Pelu, Jet

NUEVO PORTAL ADMISIÓN O-H

http://chhuelva/atencionciudadania/admision/default.aspx

Noticias del Servicio

PROTOCOLO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA JRJ
por José Manuel Garrido Quintana — 28/06/2016 14:24

Os dejo el enlace del nuevo PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA de JRJ.
Debe estar siempre en nuestra mesa, porque en él se describen los procedimientos habituales de nuestro trabajo: cómo actuar, dónde incoar las solicitudes, cómo hacer...

TRASLADO DEL 1.4 ¡Nuevo!
por José Manuel Garrido Quintana — 28/06/2016 13:28

Desde hoy 28/06/2016, la unidad 1.4 se traslada al 2.2 (Los pacientes de Respiratorio se ingresarán en las 16 camas que esta unidad tiene asignada en esta unidad. El resto de las camas seguirá siendo de trauma. Las 16 camas que tenía H3 en el 1.4 se...

RESERVA DE CAMAS DE JRJ
por José Manuel Garrido Quintana — 24/06/2016 19:38

A partir del próximo 1 de julio, las camas de las unidades 1.4 y 4.3 quedarán reservadas, poniéndose disponibles en el 2.2 y 2.3. Desde hoy 24 de junio, las camas de estas unidades que vayan quedando libres se pondrán como NO DISPONIBLES, en la mesa...

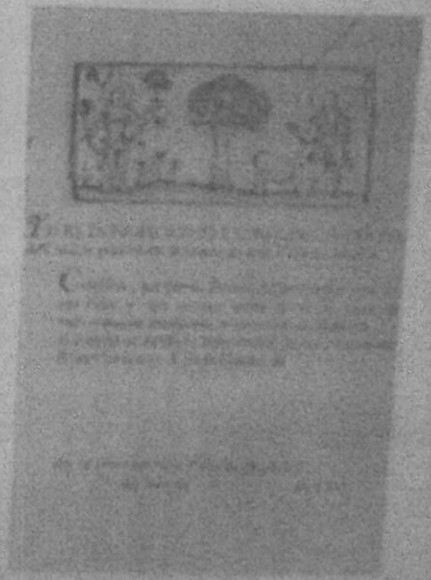
CAMBIO DATOS TRANSEXUALES
por José Manuel Garrido Quintana — 24/06/2016 13:18

Búsqueda General

Asignación de camas

No tiene los permisos adecuados en la Gerencia UGC de la Isla de Gran Canaria.

Protocolo Notarial s.



Publicado en la intranet por José M. Gamido Quint (28/6/16)

ATENCION A LA CIUDADANIA

Los usuarios pueden solicitar información en el Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) acudiendo directamente al Hospital o a través del teléfono 959 016 001. El resto de teléfonos del servicio son:

- Admisión central: 216 201 (Silvia)
  216 080 (Rosi)
- Teléfono interior: 216 754 (Mesa 1)
- Libro de reclamaciones: 216 020 (Antonio Tejada)
- Jefe de grupo: 216 008 – 761 024 (José Manuel)
- DUE: 699 784 (Tere Estrada)
- FAX: 959 016 553 (Gestoría)
- Admisión urgencias: 216 626
  Línea externa, FAX 216 088
- Teléfono habitaciones: 959 150 534

NORMAS GENERALES EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

- Antes de nada, **invitar al usuario a sentarse**. No atenderlo hasta que no esté sentado.
- **Hablar siempre de usted** al usuario.
- Escuchar de forma activa: **es necesario comprender** bien qué se demanda para poder dar la respuesta más adecuada.
- La información que demos debe ser **clara y veraz**. Hay que informar de forma objetiva de los plazos reales de demora: no hay que suavizar los problemas, pero tampoco dramatizarlos.
- No enviar al usuario a otro departamento y mucho menos a otro centro a no ser que sea absolutamente imprescindible. Siempre hay mejores opciones: llamar por teléfono al otro servicio para informarnos, facilitar un número de teléfono al usuario para que se informe directamente, tomar nota del caso y resolverlo después… **Nunca 'pelotear' al usuario.**
- **No siempre es posible dar respuesta inmediata**, bien porque no podemos visualizar toda la información (acceso restringido a la información clínica), bien porque necesitamos la actuación de terceras personas. Imprimir documento del usuario, tomar nota del caso y asegurarnos un teléfono de contacto.
- Cuando hay muchos usuarios es imprescindible **agilizar la atención**: resolver los casos de resolución inmediata y tomar nota del resto para ocuparse de ellos más tarde.
- **No siempre está en nuestras manos solucionar los problemas del usuario**, aunque entendamos que tiene razón en lo que está solicitando. Especialmente hay que tener en cuenta que las consultas están saturadas y que es imposible adelantar todas las citas que nos demandan. Si el usuario aporta una valoración clínica (informes de hospitalización, de urgencias, de consulta…) le decimos que los remitiremos al facultativo para valoración.
- Si consideramos que ya hemos atendido debidamente al usuario, pero este sigue insistiendo, **ponerse en pie** y repetir una vez más nuestra respuesta, iniciando un acercamiento hacia la puerta.

IDENTIFICACION DEL USUARIO Y COMPROBACION DE SUS DATOS PERSONALES

- Los usuarios pueden pedir información sobre su propia Historia Clínica o sobre la de otras personas. Con el fin de respetar la Protección de Datos Personales, se les pedirá que acrediten su identidad o que faciliten uno de los siguientes datos del titular de la HCª:
    1. Nº del DNI
    2. Nº de la Tarjeta Sanitaria (NUHSA)
    3. Nº de la SS
    4. NIE o Pasaporte (en caso de extranjeros)
- Si el usuario no facilita **alguno** de los números de identificación del paciente, no se les dará información.
- Para el Hospital es de capital importancia que la dirección y los teléfonos de los usuarios estén correctos. **Siempre que un usuario acuda al Servicio de Atención a la Ciudadanía se verificarán sus datos.**
- Para verificar los datos personales, se preguntará al usuario para que nos los facilite: no se hacen preguntas del tipo ¿su dirección es tal?, sino ¿cuál es su dirección?
- En caso de que la dirección haya cambiado, **NO SE MANDA NUNCA AL PACIENTE AL CENTRO DE SALUD**. El cambio de dirección se hace en nuestro centro. A tal efecto, le ofreceremos un impreso para que lo rellene una vez que le hayamos atendido y luego se lo recogeremos (sin que tenga que volver a esperar su turno y sin volver a dialogar con el usuario).
- Si lo que está mal son los datos identificativos (nombre, apellidos, fecha de nacimiento, DNI), enviarlo al despacho del jefe de grupo. Si este no está, se hace fotocopia del carné de identidad o del documento donde se certifiquen los datos reales para hacérselo llegar.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CONSULTA

