



## GUÍA DE SERVICIOS

### CENTRO DE SALUD DE HERENCIA



**Esta GUIA de Servicios ha sido elaborada por la  
Gerencia de Atención Primaria Mancha Centro de Alcázar de San Juan  
y los profesionales del Centro de Salud de Herencia**



**Avda. de la Encarnación s/n  
13640 Herencia  
Ciudad Real**



Avda. de los Institutos s/n  
13600 Alcázar de San Juan (Ciudad Real)  
Tfno.: 926 58 81 99 Fax: 926 54 78 30



**Castilla-La Mancha**

**TELÉFONOS:  
Cita Previa: 926 57 34 57  
Urgencias: 926 57 24 80  
Fax: 926 57 34 54**

## DATOS IDENTIFICATIVOS ¿Quiénes Somos?

El Centro de Salud de Herencia es un equipamiento sanitario dependiente del Servicio de Salud de Castilla La Mancha, en el que se prestan los servicios sanitarios de Atención Primaria a la población.

El objetivo de la presente Guía es informar a la población sobre los servicios que ofrecemos y los compromisos adquiridos.

## NUESTRA MISIÓN

Satisfacer las necesidades de salud de la población de Herencia a través de la prestación de servicios sanitarios públicos para la promoción, la prevención, cuidado y mejora de la salud. Los principios en los que se basa nuestra actividad son: "Universalidad, Equidad, Solidaridad, Eficiencia, Calidad y Sostenibilidad"

## MISION, VISION Y VALORES Gerencia de Atención Primaria Mancha Centro

**Visión**  
(es lo que queremos ser, hacia donde queremos caminar)

En la Gerencia de Atención Primaria Mancha Centro, queremos desarrollar un liderazgo motivador que promueva el compromiso de los trabajadores y ciudadanos en la mejora de la salud tendiendo a integrar recursos y orientando el sistema hacia las personas

**Misión**  
(nuestra razón de ser)

La Gerencia de Atención Primaria Mancha Centro, es el órgano dependiente del Servicio de Salud de Castilla La Mancha que facilita a los Centros de Atención Primaria del área, los recursos necesarios para prestar una Atención Sanitaria de Calidad, orientada al individuo, la familia y la comunidad

**Valores y Compromisos**

**Orientación al Paciente:**  
Respeto y buen trato, Garantía de Autonomía al paciente, Accesibilidad y Confort, Humanización, Eficacia en el servicio público y Continuidad en los cuidados.

**Compromiso con el Trabajador:**  
Desarrollo profesional, Participación en la decisiones que le afecten, Evaluación, Desburocratización, Innovación y uso de nuevas tecnologías.

**Orientación a la Sociedad:**  
Respeto al medio ambiente, Participación, Eficiencia, Legalidad en las Actuaciones, Transparencia e información

## PRESTACIONES DISPONIBLES Y DOTACIÓN DE PERSONAL

### Consultas de Medicina General, Pediatría y Enfermería



Existen cuatro consultas de Medicina General y Enfermería, dotadas de cuatro médicos y cuatro enfermeras, que atienden a la población durante horario de 8 a 15 horas, en el propio centro y en los domicilios.

Contamos con una consulta de pediatría, dotada de un pediatra y de una enfermera, que atienden a la población infantil 0 a 14 años en el centro de salud en horario de mañana, de 8 a 15 horas



### Consulta de Enfermería

Puede solicitar en la unidad administrativa cita previa con su enfermera de cabecera de la misma manera que lo hace con el médico. La enfermera es una profesional formada para cuidar, y ayudar a las personas a detectar y resolver problemas de salud así como afrontar los distintos cambios que aparecen en sus vidas. Facilita la derivación y coordinación poniéndole en contacto con otros profesionales cuando es necesario, y directamente con el médico si usted lo necesita.

**Para acceder a estas prestaciones lo puede hacer mediante:**

- Cita previa
- Cita programada por los profesionales

Para recibir atención sanitaria de carácter urgente sin disponer de cita, deberán comunicarlo a la Unidad Administrativa, que le pondrá en contacto con los profesionales sanitarios.

