

Manual de Bienvenida a profesionales de nueva incorporación

Servicio de Información y Atención al Ciudadano

Noviembre 2010



ÍNDICE

Carta de bienvenida	3
El Servicio de Información y Atención al Ciudadano.....	4
Marco documental y Normativo en la Atención al Ciudadano	6
Organigrama	7
Ubicación y Contactos.....	8
Incorporación. PASOS A SEGUIR.....	13
Protección de Datos.....	15
Otra información de interés.....	15

Carta de bienvenida

Estimado/a compañero/a:

Sirvan estas líneas para expresarte en nombre del Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital General Universitario de Ciudad Real y en el mío propio, la más sincera bienvenida a este Área en donde esperamos puedas desarrollar tu labor profesional y desenvolverte en un agradable ambiente de trabajo.

Para tu más rápida integración en nuestra organización te hago entrega de este Manual de Bienvenida en donde encontrarás información básica de interés que, espero, pueda servirte de ayuda para tu rápida integración en nuestro equipo.

Tanto nuestros profesionales como yo misma estamos a tu disposición para aclararte cuantas dudas se te puedan presentar en la interpretación de este documento que te ruego leas con toda atención.

Repito la bienvenida a nuestro equipo.

Responsable del Servicio

El Servicio de Información y Atención al Ciudadano

El Servicio de Información y Atención al ciudadano, es una unidad de soporte en la organización sanitaria que podemos definirlo como el marco de relación de los ciudadanos con el sistema sanitario, en el ejercicio de sus derechos y deberes.

La "atención al ciudadano" debemos entenderla como todas aquellas acciones encaminadas a facilitar el recorrido del ciudadano a lo largo de su proceso asistencial, dando respuesta a las demandas que puedan surgir, tanto asistenciales como administrativas.

La atención al usuario es casi todo lo que acompaña a la actividad asistencial. Es todo lo que añade valor a la asistencia, al servicio y a la organización, y que comporta satisfacción de los usuarios. Por ello implica a toda la organización y sus profesionales.

Desarrollar acciones que mejoren el acceso al sistema sanitario, la humanización, la atención personalizada, el confort, y así mejorar la satisfacción teniendo como norte el respeto de los derechos del ciudadano en materia de salud, son algunos de los conceptos clave en la atención al ciudadano.

Podemos distinguir las siguientes líneas estratégicas en las cuales versa nuestra *Cartera Básica de Servicios*:

➤ ***La Información y Acogida***

La información es un derecho del usuario y una obligación de los Servicios prestadores de asistencia sanitaria, por lo que el *Servicio de Información y Atención al Ciudadano*, debe diseñar y desarrollar los procedimientos necesarios tanto de atención personalizada (Puntos de Información, Programa de Acogida al ingreso programado. Personal de primer contacto), como otros mecanismos de transmisión institucional (Folletos informativos, Guías, redes comunicación asociaciones de pacientes etc) que garanticen el ejercicio de tal derecho como paciente y/o familiar.

Principalmente, el Servicio atiende, orienta y gestiona de forma individualizada la demanda de información formulada por el usuario, tanto respecto a sus derechos como paciente en su proceso asistencial, como la relativa a la organización del centro hospitalario y la utilización del catálogo de prestaciones del SESCO.

➤ ***La Accesibilidad a la atención sanitaria.***

Esta línea engloba el conjunto de actuaciones cuyo propósito es facilitar el acceso de los ciudadanos al centro sanitario, en el intento de suprimir barreras socioculturales, organizativas, administrativas y arquitectónicas, y corregir así posibles discriminaciones.

Enmarcaríamos aquí, la gestión de actuaciones que mejoren la atención a colectivos vulnerables

como puede ser mejorar mecanismos de comunicación con el paciente sordo, el Programa de Mediación Intercultural y Traducción simultánea, o el fomento de buenas prácticas en la gestión de la Diversidad Religiosa.

➤ ***"Escuchar la voz del cliente"***

Es el motor principal en la gestión de la satisfacción y expectativas de nuestros usuarios. Es el encargado de gestionar, conocer, estudiar y analizar las necesidades y expectativas, la satisfacción y la insatisfacción de los clientes, tanto individuales como colectivos, en el marco de una organización enfocada a sus clientes.

