

Cartera del Servicio de Atención Ciudadana del AGS de Jerez, Costa Noroeste y Sierra de Cádiz

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO / PROCEDIMIENTO	AP	AH
A C C E S I B I L I D A D	INFORMACIÓN	Atención y asesoramiento de presencia física, telefónica y por correo electrónico a USUARIOS y otros Clientes externos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Atención y asesoramiento de presencia física, telefónica y por correo electrónico a PROFESIONALES y otros clientes internos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ACOGIDA A USUARIOS	Elaboración de la Guía de servicios de cada CS y hojas informativas con la oferta de médicos y pediatras, horarios y situación de los cupos	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Elaboración de la Guía de servicios de Consultas Externas y Hospital General.		<input checked="" type="checkbox"/>
	CITA PREVIA	Seguimiento y análisis de las citas de atención primaria rechazadas por agenda ocupada	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Seguimiento y análisis de las citas de consultas externas rechazadas por agenda ocupada		<input checked="" type="checkbox"/>
	GESTION DE CITAS A ATENCIÓN HOSPITALARIA	Resolución de incidencias de citas de revisión a AH	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Gestión y resolución de interconsultas	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Valoración y tramitación de citas preferentes	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Tramitación de citas a especialidades de tercer nivel	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Incidencias citas con los Hospitales Concertados	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Seguimiento y análisis de consultas a Atención Hospitalaria	<input checked="" type="checkbox"/>	
	GESTION DE CITAS CONSULTAS EXTERNAS, PRUEBAS DIAGNOSTICAS Y PROCESOS ASISTENCIALES	Gestión y planificación de Agendas de CEE y PPDD		<input checked="" type="checkbox"/>
		Gestión de citas de CCEE y PPDD		<input checked="" type="checkbox"/>
		Gestión de actividad ambulatoria concertada con centros ajenos al SAS		<input checked="" type="checkbox"/>
		Gestión de demoras de Especializada y AP		<input checked="" type="checkbox"/>
		Implantación y desarrollo de Citaweb		<input checked="" type="checkbox"/>
	MEDICAMENTOS DE USO HOSPITALARIO	Gestión, tramitación y distribución de la medicación	<input checked="" type="checkbox"/>	
	GESTION DE PRUEBAS DIAGNOSTICAS	Recepcion, tramitación y distribución de resultados de pruebas diagnósticas (mamografías, ecografías, etc)	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Tramitación de citas de ortopantomografías, cirugía maxilofacial y maxilofacial para discapacitados al Hospital Juan Grande	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Citologías: Recepción de muestras, mecanización en base de datos, remisión al Hospital de Villamartín y distribución de informes	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Seguimiento y análisis de solicitudes de pruebas diagnósticas	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Carga CDs de ortopantomografías en el pack de radiología digital	<input checked="" type="checkbox"/>	
	PLAN DE LAS PEQUEÑAS COSAS / INTIMIDAD	Seguimiento del Plan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	DONACIÓN DE ÓRGANOS	Distrucion de tarjetas de donantes y material divulgativo a los CS	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ACOGIDA A NUEVOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Entrega del Plan de Acogida y Libro de Estilo del SAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Formación y asesoramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PLAN DE VISITAS	Adecuación y organización del tránsito de visitantes en áreas comunes y de hospitalización		<input checked="" type="checkbox"/>	
SEÑALIZACIÓN CORPORATIVA	Asesoramiento y gestión de la señalización corporativa e información referida a usuarios en el centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA	Gestión Integral de la LEQ		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Gestión de Preoperatorios		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Gestión de AGD: inclusiones, bajas, modificaciones y derivaciones quirúrgicas a concertos		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Gestión de camas de hospitalización.		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Admisión de pacientes programados y urgentes.		<input checked="" type="checkbox"/>	

ADMISIÓN	Incorporación de datos RN a BDU.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Coordinación con juzgados (lesiones y malos tratos)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Coordinación con otros centros con camas concertadas	<input checked="" type="checkbox"/>
	Gestión de traslados y recepción de pacientes de otros centros	<input checked="" type="checkbox"/>

