

**GUIA
DE
ATENCION
AL USUARIO**

**HOSPITAL “VIRGEN DEL PUERTO”
PLASENCIA**

S.a.u.
s.a.u.

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

EL Servicio de Atención al Usuario es la unidad funcional responsable de atender e informa a los ciudadanos que utilizan el sistema sanitario público y tramitar las sugerencias, quejas o reclamaciones que Ud. como usuario pueda realizar.

El S.A.U velará por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, facilitará información, tramitará los asuntos que sean de su competencia proporcionando la documentación que para ello se requiera y colaborará con la Dirección del Centro en las tareas orientadas a mejorar la atención y la calidad asistencial que Ud. percibe.

¿Que profesionales componen el S.A. U

- 1-Enfermera
- 1-Trabajadora social
- 1-Auxiliar de enfermería
- 1-Administrativo

El servicio consta de dos apartados:

- Información y Gestión
- Trabajo social

CARTERA DE SERVICIOS

- Solicitud de segunda opinión médica.
- Localización de pacientes y familiares / acompañantes.
- Localización de historias clínicas y pruebas diagnosticas extraviadas.
- Petición analíticas Coria y Navalморal.
- Localización de citaciones de pacientes y Centros.
- Tramitación de reclamaciones quejas y sugerencias.
- Alojamiento de familiares de paciente ingresados en UCI.
- Aseo personal de acompañantes de pacientes no residentes en Plasencia.
- Gestión de objetos perdidos.
- Información y valoración de prestaciones sanitarias.
- Información y valoración de recursos sociales.
- Realización de encuestas periódicas.
- Tramitación de interrupción voluntaria del embarazo en los supuestos que contempla la ley.
- Atención a pacientes crónicos con riesgo social.
- Atención a pacientes mayores.
- Atención social a las victimas de agresiones sexuales y de violencia doméstica.
- Atención a menores en adopción.
- Atención a pacientes transeúntes o sin techo.
- Coordinación de citas con Subdirección Médica
- Información general (transportes, citaciones, horarios, donaciones de órganos etc.).
- Información sobre asociaciones de enfermos y gestiones (si son necesarias).
- Información “Programa Compañía”.
- Servicio de intérprete de signos.
- Información Programa “MARIPOSA”.
- Registro y reparto de pruebas diagnósticas(ganmagráfías óseas).
- Préstamos (camas articuladas, sillas de ruedas).

El Servicio de Atención al Usuario se encuentra ubicado en la Planta Baja del Hospital “Virgen del Puerto”, localizado junto al acceso principal.

TELÉFONOS DE CONTACTO

CENTRALITA HOSPITAL.....927 458000
S.A.U 927 42 83 02

¿ COMO REALIZAR UNA RECLAMACIÓN O SUGERENCIA?

Si Ud. como usuario percibe irregularidades o anomalías en el funcionamiento de los centros, establecimientos y servicios sanitarios pertenecientes al Sistema Sanitario Público de Extremadura podrá formular una reclamación o sugerencia de acuerdo con lo dispuesto en la Orden del 26 de Noviembre del 2003 por la que se regula la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, relativas a la actividad sanitaria, dirigidas por los usuarios del Sistema Público de Extremadura al Servicio Extremeño de Salud.

Ud. podrá ejercer este derecho presentando las mismas:

- En los Servicios de Atención al Usuario del Servicio Extremeño de Salud.**
- En cualquier Centro de Atención Primaria (Centros de Salud, Consultorios locales, Centros de Salud Mental, Planificación familiar etc...).**
- Centros de atención administrativa de la Junta de Extremadura**
- Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura**

VÍAS PARA REALIZAR UNA RECLAMACIÓN

Personalmente, en los lugares anteriormente indicados.

Por correo, a la siguiente dirección:

Hospital “Virgen del Puerto”
Servicio de Atención al Usuario
Paraje de Valcorchero, s/n
10600 Plasencia

Por correo electrónico, **siempre que disponga de firma digital** (Orden 26 de Noviembre del 2003).

RECLAMACIÓN:

En los Centros del SES se le facilitará un modelo normalizado de “*hoja de Reclamación*”. Deberá cumplimentarlo en todos sus apartados (Nombre, DNI, dirección y teléfono) y firmar el escrito.

Se le entregará copia de la Reclamación.

En un plazo máximo de 30 días deberá obtener una respuesta de la Dirección del Centro.

Si por cualquier causa o motivo no se contestara en el plazo anteriormente indicado, recibirá una carta informativa comunicándole que su reclamación continúa en trámite, prorrogándose así el plazo establecido en 20 días más.

Si Vd. no tuviera acceso a este modelo, podrá realizarlo en cualquier tipo de papel y en estos Centros indicados se le asignará un número de Registro.

SUGERENCIAS:

Aunque existen modelos normalizados que se facilitan a todo aquel usuario que la necesite, puede presentar su sugerencia en cualquier otro formato. No es necesario consignar los datos personales.