A continuación preguntamos al usuario sobre qué especialidad quiere hacer la consulta, y procedemos a buscar la solicitud o la cita en DIRAYA cita web. Pueden estar en tres sitios:

- Comando 'Solicitudes' o botón 'CE'. Aparecen todas las solicitudes y citas del paciente que se han registrado normalmente en el programa.
- Icono 'Ver citas de usuario'. Aparecen todas las citas del paciente, tanto las de Atención Especializada, como las de Atención Primaria y las que han sido importadas de otros sistemas de citación. En este visor aparecen por defecto las citas futuras. Para ver el histórico hay que modificar la fecha 'desde' y buscar.
- Botón 'PF'. Aparecen las citas de las Pruebas Funcionales digestivas (gastroscopias y colonoscopias), respiratorias (espirometrías) y cardiológicas (ecocardiografías, holter y ergometrías)

4. CITAS DE DIRAYA DESDE ATENCION PRIMARIA

Las primeras visitas solicitadas desde los Centros de Salud se identifican como PAP (Primera Atención Primaria). Estas citas están sujetas al 'Decreto de Garantía', según el cual no pueden demorarse más de dos meses. Por este motivo, cuando un usuario solicite modificación o anulación de las mismas debe ser remitido al Centro de Salud o al teléfono de SALUD RESPONDE para realizar allí su gestión.

Este decreto no incluye tres especialidades:

- Reumatología (14 meses de demora)
- Alergología (18 meses de demora)
- Cirugía Vascular (14 meses de demora), solo patología venosa (varices). Se ven en el Hospital, pero actualmente la médico está de baja maternal por lo que está cerrada la consulta.

Cuando el usuario pregunte sobre estas citas (Reumatología, Alergología y Cirugía Vascular) NO SE LE ENVIA A NINGUN SITIO, simplemente le informamos sobre la demora. Si el paciente refiere que tiene algún problema clínico, le indicamos que es su médico de Cabecera el que debe valorar su situación, **pero sin decirle que vaya al médico de AP para que le haga un informe.**

Algunas veces, el médico de Cabecera envía al paciente al Hospital para que prioricemos su cita. En este caso fotocopiamos el documento que aporte o tomamos nota en un papel de su demanda (con un número de teléfono de contacto) para luego pasar la información a la enfermera del SAC.

El decreto de garantía no se está cumpliendo en ninguna especialidad. Las demoras se han disparado (Traumatología, 8 meses; digestivo 7 meses; dermatología 6 meses…) y todos los usuarios tienen sus citas diferidas. No podemos darles cita de forma indiscriminada, porque eso significa perjudicar a terceros. En estos casos, si el paciente viene con alguna indicación del médico de AP o si refiere algún episodio que nos parezca relevante como para adelantarlo, **IMPRIMIMOS LA SOLICITUD** y le decimos que le mandaremos cita. **La solicitud se pasa a la enfermera del SAC para que lo cite.** NO SE PASA EL PACIENTE A LA ENFERMERA, NI SE LE CONSULTA. SIMPLEMENTE LE PASAMOS LOS DATOS.

Si el paciente invoca su derecho al decreto de garantía de forma específica, se hace la reclamación a través del ordenador, especificando en observaciones 'Decreto de garantía'. !!! (Si sabe sus derechos sí se le atienden)

5. CITAS DIFERIDAS

Cuando editamos la cita de DIRAYA puede aparecer como cita diferida. Esto puede ocurrir por tres motivos:

- Es una cita de las especialidades no sujetas a Decreto de garantía (Reumatología, Alergología y Cirugía Vascular). **Simplemente se le informa de la demora de dicha especialidad.**
- Es una cita de una especialidad sujeta a Decreto de garantía pero en ese momento no hay disponibilidad de cita dentro de los dos meses. **Actualmente, casi todas las especialidades están incumpliendo el decreto, especialmente TRAUMA, DIGESTIVO Y NEUROLOGIA, que son las más reclamadas.**

!!! CASI TODAS LAS ESPECIALIDADES ESTÁN INCUMPLIENDO EL DECRETO !!!

Si consideramos que hay que citarlo antes de esperar la demora, actuar según el punto 4.

- Si el usuario conoce el decreto y exige que se le de cita, hay que hacerlo porque está en su derecho: se hace la reclamación a través del ordenador, especificando en observaciones 'Decreto de garantía'.
- Un caso más raro es que la petición esté mal hecha, porque el médico de cabecera le ha enviado a una consulta a la que no puede enviarle directamente:
    - Para Nefrología, Hematología y Cirugía Vascular (no varices), los pacientes tienen que ser derivados a través del Distrito y valorados por el especialista para ver si procede la cita.
    - Para las especialidades de Pediatría: los pediatras de AP sólo pueden enviar a los niños a Pediatría General o hacer una hoja de consulta a través del Distrito para que sea valorada su derivación al pediatra especialista.

En estos casos, si desde AP se intenta dar citar directamente, la solicitud aparece como diferida porque está mal hecha. **Hay que explicárselo al usuario y remitirlo a su Centro de Salud para que le hagan bien la solicitud.**

6. CITAS PAP EN PASIVO

Cuando un paciente no acude a la cita, esta pasa a PASIVO. Las PAP en pasivo tienen que remitirse a su Centro de Salud, para que su médico haga una nueva solicitud si lo cree oportuno.

De todas formas hay un plazo de 15 días durante los cuales se puede desactivar el PASIVO si el usuario reclama. Para ello basta entrar en la solicitud y desactivar la casilla de PASIVO, con lo que puede volver a ser citada.

Una vez pasado este plazo de 15 días, volver a activar las citas en pasivo es imposible.

Las PAP de Nefrología y de Hematología siempre aparecen en pasivo. El médico de AP las mecaniza, las imprime y las pasa al pasivo. Luego envía la documentación a través del distrito. Estas solicitudes están mecanizadas en Propuestas de Traslado. Pueden buscarse introduciendo el NUHSA en el campo de 'Búsqueda General' del portal.