Para el correcto funcionamiento de las consultas en beneficio de los pacientes y profesionales, es importante que cada ciudadano haga un uso responsable de estas, anulando su cita si prevé la imposibilidad de acudir y no demandando una consulta Urgente si no lo es.

### Unidad Salud Bucodental

Disponemos de un Odontólogo y un Higienista Dental que atiende a la población un día a la semana en el centro de salud en horario de 8 a 15 horas.



### Unidad de Fisioterapia

Contamos con un Fisioterapeuta que presta atención de lunes a viernes, en el centro de salud en horario de 8 a 15 h.

Se accede a este servicio a través de las consultas de Medicina General y del Servicio de Rehabilitación de su Hospital de referencia.



### Atención al Embarazo

Disponemos de un Matrón que atiende a la población de Herencia tres días en semana, lunes, miércoles y viernes. Las funciones son realizar la preparación al parto, y control de embarazo en coordinación con el médico de familia, la enfermera y el servicio de Ginecología del hospital.

### Otras Prestaciones

Extracción de muestras sanguíneas y recogida de muestras para análisis clínicos,

- Previa cita
- Horario de 8 a 9 horas
- Martes y jueves
- En el centro de salud y en el domicilio.

Tenga en cuenta que los profesionales de su centro de salud dedican parte de su tiempo a actividades no asistenciales y que son muy importantes para su desarrollo profesional (formación continuada, reuniones del equipo, organización del centro, contacto con otros profesionales y otras instituciones, trabajo administrativo, de investigación, etc.)

*Por favor, en beneficio de todos, respete los horarios*

## Atención Continuada (Urgencias)

Si necesita atención urgente, aunque no tenga cita previa, en horario de 8 a 15 horas le atenderán los profesionales del centro de salud. Desde la unidad administrativa se le pondrá en contacto con su médica/o o enfermera/o.

Los días laborables, a partir de las 15 horas y hasta las 8 horas del día siguiente las urgencias serán atendidas por los profesionales que prestan asistencia sanitaria en el Punto de Atención Continuada (Urgencias) del Centro de Salud.

Los sábados, domingos y festivos, las urgencias también serán atendidas las 24 horas en el Punto de Atención Continuada (Urgencias) del Centro de Salud.

## La Unidad Administrativa

Se encarga de dar soporte a la atención sanitaria apoyando y facilitando los trámites y citaciones. De lunes a Viernes, en horario de 8 a 15 horas y ofrece:

- Información general del Centro de Salud.
- Cita previa para los profesionales de su centro. Además de forma presencial en el centro de salud, también puede solicitar cita a través de la Web del SESCAM y del teléfono gratuito 900 25 25 25
- Cita para Atención Especializada.
- Cita para radiología y otras pruebas diagnósticas.
- Tramitación de Tarjeta Sanitaria.
- Cambio de Médico de Familia.
- Visado de recetas.
- Reintegro de gastos por prótesis, órtesis y gastos por transporte sanitario.
- Atención al Usuario

## Puede realizar sus Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias

Los usuarios pueden hacer llegar sus sugerencias, aportaciones o ideas con la intención de mejorar la atención prestada por el Servicio Sanitario Público.

De la misma manera, las reclamaciones son las quejas formalmente interpuestas por los usuarios (pacientes o familiares) de un Centro, como consecuencia de una insatisfacción respecto al servicio prestado.

Puede tratarse de requerimientos de naturaleza sanitario-asistencial o no asistencial, como accesibilidad física, condiciones de las instalaciones. Estos procedimientos se pueden realizar a través de los impresos normalizados que existen en su Centro de Salud o cualquier otro centro sanitario, a través de la Web o llamando al 900 25 25 25, el número de teléfono gratuito del SESCAM.

## **RECUERDE QUE:**

### **Los Puntos de Atención Continuada (Urgencias)**

Deben ser utilizados de manera adecuada. Se debe evitar utilizar este recurso para aquellas situaciones que usted pueda resolver en el horario habitual de consulta tales como trámites administrativos, solicitud de recetas, gestión de bajas laborales, estudio de análisis clínicos, la atención de problemas de salud que no sean urgentes y el seguimiento de los problemas crónicos.