Existen “*Buzones de Sugerencias*” en los Centros anteriormente indicados. Periódicamente el Servicio de Atención al Usuario, recogerá las Sugerencias de los buzones y, junto a las recibidas por otras vías, se trasladará a las Direcciones correspondientes.

QUEJAS Y SUGERENCIAS VERBALES

Si por el contrario Ud. no desea efectuar una reclamación ni una sugerencia escrita, también podrá expresar su malestar a través de quejas y sugerencias orales. En el Servicio de Atención al Usuario se le escuchará y se dará conocimiento de ello a la Dirección oportuna.

ALOJAMIENTO DE FAMILIARES

En este Área de Salud disponemos de alojamiento gratuito para los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados intensivos.

Se podrá utilizar siempre que no dispongan de alojamiento en la ciudad de Plasencia, tengan dificultades para trasladarse a su domicilio, no disponga de recursos económicos

Existe un modelo de solicitud en nuestro Servicio a disposición del usuario,

La solicitud será valorada por la Trabajadora Social.

HIGIENE PERSONAL

El Hospital proporciona un Servicio de Higiene Personal destinado a los familiares que permanezcan de forma continuada con el paciente y no dispongan de otro recurso que permita realizar su higiene en la ciudad.

El modelo de solicitud será entregado en nuestro Servicio.

PRESTAMOS DE CAMAS ARTICULADAS Y SILLAS DE RUEDAS

En nuestro Área disponemos de un servicio de préstamos de camas y sillas.

El objetivo de este servicio es mejorar la calidad de vida de ciertos pacientes, una vez que se produce el alta . Es imprescindible un informe médico y la valoración social.

¿DONDE SOLICITARLO?

Servicio de Atención al Usuario

Trabajadora Social

PROGRAMA "COMPAÑÍA"

Es un programa de atención a pacientes y acompañantes autorizados que, por sus procesos patológicos, son derivados fuera de la Comunidad Autónoma de Extremadura para su tratamiento.

El objetivo es facilitar el alojamiento a dichos pacientes y acompañantes.

El Servicio Extremeño de Salud, para llevar a cabo este Programa, ha decidido contar con la colaboración de la Asociación Extremeña (A.F.A.L.)

¿QUIÉN PUEDE SOLICITARLO?

- El paciente
- El acompañante autorizado

¿CUÁNDO?

Si el horario de consultas o ingreso hace necesario el alojamiento en la ciudad donde este ubicado el Centro de destino.

¿CÓMO SOLICITARLO?

Una vez confirmado el día y la hora de consulta o hospitalización podrá llamar a los teléfonos 924330825/659848257/690841701.

Para más información:

- Servicio de Atención al usuario
- Centros de Salud
- Asociación AFAL (C/Cordero nº 7 Bajo. Mérida)
- www.asociacionafal.com
- info@asociacionafal.com

SERVICIO DE INTERPRETE DE SIGNOS

En el caso de no poder disponer de traductor, la persona sorda que utiliza la lengua de signo como único sistema de comunicación, debe recurrir a otras personas que harán funciones de intermediación con el personal sanitario. Existe un servicio de interprete de signos, este servicio será llevado a cabo por el Servicio Extremeño de Salud y las Federaciones de Asociaciones de Sordos

¿COMO SOLICITAR DICHO SERVICIO?

Para consultas de Atención Primaria y Especializada

-Deberá contactar con la Asociación:

FEDAPAS: Tfno y Fax 924315063

e-mail:fedapas@wanadoo.es

Para hospitalización:

-La solicitud se realizara en el Servicio de Atención al Usuario correspondiente.

PROGRAMA "MARIPOSAS"

Promovido por la Asociación Oncológica Extremeña en colaboración con la Consejería de Sanidad y Dependencia.

¿A QUIEN VA DIRIGIDO?

- A pacientes oncológicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- A pacientes crónicos o con diagnósticos de enfermedades raras con minusvalías reconocidas, con informe psicológico o médico que recomiende su estancia.

¿QUÉ OBJETIVO TIENE?

Proporcionar un lugar de descanso óptimo al paciente oncológico y a su familia, apostando por una salud integral en un ambiente propicio y saludable; aportando otras terapias complementarias naturistas al tratamiento convencional.

- Masajes terapéuticos
- Masajes de relajación
- Drenaje linfático manual
- Reflexología podal
- Para-fangos
- Baños de sol
- Danza energética
- Silencio corporal

¿DÓNDE?

En la Finca MARIPOSAS ubicada en la localidad de Hervás (Cáceres)

¿COMO ACCEDER A ESTE PROGRAMA?

Trabajadora social de su Centro de Salud o del S.A.U.

Asociación oncológica extremeña

Tfno.y fax 924207713

E-mail:aoex@badajoz.org