

SERVICIO DE SALUD  
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ÁREA SANITARIA 3 – AVILÉS

**MANUAL DE ACOGIDA**

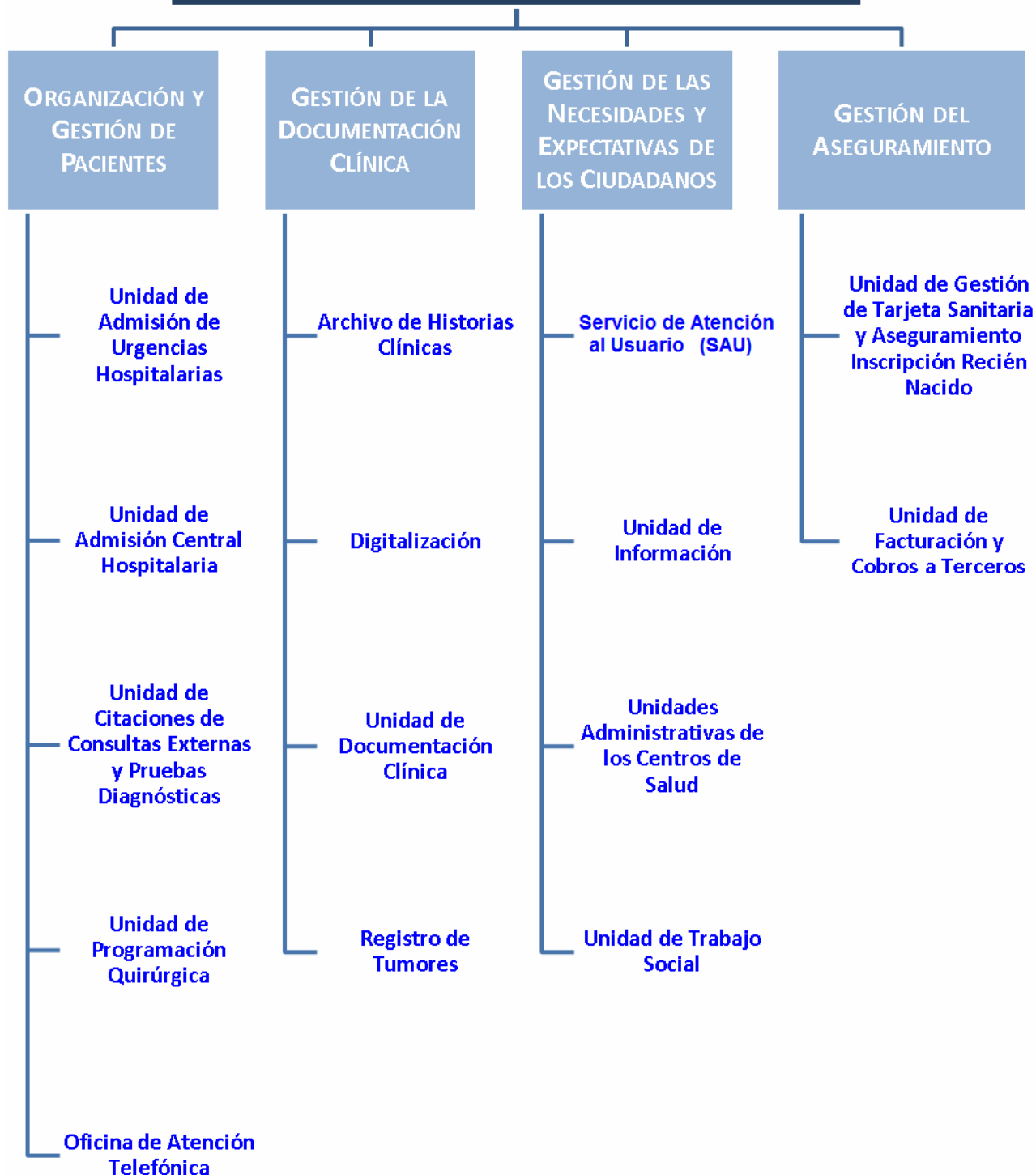
**Servicio de Atención al**

**Ciudadano**

**(SAAtCi)**

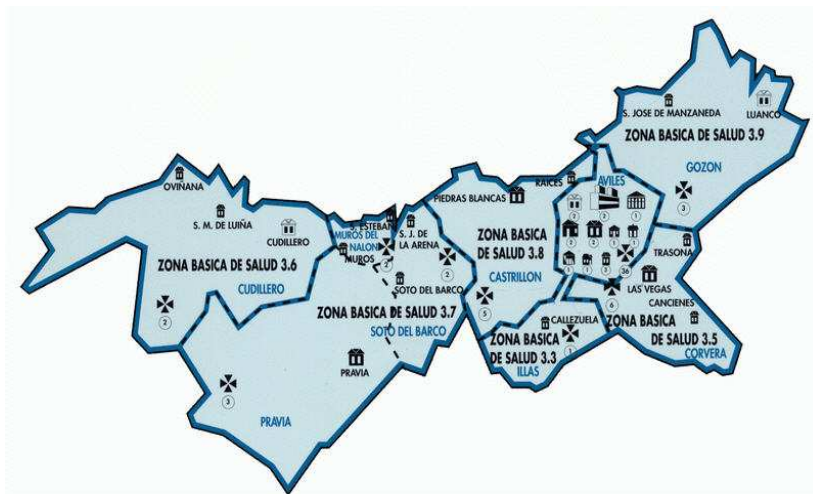
GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

# SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





## NUESTRA BIENVENIDA AL ÁREA 3



Deseo darte la bienvenida a nuestra Área como nuevo profesional que se incorpora al Servicio de Atención al Ciudadano.

Este Manual queremos que te sirva de guía para facilitarte la integración en nuestro equipo y darte una información básica sobre la organización y las Unidades de nuestro Servicio.

Nuestro trabajo tiene como finalidad facilitar el acceso de las personas a los servicios asistenciales y prestaciones complementarias incluidas en la cartera de servicios del Área 3, atendiendo a sus necesidades y expectativas, velando por la garantía de los derechos de los ciudadanos respecto a la Atención Sanitaria y por la atención a las cuestiones sociales de los pacientes para garantizar la no exclusión, además canaliza la opinión de los pacientes, quejas, sugerencias y agradecimientos.

Jefa del Servicio de Atención al Ciudadano  
Beatriz González Díez

Ubicación: Planta Baja Norte, pasillo central de acceso a consultas externas/edificio hospitalización  
Tfno: 28322  
Correo electrónico: [servicioatencionciudadano.area3@sespa.es](mailto:servicioatencionciudadano.area3@sespa.es)



El Servicio esta compuesto por las siguientes Unidades:

### **1.- Admisión Urgencias**

Unidad que gestiona la recepción de personas que demandan asistencia de carácter urgente en el Hospital. Mantiene relación directa con los servicios de hospitalización, archivo y admisión central.

Tfno: 23099 – 24051 - Correo electrónico: [admissionurgencias.area3@sespa.es](mailto:admissionurgencias.area3@sespa.es)

### **2.- Admisión Central**

Unidad donde se realiza, entre otras, toda la gestión relacionada con los ingresos programados, gestión de oxigenoterapia domiciliaria y la gestión de los traslados interhospitalarios. Mantiene relación directa con los servicios de hospitalización, urgencias, listas de espera, hospital de día quirúrgico, unidad de corta estancia, retén celadores, consultas externas, ambulancias, hospitales, UVI, oxígeno, juzgados ....

Tfnos: 24125 – 24106 – 24000 - Correo electrónico: [admisión.area3@sespa.es](mailto:admisión.area3@sespa.es)

### **3.- Citaciones - Consultas Externas – Pruebas Especiales**

Unidad que gestiona y programa el acceso a la atención especializada de consultas y pruebas diagnósticas de forma ambulatoria, así como las derivaciones de pruebas especiales a otros centros. Mantiene relación directa con dirección médica, admisión central, rayos, Jefe SATCi, Jefe Admisión, unidad de aseguramiento, atención al usuario, servicios centrales Oviedo, Fundación Hospital Avilés...

Tfnos: 23066 – 24148 - Correo electrónico: [citacionesprogramacion.area3@sespa.es](mailto:citacionesprogramacion.area3@sespa.es)

### **4.- Programación Quirúrgica**

Unidad encargada de gestionar la lista de espera de intervención quirúrgica y de facilitar todas aquellas citas para consultas o pruebas que sean precisas antes de la intervención. Mantiene relación directa con los servicios médicos, quirúrgicos y con admisión central.

Tfnos: 23097 – 28314 – 28310 – 28311 – 28312 - Correo electrónico: [leq.area3@sespa.es](mailto:leq.area3@sespa.es)

### **5.- Archivo**

Unidad que lleva a cabo la gestión de las Historias Clínicas en formato papel. Mantiene relación directa con el servicio de atención al usuario, secretarías despachos, celadores, mantenimiento, salud mental y documentación clínica.

Tfno: 24128 - Correo electrónico: [archivo.area3@sespa.es](mailto:archivo.area3@sespa.es)

### **6.- Documentación Clínica/Codificación**

Unidades que elaboran y comunican información clínica para diferentes usuarios autorizados y atienden las demandas de documentación realizadas por pacientes y organismos públicos o privados. Mantiene relación directa con puntos de información, gerencia, servicio de atención al usuario, servicios médicos y archivo.

Tfno: 24000 - Correo electrónico: [documentacioncodificacion.area3@sespa.es](mailto:documentacioncodificacion.area3@sespa.es)



### 7.- Digitalización

Unidad encargada de digitalizar toda la documentación en formato papel que debe de estar en la Historia Clínica. Mantiene relación directa con admisión central, archivo, servicios consultas médicas.

Tfno: 24198 - Correo electrónico: [digitalizacion.area3@sespa.es](mailto:digitalizacion.area3@sespa.es)

### 8.- Servicio de Atención al Usuario

Unidad que se encarga, entre otras, de la gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y agradecimientos y de la solicitud de documentación e información. Mantiene relación directa con todos los Servicios del Área.

Tfnos: 23011 – 24201 – 24300 - Correo electrónico: [atencionpaciente.area3@sespa.es](mailto:atencionpaciente.area3@sespa.es)

### 9.- Unidad de Información

Unidad que facilita información al usuario sobre los servicios que ofrece el Hospital. Mantiene relación directa con todos los Servicios del Área

Tfnos: 23036-23040-23023 - Correo electrónico: [informacion.area3@sespa.es](mailto:informacion.area3@sespa.es)

### 10.- Oficina de Atención Telefónica

Facilita la atención telefónica a los pacientes en relación con la gestión de listas de espera de consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. Mantiene relación directa con las secretarías de las consultas médicas, citaciones, listas de espera y banco de sangre.

Tfnos: 22751 – 22752 – 22753 - Correo electrónico: [servicioatencionciudadano.area3@sespa.es](mailto:servicioatencionciudadano.area3@sespa.es)

### 11.- Unidades Administrativas Centros de Salud -Atención Primaria

La ordenación sanitaria territorial del Principado de Asturias se estructura en 8 Áreas Sanitarias, de las cuales el **Área Sanitaria 3**, tiene como cabecera la localidad de Avilés y como hospital de referencia el "Hospital Universitario San Agustín.

Nuestra Área Sanitaria está dividida en **10 zonas básicas de salud** dotadas con una red de centros de salud y consultorios que dan cobertura a la Atención Primaria de Salud:

Zonas Básicas	Dirección Postal	Teléfonos
3.1 Avilés-Sabugo	C/ González Abarca, 22 - 33401 Avilés	21501 - 21502
3.2 Carbayedo	C/ Fuero de Avilés, 18 - 33401 Avilés	25902 - 25903
3.3 Magdalena-Carriona	C/ Valdés Salas, 6 – 33402 Avilés	21604 - 21606
3.4 Villalegre–La Luz	C/ De Narváez, 3 – 33403 Avilés	21739 - 21700
3.5 Corvera de Asturias	Plaza del Mestizaje – 33404 – Las Vegas	21201 - 21202
3.6 Cudillero	C/ Juan Antonio Bravo, 17 – 33150 Cudillero	21160 - 21161



3.7 Pravia-Muros N.-Soto B.	C/ Pico Lin de Cubel, s/n – 33120 Pravia	21800 - 21803
3.8 Castrillón	C/ Castillo de Gauzón, 3 – 33450 P. Blancas	21301 - 21302
3.9 Gozón	C/ El Rincón, 7 – 33440 Luanco	21262 - 21263
3.10 Avilés- Centro	C/ Conde del Real Agrado, 6 – 33402 Avilés	22500 - 22501

Todos los equipos de Atención Primaria de los centros sanitarios tienen la misma cartera de servicios, al igual que las labores realizadas por las Unidades Administrativas. La información relativa a horarios del propio centro, así como horarios y lugares de Unidades de Apoyo, Servicio de Atención Continuada (SAC), Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP), establecimientos residenciales para ancianos de Asturias a los que se presta atención en cada ZBS, se pueden consultar en la página <http://area3.sespa.es> , que se complementa con la aportada en la página <http://area3.sespa.pa> , PROFESIONALES, CENTROS DE SALUD-ZBS

## 12- Trabajo Social

Unidad en la que se trabaja por y para la integración del abordaje de las dificultades psicosociales que pueden incidir en el proceso de atención a la salud. Mantiene relación directa con todos los servicios y recursos del Área .

Tfnos: 23022-23062-24392 - Correo electrónico: [trabajosocial.gae3@sespa.es](mailto:trabajosocial.gae3@sespa.es)

## 13.- Unidad de Aseguramiento/Tarjeta Sanitaria e Inscripción Registro Civil Recién Nacidos

Unidad en la que se realizan, entre otras, todas las gestiones administrativas necesarias para la obtención de la Tarjeta Sanitaria y todo lo relacionado con el aseguramiento de la población usuaria del Área 3 y la solicitud de inscripción en el Registro Civil de los recién nacidos en nuestro Hospital. Mantiene relación directa con las unidades administrativas de los centros sanitarios del Área, la Unidad de SIPRES de la Consejería de Sanidad, unidades de tramitación tarjeta sanitaria del resto de áreas, INSS, Tesorería, Registros Civiles, Ministerio de Justicia, supervisoras planta maternidad.

Tfnos: 24446 – 24447 - Correo electrónico: [tarjeta.area3@sespa.es](mailto:tarjeta.area3@sespa.es)

Tfno: 23022 - Correo electrónico: [secretaria.trabajo@sespa.es](mailto:secretaria.trabajo@sespa.es)

## 14- Cargos a Terceros

Unidad que gestiona la facturación de servicios sanitarios prestados a usuarios cuya asistencia sanitaria no está cubierta por el SNS o en los que existe un tercero obligado al pago. También gestiona la facturación internacional. Mantiene relación directa con la Unidad de Aseguramiento y Tarjeta Sanitaria, Admisión de Urgencias, Archivo y Unidades Administrativas de los centros sanitarios del Área.

Tfnos: 23069 – 24050 - Correo electrónico: [cargosaterceros.area3@sespa.es](mailto:cargosaterceros.area3@sespa.es)



## GESTIÓN DE LA CALIDAD



EL Servicio de Atención al Ciudadano desarrolla su gestión orientada a la consecución de la calidad de los servicios que presta, garantizando un método sistemático de trabajo que proporciona una mejora continua de los procesos.

La mayoría de las Unidades que integran el SATCi están **ACREDITADAS** conforme a la **norma ISO 9001:2015**. Se pueden consultar los procedimientos e instrucciones para trabajar en las mismas en la INTRANET del Hospital Universitario San Agustín, accediendo a Conocimiento/Calidad/Doqmenta/HSA/SATCi

### UNIDADES ACREDITADAS según NORMA ISO 9001:2015:

- Admisión Central
- Archivo
- Aseguramiento – Inscripción Registro Civil Recién Nacidos
- Cargos a Terceros
- Codificación
- Digitalización
- Documentación Clínica
- Unidad Administrativa ZBS 3.1 AVILÉS - SABUGO
- Unidad Administrativa ZBS 3.2 CARBAYEDO
- Unidad Administrativa ZBS 3.3 LA MAGDALENA – LA CARRIONA
- Unidad Administrativa ZBS 3.4 VILLALEGRE – LA LUZ
- Unidad Administrativa ZBS 3.5 CORVERA DE ASTURIAS
- Unidad Administrativa ZBS 3.6 CUDILLERO
- Unidad Administrativa ZBS 3.7 PRAVIA – MUROS DE NALÓN – SOTO DEL BARCO
- Unidad Administrativa ZBS 3.8 CASTRILLÓN
- Unidad Administrativa ZBS 3.9 GOZÓN
- Unidad Administrativa ZBS 3.10 AVILÉS – CENTRO



## NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

**PROTECCIÓN DE DATOS.-** La entrada en vigor el 25 de mayo del **Reglamento (UE) 2016/79 del Parlamento Europeo** y del Consejo de 27 de abril de 2016 y posteriormente la **Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**, provoca el “desplazamiento normativo” de la LOPD 15/1999 en todo lo que se oponga a la regulación europea. Este nuevo Reglamento (RGPD) refuerza la necesidad de garantizar la confidencialidad así como la seguridad de los datos personales. Todos los profesionales de nuevo ingreso en el Área deberán seguir la normativa actual que califica los datos relativos a Salud de los Ciudadanos como datos especialmente protegidos, estableciéndose un régimen singularmente riguroso para su obtención, custodia y eventual cesión. Por eso has de adoptar las medidas necesarias en tu trabajo para garantizar la **confidencialidad** de los datos personales tanto de los pacientes como de los compañeros que trabajan en el hospital. La normativa en protección de datos se complementa con la **Ley de Autonomía del Paciente 41/2002**, de 14 de noviembre, la cual se encarga de regular los derechos y las obligaciones en materia de información y documentación clínica. Encontrarás toda la información que necesitas para trabajar en un centro sanitario, instrucciones y normativa sobre protección de datos, en la intranet del hospital [www.area3@sespa.pa](mailto:www.area3@sespa.pa), a la que puedes acceder desde cualquier ordenador del Área.

Existe un **DECÁLOGO DE PROTECCIÓN DE DATOS PARA EL PERSONAL SANITARIO Y ADMINISTRATIVO**, expuesto en todos los Servicios.

### IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL..-



Recuerda que todos los profesionales del Servicio de Salud del Principado de Asturias, de acuerdo con el Estatuto Marco de personal estatutario de los servicios de salud, están obligados a permanecer **debidamente identificados** durante la jornada laboral, en base al derecho que el usuario y/o paciente tiene a conocer, en todo momento, el nombre de las personas que le atienden.

### ESPACIOS SIN HUMO.-

Tanto los profesionales como los usuarios deben de abstenerse de fumar en todo el recinto hospitalario, así como en todos los Centros de Salud y Consultorios Periféricos del Área Sanitaria 3.

La ley 28/2005, de 26 de diciembre de medidas sanitarias frente al tabaquismo, establece como infracción leve el hecho de fumar en lugares en que exista una prohibición, como es el caso de los centros sanitarios. La Dirección del Área Sanitaria tramitará los expedientes sancionadores que procedan en caso de incumplimiento de la norma.



CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS SANITARIAS FRENTE AL TABAQUISMO





## INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN

### TU RELACIÓN LABORAL.-

El [Servicio de Personal](#) del Área Sanitaria 3 está ubicado en la planta baja del Hospital Universitario San Agustín ahí recibirás toda clase de información relativa a tu relación contractual con la empresa : entrega de documentación, firma del contrato, solicitud y entrega de la tarjeta identificativa, tarjeta máquinas expendedoras de bebidas, tarjeta parking ...



24456 PERSONAL  
24421 NÓMINAS

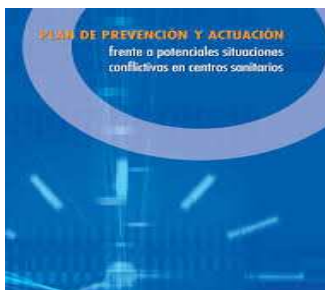
Una vez formalizado el contrato, en el Servicio de Atención al Ciudadano a través de sus mandos intermedios, te informarán sobre la Unidad y/o Equipo en el que vas a desempeñar tu trabajo, horario y cualquier aspecto relacionado con permisos, licencias y vacaciones reglamentarias. En cada Equipo de Atención Primaria hay un Responsable del Área Administrativa al que te puedes dirigir, el cual te orientará en todas las tareas a realizar en el Centro de Salud y/o Consultorio.

### QUÉ HACER SI SUFRO UN ACCIDENTE DURANTE MI JORNADA LABORAL.-



En primer lugar, recibir asistencia sanitaria si se precisa, a continuación a través de la intranet del Área debes cumplimentar el parte de lesiones y remitirlo al Servicio de Prevención del Área dentro de los **5 días siguientes** al accidente. Este servicio se encuentra ubicado en la primera planta del Área de Consultas Externas del HUSA., allí te informarán de todos aquellos aspectos relacionados con la salud en el trabajo.

### QUÉ HACER SI SUFRO UNA AGRESIÓN FÍSICA Y/O VERBAL POR PARTE DE UN USUARIO/A



En nuestra CCAA y a propuesta de la Consejería de Sanidad existe desde el 2007 un **PLAN DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A POTENCIALES SITUACIONES CONFLICTIVAS** en centros sanitarios.

En todo caso, ante cualquier incidente y como primera medida debes solicitar auxilio a tu compañero/persona cercana/personal de seguridad, y/o comunicar el incidente al Responsable inmediato de la Unidad o Servicio en el que estés trabajando.



## PLAN DE AUTOPROTECCIÓN.-

Nuestro Hospital cuenta con un Plan de Autoprotección de acuerdo con los requisitos y contenidos de la Norma Básica aprobada de autoprotección de los centros en el que se analizan los riesgos y su valoración, además del inventario y descripción de los medios humanos y materiales para controlar los riesgos detectados y hacer frente a situaciones de emergencia. Existe un programa de formación e información general para los trabajadores que se vayan incorporando a los equipos, un programa general para los usuarios y visitantes del Hospital y en cada Centro de Salud hay un plan de emergencias.



## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIOAMBIENTE .-

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente (SPRL-MA) se constituyó para dar cumplimiento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su desarrollo reglamentario, proporcionando guías de buenas prácticas, procedimientos y protocolos de actuación. En el Área esta definida la [Política del Área Sanitaria 3 en Materia de Prevención de Riesgos Laborales](#), así como el [Plan de Prevención de Riesgos Laborales](#). Toda la documentación relativa a este servicio se encuentra en la Intranet, tanto el acceso al documento de declaración de accidentes de trabajo, como toda la información de interés para los trabajadores del Área en materia de prevención y medio ambiente.



Ubicación: Planta primera pasillo hospitalización consultas

Tífono 985123056 Ext. 23056/24189/24327

Fax 985123055

Correo electrónico : [sprl.area3@sespa.es](mailto:sprl.area3@sespa.es)



## ENCUÉNTRANOS EN LA WEB

En la web o intranet del Hospital encontrarás toda la información referida al **funcionamiento interno de los centros sanitarios del Área**: organigrama, accesos y planos del Hospital, legislación, planes de actuación en el lugar de trabajo, guías de ayuda al paciente, cursos, sesiones, instrucciones protección de datos. También tienes acceso a los procedimientos e instrucciones técnicas de la mayoría de las Unidades del SATCi que te facilitarán tu labor diaria en el desempeño de las funciones propias en el lugar de trabajo para el que te hayan contratado.

Página web Hospital INTRANET <http://area3.sespa.pa/>

Página web Hospital EXTRANET <http://as3aviles.es/>

Estaremos encantados de recibir cualquier tipo de sugerencias que ayuden a mejorar el proceso de acogida de los nuevos trabajadores, puedes enviarlas al Servicio de Atención al Ciudadano (SATCi).

Las opiniones de los pacientes/usuarios y de los trabajadores de nuestra Área son muy importantes en nuestro **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** para contribuir a mejorar y aumentar la calidad asistencial.



20190926\_Última revisión



Hospital Universitario San Agustín  
Camino de Heros, 6  
33401 Avilés  
Tfno : 98512 83 22  
[servicioatencionciudadano.area3@sespa.es](mailto:servicioatencionciudadano.area3@sespa.es)