ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Es la unidad administrativa responsable de atender **y asesorar a los usuarios/as** de los servicios sanitarios públicos del SERGAS en nuestra Área Sanitaria de Vigo, con las funciones siguientes:

- Orientar a los pacientes y familiares cuando acuden o ingresan en los centros sanitarios
- Tutelar el cumplimiento de los derechos de los/las pacientes y usuarios/las
- Atender, tramitar e impulsar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias que se presenten por los/las usuarios/as
- Proponer resoluciones sobre las quejas, así como actuaciones de tutela de acuerdo a la legislación vigente
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones y de las normas respeto a los pacientes y familiares
- Recoger y tramitar las solicitudes de documentación clínica que se formulen por los usuarios
- Gestionar las reclamaciones de los usuarios, comunicando sus resultados a la Dirección del Área Sanitaria de Vigo

Las oficinas del Servicio de Atención a la Ciudadanía **registrarán todas las reclamaciones que ante ellos se formulen, con independencia del centro destinatario de la queja**, al cuál será remitido por éstas con posterioridad.

En nuestra Área Sanitaria de Vigo, el Servicio de Atención a la Ciudadanía está dimensionado para atender, con la máxima de la eficiencia posible, las reclamaciones que se presenten por los usuarios.

Para la atención personalizada, **las oficinas están situadas**:

- En el Hospital **Álvaro Cunqueiro** - Planta 0, Vela B, en horario de atención de 9.30 a 13.30 horas
- En el Hospital **Meixoeiro** - Planta 2ª, edificio principal, en horario de atención de 09.30 a 13.30 horas

No obstante le informamos también que, la tramitación **de las reclamaciones en la Área Sanitaria de Vigo** está centralizada informáticamente, de tal manera que si lo prefiere, independientemente del Hospital, centro o servicio al que se refiera la reclamación la puede presentar:

- En **cualquier centro de salud de la Gerencia**, durante el horario de apertura del mismo
- Por escrito, ante cualquier **Registro Oficial de la Administración**
- Por **internet** durante las 24 horas del día, si dispone de certificado digital o CHAVE365, a través del sistema **CONTACTE**

Ordenar

Sin agrupar 6

Buscar en esta sección...

¿Cómo se puede consultar el estado de tramitación de una reclamación o sugerencia?

¿Dónde y cómo presentar una reclamación relacionada con la lista de espera quirúrgica?

¿Puedo consultar la información de lista de espera sin tener DNI electrónico ni certificado digital? ¿Hay alguna otra opción?

Escuela Gallega de Salud para Ciudadanos

No puedo pedir cita por internet para el médico de cabecera. ¿Qué ocurre?

Solicitud cita previa Oficina de Registro Oficial de la Administración

Clasificación

Categorías:

- Temas, Nuestra organización
- Nuestra organización

- Colectivos, Ciudadanía y Pacientes
- Me interesa, Solicitar a historia clínica, Cambiar de médico, Hacer una consulta, sugestión o reclamación, Tengo que ingresar