7. BÚSQUEDA DE SOLICITUDES

7.1 NEFROLOGÍA

El médico de AP suele hacer una petición en DIRAYA, la imprime y a continuación la pone en Pasivo. La petición en papel es enviada a Nefrología, bien directamente a la Secretaría o bien a través de Gestoría de Usuarios. Una vez en el Servicio, es valorada por el Jefe de Servicio, que le asigna una prioridad y la remite a Cita Previa para su cita. Estas peticiones están registradas en el portal, dentro de Registros Externos en ***'Propuestas NEFRO'***.

En cada registro se indica la procedencia, el motivo, la fecha de recepción y la prioridad (P-1 es la prioridad mínima y P-4 la máxima). La demora está en torno a los 12 meses

para las P-1). También aparece indicado en caso de que la solicitud haya sido desestimada (se comunica al médico de AP).

Si hay algún problema se puede contactar con la secretaría de Nefro (Inés, 216 250).

Cuando buscamos el NUHSA en el botón de 'Búsqueda general', nos deben aparecer:

- El registro del Distrito con la derivación.
- El registro de Nefro con la valoración. Si no está registrado, es que está en manos del Jefe de Servicio, pendiente de valoración.

Si alguna vez aparece en DIRAYA una solicitud de PAP para Nefrología en Activo, ES UN ERROR del médico al cursar la solicitud. Imprimirla y pasarla a la enfermera de SAC.

7.2 ENDOSCOPIAS (Gastroscopias, Colonoscopias)

Las solicitudes están registradas en CliNetVT, en el apartado de ***'Solicitudes y Visitas'***.

Cuando se pide una endoscopia, la solicitud llega al digestivo encargado de hacer la prueba, que le da una prioridad y un destino: Hospital Juan Ramón Jiménez o Los Naranjos.

Si se tiene que realizar en el Hospital, tarda en torno a los 6 meses. Si hay algún problema, podemos contactar con Cita Previa, Elo (216 151). Este teléfono no se da al usuario.

Si se ha enviado a Los Naranjos, aparece reflejado en CliNet. En el campo Fecha Histórico se registra el mes en que se han enviado o se van a enviar (cuando la fecha es posterior a la actual) las solicitudes. La demora desde que se envía la prueba hasta que se cita en Los Naranjos está en torno a los 2 meses.

Actualmente se ha suspendido el envío de pruebas de digestivo a Los Naranjos por problemas internos de la clínica. Las últimas que se enviaron son del 15/04/2016. No se van a enviar nuevas pruebas hasta que no terminen de hacer las que tienen pendientes.

Si algún paciente manifiesta que no se la quiere hacer en Los Naranjos, tomamos nota y se pasa la información al Jefe de Grupo. Él se encargará de contactar con la clínica para que devuelvan la petición y se citará aquí. Pero hay que advertir que esto demorará más la realización de la prueba.

Hay pacientes que vienen reclamando endoscopias que no aparecen registradas en Clinet. Puede ser uno de los casos siguientes:

⇒ Las ***endoscopias con sedación*** se están haciendo en Infanta Elena. Tenemos acceso a la lista de espera a través de nuestro portal, dentro de 'Registros Externos' en ***'Endoscopias c/Sedacion HIE'***. Se abre una hoja de cálculo en la que están registrados los pacientes pendientes de cita.

⇒ Las ***cápsulas endoscópicas*** las lleva directamente el Dr. Pallarés, pero no existe registro. Informar al usuario de que tiene más de 12 meses de demora.

⇒ Fibroscam, las lleva directamente el Dr. Pallarés, pero no existe registro. No podemos dar información sobre la demora, porque el aparato para hacerla va rotando por los hospitales. Cuando viene a Juan Ramón Jiménez, se citan los pacientes que están pendientes.

Cuando los usuarios reclaman, hay que ver cuándo tienen la cita del especialista que les pidió las pruebas. ***Si la revisión es inminente (1 mes), sacar una copia de la cita y***

pasar a la enfermera del SAC para que trate de agilizar las pruebas o (si no se puede) cambie la cita de revisión para más tarde. Si la revisión tarda más de 2 meses, decir al usuario que todavía puede ser citado en plazo.

7.3 ECOCARDIOGRAFÍAS, HOLTER, ERGOMETRIAS, CATETERISMOS

Las peticiones se hacen informáticamente a través de CliNetVT. Podemos consultarlas en la página 'Solicitudes y visitas' de Clinet, debajo del cuadro de citas. También pueden buscarse en el portal: en Registros Externos, ***'Pruebas CARDIO'*** da acceso al portal de Cardiología, donde están los registros de Ecocardiografías, Ecocardiografías Transesofágicas, Holter, Ergometría y Cateterismo, tanto de pacientes ingresados como de los ambulatorios. En las fichas aparece la fecha recomendada de realización.

Cuando los usuarios reclaman, hay que ver cuándo tienen la cita del especialista que les pidió las pruebas. ***Si la revisión es inminente (1 mes), sacar una copia de la cita y pasar a la enfermera del SAC para que trate de agilizar las pruebas o (si no se puede) cambie la cita de revisión para más tarde. Si la revisión tarda más de 2 meses, decir al usuario que todavía puede ser citado en plazo.***

Si hay algún problema se puede contactar con Cita Previa, Lola (216 151), excepto para los cateterismos, cuya lista de espera la lleva Tere en Hemodinámica (216 189).

7.4 CIRUGÍA VASCULAR

Se dividen según la patología:

- Patología VENOSA (varices). El médico de AP pide la primera visita directamente, que tiene una demora aproximada de 18 meses. Pero actualmente no se están citando porque no hay médico. Estamos pendientes de la resolución de este problema.
- Patología ARTERIAL. El médico de AP hace una solicitud que aparece en pasivo, y la documentación en papel se envía a través del Distrito a Gestoría de Usuarios. Tienen una demora de unos 18 meses. Están registradas en el portal, dentro de Registros Externos, en ***'Solicitudes Distrito'***.

Son frecuentes las reclamaciones de Hojas de Consulta a Cirugía Vascular remitidas por otros especialistas. Están grabadas en DIRAYA como PAE (Primera de Atención Especializada), pero no tienen cita. Tienen una demora aproximada de 12 meses, y la cita les será asignada cuando les llegue su turno.

7.5 CARDIOLOGÍA

El Servicio de Cardiología es único para todo el complejo hospitalario.

- A los pacientes que pertenecían a Infanta Elena se les hizo una AMNISTÍA, por lo que no se les va a citar a no ser que vengan a reclamar la cita. En el portal hay un registro llamado Solicitudes Cardio HIE que tiene una hoja de cálculo con los nombres de estos pacientes. Si alguno de ellos reclama, se le hace una reclamación en el ordenador por amnistía poniendo en el campo Observaciones se pone 'HIE'.

