

CARTERA DE SERVICIOS

SERVICIO: ATENCION AL PACIENTE



Jefe de Servicio:

- Alfonso Suárez Gutiérrez

Supervisor de unidad del Caule:

- Alberto Riaño Álvarez

Supervisora de unidad:

- Carmen Suárez García

Enfermeras:

- María Paz Díez Mateos
- Vanesa Fernández Fernández
- Catalina Ramón Jáñez

TCAE:

- Pilar Visuña Andrés
- Marina Toral Pérez

Auxiliares administrativos:

- Elsa Reñones Álvarez
- María Jesús Rueda Obregón
- María Antonia Maestro Encorrada

RESEÑA

El diseño organizativo y funcional de los actuales servicios de atención al paciente es resultado de la evolución histórica en materia de derechos y deberes de los pacientes.

En nuestro caso el servicio se crea en junio de 1988 con dependencia orgánica y funcional de la Gerencia de Atención Especializada hasta febrero de 2015, cuando pasa a integrarse en el servicio de Admisión y Documentación Clínica.

- **Misión:** Promover y velar por el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los pacientes a través de un adecuado modelo de relación con los usuarios y el sistema sanitario.
- **Visión:** El servicio debe enfocar su actividad en la satisfacción de los usuarios, por tanto es el referente en la transmisión de sus necesidades, opiniones y expectativas.
- **Valores:** Como grupo de trabajo multidisciplinar procura ofrecer una atención personalizada e integral de la máxima calidad posible, mediante un abordaje acorde con valores como la empatía y predisposición al trato con el público, la confidencialidad, la capacidad de comunicación, de negociación y fundamentalmente el respeto por la integridad del individuo.

UBICACIÓN:

- ✓ Planta "0" ala oeste del Hospital de León:
Tfno: 987 237 400 (ext.42137)
Fax: 987 277 201
Correo electrónico: atepac.hleo@saludcastillayleon.es
Servicio de Atención al Paciente

CARTERA DE SERVICIOS

SERVICIO: ATENCION AL PACIENTE

Complejo Asistencial Universitario de León
C/ Altos de Nava s/n
24080 León

- ✓ Planta "1" CEP José Aguado:
Tlfno: 987 237 400 (ext. 41838)
Fax: 987 252 763
Servicio de Atención al Paciente
Avda. José Aguado s/n
24005 León

- ✓ Planta baja CEP Hermanos Larrucea-La Condesa
Tlfno: 987 237 400 (ext. 42966)
Fax: 987 244 216
Servicio de Atención al Paciente
Avda. Condesa de Sagasta nº 28
24001 León

CARTERA DE SERVICIOS

- Información integral al usuario sobre Derechos y Deberes, normativa sanitaria, prestaciones, organización, procedimientos y cuantos otros se derivaran de nuestra actividad y pertenencia a una institución sanitaria pública
- Gestión integral del proceso de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos en el ámbito competencial del CAULE así como recepción/remisión al órgano o institución correspondiente
- Gestión integral del procedimiento de acceso a la historia clínica por el paciente o autorizado así como de la entrega en su caso de documentación clínica a los mismos (usuarios, familiares o representantes, instituciones u organismos autorizados, juzgados, etc.)
- Tramitación de pruebas de pacientes derivados a otros centros.
- Gestión del procedimiento de Segunda Opinión Médica, Instrucciones previas y cambio de especialista.
- Gestión integral de la encuesta de satisfacción posthospitalaria
- Gestión de actividades no asistenciales, lúdicas y extracurriculares, fundamentalmente en el ámbito del servicio de Pediatría y Fiestas Navideñas.
- Tramitación de solicitud de pruebas e interconsultas desde los CEP al hospital así como registro y distribución de su remisión.

LÍNEAS DE TRABAJO

- Accesibilidad en aras de una mejora continua en la prestación del servicio
- Análisis y mejora de las vías de comunicación entre los servicios asistenciales y el usuario
- Estandarizar los procedimientos que se llevan a cabo avanzando en su sistematización con criterios de calidad
- Evaluación continua de la actividad del servicio con objeto de elaborar propuestas de

CARTERA DE SERVICIOS

SERVICIO: ATENCION AL PACIENTE

mejora

FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN

- Sesión mensual multidisciplinar con propuestas de interés y mejora del SAP.
- Estudio con periodicidad semestral o anual de las observaciones de las reclamaciones y sugerencias con objeto de realizar propuestas de mejora así como enviárselas a las gerencias correspondientes.
- Estancias de formación en centros de referencia relacionadas con procesos organizativos de mejora.
- Acogida y formación de profesionales de nueva incorporación.
- Participación como miembros integrantes de la Comisión de Historias Clínicas y del Comité de Ética asistencial.