

Guía del usuario

U

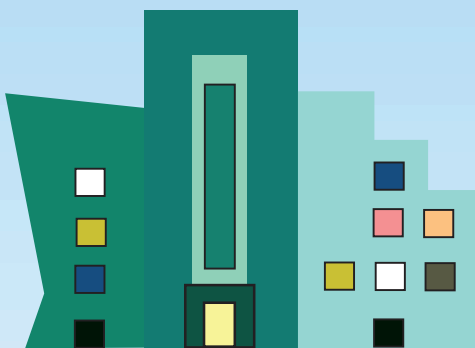
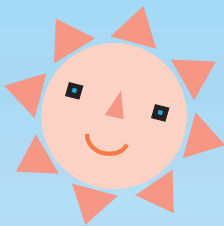
A. G. S. Sur de Granada

Avenida de Martín Cuevas, s/n.
18600 Motril (Granada)



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

Centro libre de humo



No fumar
Mejor para todos



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

Guía del usuario



Enero 2010



Presentación 5

**Servicios en
su Centro de salud** 6

Atención al usuario 10

Derechos 13 **y deberes** 19
**de los ciudadanos en los
servicios sanitarios
públicos de Andalucía.**

**Teléfonos y direcciones
de interés** 21

Presentación


en nombre de los profesionales de este centro perteneciente al Sistema Sanitario Público de Andalucía le damos la bienvenida, y le manifestamos nuestro agradecimiento por la confianza que deposita en nosotros.

Todos los recursos sanitarios que tenemos estarán a su disposición con el fin de proporcionarle una atención de calidad. Para ello, contamos con equipos de profesionales muy cualificados, y con dotación tecnológica moderna y suficiente para garantizarle un cuidado adecuado y eficaz de su proceso asistencial.

Es también de interés para el Servicio Andaluz de Salud y para todos los profesionales que le atenderán, ofrecerle servicios complementarios a su atención clínica.

Con esta guía pretendemos orientarle sobre los servicios que ofrece el centro, además, encontrará información básica y recomendaciones que creemos que pueden ser de gran utilidad para usted o sus familiares. No obstante, cualquier otra información que pudiera necesitar y que no contiene la Guía puede recabarla en el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

La Gerencia del Área de Gestión
Sanitaria Sur de Granada



Servicios en su Centro de Salud

Asistencia sanitaria integral

Consultas en el centro de salud.

- Consulta de medicina de familia.
- Consulta de pediatría.
- Servicios de enfermería.
- Consulta con matrona,
- Trabajador Social, etc.

Atención sanitaria a domicilio.

Atención sanitaria en urgencias (en el centro y en el domicilio)

Enfermería gestora de casos

Atención a personas con procesos crónicos:

- Diabetes,
- Hipertensión,
- Problemas respiratorios,
- Personas polimedicadas,
- Personas fumadoras,
- Personas en tratamiento con
anticoagulantes orales.

Atención a personas con especiales necesidades de cuidados:

- Ancianos en riesgo.
- Ancianos residentes en instituciones.
- Personas inmovilizadas.
- Atención al alta hospitalaria.
- Cuidados a cuidadores.
- Cuidados Paliativos

Salud infantil.

- Detección precoz de metabopatías.
- Seguimiento de la salud infantil.
- Vacunaciones infantiles.
- Salud escolar.

Seguimiento de embarazo.

- Educación maternal.
- Seguimiento del embarazo normal.
- Atención puerperal.

Planificación familiar.

- Atención a problemas de salud de los jóvenes.

Inmunizaciones no sistemáticas.

- Contra la gripe.
- Contra el tétanos y difteria.
- Contra la hepatitis B.
- Contra el neumococo.

Atención al climaterio.

Detección precoz de cáncer de mama.

Salud bucodental.

Cirugía menor.

Fisioterapia.

Salud mental.

Pruebas complementarias.
(extracciones, radiografías, etc.)

Promoción y educación para la salud.

Examen de salud a mayores de 65 años.

Servicios de salud pública

Vigilancia epidemiológica.

Control de aguas de consumo.

Higiene de los alimentos.

Control sanitario de establecimientos
públicos no alimentarios.

