

• ¿Cómo podemos ayudarte desde el Servicio de Atención al Usuario?



¿Qué es el S.A.U.?

Es la Unidad Funcional responsable de atender e informar a los ciudadanos que utilizan el S.S.P.E., y tramitar las sugerencias, quejas o reclamaciones que puedan 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 y Servicios en aquellas tareas orientadas a mejorar tanto la atención al usuario como la percepción de la calidad asistencial que recibe el usuario.

DEBERES DEL PACIENTE

- a) Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población, así como las específicamente determinadas por los servicios sanitarios.
- b) Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias y sociosanitarias.
- c) Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.
- d) Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento. . Igualmente deberá firmar el documento pertinente en el que conste que ha quedado suficientemente informado de las actuaciones sanitarias propuestas.
- e) Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y sociosanitario a los usuarios y personal que preste sus servicios en los mismos.
- f) Colaborar con los centros, servicios y profesionales sanitarios, facilitando la información de su estado de salud para adecuar la atención sanitaria a las necesidades demandadas
- g) Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se le otorgan a través de la presente Ley.

¿Qué profesionales componen el S.A.U.?

- Médico (Coordinadora CHUB)
- Enfermeras
- Trabajadores Sociales
- Personal Administrativo



- Personal Docente
- Profesorado de la Consejería
 - de Educación y Empleo
 - Personal de Voluntariado

¿Cuál es nuestra Cartera de Servicios?

- Solicitud de documentación clínica
- Solicitud de segunda opinión médica
- Solicitud de cambio de especialista
- Últimas Voluntades
- Residencia de familiares
- Localización de pacientes y familiares/ acor
- Información general (transporte, L.E, citacic....., p.....)
- Tramitación de reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Biblioteca para pacientes



¿Cuál es nuestra Cartera de Servicios?

- Realización de encuestas de satisfacción
- Tramitación de I.V.E. según Ley
- Gestión de objetos perdidos
- Dietas de familiares / acompañantes
- Información y valoración de prestaciones
- Realización de actividades socio-culturales de carácter lúdico-educativo
- Información y valoración de recursos sociales
- Tramitación de la documentación de exitus (RN y fetos)
- Atención a familiares / acompañantes de pacientes críticos



¿Cuál es nuestra Cartera de Servicios?

-
- Atención a pacientes marginales
- Atención a mayores
- Atención a menores
- Atención a pacientes psiquiátricos
- Atención a víctimas de la violencia de
- Atención a pacientes crónicos con riesgo social
- Programas: ``Compañía``, ``Mariposas``, ``Red Humanizar`` ..
- Servicio de intérprete de idiomas, signos.



¿Qué Legislación tenemos como referencia para realizar nuestras funciones?



¿Cómo está organizado el S.A.U?

Este Servicio se encuentra dividido en tres grandes Áreas:

- Área de Información y Gestión
-
- Área de Trabajo Social
-
- Área de Actividades Lúdico-Educativas



¿Qué se realiza en el Área de Trabajo Social?

Como funciones generales:

- Valoración, información y orientación
-
- Diagnóstico y tratamiento social
-
- Soporte Psicosocial
-
- Tramitación de acceso a los recursos existentes
-
- Coordinación con los Servicios y Programas sociosanitarios del paciente y su familia durante el ingreso hospitalario.



¿Cuáles son las Actividades Lúdico-Educativas?

- Labores psicosociales que realizan para el tiempo de ocio de los pacientes durante su estancia hospitalaria los Voluntarios, Asociaciones, personal del SES y otros colaboradores...
- Apoyo y acompañamiento de pacientes oncológicos/ familiares
- Musicoterapia
- Talleres, exposiciones, actuaciones, celebraciones especiales, visitas, entrega de regalos: Reyes...



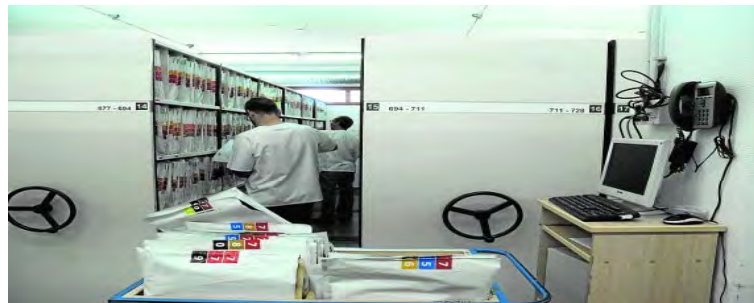
¿Y en Área de Gestión e Información?