El uso adecuado de los recursos sanitarios contribuye a la mejora de la calidad de la asistencia que se presta a los ciudadanos.

### **Atención a pacientes desplazados**

Cuando prevea que va a ausentarse de su localidad y deba continuar un tratamiento establecido por su Médico de Atención Primaria o Especialista, deberá llevarlo con usted. No olvide llevar el informe de su estado de salud con el tratamiento pautado por si su estancia, fuera de su localidad se prolonga más de 90 días.

Si es usted desplazado de otra Zona de Salud o de otro Servicio de Salud distinto al SESCAM, deberá tramitar la Tarjeta Sanitaria en la unidad administrativa, asimismo traerá de su lugar de origen la medicación, y en caso de olvido o cálculo erróneo deberá presentar el informe médico correspondiente.

### **Cuando solicite atención domiciliaria, tenga en cuenta:**

Comunicar si la demanda es urgente. En caso contrario atenderán su solicitud cuando el médico acabe la consulta.

Valore que el consumo de tiempo en el traslado a su domicilio, disminuye la accesibilidad por parte de otros usuarios. Es necesaria la responsabilidad de todos.

**Teléfono gratuito del SESCAM:  
900 25 25 25**

**En este teléfono podrá solicitar también cita previa para las consultas y cualquier otra información o aclaración sobre los servicios sanitarios.**

**Gracias por su participación y colaboración para mejorar nuestro Servicio de Salud**

## Los Derechos y Deberes

## Derechos de las personas.

Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla La Mancha (DOCM 131 DE 9-07-2010).

Puede acceder al texto íntegro de la Ley en la página web [www.sescam.jccm.es](http://www.sescam.jccm.es). En esta Carta de Servicios sólo están reflejados los contenidos de la Ley que pueden tener más interés para usuarios, pacientes y profesionales.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación.

El ámbito de aplicación de la presente ley incluye a todas las personas que residan en los municipios de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha. Quienes no residan en ella gozarán de dichos derechos en la forma y condiciones previstas en la legislación estatal y en los Convenios nacionales e internacionales que les sean de aplicación.

Sin perjuicio de lo anterior, en Castilla La Mancha se garantizará a todas las personas la atención en situación de urgencia y emergencia, con especial incidencia en menores, mujeres gestantes y personas que padezcan enfermedades crónicas.

### Artículo 4. Derecho a la intimidad.

Toda persona tiene derecho a ser atendida en un medio que garantice su intimidad, con especial respeto a la intimidad del cuerpo durante la realización de los exámenes de diagnóstico, consultas y tratamientos médicos o quirúrgicos, actividades de higiene y demás actuaciones sanitarias.

### Artículo 5. Confidencialidad de la información relativa a la salud.

Toda persona tiene derecho a que se respete el carácter confidencial de la información relacionada con su salud y con su estancia en centros sanitarios, públicos y privados, y a que nadie pueda acceder a ella sin previa autorización amparada por la ley.

### Artículo 9. Derecho a la información asistencial.

Toda persona tiene derecho a recibir la información disponible sobre su proceso y sobre la atención sanitaria recibida.

### Artículo 10. El titular del derecho a la información asistencial.

El titular del derecho a la información asistencial es el paciente. Se informará a las personas vinculadas a él por razones familiares o de hecho en la medida en que éste lo permita expresa o tácitamente.

### Artículo 13. Información no asistencial.

Toda persona tiene derecho a recibir información sobre los servicios sanitarios disponibles en cada uno de los centros, servicios y establecimientos sanitarios, así como su cartera de servicios, requisitos y

### Artículo 14. Principios relacionados con el respeto a la autonomía de la voluntad del paciente.

Todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios deberán respetar las decisiones adoptadas por el paciente sobre su propia salud, una vez que éste haya recibido la información adecuada que le permita valorar la situación.