Control de zonas de baño.

Saneamiento ambiental.

El Centro o la Unidad de Gestión clínica cuenta con una unidad de Trabajo Social a la que puede acudir en caso de necesitarlo.

Atención a la ciudadanía

Todos los centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud cuentan con un Servicio de Atención a la Ciudadanía donde le gestionarán los trámites relativos a la asistencia y prestaciones sanitarias y le facilitarán toda la información que necesite respecto al propio centro u otros del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

El tipo de atención que presta este Servicio es el conocido como “ventanilla única”, esto significa que usted no tendrá que desplazarse de un lugar a otro para resolver asuntos administrativos, salvo que sea imprescindible su presencia, porque los profesionales de estos servicios se encargarán de hacerlo por usted.

En las unidades de Atención Ciudadana le ofrecerán:

Información directa o telefónica sobre:

Otras instituciones y servicios del SAS;

Derechos de los usuarios.

Su centro de salud.

Los profesionales que lo componen.

Horarios, cartera de servicios, Prestaciones

complementarias como la ortopedia, la oxigenoterapia o el transporte sanitario.

Información y gestión de:

Voluntades Vitales Anticipadas.

Segunda Opinión Médica.

Libre elección de especialista y hospital.

GESTIÓN de CITAS:

Cita previa: personal o telefónicamente.

Citas a especialistas: primera cita con el médico especialista, cuando es indicada por el médico de familia.

Libre elección de médico de familia y

pediatra: información sobre el cuadro médico del centro, con sus horarios y tramitación de las solicitudes de adscripción de médico de familia y pediatra.

Visado de recetas y medicamentos

extranjeros: le informarán sobre requisitos y tramitación de los expedientes.


Tarjeta sanitaria: tramitación de las solicitudes de tarjetas sanitarias.

Tramitación de cobertura sanitaria.

Gestión de servicios de salud pública.

El Servicio de Atención al Usuario tiene a su disposición el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía por si estima conveniente hacernos alguna sugerencia, o bien, presentar su queja por cualquier deficiencia que haya experimentado.

Su participación es válida para ayudarnos a mejorar, cada día, la atención que prestamos. Le invitamos a que nos haga llegar sus comentarios o sugerencias. También tenemos a su disposición buzones de sugerencias en los centros.



Derechos y deberes de los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía

A partir de la ley 2/1998, de Salud de Andalucía, publicada en BOJA núm. 74, de 4 de julio.

Sus **derechos** como usuario en el sistema sanitario

- Recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, sin que pueda ser objeto de discriminación por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- Que se le ofrezca la atención, las prestaciones y servicios sanitarios disponibles que se consideren necesarios para cuidar su salud.
- Recibir información en lenguaje comprensible usted, sus familiares o allegados de todo lo relacionado con su proceso, incluyendo diagnóstico, tratamiento, pronóstico, tiempo previsible de estancia en caso de ingreso y alternativas de tratamiento.
- Recibir información de los servicios y prestaciones sanitarias a las que puede acceder y de los requisitos necesarios para su uso.
- Que se le ofrezca información sobre los programas de prevención y promoción de salud que se realicen en su centro de atención primaria.

- Que se le informe sobre aspectos de salud colectiva de especial interés, incidencia o riesgo.
- Que se le reciba de forma personalizada a su llegada a un centro sanitario y, en especial en el ámbito hospitalario, a que se le informe de todas las cuestiones que puedan hacer más comfortable su estancia.
- Recibir información clara y comprensible ante tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos, antes de la obtención de su consentimiento por escrito.
- Conocer, y autorizar previamente y por escrito la actuación, cuando los procedimientos que se le realicen vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.
- Elegir entre las opciones que le presente su médico/a, así como negarse a cualquier intervención sanitaria, salvo en los supuestos legales establecidos (riesgo para la salud pública, incapacidad y exigencia de actuación urgente ante riesgo de lesión irreversible o peligro de fallecimiento).