- A los pacientes que tenían fecha de revisión superior a los 6 meses se les ha hecho también una AMNISTÍA, por lo que no se van a citar a no ser que reclamen. Si tenían pruebas de cardiología pendientes, estas también se han dado de baja, por lo que al hacer la reclamación por el ordenador hay que indicarlo en el campo Observaciones. ???

7.6 MAXILOFACIAL

Cuando un paciente reclama una cita de maxilofacial, hay que ver primero si está citada en DIRAYA. Si no tiene cita, se busca en Clinet, en Solicitudes:

- Si está registrado, informar de que la demora es bastante grande, 15 meses.
- Si no está registrado en Clinet, fotocopiar resguardo o tomar los datos para pasarlos a la enfermera del SAC.

Cuando los pacientes ya han sido vistos por primera vez y vienen a reclamar porque están pendientes de intervención (Gabinete), hay que informar de que la demora es de 18 meses. Hay dos tipos:

- Anestesia general: los cita Juanjo, Vázquez Díaz. Antes tienen que pasar por Anestesia.
- Anestesia local: se citan en Cita Previa, Manoli (216 151).

7.7 RADIODIAGNÓSTICO

Las pruebas de Radiodiagnóstico son citadas por Radiología en un programa específico, por lo que desde Atención a la Ciudadanía no pueden visualizarse. Lo único que podemos es asegurarnos de que la petición se ha cursado correctamente e informar al usuario sobre los tiempos aproximados de demora.

Esta búsqueda la hacemos en el cuadro de 'Búsqueda General' del portal de Admisión e Información, usando el NUHSA. Los registros de pruebas radiológicas se reconocen porque el nombre es 'NUHSA+Nombre de la prueba' (TAC, Ecografía...). En el registro aparece la fecha de petición, la prueba y la fecha indicada por el facultativo (si procede).

Las pruebas más reclamadas son:

- **Ecografías**.- Las ecografías normales tienen unos seis meses de demora; las ecografías DOPPLER están tardando 18 meses. Las normales se están enviando a Los Naranjos bajo concierto: en el registro de RX aparece el nombre del centro concertado y la fecha de envío. Se realizan en el mes siguiente al envío.

- TAC.- Si se piden sin indicación de fecha (según demora, s/d), tardan en torno a los seis meses. Si están pedidos de forma PREFERENTE, se están haciendo en dos/tres meses. Los que se cursan con indicación de fecha (para hacer en un mes concreto) se están haciendo en la fecha indicada, especialmente los de Oncología y Hematología.

Se están enviando TAC a Los Naranjos bajo concierto: en el registro de RX aparece el nombre del centro concertado y la fecha de envío. Se realizan en el mes siguiente al envío.

- RMN.- Las que se hacen en el Hospital no tienen demora porque la mayoría de estudios solicitados desde consulta se están enviando a CERMAHSA. Allí tienen una demora de unos 5 meses. El teléfono de CERMAHSA es 959 253 700 (Angélica).

Cuando el paciente no tolera la RMN por claustrofobia, hay dos opciones:

- La Resonancia abierta, que está en CERCO. Este aparato también se usa para personas con sobrepeso que no caben en el aparato convencional. No tenemos concierto con CERCO, pero CERMAHSA les hace la derivación de los pacientes que presentan estos problemas. El teléfono de CERCO es 959 270 007.
- Hacer la RMN bajo sedación. Tienen bastante demora, porque se requiere que el anestesista esté presente y hay que hacer previamente un estudio anestésico. Las lleva Esperanza, de Rx (teléfono 763 113)

Hay bastantes reclamaciones por la demora de las pruebas radiológicas. Lo que hacemos es preguntar desde qué especialidad se les ha solicitado y ver cuándo tienen la revisión. Hay que calcular si va a dar tiempo a hacer la prueba antes de la consulta, en función de las demoras. Si calculamos que no, sacar una copia de la cita y pasar a la enfermera del SAC para que trate de agilizar las pruebas o (si no se puede) cambie la cita de revisión para más tarde.

7.8 UNIDAD DE COLUMNA

Actualmente tiene una gran demora Si viene algún caso que consideremos que debe tener una atención especial, tomar nota y pasarlo a la enfermera del SAC.

Para estos casos especiales hay dos salidas:

⇒ Forzar las citas en Traumatología (casos muy preferentes)

⇒ Derivar al Neurocirujano (se ha habilitado una consulta de tarde para revisar las columnas)

7.9 RENOVACIÓN DE PLANTILLAS

Hay pacientes que, con el objeto de renovar las plantillas, acuden al SAC para reclamar cita para Traumatología. Hay que decirles **que no es necesaria dicha revisión**. Actualmente, el procedimiento para renovar plantillas es el siguiente:

⇒ El médico de AP solicita la renovación de plantillas al Distrito Sanitario

⇒ El Distrito envía a Prestaciones Sanitarias una relación de solicitudes aceptadas

⇒ El paciente acude a Prestaciones Sanitarias para recoger la receta del material.

7.10 EXTRACCIONES DE SANGRE

Las citas para extracciones de sangre rutinarias se solicitan a Salud Responde (902 505 060) en horario de 24 horas.

En el caso de analíticas especiales (test del sudor, curvas, por ejemplo), tienen que acudir o que telefonear a la secretaría del Laboratorio en horario de 10:30h a 14:30h al teléfono 959 016 149.

7.11 DIGESTIVO.- Las citas de revisión de Digestivo van muy demoradas, tanto las PAP como las revisiones. Sólo podemos intentar adelantar a aquellos pacientes que cuenten síntomas que puedan hacer pensar en patologías graves (grandes pérdidas de peso, hemorragias).

↳ VALORAN LOS ADMINISTRATIVOS ???

Si el paciente tiene pendiente pruebas pueden darse dos situaciones:

- La cita de revisión de Digestivo está 'cercana' (antes de 2 meses): Sacamos una copia de la cita y anotamos las pruebas que tiene que hacerse para reclamarlas antes de que llegue el día de la consulta
- Está pendiente de cita o si la cita está lejana: Advertimos al paciente de que si se acerca la fecha de la consulta y siguen sin hacerle las pruebas, vuelva a ponerse en contacto con nosotros.

