



CARTERA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO



1.-GESTIÓN DE TRÁMITES

	DESCRIPCIÓN	TRÁMITE	REQUISITOS E IMPRESOS
<i>Solicitud de información clínica</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todo usuario tiene derecho a solicitar información asistencial sobre sus procesos, siendo el titular de la información el propio paciente. ▪ La información clínica es confidencial, por lo que el Hospital solo proporcionará dicha información al propio paciente o a la persona que él autorice. ▪ Si necesita ayuda para realizar los trámites, le atenderemos en el despacho nº 5 del SAU ▪ La solicitud deberá ir firmada obligatoriamente 	<p>La solicitud se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Por correo postal: <p>SADC-Hospital Universitario Marqués de Valdecilla Avda. Valdecilla s/n 39008 Santander</p> <ul style="list-style-type: none"> – Correo electrónico a través del SADC secretaria_archivos.humv@scsalud.es – En persona en el SAU, despacho nº 5 	<p>Instrucciones</p> <p>Impreso Solicitud estándar</p> <p>Impreso solicitud Instituto Cántabro De Servicios Sociales (ICASS)</p> <p>Autorización</p>
<i>Solicitud de cambio de médico especialista</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El ciudadano tiene derecho a la libre elección de médico, dentro del Sistema Público de Cantabria, sin otras limitaciones que las derivadas de las necesidades de la organización sanitaria ▪ Comprobaremos que el paciente no tenga resultados pendientes, en cuyo caso tendría que esperar a recibirlos para solicitar el cambio. 	<p>La solicitud se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Por Correo electrónico a través del sau.humv@scsalud.es – En cualquier Punto de Atención del SAU del centro. 	<p>Instrucciones</p> <p>Impreso de Solicitud</p>
<i>Modificación de datos de identificación y rectificación de algunos de ellos</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resulta esencial mantener actualizada la base de datos de pacientes, y para ello los usuarios tienen la opción de modificar los datos relativos a su domicilio, teléfono u otras correcciones que consideren oportunas o que hayan detectado como erróneas. 	<p>La solicitud se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Por Correo electrónico a través del sau.humv@scsalud.es 	<p>Impreso normalizado de "Modificación de datos"</p>

		<p>– En persona en el despacho nº 5 del SAU, edificio 2 de Noviembre o en cualquier Punto de Atención del SAU del centro.</p>	
Protección de información	<ul style="list-style-type: none"> El usuario del Sistema Autonómico de Salud tiene derecho a que se garantice la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en centros sanitarios, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente. 	<p>Se realiza en el despacho nº 5 del edificio 2 de Noviembre o en cualquier Punto de Atención del SAU del centro</p> <p>La solicitud se puede realizar exclusivamente de manera presencial</p>	<p>Comprobar identidad del solicitante mediante documento legal como el DNI, pasaporte o permiso de conducir.</p> <p>Si la solicitud la realiza una persona autorizada en lugar del paciente, deberá presentar una autorización suya.</p> <p>Documento impreso normalizado de Protección de información</p> <p>Autorización</p>
Emisión de justificantes	<ul style="list-style-type: none"> Los justificantes de estancia en el Hospital (salvo consultas) deberán ser solicitados por el usuario “preferentemente” en el propio servicio con el que han tenido contacto, en días laborales y en horario de trabajo del personal administrativo. Los justificantes de consulta se obtendrán de las máquinas expendedoras de tickets 	<p>En el horario de tarde y fines de semana se realizarán en cualquier punto de atención al usuario (salvo consultas)</p> <p>La solicitud se puede realizar exclusivamente de manera presencial</p>	
Información sobre la tramitación de la inscripción en el registro civil de nuevos nacidos	<ul style="list-style-type: none"> Se informa al usuario tras comprobar su identidad, de los trámites de inscripción en el registro civil de nuevos nacidos La gestión se realiza a través del personal administrativo situado en el mostrador de atención al usuario del edificio de las Torres 	<p>Punto de atención al usuario del edificio de las Torres</p>	<p>Para la realización del trámite deberá aportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Libro de familia o certificado de matrimonio DNI o NIE en vigor, del o de los progenitores