Con este objetivo, podemos distinguir tres líneas básicas:

- *Gestión de Reclamaciones y agradecimientos:* Canalizar y gestionar todas aquellas reclamaciones, sugerencias o peticiones que presente el usuario fruto de su interrelación con el sistema sanitario. Resolviendo las incidencias y quejas, tramitando las reclamaciones formales y dando curso a sugerencias y felicitaciones.
- *Promocionar e implantar otros métodos de investigación social, que nos permitan conocer las necesidades y expectativas del usuario;* entrevistas en profundidad con Asociaciones de pacientes, Grupos focales, encuestas de satisfacción etc
- *Análisis y transmisión de resultados a la organización.* Edición de informes aprovechando la información aportada por los usuarios para realizar acciones de mejora.

➤ ***Derechos y deberes de los usuarios en materia de salud***

El Servicio de Atención al Ciudadano debe velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los/as pacientes y usuarios/as (*Ley de 5/2010 sobre Derechos y Deberes de las personas en materia de salud de Castilla La Mancha*), y para ello debe trabajar en desarrollo de acciones que faciliten la promoción, difusión y el respeto de tales derechos. Vigorice la individualidad del paciente y sus libertades individuales

➤ ***La Humanización del sistema sanitario***

Promover la humanización y calidad de trato, así como la personalización de la asistencia. Este conjunto de actuaciones tienen el propósito de garantizar que el centro tiene establecidos los mecanismos y procedimientos necesarios para proporcionar a los usuarios intimidad, privacidad y confidencialidad, en todos los datos y aspectos relacionados con su persona y proceso. Garantice la salud en su concepción de estado completo de *bienestar físico, mental y social*.

Gestionar Ciber@ula, Biblioteca de pacientes, Programa voluntariado Cruz Roja Programa de Voluntariado Cruz Roja Juventud con infancia hospitalizada, Desarrollo actividades lúdicas para pacientes y trabajadores en Navidad, Reyes etc.

➤ **Calidad, Investigación y Formación**

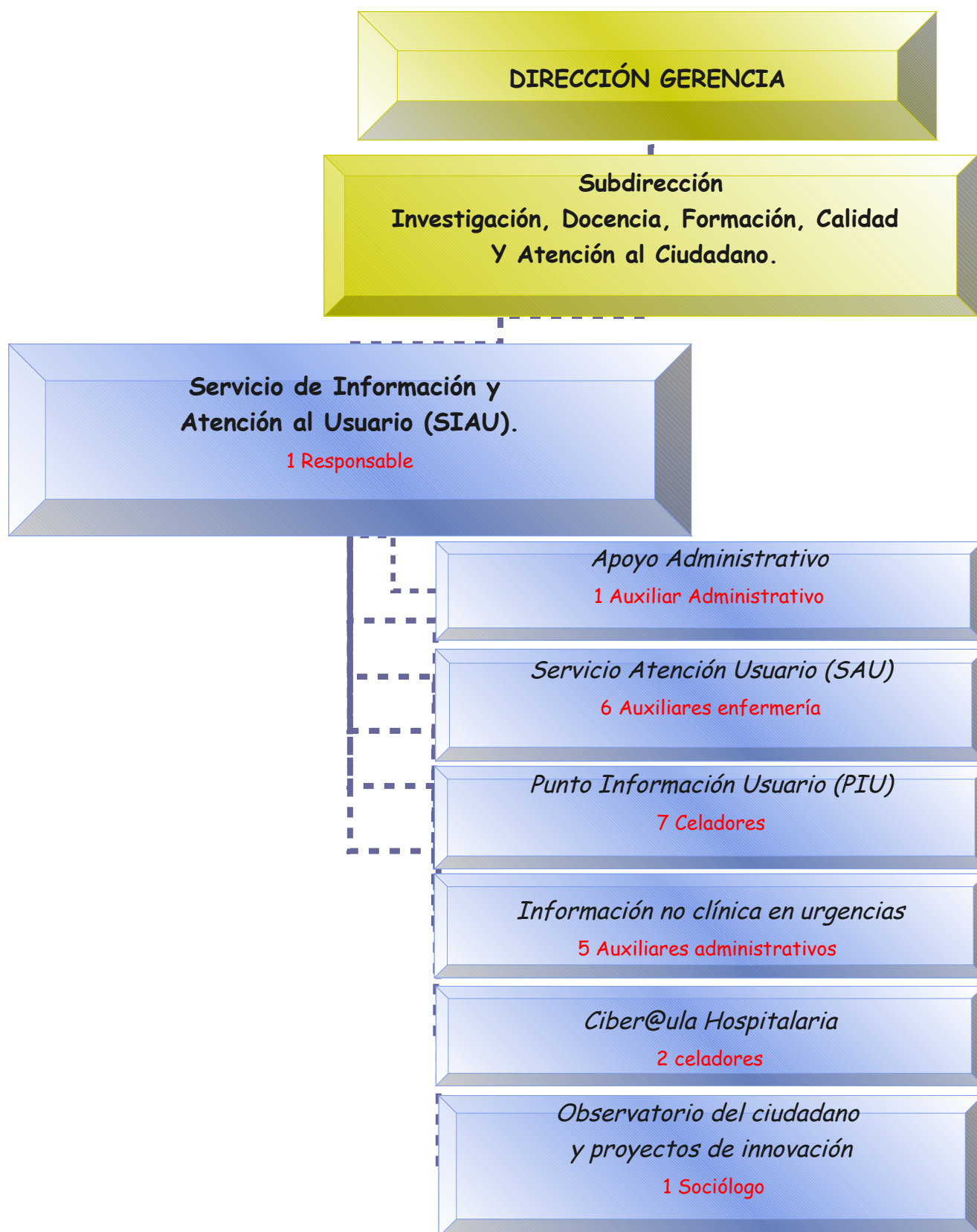
Participar en la puesta en marcha de procesos y grupos de trabajo de mejora de la Calidad en la atención no clínica, así como colaborar en aquellos programas formativos que mejoren aptitudes y actitudes en materia de atención al ciudadano (Ver perfil LOLA y Cani).