Cuando un paciente ha tenido una PAP de digestivo, a veces en Observaciones de la cita aparece escrito: 'Resultados por correo'. Significa que le han pedido pruebas al paciente y que, cuando estén, le enviarán un informe con los resultados, **pero no lo van a volver a citar en consulta**. Estos informes llevan un retraso de unos 9 meses. Cuando se va a hacer el informe, la jefa del SAC del CPE (Lourdes) les da una cita que aparece en DIRAYA en el icono 'Ver citas del usuario' como cita para ***elaboración de informes***. Son citas virtuales, no son para que venga el paciente. Ese día el médico de Digestivo hace el informe y se envía por correo. Aunque también puede suceder que, a la vista de los resultados de las pruebas, el médico decida citar al paciente en vez de enviarle el informe.

7.12 UNIDAD DEL DOLOR.- No existe como consulta, es una actividad que se está llevando a cabo desde el servicio de Anestesia. Las hojas de consulta están mecanizadas en un registro externo llamado ***'Unidad del Dolor'***. Puede accederse a ellas a través del NUHSA en el buscador del portal de Admisión. En este registro se recoge la fecha de entrada, la fecha de cita, si se ha desestimado y el motivo (observaciones). Actualmente no se está citando, estamos pendientes de que se organice el servicio.

7.13 OFTALMOLOGIA.- Las citas de revisiones son de gestión propia, hay que remitir a los usuarios a la secretaría de Oftalmología (216 038). Las citas de primera visita (PAP y PAE) corresponden a Cita Previa, las atendemos a través de ***'Reclamaciones Citas'*** en el portal.

De todas formas, hay que tener en cuenta que si son PAP, pueden cambiar la cita a través de Salud Responde. Si la reclamación es por incumplimiento del decreto de garantía, imprimir solicitud y dar a la enfermera del SAC.

7.14 REHABILITACION.- Las PAP las lleva Cita Previa. Las revisiones y las PAE son de gestión propia y las lleva el servicio.

7.15 VASECTOMIA.- A los 3 meses de hacerse la vasectomía, los pacientes se hacen un control analítico para confirmar la azoospermia (ausencia de espermatozoides). Esta analítica puede solicitarla:

- El urólogo, mediante una interconsulta dirigida a Gestoría de Usuarios de HVD.

- El médico de AP, con un P-10 dirigido a Gestoría de Usuarios de HVD.

El teléfono del laboratorio de Reproducción Asistida del HVD es 959 658 374.

7.16 NEUROPSICOLOGIA.- Los estudios neuropsicológicos se hacen en las consultas de Neurología del Hospital Vázquez Díaz. La solicitud no aparece registrada en ningún sitio, va directamente a la consulta y desde allí le dan la cita (en unos 3 meses). Podemos reclamar llamando al control de enfermería de las consultas de Neurología de Vázquez Díaz: 214 610.

7.17 CONSULTAS DESDE URGENCIAS (INTU - CONSULTAS RÁPIDAS)

Están registradas en el Portal de Atención a la Ciudadanía en el registro de Reclamaciones Citas. Se pueden buscar a través del NUHSA en el cuadro de Búsqueda General. Aparecen como solicitudes 'sin cita' y resueltas. Pueden ir destinadas a:

- MEDICINA INTERNA.- Teléfono 959 016 647

Los médicos de Urgencias hacen un informe de alta en el que indican revisión en esta consulta. El informe se queda en Admisión de Urgencias en una cestilla metálica, de donde las recoge un celador y las lleva a MI. Allí el Jefe de Servicio las valora y las deriva a una consulta determinada. También es posible que, tras la valoración del Jefe de Servicio, se haya desestimado la atención en la consulta o se reenvíe a otra especialidad.

Los problemas de este sistema son:

⇒ La información que los médicos de Urgencias dan al usuario: 'en pocos días (4 o 5) le llamarán de la consulta'. Cuando pasa una semana, los pacientes suelen venir a reclamar con el informe de alta.

⇒ También es posible que, tras la valoración del Jefe de Servicio, se haya desestimado la atención en la consulta o se reenvíe a otra especialidad, pero al paciente no se le informa.

Hay que decir al usuario que ese informe ya está en MI, que ha sido valorado y que, en función de esa valoración, será citado en un tiempo que oscila entre 2 semanas y 2 meses. De todas formas, hacemos copia al informe y se pasa a la enfermera del SAC, que registra la reclamación de cita y la pasa a la secretaria de MI para que responda al usuario.

- RESPIRATORIO.- Teléfono 959 016 182

El sistema es igual al anterior, pero la respuesta suele ser más rápida, aunque nunca tanto como supone el paciente. Según la valoración, el usuario puede:

⇒ Si se considera urgente, recibir una INTU en la consulta de respiratorio de Juan Ramón Jiménez.

⇒ Si se considera menos urgente, recibir una PAE en la consulta de respiratorio del CPE.

- **CIRUGÍA VASCULAR.**- Teléfono 959 016 267

Es la que funciona mejor, porque los médicos de Urgencias dan directamente una INTU cuando lo creen necesario, por lo que el paciente sale de Urgencias con su cita programada.

- **UROLOGÍA.**-

Cuando el médico de Urgencias decide que un paciente precisa ser visto por Urología de forma rápida, emite un informe y se lo da al usuario para que lo traiga al día siguiente a Atención a la Ciudadanía. Se hace fotocopia del informe y se pasa a la enfermera del SAC, quien lo remite a la CE de Urología. Allí es valorado y citado en función de dicha valoración.

Si el usuario no presenta el informe, NO DECIRLE QUE VAYA A BUSCARLO. Se toma nota y la enfermera del SAC lo busca en su Historia Clínica.

- **TRAUMATOLOGÍA.**- Teléfono 959 015 001 (Lourdes, CPE).

Cuando un paciente es atendido en Traumatología de Urgencias y se inmoviliza un miembro (mediante férula o yeso) le dicen que acuda en unos días a la consulta de Traumatología del CPE con el informe de Urgencias. Para esta consulta no es necesario tener cita. Simplemente se acude el día indicado a la CE nº 4 y se coge la vez.

El problema es que a veces al paciente se le olvida llevar el informe. En este caso, deberían sacarlo allí mismo (bien en la consulta o en el SAC del centro). Pero a veces lo mandan a nuestro centro para que se lo demos aquí. Esto es una barbaridad que no debería hacerse nunca, pero si ocurre, avisar a la enfermera del SAC para que le imprima el informe y el paciente no tenga que dar más vueltas.