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pasadas 72h. desde el nacimiento, la declaración para la inscripción de nacimiento de hijo debe realizarse presencialmente en la Oficina del registro civil competente en el plazo de los 10 días siguientes al nacimiento 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el caso de realizar los trámites en el Juzgado, si los padres no están casados deberán realizar los trámites juntos. <p>Tríptico informativo</p>
Información sobre subvenciones para el fomento de la natalidad del Gobierno de Cantabria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se hace entrega del Folleto informativo de las subvenciones y explicación de teléfonos y pagina Web 	Punto de atención al usuario del edificio de las Torres	Folleto informativo
Asesoramiento y tramitación tarjeta sanitaria del Recién nacido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La tramitación de la tarjeta sanitaria garantiza la asistencia a todos los niveles y la constancia en la Historia Clínica de las pruebas, vacunas y procesos que se realicen al recién nacido (RN). Es aconsejable su tramitación antes del alta hospitalaria, siendo un trámite provisional que tiene una validez máxima de un mes y solo se activará de forma definitiva cuando se realice la inclusión del RN en la Seguridad social (INSS). 	Punto de atención al usuario del edificio de las Torres	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DNI o NIE en vigor, del o de los progenitores
Recepción y gestión de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se entiende por reclamación la facultad pública que puede ser ejercida por cualquier usuario ante una actuación que perciba como irregular en el funcionamiento de los servicios sanitarios, implica una comunicación escrita por parte del usuario y el derecho a recibir contestación escrita a su reclamación. La respuesta al usuario se realiza siempre mediante correo postal. ▪ Si la reclamación se realiza de manera presencial, antes de comenzar con el trámite, se valora la posibilidad de resolución inmediata. 	<p>El trámite se puede realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Correo postal a la dirección siguiente: SAU- Hospital Universitario Marqués de Valdecilla Avda. Valdecilla s/n 39008 Santander – Correo electrónico: sau.humv@scsalud.es 	<p>También existe la posibilidad de presentar una reclamación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio Cántabro de Salud ▪ Atención Primaria ▪ Consejería de Sanidad <p>Impreso Hoja de reclamaciones</p>

		<ul style="list-style-type: none"> – Personalmente a través del Servicio de Atención al usuario del centro, en la oficina nº 5 del edificio 2 de noviembre – Página web del HUMV 	
<p>Recepción y gestión de sugerencias y agradecimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las sugerencias y agradecimientos, en la actualidad, se recogen y tramitan a la unidad o servicio correspondiente para su consideración, aunque no generan respuesta escrita al usuario. 	<p>Se realizan en los diferentes puntos de Atención al Usuario o buzones del SAU</p> <ul style="list-style-type: none"> – Correo electrónico: sau.humv@scsalud.es, al que se puede acceder a través de la página web del hospital – Personalmente a través del Servicio de Atención al usuario del centro, en la oficina nº 5 del edificio 2 de noviembre – Página web del HUMV 	<p>Hoja de agradecimientos /sugerencias</p>
<p>Tramitación y gestión de información sobre la “ley de garantía de tiempos máximos de respuesta”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Ley de Cantabria 7/2006, de 15 de junio, tiene como objeto establecer un sistema de garantía de tiempos máximos de respuesta en la atención sanitaria de carácter programado y no urgente, para el Sistema Sanitario Público. 	<p>Se realiza en los despachos nº 1 y 3 del SAU, edificio 2 de Noviembre de manera presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DNI del solicitante o documentación acreditativa <p>Folleto informativo</p>

<p>Tramitación segunda opinión medica</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se entenderá por segunda opinión médica, la valoración hecha por facultativos expertos sobre el diagnóstico, pronóstico, tratamiento y orientaciones de futuro de la enfermedad de un paciente sobre el que ya se ha emitido un primer informe con el diagnóstico de una enfermedad de mal pronóstico, incurable o que compromete gravemente la vida o tras la propuesta de un tratamiento con elevado riesgo vital, una vez que el proceso diagnóstico se ha completado y siempre que no requiera tratamiento urgente. 	<p>Se realiza en los despachos nº 1 y 3 del SAU, edificio 2 de Noviembre de manera presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe clínico emitido por el Servicio en el que el paciente haya sido inicialmente atendido, relativo a la patología para la que se solicita segunda opinión médica. DNI del solicitante o documentación acreditativa <p>Solicitud de asistencia segunda opinión</p> <p>Tríptico informativo</p>
<p>Información sobre los trámites del documento de voluntades previas</p>	<ul style="list-style-type: none"> El documento de voluntades previas es el documento en el que una persona manifiesta de forma anticipada sus deseos respecto a ciertas intervenciones o actuaciones médicas, para que tales deseos sean respetados y cumplidos por el médico o el equipo sanitario que le atienda, cuando la persona que ha otorgado el documento se encuentre imposibilitado de manifestar su voluntad personalmente, en una situación previsiblemente irreversible y terminal. 	<p>Podemos informarle en cualquier Punto de Atención del SAU del centro</p>	<p>Folleto informativo</p>