## **Artículo 16. Características de la información previa al consentimiento.**

La información que se facilite al paciente antes de recabar su consentimiento será comprensible, veraz y suficiente, objetiva y adecuada al procedimiento. El encargado de facilitar la información será el profesional sanitario responsable de la asistencia, el que practique la intervención o aplique el procedimiento.

## **Artículo 18. El consentimiento informado.**

Toda actuación en el ámbito de la salud de un paciente necesita el consentimiento del mismo, manifestado libre y voluntariamente una vez que, recibida la información adecuada, haya valorado las opciones propias del caso.

## **Artículo 24. Voluntades Anticipadas.**

Todas las personas tienen derecho a decidir sobre las actuaciones sanitarias que les puedan afectar en el futuro en el supuesto de que en el momento en que deban adoptar una decisión no gocen de capacidad para ello. El ejercicio de este derecho se llevará a cabo en los términos previstos en la Ley 6/2005, de 7 de julio, sobre la Declaración de Voluntades Anticipadas en materia de la propia salud de Castilla La Mancha y en la normativa que la desarrolla.

## **Artículo 29. Acceso por el paciente (Historia Clínica).**

El paciente tiene derecho de acceso, con las reservas señaladas en el apartado 5 de este artículo, a la documentación de la historia clínica. Este derecho puede ejercerse por representación debidamente acreditada.

### **Apartado 5:**

El derecho de acceso a la historia clínica no podrá ser ejercido en perjuicio del derecho de terceras personas a la confidencialidad de los datos recogidos en interés terapéutico del paciente, ni en perjuicio del derecho de los profesionales participantes en su elaboración, los cuales podrán oponer al derecho de acceso la reserva de sus anotaciones subjetivas.

El derecho de acceso conlleva la posibilidad de obtención de copias.

## **Artículo 33. Informes médicos**

Todos los pacientes tendrán derecho a la obtención de los informes médicos relacionados con su proceso asistencial, que serán realizados por el profesional sanitario responsable del mismo.

## **Artículo 34. Derecho a la asistencia sanitaria**

Todas las personas tienen derecho a la atención sanitaria adecuada a sus necesidades individuales y colectivas, de conformidad con lo previsto sobre prestaciones en la legislación vigente.

## **Artículo 38. Derecho a la garantía de tiempos máximos de respuesta**

En el ámbito del Sistema Sanitario de Castilla La Mancha, toda persona tiene derecho a recibir la atención sanitaria en un tiempo adecuado y a la garantía de los plazos máximos de respuesta previstos legalmente.

## **Artículo 40. Derecho a la segunda opinión médica**

En el ámbito del Sistema Sanitario de Castilla La Mancha, toda persona tiene derecho a disponer de una segunda opinión médica sobre su proceso en los términos previstos en la legislación vigente.

## **Artículo 42. Derecho de participación en el ámbito de la salud**

Todas las personas tienen derecho a participar activamente en la gestión de la sanidad formando parte de los diferentes órganos de participación previstos en la Ley 8/2000, de 30 de noviembre, de Ordenación Sanitaria de Castilla La Mancha y en sus normas de desarrollo.

## Deberes de las personas

### Artículo 44. Respeto a las personas.

Todas las personas están obligadas a mantener el debido respeto a los pacientes, a los acompañantes y al personal que presta sus servicios en los centros, servicios y establecimientos sanitarios, tanto en su dignidad personal como profesional.

### Artículo 45. Deberes en relación con el adecuado uso de los recursos sanitarios.

Todas las personas tienen, respecto de los recursos sanitarios, los siguientes deberes:

- a) Cuidar las instalaciones y equipamientos sanitarios, utilizándolos de manera adecuada y responsable para garantizar su conservación y funcionamiento, de acuerdo con las normas establecidas en cada centro, servicio y establecimiento sanitario.
- b) Respetar el régimen de visitas establecido por los centros y servicios sanitarios, así como los horarios que regulen su actividad.
- c) Acreditar su identidad mediante los documentos oficiales que se les requieran para ejercer el derecho de acceso a las prestaciones y los recursos sanitarios.
- d) Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos y prestaciones sanitarias, de acuerdo con sus necesidades de salud y en función de la disponibilidad del Sistema Sanitario de Castilla La Mancha.
- e) Avisar al sistema sanitario, con la mayor celeridad posible, de la imposibilidad de acudir a una cita o servicio sanitario previamente programado.