- **DIGESTIVO.**- Teléfono 959 016 630

7.18 REHABILITACION CARDIACA

A los pacientes que han sufrido un infarto se les indica que recibirán cita para Rehabilitación cardíaca. Allí se les enseña a hacer una serie de ejercicios que pueden ayudar a regenerar el músculo cardíaco afectado,

Estos pacientes van primero a CE de Cardio y de allí son derivados a Rehabilitación. Las sesiones periódicas se organizan cuando hay un grupo de pacientes, por lo que la demora depende de cuántos pacientes haya.

7.19 CONSULTA NEUMOLOGIA NFR

Había una consulta llamada NEUMOLOGIA NFE que dependía del servicio de Neurofisiología. Esta consulta ha desaparecido y los pacientes se han citado en una consulta de Neurologia.

Si algún usuario reclama una de estas citas, hay que registrarlos en Reclamaciones de cita, indicando *'Sin Cita'*, especialidad *Respiratorio* y en observaciones *NRF*.

7.20 CONSULTA DE TABAQUISMO

Los usuarios preguntan cómo acceder a la consulta de tabaquismo. Hay una ubicada en Juan Ramón Jiménez a la que solo se puede acceder a través de la solicitud de un especialista, son siempre PAE.

Por su parte, los centros de Atención Primaria disponen de un programa terapéutico antitabaco para grupos de pacientes. Tienen que informarse en su Centro de Salud.

7.21 TEST DEL ALIENTO

Es una prueba que se hace para determinar la presencia de la bacteria Helicobacter Pylori en el estómago. En la consulta de Endoscopia digestiva se dan al paciente un material llamado Tau-Kit, que consta de unos tubos para tomar muestras y de una medicación, así como las instrucciones para su uso. El paciente tiene que tomar muestras basales y muestras tras la toma de dicha medicación, entregándolas después en la consulta de Endoscopia digestiva.

8. DISTINTOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

8.1 SEGUNDA OPINION MÉDICA

Los pacientes vienen preguntando por la Segunda Opinión, porque quieren que les vea otro especialista. Hay que informarles de lo que es en realidad la segunda opinión en Andalucía:

- Sólo para determinadas enfermedades graves, con compromiso vital o que afectan gravemente al normal desarrollo de la vida del paciente.
- Se envía la Historia Clínica del paciente a un comité de expertos en esa patología, quienes estudian la enfermedad y la respuesta dada por los especialistas. Este equipo emite un dictamen que remiten directamente al paciente.
- El paciente en ningún momento es visto por los facultativos, que solo ven su Historia Clínica.
- Para solicitar la Segunda Opinión, tienen que rellenar la solicitud que está en el portal (Documentos del Servicio, *'Segunda Opinión Formulario'*) y presentarla con la documentación necesaria a través del Registro.
- También están disponibles en el mismo lugar otros dos documentos: *'Segunda Opinión Decreto'* (la ley que la regula) y *'Segunda Opinión Instrucciones'*.

Si algún usuario quiere conocer el estado de su demanda de Segunda Opinión, tiene que hacerlo a través de Salud Responde (902 50 50 60). El teléfono corporativo es el 21 87 00.

8.2 LIBRE ELECCION

Muchas veces lo que quieren los pacientes que van a pedir una Segunda Opinión es en realidad una Libre Elección: que los vea otro especialista en otro Hospital. Este derecho se solicita a través del médico de AP en el centro de Salud. Se le puede dar una nota

informativa que hay en el portal, en Documentos del Servicio, *'Libre elección de médico especialista y hospital'*

En nuestro Hospital no hay libre elección de especialista, es decir, los usuarios no pueden elegir qué especialista los va a tratar. Si alguien manifiesta desacuerdo con su médico, se puede intentar cambiar de consulta para que lo atienda otro profesional, pero sin asegurarle nada. Nos quedamos con sus datos y consultamos.

A la hora de una intervención quirúrgica, el usuario puede elegir el Hospital donde desea ser intervenido. Para ello tramita su inscripción quirúrgica en la oficina correspondiente. Una vez inscrito, llama a Salud Responde para elegir el centro hospitalario. El paciente recibirá una cita para la especialidad en dicho centro antes de la intervención.

8.3 DERECHOS ARCO

Todos los ciudadanos tienen estos derechos con respecto a los datos contenidos en cualquier base de datos: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición. En nuestro ámbito nos afecta fundamentalmente cuando los usuarios quieren rectificar algún dato de su Historia Clínica, bien porque es erróneo (Rectificación) o bien porque no lo consideran relevante y reclaman que se elimine (Cancelación). Los formularios para ejercer ambos derechos están en el portal: Documentos del Servicio, '*DERECHOS ARCO*'.

Este formulario tiene que ser presentado a través del Registro junto con la documentación necesaria (fotocopia compulsada del DNI y de los documentos clínicos donde están registrados los datos a los que se refiere).

8.4 SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN

La Dra. Núñez Cano es la encargada de atender todas las solicitudes de documentación. Unas las resuelve directamente y trae al SAC los documentos para enviarlos por correo. Otras las deriva al Archivo para su resolución.

A tener en cuenta:

- Cuando damos el impreso para solicitar documentación, es importante que advirtamos que deben pedir dicha documentación de la forma más concreta posible. Tenemos que tratar de que los usuarios no pidan 'copia de la Historia completa', porque la mayoría de las veces no es lo que necesitan y lo que se consigue es saturar el trabajo de documentación.
- Cuando el usuario presenta el impreso, debemos revisar que está correctamente relleno y que se entiende lo que se ha pedido. Si hay algo que está mal, hay que indicarle al usuario que lo corrija antes de recogerla.
- Las solicitudes que piden documentación para complejo Hospitalario de Huelva se ponen en la canastilla de las solicitudes.
- Si las solicitudes son para otros hospitales, indicarle al usuario que la forma más segura de hacerlo es entregarlas en el Registro General. Si no quiere, se la recogemos para enviarla nosotros por correo.
- El procedimiento para solicitar CD con imágenes el es mismo:

- Facilitamos el impreso de solicitud, en el que debe constar el motivo de la solicitud del CD (si tiene cita en otro Hospital público, si es para una consulta privada…)
- **NO ENVIAR AL USUARIO A HABLAR CON LA DOCTORA NI CON LA ENFERMERA.**
- Se le dice que recibirá una respuesta en unos días. La Dra. Núñez Cano es la persona que se encarga de resolverlas.
- **NO DISCUTIR CON EL USUARIO,** sea cual sea la causa de la petición.

Toda la documentación se remite por correo. No dar opción a recoger, aunque el usuario lo solicite. Solo se recogen las imágenes radiológicas.