2.-VISITA A PACIENTES INGRESADOS Y ACOMPAÑAMIENTO DE USUARIOS

	DESCRIPCIÓN	TRÁMITE
<i>Acompañamientos selectivos a personas que requieran atención especial en su uso del hospital: 3ª Edad, desplazados, inmigrantes, personas con minusvalía, etc...</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda para realización de trámites que necesite el usuario ▪ Ayuda en el desplazamientos por el Hospital ▪ Resolución de problemas 	Solicitud verbal del usuario o del personal sanitario
<i>Recepción de ingresos programados</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción de paciente y familiares ▪ Comprobación de datos y su ubicación en el listado programado ▪ Explicación de la ubicación del ingreso (acompañamiento si procede) ▪ Proporcionar ayuda mecánica (silla, camilla...) ▪ Resolución de problemas 	El Servicio de Admisión cita a los pacientes en el SAU para su recepción
<i>Visita a pacientes ingresados a demanda de los servicios</i>	Visitas para resolución de necesidades del paciente	A petición del personal sanitario o del usuario
<i>Localización de familiares</i>	En situaciones de compleja localización	A petición del personal sanitario o del usuario

3.-COLABORACIÓN CON UNIDADES, SERVICIOS

	DESCRIPCIÓN	TRÁMITE
<i>Detección de problemas sociales</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poner en conocimiento del Servicio de Trabajo Social del Hospital si se detectan problemas sociales ▪ Si es fin de semana realizar trámites de centros sociales a través de los servicios de guardia del Ayuntamiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud verbal a la trabajadora social correspondiente ▪ Llamada telefónica al servicio de guardia del Ayuntamiento
<i>Colaboración en campañas informativas llevadas a cabo en el hospital</i>	Colaboramos en campañas informativas que el hospital nos solicite	A través de la D. Gerencia del Hospital
<i>Representación de los usuarios en la comisión de calidad percibida</i>	Participación en la Comisión de calidad percibida con propuestas de acciones de mejora	
<i>Colaboración en las encuestas de satisfacción</i>	Colaboración en la realización de encuestas de satisfacción de usuarios	A través de la D. Gerencia del Hospital
<i>Colaboración específica con otros servicios</i>	Colaboración en la información de programas especiales de servicios centrales , etc.	A petición del servicio y a través de la D. Gerencia del Hospital
<i>Colaboración con visitas organizadas externas</i>	Colaboración en la organización y supervisión de visitas organizadas a estudiantes, usuarios, asociaciones, etc.	A través de la D. Gerencia del Hospital

4.-GESTIÓN DE INFORMACIÓN

	DESCRIPCIÓN	TRÁMITE
<i>Información y atención personalizada</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo necesario para satisfacer las necesidades de información general del usuario en el Hospital ▪ Información sobre los derechos y deberes de los ciudadanos en el sistema autonómico de salud. Ley de Autonomía... ▪ Toda persona tiene derecho a que se respete el carácter confidencial de los datos referentes a su salud, y a que nadie pueda acceder a ellos sin previa autorización amparada por la Ley (artículo 7 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre). Por ello, el Servicio de Atención al Usuario no facilitará información sobre los pacientes 	<p>Presencial en los diferentes puestos de atención al usuario</p> <p>En los tfnos. siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 942 315 943 ▪ 942 315 004 ▪ 942 202 584
<i>Detección de necesidades de los usuarios relacionadas con la información de los circuitos de circulación del Hospital</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de hojas informativas que ayudan al usuario a llegar a los diversos servicios del Hospital (circuitos) ▪ Explicación verbal de los circuitos 	<p>Solicitud de los profesionales sanitarios o del propio usuario al SAU</p> <p>Mapa del Hospital</p>
<i>Localización de intérpretes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación de los intérpretes que colaboran de manera altruista con el hospital, en la comunicación con usuarios que hablan otro idioma 	<p>Solicitud de los profesionales sanitarios o del propio usuario al SAU</p>