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO / PROCEDIMIENTO	AP	AH
A S I S T E N C I A S A N I T A R I A	GESTION DE LA BASE DE DATOS DE USUARIOS	Actualización de datos de usuarios en la BDU	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Validaciones de Altas en la BDU	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Emisión de certificados e informes de la BDU	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Mantenimiento de la Estructura Organizativa de la BDU	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Explotación de datos de la MTI-BDU	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Gestion de duplicados, de pasivos y situaciones anómalas o erróneas	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Seguimiento de la captación de usuarios en BDU	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Análisis, apertura y cierre de cupos en la BDU	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Emisión de listados de usuarios por diversos criterios	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Desdoblamientos de cupos	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Redistribuciones de cupos	<input checked="" type="checkbox"/>	
	TARJETAS SANITARIAS	Mecanización de las solicitudes de tarjetas	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Gestion de las tarjetas devueltas	<input checked="" type="checkbox"/>	
	RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA ASISTENCIA	Comprobación de datos de aseguramiento en SIL (TGSS), BD-SNS y BDU	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Inclusión de beneficiarios	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Tramitación de asistencia a personas con límite de ingresos	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Asistencia sanitaria a menores en acogida	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Asistencia sanitaria a mutualistas (MUFACE, Isfas y Mugeju)	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Asistencia sanitaria a preceptores de pensiones del Fondo de Asistencia Social (FAS)	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Asistencia sanitaria a preceptores de Ley de Integración Social del minusválido (LISMI)	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Asistencia sanitaria a inmigrantes	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Consulta, conciliación de usuarios y actualización tipo de farmacia a través de BD-SNS	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Asesoramiento y resolución de incidencias relacionadas con la asistencia sanitaria a partir de la entrada en vigor del Decreto 16/2012	<input checked="" type="checkbox"/>	
	LIQUIDACIONES POR ASISTENCIA A TERCEROS	Comprobación de los compromisos de pago por accidentes de trabajo, accidentes de tráfico, particulares, convenios internacionales y bilaterales y otros supuestos para liquidación	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Mecanización en la aplicación SUR, FISS-Web y INSS (intencionales y bilaterales) para proceder a la liquidación	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Gestion de convenio EPES accidentes de tráfico y liquidación	<input checked="" type="checkbox"/>	

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO / PROCEDIMIENTO	AP	AH
		Gestión del visado de recetas de dietoterápicos y nutrición enteral	<input checked="" type="checkbox"/>	

P
R
E
S
T
A
C
I
O
N
E
S

VISADO DE RECETAS	Gestión de las denegaciones de visado de recetas	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Mecanización en la base de datos de visados (Gevi)	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Gestión del visado de recetas procedentes de las UGC Hospital	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DERIVACIÓN DE PACIENTES	Derivaciones dentro de la comunidad		<input checked="" type="checkbox"/>
	Derivaciones fuera de la comunidad (Fondos de Cohesión-SIFCO)		<input checked="" type="checkbox"/>
OXIGENOTERAPIA A DOMICILIO	Tramitación de revisiones de usuarios que no pueden acudir al Hospital	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Gestión a pacientes con traslado temporal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ORTOPROTESIS	Gestión, tramitación y renovación a determinados pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Recuperación de material ortoprotésico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TRANSPORTE SANITARIO	Gestión de incidencias del transporte programado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DIALISIS	Gestión de la Dialisis normal y vacacional		<input checked="" type="checkbox"/>
ASISTENCIA BUCODENTAL INFANTIL	Resolución de incidencias	<input checked="" type="checkbox"/>	
INTERRUPCIONES VOLUNTARIAS DEL EMBARAZO	Asesoramiento sobre la gestión de las IVEs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Distribución de modelos y solicitudes a los CS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Registro de las solicitudes en la Base de datos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Mecanización de las entrevistas sociosanitarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Gestión de incidencias con las clínicas concertadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TARJETAS +CUIDADOS	Colaboración en la distribución de tarjetas a cuidadores de grandes discapacitados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ASISTENCIA PODOLÓGICA	Recepción, tramitación y envío al usuario del modelo P400	<input checked="" type="checkbox"/>	
POLICÍA SANITARIA MORTUORIA	Gestión de expedientes de traslados de cadáveres	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Asesoramiento en PSM	<input checked="" type="checkbox"/>	
FACTURACIÓN DE PRESTACIONES	Propuesta de facturación de prestaciones complementarias y asistenciales externalizadas: TAC, RMN, Dialisis, etc..		<input checked="" type="checkbox"/>
GESTION DE IVE	Gestión de Ive del Área	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