8.5 AUTORIZACIÓN PARA EL TRASLADO DE CADÁVERES

Desde el SAC se lleva el control para el traslado de cadáveres desde el Hospital, desde otros centros (públicos o privados) o desde el domicilio del fallecido hasta la localidad de enterramiento. El procedimiento lo inicia el empleado de la funeraria aportando la documentación necesaria y la actuación del personal administrativo del SAC consiste en:

1. Facilitar al empleado 5 impresos firmados y sellados. **Dichos impresos deben ser siempre cumplimentados en el SAC.**
2. Recoger 1 ejemplar cumplimentado junto con la documentación aportada.
3. Anotar el traslado en el libro de registro habilitado al efecto.
4. Enviar la documentación en sobre cerrado a:

Delegación Provincial de Salud
Unidad de Policía Sanitaria y Mortuoria
Gran Vía 6 (Huelva)

El libro y los impresos están guardados en el último cajón de la mesa central del SAC.

8.6 LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

1. Cuando un usuario/a solicite el libro de sugerencias y reclamaciones (LSR), **preguntar antes si podemos ayudarle en su demanda,** ya que en ocasiones lo que necesita es algún tipo de información o aclaración (citas, demoras, etc.) que podemos facilitarle sin necesidad de hacer una reclamación. **En ningún caso se discutirá con el usuario sobre los motivos de la reclamación, ni se le puede negar que reclame.**
2. El libro de sugerencias y reclamaciones **no se utiliza para manifestar agradecimientos,** ni puede ser utilizado por los trabajadores del centro para sus demandas laborales, reflejar carencias en sus servicios o contestar a reclamaciones que hayan recibido.
3. **Bajo ningún concepto, el libro o las hojas sueltas pueden salir del hospital.** Las reclamaciones deben ser cumplimentadas en el SAC (de 8:00 a 22:00 horas) o en admisión de urgencias (de 22:00 a 8:00 horas). **¡¡¡No son hojas de reclamación de consumo!!!**

4. Según normas establecidas, **sólo se utilizará una hoja del libro por cada reclamación aunque incluya más de un motivo.** Si necesita mas espacio para escribir el texto, se facilitarán hojas de **"continuación texto de reclamación"** y se hace fotocopia.
5. Cuando se entrega el **LSR** a un usuario, hay que comprobar el **número de la hoja** en la que va a escribir y que después recogeremos. Están desapareciendo hojas que se llevan o destruyen los usuarios al cometer algún error, sin consultar con el personal del SAC o Admisión de urgencias.
6. Cada hoja de reclamación consta de original y tres copias. Una vez cumplimentada, **hay que entregarle al usuario, sólo y exclusivamente la copia de color rosa.**
7. **Cuando el usuario traiga el texto escrito en folios de su casa,** si no quiere transcribirlo, se especificará en el recuadro de texto de la reclamación **"se adjunta texto de la reclamación en "x" folios aparte", sellando, fechando y firmando cada uno de los mismos y las copias si las hubiere.**
8. **Tendrán el mismo carácter de reclamación todas las quejas que se reciban por escrito en el registro general, por correo o por fax.** No es necesario adjuntarle una hoja del LSR. Se le asignará número de reclamación y se anotará fecha de llegada al SAC o Admisión de urgencias.
9. **Cuando un usuario decide anular la reclamación,** una vez formalizada o sin terminar o por haberse equivocado, **deberá firmarla** en cualquier caso. **Nunca se le entregará su copia y bajo ningún concepto se romperán las hojas.**
10. Es imprescindible cumplimentar todos los datos que se especifican en la hoja de reclamación, especialmente los referidos al domicilio donde se enviará la respuesta.
11. **Al final del LSR disponéis de hojas de continuación de texto de reclamación e impresos para agradecimientos.**

9. RECLAMACIONES PATRIMONIALES

Son reclamaciones que hace el usuario a la institución por pérdida o rotura de algún bien de uso propio durante su estancia en el Hospital. Es el caso de prótesis (dentadura postiza, gafas, audífono…) o de enseres personales (ropa, joyas…) perdidos durante una intervención. También puede ser el caso de un error de graduación en la vista que haya dado lugar a la compra de unas gafas inadecuadas.

Desde el SAC lo que hacemos es indicarle el procedimiento a seguir, que consiste en presentar **reclamación por escrito a la Dirección del centro a través del Registro,** aportando toda la documentación posible (p.e. facturas).

10. EL ENTORNO Y LA DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

La atención a la ciudadanía se lleva a cabo en una sala con 4 mesas de trabajo.

- Una mesa para la atención telefónica. En ella está el teléfono de atención al público (959 016 001). No tiene impresora, pero está conectada en red con la impresora del despacho del jefe de equipo.
- Mesa nº 1: Tiene el teléfono interno (216 754), impresora e impresora de etiquetas.
- Mesa nº 2: Tiene impresora.
- Mesa nº 3: No tiene impresora, pero está conectada en red con la impresora del despacho de Admisión Central.

Dada la diferencia de dotación entre los puestos, se establece que los compañeros que desempeñan su trabajo deben rotar. Para ello tienen que ponerse de acuerdo entre ellos, preferentemente el día antes a última hora, de forma que cuando lleguen a las 8:00 horas cada uno sepa ya dónde va ese día.

A la hora del desayuno también es necesario un acuerdo entre los compañeros, lo que quiere decir que nadie puede exigir una hora fija para desayunar, sino que tiene que contar con el resto del equipo. Al organizar los turnos hay que tener en cuenta que **el teléfono no puede quedar desatendido**. Siempre tiene que haber una persona encargada de contestar las llamadas que se reciban.

11. OTRAS TAREAS

10.1 REGISTRO DE SOLICITUDES DE DOCUMENTACIÓN

Cuando un usuario solicita una documentación clínica, se le entrega un formulario y se le indica la documentación que tiene que aportar (leer reverso del formulario). Si lo van a cumplimentar en el momento, se le indica que lo haya fuera de la oficina y que cuando esté listo nos lo entregue sin esperar de nuevo la cosa. Se recepciona (fecha, firma y sello) delante del usuario. En el caso de que nos pidiera copia, habría que hacérsela en el despacho del jefe de equipo.

