



Servei
Valencià de
Salut

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

La reforma del Sistema Sanitario reflejada en la Ley General de Sanidad (14 de abril 3/86) intenta potenciar la humanización de los servicios sanitarios, y así se establecen una serie de DERECHOS Y DEBERES de los usuarios (carta de derechos y deberes) entre ellos están:

- "Derecho a la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso".

- "Derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuestas de sugerencias en los plazos previstos".

Desde la Conselleria de Sanidad y Consumo se fomenta la creación de Servicios de Atención al Usuario. Y como servicio más cercano al usuario, el Centro de Salud

de Cuevas de Vinromá (Zona 08) está poniendo en funcionamiento un protocolo de atención al usuario que consta de las siguientes partes:

1) INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN

En este apartado se engloba toda la información que se da desde el centro de salud de forma indirecta (folletos, carteles, etc.) y de forma personal.

Por tanto, se estudiará y actualizará la información escrita que se da dentro del centro, en el panel informativo se expondrán los horarios, actividades, y demás. Y en una mesa se colocarán diversos folletos para su recogida.

Y también se remitirá información fuera del centro a las asociaciones, Ayunta-

mientos, hogares de la tercera edad, etc.

2) RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Como se ha mencionado anteriormente todo usuario de los servicios de salud tienen derecho a utilizar la vía de la reclamación.

Las reclamaciones y sugerencias pueden expresarse en forma:

a) ESCRITA: hay una solicitud ya establecida para su uso. Ésta se facilita desde el mostrador de admisión, donde se derivará a la Trabajadora Social, si el usuario lo desea, por necesitar ayuda en su redacción/transcripción o por posible solución inmediata.

Esta reclamación formulada por escrito se pondrá en conocimiento del coordinador médico, y se enviará en el plazo máximo de 10 días a

los servicios centrales de Atención al Usuario, que realizarán las averiguaciones pertinentes y en el plazo más breve posible se remitirá contestación al reclamante con las soluciones a las que se han llegado.

b) ORAL: Las reclamaciones y sugerencias que se formulen de forma oral, no escritas, admisión las registrará. Quincenalmente serán revisadas por el Equipo de Atención Primaria para intentar realizar los cambios oportunos. Y finalmente se enviarán a Servicios Centrales de Castellón para su conocimiento.

Las reclamaciones son la expresión del grado de satisfacción de los usuarios de los Servicios de Salud, por tanto su opinión es importante y nos interesa.

Agustina Vega Gil
Trabajadora Social del E.A.P.

SUCESOS DE PRIMERA I SUCCESOS DE SEGONA

Heus ací una xicoteta notícia d'agència de la qual en penes i treballs ens fixem a l'hora de llegir el periòdic. Es repeteixen quasi bé tots els dies a altres indrets, especialment de l'Àfrica, -com a Moçambic (on "solament" hi ha guerra civil des de l'any 1975, quan el país s'independitzà de Portugal) o a Angola (trenta anys de guerra civil), entre altres.

Es tracta de les anomenades "guerres en períodes de pau", les quals, segons l'espai tipogràfic usat per a les unes i per a les altres, es consideren molt menys

importants que els conflictes de Sèrbia, Bòsnia i Croàcia o l'etern conflicte entre israelians i palestins o la Guerra del Golfo (després de la qual, paradoxalment, encara mane "l'enemic públic número u", Saddam Hussein). No obstant, la durada i el nombre demorts de les africanes és infinitament superior.

Tots els sucesos nombrats tenen el mateix nivell de desgràcia i desolació, però el seu tractament periodístic tendeix a tergiversar la importància real d'uns i altres. I encara gràcies

que es nomenen als periòdics, puix la televisió i la ràdio quasi bé mai les esmenten i, quan ho fan, és molt minsament.

Considerem, en general, com a "sucesos de primera", aquells on l'Unió Europea i els Estats Units tenen alguna cosa a dir o a decidir; i considerem "sucesos de segona" aquells on les potències citades no intervenen. Una situació més que ens ha d'invitar a reflexionar a tots sobre la veritable realitat del nostre món.

Adrian Orient Besalduch

Las luchas tribales causan un millar de muertos en Ghana

Accra.- Al menos mil personas han muerto en las últimas dos semanas en 67 localidades de Ghana durante los violentos enfrentamientos que han tenido lugar entre las tribus Konkomba y Nannumba y cuyo origen fue el robo de un gallo. El presidente del país, Garry Rawlings, visitó la región el pasado fin de semana e impuso el estado de excepción por tres meses.- Agencias.

18 de febrer de 1994