ATENCIÓN Á CIDADANÍA



É a unidade administrativa responsable de **atender e asesorar aos usuarios/as** dos servizos sanitarios públicos do SERGAS na nosa Área Sanitaria de Vigo, coas funcións seguintes:

- Orientar aos pacientes e familiares cando acoden ou ingresan nos centros sanitarios
- Tutelar o cumprimento dos dereitos dos/as pacientes e usuarios/as
- Atender, tramitar e impulsar todas as queixas, reclamacións e suxestións que se presenten polos/as usuarios/as
- Propoñer resolucións sobre as queixas, así como actuacións de tutela de acordo á lexislación vixente
- Velar polo cumprimento das obrigacións e das normas respecto aos pacientes e familiares
- Recoller e tramitar as solicitudes de documentación clínica que se formulen polos usuarios
- Xestionar as reclamacións dos usuarios, comunicando os seu resultados á Dirección da Área Sanitaria de Vigo

As oficinas do Servizo de Atención á Cidadanía **rexistrarán todas as reclamacións que ante eles se formulen, con independencia do centro destinatario da queixa**, ao cal será remitido por estas con posterioridade.

Na nosa Área Sanitaria de Vigo, o Servizo de Atención á Cidadanía está dimensionado para atender, coa máxima da eficiencia posible, as reclamacións que se presenten polos usuarios.

Para a atención personalizada, **as oficinas están situadas**:

- No Hospital **Álvaro Cunqueiro** - Planta 0, Vela B, en horario de atención de 9.30 a 13.30 horas
- No Hospital **Meixoeiro** - Planta 2ª, edificio principal, en horario de atención de 09.30 a 13.30 horas

Non obstante informámoslle tamén que, a **tramitación das reclamacións na Área Sanitaria de Vigo** está centralizada informaticamente, de tal xeito que se o prefire, independentemente do Hospital, centro ou servizo ao que se refira a reclamación a pode presentar:

- En **calquera centro da saúde da Xerencia**, durante o horario de apertura do mesmo
- Por escrito, ante calquera **Rexistro Oficial da Administración**
- Por **internet** durante as 24 horas do día, se dispón de certificado dixital ou CHAVE365, a través do sistema **CO NTACTE**

Ordenar

Sen agrupar 6

Buscar nesta sección...

Non se atopou ningún resultado asociado

Clasificación

Categorías:

- Temas, A nosa organización
- A nosa organización
- Colectivos, Cidadanía e Pacientes
- Interésame, Solicitar a historia clínica, Cambiar de médico, Facer unha consulta, suxestión ou reclamación, Teño que ingresar