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...

No se encontró ningún resultado asociado

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