Cuando tenemos tiempo, procedemos al registro de la solicitud en el portal del servicio, poniendo una R en el ángulo superior derecho de la solicitud. Se deja en la cestilla destinada a este fin que está en la mesa situada al lado de la destructora de papel. **No se mecaniza en el momento de la recepción, especialmente si hay público esperando a ser atendido.**

10.2 RECOGIDA DE SOLICITUDES

Recogemos toda la documentación que nos traigan los usuarios. Se recepciona (fecha, firma y sello) y se le da una copia al usuario (siempre que la solicitud traiga copia). Se deja en la cestilla destinada a este fin que está en la mesa situada al lado de la destructora de papel.

Aunque nos hacemos cargo de cualquier solicitud que el usuario quiera entregar, podemos advertirle que:

- Durante el turno de mañana funciona la secretaría de Radiodiagnóstico, por lo que las solicitudes de Rx pueden entregarse allí.

- Durante el turno de mañana las inscripciones en el Registro de Demanda Quirúrgica deben hacerse en la oficina encargada de ello.

- Las solicitudes de analíticas especiales (p.e. test del sudor) deben tramitarse en la secretaría del Laboratorio General, porque tienen que darle cita. Si es por la tarde, se le puede facilitar el número de esta secretaría (959 016 149).

- Las solicitudes de Electroencefalogramas (EEG), Electromiogramas (EMG) y Potenciales Evocados se remiten al Hospital Infanta Elena, porque allí está el servicio de Neurofisiología. Cualquier reclamación que quieran hacer de estas pruebas tienen que hacerla allí. El teléfono es 677 981 574.

10.3 ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

A las 8:00 horas la documentación de los ingresos tanto del Hospital de Día Quirúrgico como de Hospitalización (en el caso de que los haya) ha sido ya preparada por los compañeros de Admisión Central. A esa hora se abre la puerta y se recibe a los usuarios. La atención consiste en:

- Verificar la identidad (DNI o Tarjeta Sanitaria).

- Comprobar los datos del domicilio (de la misma ficha de ingreso).
- Poner la pulsera identificativa en la muñeca izquierda.
- Indicar el camino hacia el lugar donde será atendido.

En caso de que algún paciente acuda fuera de nuestra programación, se consulta con las compañeras de Admisión para confirmar si hay que hacer la recepción. En caso afirmativo, el personal del SAC procede a mecanizar el ingreso en su ordenador y a continuación entrega la documentación.

10.5 MECANIZACION DE ALTAS

La oficina de Admisión Central desarrolla su propio trabajo de control y administración de las camas del Hospital. Este trabajo se hace fundamentalmente a última hora de la mañana, cuando desde las unidades de Hospitalización comunican las altas y se adjudica cama a los ingresos tanto programados como de Urgencias. A partir de las 14:15 horas se comienzan a mecanizar las altas en DAE, tarea en la que los compañeros del SAC colaborarán en la medida que sean requeridos.

12. CITAS DE AUTOGESTIÓN

Sobre estas citas solo se puede informar de lo que está registrado en los ordenadores. Para cualquier cambio o para más información, los usuarios deben ser remitidos a:

- Alergología.....959 015 059 / 061
- Alto Riesgo (Diagnóstico Prenatal).....959 016 260
- Anestesia.....671 594 222
- Fertilidad.....959 658 372
- Hematología.....959 016 614
- Infecciosos.....959 015 170 (HIE)
- Lista Quirúrgica.....959 016 064 / 065
- Marcapasos Enfermería.....959 016 646
- Nefrología Prediálisis o Trasplante (nº 15) ...959 016 618
- Nutrición (Endocrino 'JRJ').....959 016 444
- Oftalmología.....959 016 038
- Radioterapia.....959 016 086
- Rehabilitación.....959 016 050
- Reumatología Ambulatorio .....959 015 057 / 055
- Salud Mental.....959 014 672

Las siguientes pruebas también se gestionan desde los Servicios:

- Cateterismos (Coronariografías y ACTP).....959 016 189 (Hemodinámica)
- Cateterismos (Ablaciones).....959 016 357 (Unidad de Arritmias, UCI)
- CPR.....959 016 130 (Endoscopia)
- Eco Transanales.....959 016 266
- Eco Transesofágicas.....959 016 263
- Educación Diabetológica.....959 016 356 (Carmen) Corporativo 748 703
- Electrofisiología (EEG, EMG, Potenciales) .959 016 034
- Gammagrafías.....959 016 082 (Secretaría M. Nuclear)
- Neurosonología.....959 016 775 (Secretaría Neurología)
- Pruebas del Sueño.....959 016 813 / 814
- Pruebas Oftalmología.....959 016 038
- Pruebas ORL.....959 016 632 / 633
- Pruebas Urológicas 959 016 241
- Radiodiagnóstico.....959 016 033 (Secretaría) 337 (Mostrador)

También son citas de 'Gestión Propia' las de Consulta Rápida. Estas citas se identifican en DIRAYA como 'INTU' (Interconsulta procedente de Urgencias) y están pedidas desde Urgencias. Están registradas en Reclamaciones Citas como SIN CITA y marcadas como 'resuelta'. Consultar en el apartado específico de Consultas Rápidas.

Las reclamaciones de todos estos servicios con autogestión NUNCA deben registrarse en el listado de 'Reclamaciones Citas'.

13. SERVICIO DE CIRUGIA ORTOPEDICA Y TRAUMATOLOGIA

- **UNIDAD DE MANO (QX HVD, HIE. PROGRAMA HIE)**
  - Sebastián Rodríguez Suárez
  - Manuel Muñoz Manchado

- **UNIDAD DE COLUMNA (JRJ)**
  - Antonia Luis Calero
  - Anselmo Botello Pérez
  - Daniel Lorite Álvaro
  - Francisco Rodríguez Vázquez

- **UNIDAD DE PIE (QX HVD, HIE. PROGRAMA HIE)**
  - Jaime Ferrer Domínguez
  - Silverio Pineda Diéguez

- **UNIDAD DE CADERA (JRJ)**
  - José Luis Torrella López
  - Ángel Rojas Alcario
  - Daniel Comesaña Bastero
  - Francisco Lara Pulido

- **UNIDAD DE RODILLA (JRJ)**
  - Marcos Jiménez Trigueros
  - Fernando Alonso Vizcaíno (Autogestión)
  - Marisol Martínez Vázquez
  - Manuel Montero Milla
  - Ara María Fernández Moya

- **UNIDAD DE HOMBRO (HIE)**
  - Andrés Prieto Álvarez
  - Miguel Ángel Pascual Díaz
  - Sergio Sedeño López

- **VIRGEN DE LA CINTA**
  - Pilar Díaz Aragón
  - E. Martín