

# CARTERA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

## INFORMACIÓN GENERAL

- Información general sobre citas en consultas externas, lista de espera quirúrgica y pruebas diagnósticas.
- Declaración de Voluntades Anticipadas.
- Solicitud de Documentación Clínica.
- Solicitud de 2ª opinión médica.
- Inscripción de recién nacidos.
- Libre elección de especialista.
- Libre elección de médico de atención primaria.
- Información general sobre el sistema sanitario (transporte, prestaciones, acceso a las mismas, gestiones y trámites, recursos sanitarios y sociosanitarios del Área de Salud y del resto del Servicio Extremeño de Salud).
  - Información general sobre el funcionamiento interno de los centros, cartera de servicios, dependencias, horarios de visita, de información clínica y de atención administrativa, profesionales, etc. y sobre servicios específicos de los mismos: servicios religiosos, biblioteca, etc.
- Información General sobre cualquier duda que tenga del Complejo Hospitalario y Centros de Atención Primaria, del Sistema Nacional de Salud y del SES.

## GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES

- Solicitud de documentación Clínica en el ámbito de Atención Primaria: Mediante el cumplimiento de un impreso que debe ir firmado por el paciente, podrá solicitar informes médicos, copias de RX, TAC u otras pruebas diagnósticas.
- Justificantes de ingreso: Puede solicitar un justificante en el que se indique el periodo que permaneció ingresado en nuestro Centro (solamente en caso de ausencia del personal administrativo de la planta).
- Justificante de asistencia a consultas: Puede solicitar un justificante por haber acudido a alguna Consulta de este Centro (solamente en caso de ausencia del personal auxiliar de la consulta).
- En casos excepcionales, se reclamará y/o buscará cualquier documentación clínica (Historial Clínico, pruebas diagnósticas, etc). que haya sido extraviada.
- Realización de actividades de carácter lúdico-educativo.
- Tramitación de Reclamaciones Quejas y Sugerencias
- Agradecimientos: Recogeremos por escrito sus agradecimientos, derivándolos hasta el estamento indicado.
- **Biblioteca del Paciente:**  
El Complejo Hospitalario dispone de un servicio de biblioteca para uso de los pacientes ingresados en cada uno de sus hospitales. A través del personal de planta o del Servicio de Atención al Usuario, puede solicitar el catálogo de publicaciones disponibles con objeto de que si Ud. lo desea pueda disfrutar de la lectura.
- **Servicio de Interprete de Lengua de Signos.**  
El Área de Salud dispone de un Servicio de Interprete de Lengua de Signos, dirigido a aquellas personas sordas que utilizan dicho lenguaje para comunicarse con los oyentes y no disponen de traductor. El Servicio se lleva a cabo conjuntamente por el Servicio Extremeño de Salud y las Federaciones de Asociaciones de Sordos de la Comunidad Autónoma (FEDAPAS y FEXAS).

## ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Si los usuarios no desean formular reclamaciones o sugerencias, podrán expresar su malestar a través de reclamaciones orales (quejas). En el S.A.U. se tratará de resolver los posibles problemas surgidos durante su ingreso, así como los derivados de los posibles desajustes entre niveles de atención.

La queja, que quedará registrada dando forma y utilidad a sus opiniones, sobre todo lo que pueda mejorarse.

## ACTIVIDADES CULTURALES Y DE OCIO

Organización y realización en el ámbito hospitalario de actividades realizadas para ocupar el tiempo de ocio de los pacientes durante su estancia hospitalaria. Organizadas por el Servicio de Atención al Usuario y otros profesionales del SES, llevadas a cabo de forma coordinada con el personal del Voluntariado que ejerce su labor psicosocial en nuestros Centros (Cáritas, AECC, etc...) y otros colaboradores (asociaciones, equipos deportivos, particulares, etc.)

- Actuaciones (coros, magos, payasos, etc)
- Visitas (asociaciones y personajes relevantes)
- Exposiciones
- Concursos
- Entrega de regalos en días especiales: Reyes Magos, etc....