Impulsar y colaborar en la realización de proyectos de investigación e innovación sobre aspectos de promoción de derechos de los pacientes, y políticas de atención al ciudadano.

Marco documental y Normativo en la Atención al Ciudadano

- *Ley 14/1986, de 25 de Abril, General de Sanidad.*
- *Ley básica 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.*
- *Ley 8/2000, de 30 de Noviembre, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha*
- *Ley de 5/2010 sobre Derechos y Deberes de las personas en materia de salud de Castilla La Mancha.*
- *Ley 24/2002, de 5 de diciembre, de Garantías en la Atención Sanitaria Especializada (LEGASE)*
- *Orden de 20-02-2003, de la Consejería de Sanidad, de las Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del SESCOAM.*
- *Carta Europea de los Derechos del Paciente (2002).*
- *Plan de Calidad del SESCOAM.*
- *Estrategia de Confortabilidad en el SESCOAM*
- *Estrategias de mejora del Hospital General de Ciudad Real 2008-2010.*

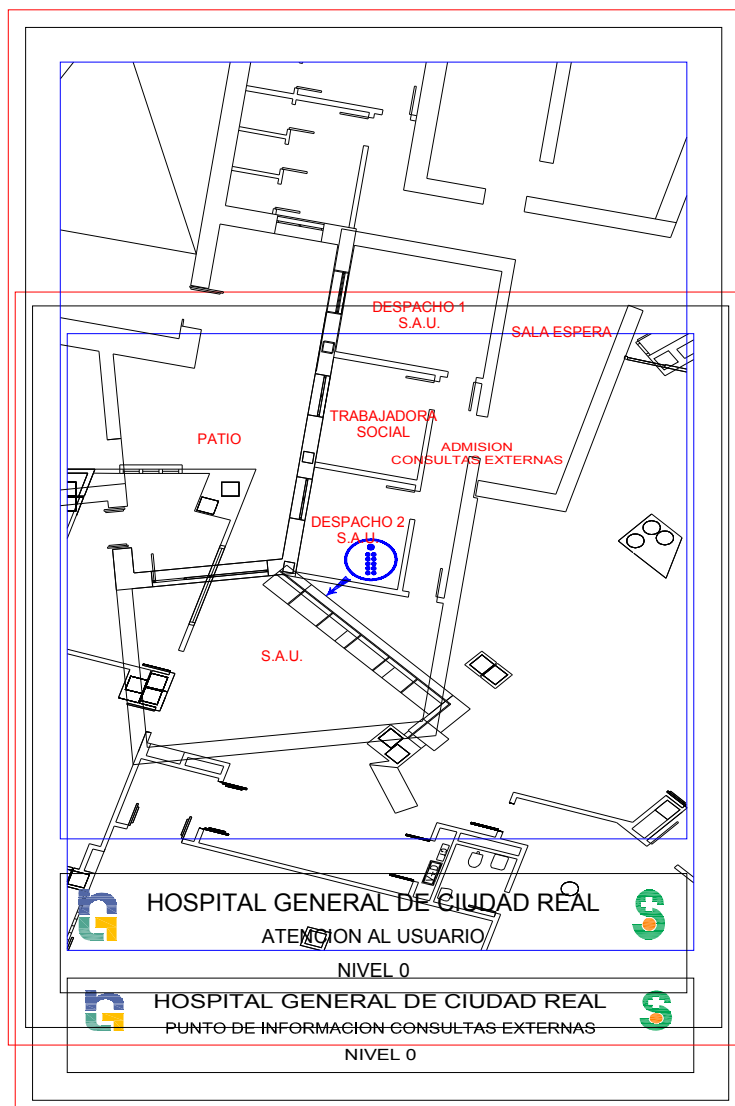
Organigrama



Ubicación y Contactos

	Teléfono	Correo
RESPONSABLE DEL SERVICIO		
Despacho <i>Atención al paciente 2</i>	79063	dsanz@sescam.org
Servicio de Atención al Usuario		
Despacho <i>Atención al paciente 1</i>		79064
Despacho <i>Atención al paciente 3</i>		78021 79061
Teléfono Busca		27147
Punto de Información al Usuario		
Nivel 0 Hospitalización		78005
Nivel 0 Consultas		79031
Nivel 1 Consultas		79066
Punto de Información No Clínica de Urgencias		
Servicio de Urgencias Despacho Información No Clínica		78775
Teléfono Busca		79192
Ciber@ula Hospitalaria		
Nivel 0		79126
Observatorio del ciudadano y proyectos de innovación.		
Despacho <i>Atención al paciente 3</i>		79060

Mapa de ubicación de los servicios



NIVEL 0

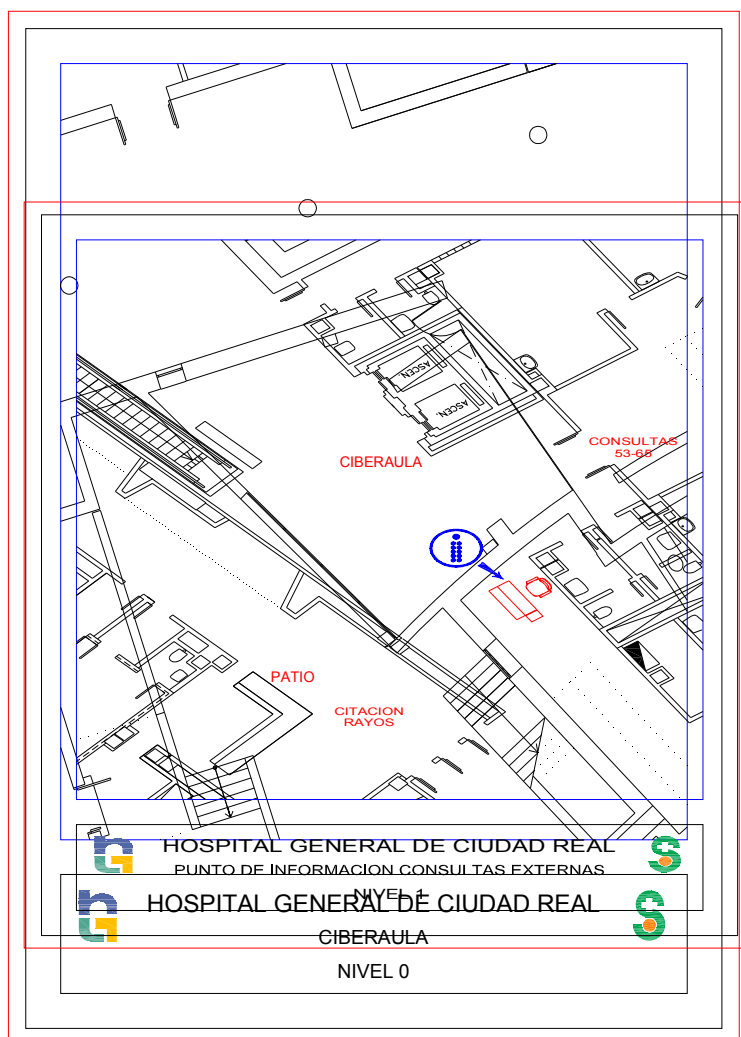
Punto de Información Consultas Externas (*PLANO I*)

Servicio de Atención al Usuario (*PLANO II*)

Ciber@ula Hospitalaria (*PLANO III*)