-
- Informamos sobre :
 - La organización del Sistema Sanitario
 - Funcionamiento del Hospital.
 - Cartera de Servicios
 - Derechos y Deberes
 - Requisitos para acceder al conjunto de
- Realizamos la:
 - Gestión y Tramitación de Procedimientos clínico-administrativos
 - Gestión y Tramitación de Reclamaciones, quejas y sugerencias
 -
-



¿Cómo solicitar Documentación Clínica?

- Regulada por la Ley 41/2002 y Ley 3/2005, LISAP
- Escrito de solicitud o cumplimentación del modelo.
- Indicar claramente los documentos que solicita o periodo.
- Acompañar documentación requerida en cada caso.
- Remitimos a Archivo y Documentación Clínica.
- Recogida por el paciente o solicitud de envío por correo.
-
-



¿Cuándo puedo solicitar una segunda opinión?

- Es un derecho del usuario regulado por el Decreto 16/2004.
- Dentro del S.S.P.E., excepto en circunstancias especiales.
- Criterios de obligado cumplimiento:
 - Evidencia de alta relación riesgo/beneficio en diagnóstico o tto.
 - Patología suponga riesgo vital, incapacidad o menoscabo impte.
 - Alternativas al diagnóstico y/o tto y se informe al mismo.
- Complimentar solicitud y acompañar D.C.
- Resolución de la Dirección Médica.
''No deberá confundirse este derecho, con la continuidad de estudios médicos en otro Centro Sanitario de mayor experiencia y/o el deseo de ser IQ en otro Centro Sanitario.''

¿Se puede elegir especialista?

- Regulado por Real Decreto 8/1996, de 15 de enero (Insalud).
- El usuario podrá elegir médico para la asistencia especializada en consultas externas, (HIC y CEP).
- Siempre que la organización del Servicio lo permita y exista otro especialista que atienda su patología.
- Deberá asumir la L.E. del especialista elegido
- Presentar solicitud cumplimentada, indicando especialista o no y argumentando el motivo del cambio.
- Resolución de la Dirección Médica.
- S.A.U. comunica Resolución al S^o de Admisión.
- *“No confundir libre elección de especialista con la segunda opinión médica.”*

¿Qué es el documento de Expresión Anticipada de Voluntades?

- Testamento Vital o Últimas Voluntades (anticipado)
- Para hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a dejar constancia de su voluntad en lo referente a las actuaciones a llevar a cabo al final de la vida.(Soporte vital, donación, docencia)
- Formalizado ante Notario o tres testigos
- Debe estar disponible en la Historia Clínica
- Inscrito en:
- Registro Nacional de Instrucciones Previas
- Registro de Expresión Anticipada de Voluntades





¿Cómo realizar una reclamación o sugerencia?

- Regulado por la Orden 26 de noviembre de 2003 y la Instrucción 1/2004 de la Gerencia del SES.
- Reclamaciones en 1ª instancia sobre A.E. C.H.U.B.
- En modelo normalizado o no, cumplimentado y firmado.
- En SAU, Centros de AP, Unidades de Registro...
- Personalmente, por correo, fax...
- Plazo máximo de 30 días + 20 días prórroga.
- Resolución D.M. - No siempre favorable
- 2ª Instancia: Defensor de los Usuarios
-



Exposición de la reclamación

MI PADRE SE ESTA TRATANDO DE UN
CANCER HERMOS VENIDO A URGENCIAS
Y LLEVAMOS 5 HORAS ESTA SIN
ATENDER Y CON LA BOMBA DE
QUÍMICO ENCIMA, SABEMOS QUE
HAY CAMAS Y URGENCIAS NO SE
DESCONGESTIONA.

NOS VANOS
VO NOS
ATIENDEN.

Data / signatura 21/6/2014

Informació annexa



Memoria 2016 S.A.U. H.I.C.

Tramitación y Gestión de Reclamaciones registradas en S.A.U	3.654
Gestión y Resolución de Incidencias	5.056
Sugerencias	10
Solicitudes 2ª opinión	34
Cambio de especialistas	148
Documentación clínica	453
Información general	903
Gestión de citas	323
Imposibilidad contacto con Admisión*	642
Protocolos generales de actuación Trabajo Social CHUB 2015	2.846
Actuaciones e Intervenciones Sociales	12.625
Recursos y Prestaciones Sociosanitarias	3.539
Actividades Lúdicas y Talleres	704
Información/ acompañamiento y ubicación (Rx y C.Ext.) Puntos de Información HIC	249.680

**GRACIAS POR
SU ATENCION**

TODDO CLARO???