- Estar acompañado/a por un familiar o persona de su confianza en todo momento del proceso de atención sanitaria, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
- Que se mantenga la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención en cualquier centro sanitario; así como acceder a los datos personales obtenidos durante la misma.
- Que quede constancia escrita o en soporte técnico adecuado de su proceso, guardando la información en su historia clínica. La información, que deberá ser al menos única por institución sanitaria, incluirá estado de salud y evolución, así como pruebas y tratamientos que recibe.
- Acceder a su historia clínica, mediante los procedimientos establecidos.
- Recibir un informe de alta al finalizar su estancia en una institución hospitalaria, al dar por finalizada la consulta en atención especializada, y al alta en urgencias.
- Que se extienda un certificado acreditativo de su estado de salud.

- Que se le asigne un médico/a y un centro de atención primaria para atenderle, si bien puede optar por elegir otro profesional y centro.
- Elegir médico/a de familia y pediatra entre los existentes en su municipio, y también entre el resto de los médicos/as del Distrito Sanitario al que corresponda el domicilio.
- Elegir médico/a especialista para consultas, cuando a juicio de su médico/a de familia o pediatra precise ser atendido por uno de ellos, así como a recibir atención por el mismo especialista durante su proceso.
- Elegir Hospital, dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía, si se encuentra pendiente de una intervención quirúrgica.
- Disponer de una segunda opinión médica sobre su proceso, en los términos en que esté establecido.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.

- Ser intervenido quirúrgicamente dentro del plazo establecido en la normativa vigente para cada uno de los procedimientos en el Sistema Sanitario Público.
- Recibir atención sanitaria en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se le ofrezca información sobre los plazos de respuesta en consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas para los diversos procesos.
- Disponer de la Carta de Derechos y Deberes en todos los centros sanitarios. También tiene derecho a presentar reclamaciones y sugerencias y a recibir respuesta en los plazos establecidos.
- Participar en el Sistema Sanitario Público a través de los Consejos de Salud de Área y mediante la representación correspondiente de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y a expresar su opinión a través de los diferentes modelos de investigación social, así como a recibir información de las medidas de mejora que resulten de todo ello.

- Que se realicen todas las acciones oportunas que, junto a la atención a su proceso, tengan como fin reducir y paliar el sufrimiento y el dolor tanto en aquellas situaciones críticas como ante el proceso de la muerte, de acuerdo con el máximo respeto a la autonomía, la integridad y la dignidad humana.
- Que se tengan en cuenta las voluntades anticipadas, manifestadas mediante el procedimiento establecido.
- Que se mantenga la confidencialidad de la información de su genoma y que no sea utilizada para ningún tipo de discriminación. También tiene derecho a obtener las ventajas derivadas de la nueva tecnología genética disponible y conforme al marco legal vigente.
- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, conforme al desarrollo de las mismas en los servicios sanitarios, con criterios de accesibilidad, seguridad y continuidad.

Sus **deberes** como usuario en el sistema sanitario

- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las de los servicios sanitarios, conforme a lo establecido.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el centro, así como al personal que presta sus servicios en el mismo.
- Responsabilizarse del uso de los recursos y prestaciones ofrecidos en el marco del Sistema Sanitario Público de Andalucía, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, las prestaciones farmacéuticas, las ortoprotésicas y los procedimientos de incapacidad laboral.
- Cuidar las instalaciones y colaborar en su mantenimiento.
- Cumplir las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones sanitarias.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y que rechaza el tratamiento sugerido.

Teléfonos y direcciones de interés

Consejería de Salud

Avenida de la innovación, s/n

41071 Sevilla

Teléfono: 955 006 300

Fax: 955 006 328

www.csalud.junta-andalucia.es

Servicio Andaluz de Salud

Avenida de la Constitución, 18

41071 Sevilla

Teléfono: 955 018 000

Fax: 955 018 025

www.sas.junta-andalucia.es

A. G. S. Sur de Granada

Avenida Martín Cuevas, s/n

18600 Motril (Granada)

Teléfono: 958 038 200

Fax: 958 038 201

www.hmotril.sas.junta-andalucia.es

Teléfono único de urgencias
en toda Andalucía:

902 505 061

Teléfono de emergencias sanitarias:

061

Teléfono de emergencias:

112

Salud Responde

Cita Previa, libre elección de médico
especialista y hospital, información general:

902505060

Información de Centros de la
Junta de Andalucía:

902 505 505

Cabeceras de UGC.