Plano I

Plano II



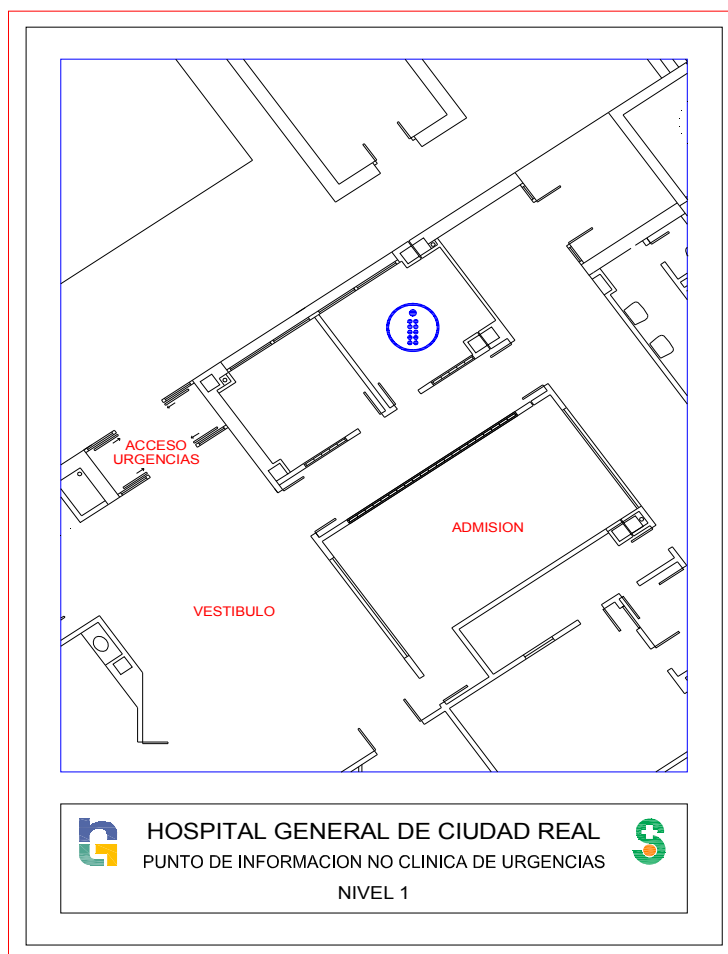
Plano III

NIVEL 1

Punto de información Consultas (**PLANO IV**)

Información No clínica en urgencias (**PLANO V**)

Plano IV



Incorporación. PASOS A SEGUIR.

1. PERSONAL



El primer paso a realizar será acudir a la Unidad de Personal, que está situada en el Nivel 0 (se accede desde la entrada de hospitalización, enfrente del bloque de ascensores D) para formalizar el contrato y efectuar el alta en la seguridad social.

La documentación que le van a requerir en el primer contacto con el hospital será:

- D.N.I. (fotocopia).
- 2 Fotografías carnet.
- Original o fotocopia compulsada del título.
- Número de cuenta corriente o libreta de ahorro para proceder a los abonos del sueldo.(20 dígitos)
- Fotocopia de la tarjeta de la seguridad social.(Si no dispone del indicado documento lo podrá obtener en cualquier agencia de la Tesorería General de la Seguridad Social).
- Documento demostrativo de colegiación para facultativos y personal de enfermería.

Le harán entrega de 2 hojas de presentación: una para el Servicio de Informática y otra para Lencería.

Cualquier modificación de sus datos personales (dirección...) deberá comunicarla al departamento de Personal para su correcta actualización.

PERSONAL		
Nivel 0. Administración - Gestión		
Contratación	79318	

2. INFORMÁTICA



Posteriormente hay que acudir al Servicio de Informática (Nivel 0. Torre Administrativa), para realizar los siguientes trámites. Para realizarlos, entregará la hoja de presentación correspondiente.

a. **Emisión de la tarjeta de empleado del HGUCR.** Se le realizará una foto para su integración en la tarjeta. Después de 1-2 días, recibirá la tarjeta y firmará una hoja justificante.

b. **Alta en aplicativos informáticos.**

- Se le dará de alta como usuario del HGUCR para el sistema de información MAMBRINO en función de su perfil profesional.

- Solicitará el alta para uso del correo corporativo y el acceso a las carpetas informáticas en red adecuadas a su perfil profesional.

INFORMATICA		
Nivel 0. Torre Administrativa		
Atención al Usuario	79705	



3. LENCERÍA

Después de solicitarlo con la entrega de la hoja de presentación correspondiente, le harán entrega de su uniforme del hospital. Dependiendo de la disponibilidad, también podrá acceder al uso de taquillas.