D
E
R
E
C
H
O
S

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO / PROCEDIMIENTO	AP	AH
	DOCUMENTACIÓN CLÍNICA	Gestión de peticiones de historias clínicas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Gestión de informes y documentación clínica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Revisión del Protocolo de custodia de la documentación clínica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	DERECHOS ARCO	Gestión de los derechos a Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	LIBRE ELECCIÓN DE MÉDICO DE FAMILIA Y PEDIATRA	Cambios de médico de familia y pediatra en cupos cerrados	<input checked="" type="checkbox"/>	
	LIBRE ELECCIÓN DE MEDICO ESPECIALISTA Y HOSPITAL	Tramitación y Gestión de libre elección de especialista	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SEGUNDA OPINIÓN MEDICA	Tramitación de las solicitudes de SOM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	CONSENTIMIENTO INFORMADO	Auditoria cumplimentación consentimiento informado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL	Tramitación de consultas al CEA de referencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	PLAN DE INTIMIDAD	Seguimiento del Plan de Intimidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	IDENTIFICACIÓN PROFESIONALES	Seguimiento del uso de la tarjeta identificativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Revisión del protocolo de identificación de profesionales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Seguimiento del mantenimiento de la cartelería en lugares visibles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO / PROCEDIMIENTO	AP	AH
VOLUNTADES VITALES ANTICIPADAS		Distribución de las Cartas de D y d en 7 idiomas y en Braille	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Asesoramiento y entrega de formulario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Sede del Área Norte de Cádiz: información, inscripción y registro		<input checked="" type="checkbox"/>

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO / PROCEDIMIENTO	AP	AH
PARTICIPACION	RECLAMACIONES	Recepción y tramitación de Reclamaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Gestión de los informes de los profesionales implicados y de la Dirección de UGC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Elaboración y remisión de respuesta al reclamante	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Mantenimiento de la Base de Datos de reclamaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Estadísticas de las reclamaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Análisis de las reclamaciones por UGC y Area	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Planes de mejora: Elaboración y evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Presentación en el Area y UGC del análisis y Planes de mejora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Gestión de las reclamaciones de trato inadecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Gestión de incidencias ante ciudadanos: BDD con las incidencias que no han llegado cursar una reclamación.		<input checked="" type="checkbox"/>
	BUZONES DE SUGERENCIAS	Análisis de las sugerencias y medidas de mejora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	GERENCIA DE RIESGOS Y RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	Remisión de informes e historias al Servicio de Aseguramiento y Riesgos	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Tramitación de partes de incidencias al Servicio de Aseguramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Expedientes de responsabilidad patrimonial por daños materiales	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Análisis de los resultados del Area y de UGC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Planes de mejora: Elaboración y evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Presentación en Area y UGC del análisis y Planes de mejora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Implantación de la encuesta autocumplimentable en planta hospitalaria propia del hospital: grabación de cuestionarios, análisis estadístico y elaboración de informes		<input checked="" type="checkbox"/>	
REINTEGRO DE GASTOS	Gestión y tramitación de reintegro de gastos	<input checked="" type="checkbox"/>		
PARTICIPACIÓN EN SALUD	Actualización y evaluación del Plan anual de Participación en Salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
RELACIONES CON ASOCIACIONES Y COLECTIVOS	Interlocución con colectivos, representantes de pacientes, usuarios y ciudadanos en general.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Autorización de mesas informativas y creación de convenios de colaboración		<input checked="" type="checkbox"/>	
COMISIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Seguimiento de las CPC de todas las UGC del Área	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Convocatoria y realización de la Comisión de Participación Ciudadana del Área con el equipo directivo y asociaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
PÁGINA WEB	Gestión de la información de la página WEB del Área	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO / PROCEDIMIENTO	AP	AH
SOCIEDAD	COORDINACION SOCIO SANITARIA	Coordinación y Apoyo a trabajo social	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		Coordinación GRUSE-M (Grupos socioeducativos con mujeres)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ZONAS DE TRANSFORMACIÓN SOCIAL	Asesoramiento y evaluación en los Planes de intervención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	MALOS TRATOS	Registro y seguimiento de malos tratos a mujeres, menores y ancianos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

IN
N
C
I
T
A
R
I
A
N
A
Y

FORMACIÓN	Impartición de actividades formativas internas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
GESTION ADMINISTRATIVA INTERNA	Gestion, control y distribución de modelajes externos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Gestion, control y distribución de documentación interna, notas interiores, oficios, actas de sesiones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Recepción y tramitación a Delegacion de partes de lesiones al juzgado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Actualización y revisión del Manual de Procedimientos de Atención a la Ciudadanía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO / PROCEDIMIENTO	AP	AH
COMISIONES	COMISIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Coordinación y Apoyo a la Comisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	COMISIÓN DE CENTROS LIBRES DE HUMOS	Coordinación y Apoyo a la Comisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	COMISIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Coordinación y Apoyo a la Comisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	COMISIÓN INFANTO-JUVENIL	Coordinación y Apoyo a la Comisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	COMISIÓN DE RECLAMACIONES	Coordinación y Apoyo a la Comisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	COMISIÓN DE SEÑALIZACIÓN	Coordinación y Apoyo a la Comisión		<input checked="" type="checkbox"/>
	COMISIÓN DEL VOLUNTARIADO	Coordinación y Apoyo a la Comisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>