### Artículo 46. Deberes en relación con la propia salud cuando afecte a terceras personas.

Todas las personas tienen el deber de responsabilizarse de su salud y de las decisiones sobre la misma cuando puedan derivarse riesgos o perjuicios para la salud de terceros.

### Artículo 47. Colaboración con las autoridades sanitarias.

Todas las personas tienen el deber de responsabilizarse de su salud y de las decisiones sobre la misma cuando puedan derivarse riesgos o perjuicios para la salud de terceros

## Derechos de los profesionales de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.

### Artículo 48. Derechos de los profesionales de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.

- a) **Al respeto** a su honor y prestigio profesional en el desempeño de sus funciones.
- b) **A su seguridad e integridad física y moral.**
- c) **A una adecuada protección de su salud** frente a los riesgos derivados de su trabajo según lo previsto en la normativa sobre prevención de riesgos laborales y, en particular, a la protección ante los accidentes biológicos a través de las actuaciones diagnósticas o terapéuticas necesarias.
- d) **A la autonomía científica y técnica en el ejercicio de sus funciones**, sin más limitaciones que las establecidas por la ley y por los principios y valores contenidos en el ordenamiento jurídico y deontológico.
- e) **A renunciar a prestar atención sanitaria** en situaciones de injurias, amenazas o agresión si no conlleva desatención. Dicha renuncia se ejercerá de acuerdo con el procedimiento que reglamentariamente se establezca, debiendo quedar constancia formal e informando al paciente de los motivos de la negativa, así como del centro, servicio o profesional sanitario que asumirá la continuidad de su asistencia.
- f) **A la formación continuada.**
- g) **A recibir apoyo profesional** en situaciones problemáticas.
- h) **A participar en la gestión**, de conformidad con lo que reglamentariamente se establezca.

## Los Derechos y Deberes

## Deberes de los profesionales de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.

### Artículo 49. Deberes de los profesionales de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.

- a) Prestar una adecuada atención sanitaria a los pacientes y usuarios.
- b) Facilitar a los pacientes información sobre cualquier actuación en el ámbito de su salud. Todos los profesionales que presten atención sanitaria, durante los procesos asistenciales en los que apliquen una técnica o un procedimiento concreto, serán también responsables de facilitar la información que se derive específicamente de sus actuaciones.
- c) Respetar las decisiones adoptadas libre y voluntariamente por el paciente.
- d) Cumplir sus obligaciones de información y documentación clínica, entre ellas elaborar o cooperar en la creación y mantenimiento de una documentación clínica ordenada, veraz, actualizada, secuencial e inteligible del proceso asistencial de los pacientes, con independencia del tipo de soporte material de la documentación.
- e) Gestionar y custodiar la documentación clínica que guarden, cuando desarrollen su actividad de manera individual.
- f) Guardar secreto sobre toda la información y documentación clínica sobre los pacientes y usuarios derivada de su actuación profesional o a la que tengan acceso.
- g) Complimentar los protocolos, registros, informes, estadísticas y demás documentación que guarde relación con los procesos clínicos en que intervienen, incluida la relacionada con la investigación médica y la información epidemiológica.

## Régimen Sancionador.

La Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla La Mancha (DOCM 131 DE 9-07-2010), establece un régimen sancionador disponiendo la enumeración de infracciones (leves, graves y muy graves) y las sanciones previstas para aquéllas.

### Artículo 50. Régimen Sancionador.

Quienes cometan alguna infracción administrativa prevista en esta Ley serán sancionados de conformidad con lo dispuesto en el presente Título, sin perjuicio de las responsabilidades penales civiles o de otro orden que puedan concurrir.

**Para solicitar otra información o aclaración sobre los servicios sanitarios :**

**Telefono gratuito SESCAM 900 25 25 25  
Página web: [sescam.jccm.es](http://sescam.jccm.es)**