Tel. Información

Centro de Salud de Albuñol	958 649 601
Centro de Salud de Almuñécar (*)	958 649 762
Centro de Salud de Cádiz	958 761 561
Centro de Salud de Castell de Ferro	958 649 806
Centro de Salud de Motril Centro (*)	958 038 821
Centro de Salud de Motril Este (*)	958 649 352
Centro de Salud Motril San Antonio (*)	958 649 321
Centro de Salud de Órgiva	958 036 800
Centro de Salud de Salobreña (*)	958 649 555
Centro de Salud de Ugíjar	958 761 530

Horario de apertura: Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 h.

(*) Horario de apertura: Lunes a Jueves de 8:00 a 20:00 h.

Y Viernes de 08:00 a 15:00 h.

Consultorios por orden alfabético.

Consultorio	Tel. Información
Albondón	958 826 198
Albuñol	958 649 601
Alcázar	958 349 131
Alfornón	958 654 932
Almegíjar	958 761 525
Almuñécar	958 649 762
Bérchules	958 761 551
Bubión	958 761 909
Busquístar	958 761 500
Cádiar	958 761 561
Calahonda	958 649 218
Cáñar	958 779 912
Capileira	958 761 527
Carataunas	958 779 913
Carchuna	958 649 209
Cástaras	958 761 502
Castell de Ferro	958 649 806
Cherín	958 761 504
Cojáyar	958 853 020
El Castillo	958 649 515
El Pozuelo	958 654 948
El Puntalón	958 649 203
Ferreirola	958 761 573
Guájjar Alto	958 649 848
Guájjar Faragüit	958 649 849
Guájjar Fondón	958 654 936
Gualchos	958 649 940
Ítrabo	958 649 522
Jete	958 649 519
Jorairátar	958 761 509
Juviles	958 761 507
La Caleta	958 649 523
La Herradura	958 649 736
La Mamola	958 649 526
Lanjarón	958 779 578
La Rábita	958 649 852
Laroles	958 761 917
Lentejé	958 649 653
Lobras	958 761 915
Lobres	958 649 676
Los Carlos	958 649 698
Los Castillas	958 649 537

Los Marinós	958 649 538
Lújar	958 649 655
Mairena	958 761 514
Mecina Alfahar	958 893 955
Mecina Bombarón	958 761 511
Mecina Fondales	958 765 208
Molvízar	958 649 530
Motril Centro	958 038 821
Motril Este	958 649 352
Motril San Antonio	958 649 321
Murtas	958 761 901
Nechite	958 761 903
Nieles	
Notáez	
Órgiva	958 036 800
Otívar	958 649 533
Pampaneira	958 761 506
Picena	958 761 522
Pitres	958 761 906
Polopos	958 649 517
Pórtugos	958 761 920
Rubite	958 649 544
Sala Fisioterapia Albuñol	958 649 603
Sala Fisioterapia Almuñécar	958 649 802
Sala Fisioterapia Cádiar	958 761 567
Sala Fisioterapia Órgiva	958 036 826
Sala Fisioterapia Salobreña	958 828 757
Sala Fisioterapia Ugíjar	958 767 070
Salobreña	958 649 555
Soportújar	958 779 914
Sorvilán	958 649 540
Tablones	958 649 525
Tímar	958 761 902
Torrequevas	958 649 543
Torrenueva	958 649 204
Torvizcón	958 761 957
Trevélez	958 761 516
Turón	958 761 515
Ugíjar	958 761 530
Válor	958 761 545
Varadero-Sta. Adela	958 649 213
Vélez de Benaudalla	958 649 509
Yátor	958 761 519
Yegen	958 761 520



PORQUE USTED ES ÚNICO
POR SU SEGURIDAD
AYÚDENOS A IDENTIFICARLO
CORRECTAMENTE

Cuando acuda a su centro, o solicite cita con su médico, tenga a mano su tarjeta sanitaria y documento de identificación personal (DNI, NIE, Pasaporte etc.)

www.juntadeandalucia.es/salud
www.hmotril.sas.junta-andalucia.es



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD