



Gerencia del Área
de Salud de Badajoz

Guía de Atención al Usuario

www.areasaludbadajoz.com

Guía de Atención al Usuario

Sumario

- ¿Qué es el Servicio de Atención al Usuario?
- ¿Qué profesionales componen el S.A.U.?
- Cartera de Servicios
- ¿Cómo está organizado el S.A.U.?
- ¿Qué se trata en cada Área?
- Ubicación de los Servicios de Atención al Usuario
- ¿Cómo solicitar documentación clínica?
- Segunda opinión médica
- ¿Cómo solicitar cambios de especialista?
- Expresión anticipada de últimas voluntades
- ¿Cómo realizar una reclamación o sugerencia?
- Acogida al paciente hospitalizado
- Residencia de Familiares
- Programa “Compañía”
- Programa “Mariposas”
- Servicio de Intérprete de Signos
- Servicio de Intérprete de Idiomas
- Préstamo de camas articuladas



Qué es el Servicio de Atención al Usuario

El Servicio de Atención al Usuario (S.A.U.) es la unidad funcional responsable de atender e informar a los ciudadanos que utilizan el sistema sanitario público y tramitar las sugerencias, quejas o reclamaciones que Ud. como usuario pueda realizar.

El S.A.U. velará por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, facilitará información, tramitará los asuntos que sean de su competencia proporcionando la documentación que para ello se requiera y colaborará con la Dirección del Centro en aquellas tareas orientadas a mejorar tanto la atención al usuario como la percepción de la calidad asistencial que Ud. recibe.

Qué profesionales componen el S.A.U.

- Enfermeras
- Trabajadoras Sociales
- Personal administrativo
- Personal de información
- Profesorado Consejería Educación y Ciencia
- Personal del voluntariado



Cartera de Servicios

- Solicitud de documentación clínica
- Solicitud de segunda opinión médica
- Solicitud de cambio de especialista
- Últimas voluntades
- Localización de pacientes y familiares/acompañantes
- En casos excepcionales, localización de historias clínicas y pruebas diagnósticas extraviadas
- Información general (transporte, lista de espera, citas, servicios religiosos, etc.)
- Localización de citas de pacientes y Centros
- Tramitación de reclamaciones, quejas y sugerencias
- Acogida a pacientes hospitalizados
- Biblioteca de cabecera
- Residencia de familiares
- Realización de encuestas periódicas
- Tramitación de interrupción voluntaria del embarazo en los supuestos que contempla la ley



- Gestión de objetos perdidos
- Información y valoración de prestaciones sanitarias
- Realización de actividades socio-culturales de carácter lúdico-educativo
- Dietas de familiares/acompañantes
- Información y valoración de recursos sociales
- Tramitación de la documentación de exitus (fetos y recién nacidos)
- Atención a familiares/acompañantes de pacientes críticos (terminales, accidentes, oncológicos, etc....)
- Atención a pacientes marginales (de centros penitenciarios, sin techo, drogodependientes, etc....)
- Atención a mayores
- Atención a menores
- Atención a víctimas de la violencia de género
- Atención a pacientes psiquiátricos
- Atención a pacientes crónicos con riesgo social
- Programa "Compañía"
- Programa "Mariposas"
- Servicio de intérprete de signos
- Servicio de intérprete de idiomas



Cómo está organizado el S.A.U.

Este Servicio se encuentra dividido en tres grandes áreas:

- Área de Información y Gestión
- Área de Trabajo Social
- Área de Actividades Lúdico-Educativas



Qué se trata en cada área

Información y Gestión

En este área se informará a todos los usuarios sobre:

- La organización del sistema sanitario,
- Requisitos para acceder al conjunto de sus prestaciones,
- Cartera de servicios,
- Derechos y deberes, etc.

**La información que recibirá en este Área será:
"Puntual, Oportuna y Personalizada".**

La Dirección del Centro tendrá conocimiento de las opiniones y necesidades que Uds. como usuarios realicen. Esta comunicación entre usuarios y Organización se llevará a cabo a través de las encuestas de satisfacción, reclamaciones, sugerencias, entrevistas personales, etc.

Trabajo Social

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

En este área se realiza:

- Valoración, información y orientación
- Diagnóstico y tratamiento social
- Soporte psicosocial
- Tramitación de acceso a los recursos existentes
- Coordinación con los servicios y programas sociosanitarios del paciente y su familia durante el ingreso hospitalario



QUÉ SE ATIENDE EN ESTA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

- Información y valoración de prestaciones y servicios sociales
- Atención a pacientes mayores
- Atención social a las víctimas de agresiones sexuales y de violencia doméstica
- Atención a pacientes politraumatizados

- Atención a pacientes con patologías crónicas y problemática social añadida
- Atención a pacientes con adicciones
- Atención a pacientes derivados del centro penitenciario
- Atención a pacientes transeúntes o sin techo
- Atención a pacientes oncológicos
- Atención a pacientes extranjeros
- Atención a pacientes en la Unidad de Psiquiatría
- Valoración de solicitudes para la residencia de familiares
- Atención a pacientes en el área de urgencias
- Atención al alta hospitalaria
- Atención en interrupción voluntaria de embarazo
- Orientación y planificación familiar
- Atención a menores en adopción
- Atención a menores en situación de desamparo
- Atención a menores en situación de riesgo social
- Programa "Compañía"
- Programa "Mariposas"
- Servicio de intérprete de signos



TELÉFONOS DE CONTACTO

Hospital Infanta Cristina:

924 21 80 75

Hospital Perpetuo Socorro-Materno Infantil-Centro de Especialidades:

924 21 51 25 - 924 21 51 44



ATENCIÓN PRIMARIA

Si su problema se produce fuera del medio hospitalario, podrá recurrir a la trabajadora social de su Centro de Salud si está entre los que a continuación reflejamos:

- **C.S. Ciudad Jardín**
- **C.S. Valdepasillas**
- **C.S. La Paz**
- **C.S. Zona Centro**
- **C.S. San Fernando**
- **C.S. El Progreso**
- **C.S. San Roque**
- **C.S. Talavera la Real**
- **C.S. Olivenza**
- **C.S. Alconchel**
- **C.S. Montijo**
- **C.S. Jerez de los Caballeros**
- **C.S. Barcarrota**
- **C.S. Santa Marta**
- **C.S. Alburquerque**
- **C.S. San Vicente Alcántara**



Si por el contrario Ud. no pertenece a ninguno de estos Centros, deberá solicitar información a los Servicios Sociales de Base de los Ayuntamientos.

Actividades Lúdico-Educativas

En este Área se realizan las actividades para el tiempo de ocio de los pacientes durante su estancia hospitalaria.

Organizadas por el Servicio de Atención al Usuario y llevadas a cabo de forma coordinada con el personal del Voluntariado que ejerce su labor psicosocial en nuestros Centros (Cruz Roja Juventud, AECC, etc...), así como con los propios profesionales del SES y otros colaboradores (asociaciones, bomberos, particulares, etc...)

- Cine Infantil
- Ludoteca
- Concursos
- Exposiciones
- Talleres de plástica, lectura
- Talleres de iniciación a la informática
- Actuaciones (coros infantiles, magos, payasos, etc...)
- Celebraciones especiales (Navidad, Primavera, Carnaval...)
- Visitas (asociaciones y personajes relevantes: toreros, deportistas, actores, etc...)
- Pase permanente de dibujos animados en sala de espera de Urgencias Infantil
- Entrega de regalos en días especiales: Papa Noël, Reyes Magos, etc...



Ubicación de los Servicios de Atención al Usuario

Existen dos Servicios de Atención al Usuario en Atención Especializada, ambos situados en la planta baja, a la entrada de los dos hospitales.

HOSPITAL PERPETUO SOCORRO:

Teléfonos: 924 21 51 23 - 924 21 51 24

Fax: 924 21 50 37

HOSPITAL INFANTA CRISTINA:

Teléfono: 924 21 81 14

Fax: 924 21 80 58



Cómo solicitar documentación clínica

En virtud a la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica y a la Ley 3/2005, de 8 de Julio, de información sanitaria y autonomía del paciente, Ud. podrá solicitar documentación clínica.

Para solicitarla, deberá dirigirse personalmente a cualquiera de los dos Servicios de Atención al Usuario o bien solicitarla por correos siguiendo las indicaciones que a continuación se detallan:

Escrito de solicitud de documentación clínica, donde deberá hacer constar todos sus datos personales (nombre y apellidos, nº del D.N.I., dirección y teléfono de contacto), indicando qué es lo que solicita de su historia clínica, aportando fechas, servicios o procesos si es algo concreto. Dicho escrito será firmado por:

1. El propio interesado, siempre que sea mayor de 16 años y menores emancipados, o en su defecto cuando haya delegado en otra persona, pero sólo previo consentimiento escrito y acreditación suficiente de la persona delegada.
2. En menores e incapacitados, el derecho se ejercerá por el representante legal.



3. En fallecidos, sólo se facilitará a personas vinculadas al paciente, se entiende por personas vinculadas:

- Cónyuge no separado legalmente.
- Familiares.
- Parejas de hecho, si se presenta certificado de convivencia o documento de inscripción en el Registro de Uniones de Hecho.

4. El acceso de mutuas o clínicas privadas siempre será con la autorización del paciente.

Se requerirá, dependiendo de quien lo solicite, los siguientes documentos:

- Si es el paciente: copia del D.N.I.
- Si es persona autorizada: autorización escrita y copia compulsada del D.N.I. del solicitante y presentación del D.N.I. del autorizado.
- En caso de un incapacitado: documento que acredite la incapacitación en el cual se especifique la tutoría legal y D.N.I del que la ostenta.
- En el caso de un menor de edad: Libro de Familia o certificado de nacimiento, si es adoptado acreditación de la adopción y D.N.I. de la persona que ostente la representación legal.



- En el caso de un fallecido: D.N.I. de la persona que solicita la documentación clínica y acreditación del parentesco mediante Libro de Familia (familiares directos) o declaración de herederos o testamento (familiares indirectos) o Certificado de Convivencia o de inscripción en el Registro de Parejas de Hecho.

Si el usuario la realiza a través de correo, las copias de los documentos necesarios en cada caso serán remitidas, compulsadas, al Servicio de Atención al Usuario.

No se admitirán solicitudes a través de fax, ya que las compulsas que deben presentar han de ser las originales.



Segunda opinión

Qué entendemos por segunda opinión

Es un derecho del usuario, regulado por la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura.

Por él podemos contrastar un diagnóstico y/o tratamiento, con otro profesional sanitario del Sistema Sanitario Público de Extremadura, con el fin de afianzar la seguridad del paciente en la información inicialmente recibida, no de completar un estudio o alternativa terapéutica. En los términos definidos por el Decreto 16/2004, de 26 de febrero. La segunda opinión médica se entenderá referida tanto a diagnóstico como a procedimientos terapéuticos.

No deberá confundirse el derecho a la segunda opinión médica, con la continuidad de estudios médicos en otro centro sanitario de mayor experiencia y/o el deseo de ser intervenido en otro Centro Sanitario.

Ámbito de aplicación

I. Podrá ejercitarse el derecho a la segunda opinión médica en toda la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura. Se garantiza la obtención de una segunda opinión médica en el referido ámbito.



2. Asimismo, se facilitará la obtención de una segunda opinión médica en otra Comunidad Autónoma distinta, cuando así sea necesario por las especiales circunstancias de una técnica diagnóstica y/o terapéutica en nuestra comunidad Autónoma.

3. De acuerdo con lo dispuesto en el punto anterior, para aquellos servicios de referencia de los que carezca nuestra Comunidad autónoma, o bien que no estén suficientemente desarrollados en la implantación de determinadas técnicas diagnósticas o terapéuticas, será posible obtener la segunda opinión médica mediante la aplicación de la normativa vigente sobre canalización de pacientes a centros distintos de los de referencia, citando como motivo recogido en la correspondiente solicitud el de petición de segunda opinión médica, dentro del ámbito del Sistema Nacional de Salud.



Criterios para la obtención de la “segunda opinión” médica

Deben cumplirse obligatoriamente tres criterios, no considerándose segunda opinión el incumplimiento de alguno de sus criterios.

Criterios de obligado cumplimiento:

I. Cuando exista evidencia de una alta relación riesgo/beneficio, en el procedimiento diagnóstico o terapéutico a emplear.

2. Cuando el proceso patológico sufrido por el ciudadano suponga un riesgo para su vida, o para la calidad de la misma, entendida ésta como una amenaza de incapacidad o menoscabo importante para su vida cotidiana y profesional.
3. Cuando existan alternativas al diagnóstico y/o tratamiento a emplear en la atención a la patología sufrida por el ciudadano, y así se le haga saber en términos de información comprensible para el mismo.



Resolución de la solicitud y recursos

1. Admitida la solicitud, que deberá acompañarse de toda la documentación clínica que estime oportuna, si se observasen defectos en la misma, la Dirección Médica requerirá al interesado para que, en el plazo de 10 días, proceda a la subsanación de los mismos, comunicándole que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el Art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

El director Médico dictará resolución en el plazo de 20 días desde que la solicitud tuvo entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

2. La resolución podrá estimar la solicitud, derivando al interesado a otro servicio en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura cuando ello sea posible, o facilitando, en los supuestos contemplados en esta norma, la obtención de la segunda opinión médica en un centro sanitario ajeno a nuestro Sistema Sanitario Público.

3. En caso de que la resolución desestime las pretensiones del interesado este podrá interponer recurso de alzada ante el superior jerárquico del órgano que dictó la resolución, en la forma y plazos establecidos en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



Cómo solicitar el cambio de especialista

El derecho a la libre elección de especialista viene recogido en la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Para solicitar este cambio no será necesario tener que desplazarse a ninguno de los diferentes Servicios de Atención al Usuario, lo podrá gestionar en el momento de solicitar su cita bien sea a través de su Centro de Salud correspondiente o de los Servicios de Admisión del Complejo (Hospitales y Centro de Especialidades).



Expresión anticipada de voluntades

En virtud del artículo 17 de la Ley 3/2005, de 8 de julio (D.O.E. nº 82, de 16 de julio de 2005), de la Junta de Extremadura, en el que se promulgan los derechos de los ciudadanos a la información, honor e intimidad y al principio de autonomía de la voluntad del paciente, así como de lo recogido en la Ley 41/2002 de 14 de noviembre reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, y más concretamente, en lo legislado en relación con el derecho a la expresión anticipada de voluntades, existe un documento disponible en los Servicios de Atención al Usuario, que podrá solicitar y deberá rellenar, no sin antes leer detenidamente, las consideraciones que aparecen en dicho documento sobre voluntades anticipadas y buscar la ayuda y orientación de profesionales con el fin de valorar el alcance de sus decisiones.



Cómo realizar una reclamación o sugerencia

Si Ud. como usuario percibe alguna irregularidad o anomalía en el funcionamiento de los centros, establecimientos y servicios sanitarios pertenecientes al Sistema Sanitario Público de Extremadura podrá formular una reclamación o sugerencia de acuerdo a lo dispuesto en la Orden 26 de noviembre de 2003 por la que se regula la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, relativas a la actividad sanitaria, dirigidas por los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura al Servicio Extremeño de Salud.

Ud podrá ejercer este derecho presentando las mismas:

- **En los Servicios de Atención al Usuario del Servicio Extremeño de Salud.**
- **En cualquier Centro de Atención Primaria (Centros de Salud, Consultorios locales, Centros de Salud Mental, Centros de Orientación y Planificación familiar, etc...)**
- **Centros de atención administrativa de la Junta de Extremadura**
- **Unidades de Registros de la misma Administración.**
- **En cualquier lugar previsto en el Art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las AA.PP. y del Procedimiento Administrativo Común.**
- **Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.**

Reclamación

En los Centros del SES, se le facilitará un modelo normalizado de "hoja de reclamación". Deberá cumplimentarlo en todos sus apartados (nombre, D.N.I, dirección, teléfono...) y firmar al final del escrito.

En caso de que no pudiera escribir en ese momento, podrá ser ayudado por la persona que le esté atendiendo, escribiendo literalmente lo que Ud. le dicte una vez haya terminado, procederá a leerle el escrito para que Ud. lo firme o imprima su huella dactilar.

Se le entregará copia de la reclamación.

En un plazo máximo de 30 días a contar desde la fecha en que se interpuso la reclamación deberá obtener una respuesta de la Dirección del Centro. Si por cualquier causa o motivo no se contestara en el plazo anteriormente indicado, recibirá una carta informativa del Servicio de Atención al Usuario comunicándole que su reclamación continúa en trámites, prorrogándose así el plazo establecido en 20 días más.



No es imprescindible realizar su reclamación en uno de estos modelos. Si Ud. no tuviera acceso a ellos podrá realizarla en cualquier tipo de papel, ya que una vez que su escrito llegara a estos Centros se le asignará un nº de registro, el cual le será comunicado.



Vías para realizar una reclamación

- Personalmente, en los lugares anteriormente indicados.
- Por correo, a las siguientes direcciones:

Hospital Infanta Cristina
Servicio de Atención al Usuario
Ctra. de Portugal s/n
06080. BADAJOZ

Hospital Perpetuo Socorro
Servicio de Atención al Usuario
Avda. Damián Téllez Lafuente s/n
06010. BADAJOZ

Independientemente del lugar donde se produzca el hecho (Hospital Materno Infantil, Centro de Especialidades, etc...), Ud. podrá enviar su reclamación a cualquiera de estas dos direcciones o presentarlas en su Centro de Salud o consultorio médico, ellos la harán llegar al Centro correspondiente.

- Por fax a los siguientes números:

Hospital Infanta Cristina: 924 21 80 58

Hospital Perpetuo Socorro: 924 21 50 37

Sugerencia

Aunque existen modelos normalizados de "hojas de sugerencias" que se facilitarán a todo aquel usuario que las solicite, también pueden presentarse en cualquier otro formato. En ambos casos, no será necesario consignar los datos personales de identificación.

Aquellas sugerencias presentadas con datos de identificación serán contestadas si así ha sido solicitado por el interesado.

Existen buzones de sugerencias en los centros anteriormente mencionados, donde Ud. podrá depositar las mismas.

Al igual que las reclamaciones, también podrá hacernos llegar dichas sugerencias por correo y fax y a las direcciones y teléfonos anteriormente indicados.

Periódicamente, los Servicios de Atención al Usuario recogerán las sugerencias de los buzones y junto a las recibidas por otras vías se trasladarán a las Direcciones correspondientes.

Sugerencias y reclamaciones orales (quejas)

Si por el contrario Ud. no desea efectuar una reclamación ni una sugerencia escrita, también podrá expresar su malestar a través de sugerencias y reclamaciones orales (**quejas**). En este Servicio se le escuchará y se dará conocimiento de ello a la Dirección oportuna.

Acogida al paciente hospitalizado

En el Área de Salud de Badajoz si Ud. ingresa en uno de los Hospitales del Complejo, será visitado por personal de este servicio, quien le entregará la "Guía del Usuario" y le informará de los recursos disponibles en el medio hospitalario.

También podrá obtener información a través de este personal de recursos externos como alojamientos, transportes, teléfonos de interés, etc...



Residencia de familiares

En este Área de Salud disponemos de una Residencia de Familiares.

La Residencia "Martín Caballero" es un Centro de alojamiento para familiares de pacientes ingresados en Unidades especiales (UCI, UCI Pediátrica, Reanimación, Coronarias, Transplante y Neonatología), que podrá ser utilizado siempre y cuando no dispongan de otro alojamiento en la ciudad de Badajoz, tengan dificultades para trasladarse a su domicilio y no dispongan de recursos económicos.

Además de alojamiento proporciona un servicio de higiene personal y lavado y secado de ropa para acompañantes de pacientes ingresados en plantas de hospitalización.

Desde el Servicio de Atención al Usuario le será facilitada toda la información necesaria sobre este recurso.

Teléfono de contacto de esta Residencia: 924 28 63 33



Programa “Compañía”

Qué es el programa “Compañía”

Es un programa de atención a pacientes y acompañantes autorizados que, por sus procesos patológicos, son derivados por el Servicio Extremeño de Salud fuera de la Comunidad Autónoma de Extremadura para su tratamiento. Su objetivo es facilitar el alojamiento a dichos pacientes y acompañantes.

El Servicio Extremeño de Salud, para llevar a cabo este Programa, ha decidido contar con la colaboración de una asociación con amplia experiencia en programas similares, para ello ha firmado un convenio de colaboración con la Asociación Extremeña de Ayuda a las Familias afectadas por la Leucemia, Linfomas, Mielomas y Aplasias (A.F.A.L.)

Quién puede solicitarlo

- El paciente
- El acompañante autorizado



Para qué situaciones

Cuando el horario de consultas o ingreso haga necesario el alojamiento en la ciudad donde este ubicado el Centro de destino.



Cómo solicitarlo

Una vez sea confirmado el día y hora de consulta u hospitalización, podrá llamar al teléfono: **924 33 08 25** (AFAL) en horario de 9:00-14:00 y de 17:00-19:00 h. de lunes a viernes.

Para más información:

- Servicios de Atención al Usuario
- Centros de Salud
- Servicios de Admisión
- Asociación AFAL (C/ Cordero n° 7. Bajo. Mérida)

Programa "Mariposas"

Promovido por la Asociación Oncológica Extremeña en colaboración con la Consejería de Sanidad y Dependencia.

A quién va dirigido

- A pacientes oncológicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- A enfermos crónicos o con diagnóstico de enfermedad rara con una minusvalía reconocida, mínima de un 65% o de un 33%, con informe psicológico o médico que recomiende su estancia.



Dónde

En la Finca "MARIPOSAS", ubicada en la localidad de Hervás (Cáceres).

Cuál es su objetivo

"Proporcionar un lugar de descanso óptimo al paciente oncológico y a su familia."

Apostando por una salud integral en un ambiente propicio y saludable. Proporcionándole como suplemento al tratamiento convencional otras terapias complementarias naturistas, como:

- Masajes terapéuticos
- Masajes de relajación
- Drenaje linfático manual
- Reflexología podal
- Para-fangos
- Baños de sol
- Danza energética
- Silencio corporal



Cómo acceder a este programa

- A través de los Servicios de Atención al Usuario (Área de Trabajo Social).
- Trabajadora Social de su Centro de Salud.
- Asociación Oncológica Extremeña.

Servicio de Intérprete de Signos

En el caso de no poder disponer de traductor, la persona sorda que utiliza la lengua de signos como único sistema de comunicación, debe recurrir a otras personas que harán funciones de intermediación con el profesional sanitario.

Existe un servicio de intérprete de signos para aquellas personas que utilizan dicho lenguaje para comunicarse con los oyentes y no disponen de traductor.

El servicio será llevado a cabo conjuntamente por el Servicio Extremeño de Salud y las Federaciones de Asociaciones de Sordos de la Región (FEDAPAS y FEXAS).

Para qué centros puede solicitarse dicho servicio

Para Atención Primaria:

- En situaciones especiales.

Para Atención Especializada:

- Consultas Externas.
- Hospitalización.



Cómo solicitar dicho servicio

- **Para consultas de Atención Primaria y Atención Especializada:**

- El servicio se podrá solicitar cuando se haya producido una citación.
- Deberá contactar con la Asociación:

FEDAPAS (Federación Extremeña de Deficientes Auditivos de Padres y Amigos del Sordo)

Tfno y Fax: 924 31 50 63

Dirección: Rambla Sta. Eulalia nº 10 - 2º. MÉRIDA

e- mail: fedapas@wanadoo.es

- **Para hospitalización:**

- El servicio podrán solicitarlo las personas sordas hospitalizadas, así como el familiar directo sordo de un paciente hospitalizado.
- La solicitud se realizará en el Servicio de Atención al Usuario correspondiente.

Servicio de Intérprete de Idiomas

El Complejo Hospitalario Universitario de Badajoz dispone de un Servicio de intérprete de idiomas, vía telefónica, las 24 horas.

La necesidad en cuanto a la utilización de este recurso será detectada por el propio personal del Centro, dando respuesta inmediata a esta demanda, sin que el paciente tenga que notificarlo con anterioridad, ni solicitarlo previamente.



Préstamo de camas articuladas

En nuestro Área de Salud disponemos de un servicio de préstamo de camas articuladas.

El objetivo de este servicio es proporcionar una cama articulada al paciente para mejorar su calidad de vida una vez que se produce el alta hospitalaria, facilitando al usuario y su familia los medios para su cuidado.



Quiénes pueden beneficiarse de este recurso

Todos los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura pertenecientes al Área de Salud de Badajoz.

Dónde solicitarlo

Servicio de Atención al Usuario:

- Trabajadora Social.

Cómo solicitarlo

1. Si el paciente está aún ingresado: durante su hospitalización.
2. Si el paciente está en su domicilio: a través de su Centro de Salud.



JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Sanidad y Dependencia