LENCERÍA		
Nivel 0 (área vestuarios)		
Entrega de uniformes	79396	



4. RECONOCIMIENTO MÉDICO

Para realizarse el reconocimiento médico, habrá de personarse en la Unidad de Salud Laboral del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del hospital. Allí le informarán del tipo de pruebas y revisiones que podrá realizarse indicándole cuando corresponde la realización de las mismas.

SALUD LABORAL	
Nivel 2. Torre Administrativa	

Protección de Datos

La Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal LOPD, basada en el artículo 18.4 de la Constitución Española de 1978, y el Real Decreto 1720/2007 que contiene el reglamento para su desarrollo, tienen por objeto garantizar y proteger, en lo relativo al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar. Para ello la legislación vigente ha establecido mecanismos de seguridad orientados a garantizar la integridad de los datos personales almacenados por diferentes medios y limitar el uso de dichos datos a los fines previstos y a posibilitar a la persona física titular de dichos datos el control de los mismos.

Las leyes obligan a todas las personas y organizaciones, tanto públicas como privadas, que dispongan y manejen datos de carácter personal, a cumplir una serie de requisitos de seguridad en función del tipo de datos que posean. Estos requisitos están recopilados en un documento específico ([enlace](#)).

Otra información de interés

PORTAL DEL EMPLEADO



El HGU CR cuenta con un espacio de intranet con contenidos de interés para todos sus profesionales. Entre ellos, destacamos los siguientes relacionados con el área IDFyC:

- **Residentes** (documentos, sesiones, convocatorias y premios, especialidades y guardias).
- **Formación**, con todo lo relacionado con la gestión de cursos, congresos, jornadas, sesiones y otras acciones formativas.
- **Calidad asistencial**, con las vías clínicas, procesos y protocolos, encuestas, cursos y otros contenidos relacionados con la gestión de la calidad.
- **Ética asistencial**.
- **Descargas y soporte**, para solicitud de ayudas, vacaciones y otros permisos.

- **Biblioteca**, que incluye listado de revistas, horarios posibilidad de acceso on-line a los fondos bibliográficos a través del enlace e-biblioteca.
- **Comisiones**, que alberga los espacios de diferentes grupos de trabajo y Comisiones Clínicas del Hospital General de Ciudad Real.
- **Iconos de enlaces a:** estrategias de mejora 2008-2010, estrategia de confortabilidad del SESCO, plataforma de gestión de la formación SOFOS, investigación, protocolos clínicos, e-Biblioteca, facultad de Medicina,...
- **Noticias.**



BIBLIOTECA

La biblioteca de Ciencias de la Salud del HGUCR cuenta con un fondo de más de 150 títulos de revistas especializadas y manuales de consulta a disposición de los profesionales. Tiene un horario ininterrumpido de 8:00 a 20:00 h y está ubicada en el nivel 0.



SALÓN DE ACTOS, AULAS Y SALAS DE REUNIÓN

El HGUCR cuenta en el Nivel 0 con un salón de actos para actividades de especial interés y 3 aulas para formación de los profesionales.

Además, existen salas de reuniones en el Área de Dirección y Gerencia (AG1 -Jesús Fuentes-, AG2 y AG3) y en otras zonas del hospital. El Nivel 1 de la Torre Administrativa cuenta con una sala de reuniones disponible para IDFyC y supervisores de área de enfermería.

Para consultas de disponibilidad y reservas se debe contactar con la Oficina Técnica del HGUCR.

OFICINA TÉCNICA		
Nivel 0. Área de Administración Gestión		
Delineante	79415/79414	Horario. 8:00-22:00 h.

CAFETERÍA

- Público (Nivel 0 junto a torre administrativa).
- Personal (Nivel 0 junto a almacén de Farmacia).



En ambas se hace descuento a los empleados del HGUCR. Para ello, es necesario portar la correspondiente tarjeta identificativa.

Además de la cafetería, existen máquinas expendedoras de bebidas por el hospital y en el nivel 1 de la torre administrativa, una nevera para almacenar alimentos.

KIOSCO DE PRENSA Y REVISTAS





Situado en el nivel 0, junto al gabinete de comunicación y área de Dirección-Gerencia.

HGUCR ESPACIO SIN HUMO

Recordamos que está prohibido fumar en todo el recinto del hospital.



-- Fin del documento --