

CIRCULAR INFORMATIVA

El pasado día 3 de Abril de 2003 se publicó en el BOCYL el Decreto 40/2003 de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, que tiene por objeto regular las Guías de Información al Usuario y los procedimientos de Reclamación (Hojas de Reclamaciones). Este Decreto entró en vigor a los 3 meses de su publicación (04/07/2003) para las nuevas Clínicas y, en su disposición transitoria única, se concede un plazo de adaptación de 6 meses a partir de su entrada en vigor para las clínicas establecidas con anterioridad al 4 de Abril de 2003, con lo cual el periodo de adaptación a la nueva Normativa Sanitaria concluye el día 4 de Enero de 2004.

Son de destacar las siguientes cuestiones:

1. AMBITO DE APLICACIÓN:

Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios y Sociosanitarios del Decreto 93/1999 de 29 de Abril por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización y registro de este tipo de centros. En su art. 2 apartado K) se incluye a los centros de rehabilitación y fisioterapia.

2. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL NUEVO DECRETO 40/2003.

1. Hojas de Reclamaciones:

1. . Esto supone tener visible un cartel o indicativo en la Clínica (normalmente en recepción o en la sala de espera) en el que figure de forma legible: "**Existen Hojas de Reclamaciones y Sugerencias a disposición de los Usuarios**".
2. .Tener, normalmente en recepción, Hojas de Reclamaciones. La edición de las Hojas de Reclamaciones y Sugerencias corresponde a la Clínica según el modelo que figura en los Anexos I y II del Decreto.

1. Elaboración por parte de la Clínica de una "Guía de Información al Paciente o Usuario":

1. Contenido de la Guía Art. 6 del Decreto 40/2003 (Se facilita un modelo-tipo de "Guía de Información" que os acompañamos).

MODELO DE "GUIA DE INFORMACIÓN AL USUARIO"

• DATOS RELATIVOS A LA IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

1. DENOMINACIÓN

Nombre de la Clínica o Centro de Fisioterapia y forma jurídica.

2. DATOS DE COMUNICACIÓN:

Dirección:

Teléfono/Fax:

Direcciones telemáticas (en su caso):

3. AUTORIZACIÓN Y REGISTRO

Indicar N° de Autorización y Registro de la Clínica.

4. TITULARIDAD DE LA CLINICA

Privada. Nombre de persona física o jurídica que ostenta la titularidad de la Clínica.

5. ORGANIGRAMA

Nombre de la persona que ostenta la máxima responsabilidad sobre la dirección de la Clínica.

6. OFERTA DE SERVICIOS

Relación de servicios que se prestan en la Clínica.

7. PERSONAL

- Fisioterapeuta: nombre y apellidos
- Auxiliares: nombre y apellidos
- Gerente: nombre y apellidos
- Auxiliar/es administrativo/s: nombre y apellidos

1. INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS

Ejemplo: Las instalaciones de esta clínica de fisioterapia cuentan con X metros cuadrados, que se dividen en X gabinetes, X aseos, una sala de espera, sala de xx, sala de recepción y sala de descanso del personal de la consulta.

Ejemplo: Los medios técnicos con los que cuenta la clínica son dos ordenadores, uno de ellos portátil, dos impresoras, una fotocopidora, equipo de sonido, equipo de aire acondicionado, dos camillas, etc.

- **DATOS RELATIVOS A LOS DERECHOS, DEBERES Y NORMAS DE UTILIZACIÓN**

1. **LUGAR Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Ejemplo: La clínica permanece abierta de lunes a viernes en horario de 10.00 a 14.00 horas y de 16.00 a 20.00 horas.

2. **VISITAS**

No procede régimen de visitas por no permanecer los pacientes ingresados.

3. **INFORMACIÓN ASISTENCIAL**

Ejemplo: Se informa personalmente a cada paciente antes de practicarle cualquier tratamiento .

Además los pacientes podrán tener información post-asistencial tanto telefónicamente como solicitando cita previamente para consultar con el fisioterapeuta.

4. **RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

Existen Hojas de Reclamaciones y Sugerencias a disposición de los pacientes. La unidad responsable de la tramitación es(escoger una, por ejemplo Recepción).

5. **TARIFAS**

Se realiza por duplicado presupuesto previo a cada paciente, un ejemplar se archiva en la clínica y otro se entrega a cada paciente conforme a lo establecido en el Decreto 180/2001.

6. **NORMAS DE REGIMEN INTERNO**

Se indicará si existe alguna norma. Por Ejemplo: El pago de los tratamientos se realizará al contado, bien en efectivo o mediante tarjeta de crédito.

Se admiten pagos aplazados para cantidades superiores a 600 euros, siempre y cuando sean tratamientos continuados, de larga duración.

7. **DERECHOS Y DEBERES**

Se recogen en el Anexo II de la Orden SBS/1325/2003, de 3 de septiembre, por la que se publican las cartas de derechos y deberes de las Guías de información al usuario.