

Gure zerbitzuak

- Esker-emateak, erreklamazioak, kexak, iradokizunak eta kudeatzea.
- Izapideak: informazioa (osasun-zentroaren araudia eta funtzionamendua), paziente eta erabiltzailearen eskubide eta betebeharren gutuna, zerbitzu-zorroa, aurretiazko borondateak, historia klinikoak: ezabatzeko, aurka egiteko, eramangarritasunerako, sarbiderako eta zuzenketarako eskubidea, asistentzia sanitarioaren eskaerak, asistentzia-aginduak, bigarren iritzi medikoa, prestazio ortoprositikoak, txosten medikoaren eskaera eta kanpoko irudien digitalizazioa, eta abar.

Non eta nola egin ditzaket nire kudeaketak?

Galdakaoko Barrualde Erakunde Sanitarioko edozein PEAZetan edo osasun-zentroetako/ambulatorioko eta/edo ospitaleko administrazio-erlotan egin ditzakezu eskaerak.

Zure gestioak egiteko, inprimakia bete eta NANaren, pasaportearen edo gidabaimenaren bidez identifikatu behar zara. Hirugarren baten izenean aurkeztuz gero, pertsonaren idatzizko baimena beharko da, sinadura eta identifikazioarekin.

Arreta ordutegia

Osasun-zentroak: administrazio-arloa, zentroaren ordutegiaren arabera.

Ambulatorioak eta Gernikako Ospitalea (PEAZ)

- 08:00-15:00

Galdakao-Usansoloko Unibertsitate Ospitalea (PEAZ)

- 08:00-17:00, ohiko aldian.
- 08:00-15:00 udan, Gabonetan eta Aste Santuan.



PEAZ zure ondoan

Erabiltzaileei arreta emateko formatua:

- Aurrez aurre: PEAZ eta/edo Administrazio Eremuan zure osasun-zentroan, ambulatorioan, Galdakao-Usansoloko Unibertsitate Ospitalean eta Gernika-Lumoko Ospitalean.
- Posta arrunta.
- Iradokizun-postontzia.



Galdakao-Usansoloko Unibertsitate Ospitaleko PEAZekin harremanetan jartzeko helbidea:

Pazientearen eta Erabiltzailearen Arreta Zerbitzua
Galdakao-Usansoloko Unibertsitate Ospitalea
BARRUALDE-GALDAKAO ESIA
Tel.: 944007235, 944007104
sapu.hospitalgaldakao-usansolo@osakidetza.eus

Betebeharrak eta eskubideak honako esteka honetan kontsulta ditzakezu: www.euskadi.es

Osakidetza zerbitzu-erakundeetako kexa, erreklamazio eta iradokizunen kudeaketa eta informazio-sistemak Zuzendaritza Nagusiaren 2/2001 Instrukzioak eta Euskadiko osasun-sisteman pertsonen Eskubideei eta Betebeharrei buruzko Adierazpena onartzen duen uztaileko 147/2015 Dekretuak arautzen dituzte.

INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PACIENTES Y PERSONAS USUARIAS (SAPU)

El Servicio de Atención de Pacientes y personas Usuaras (SAPU) de Osakidetza es el responsable de recibir y tramitar los agradecimientos, sugerencias, quejas, reclamaciones y trámites de pacientes y personas usuarias por el uso de los servicios sanitarios, así como de velar por el cumplimiento de sus derechos y deberes.

Todo agradecimiento, sugerencia, queja, reclamación y trámite es atendido en el área administrativa y/o SAPU de cualquier centro. Puede usted solicitar el documento a cumplimentar en el mostrador del centro, donde le ayudarán a gestionar sus necesidades.



Nuestros servicios

- Gestión de agradecimientos, sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Trámites: información (normativa y funcionamiento del centro), carta de derechos y deberes de pacientes y personas usuarias, cartera de servicios, voluntades anticipadas, gestión de las solicitudes de historia clínica, solicitudes y órdenes de asistencia sanitaria, segunda opinión médica, prestaciones ortoprotésicas, solicitud de informe médico y digitalización de imágenes externas, etc.

¿Dónde y cómo puedo realizar mis gestiones?

Puede realizar sus peticiones en cualquier SAPU o Área Administrativa de los centros de salud/ambulatorio y/o hospital de la Organización Sanitaria Integrada Barrualde-Galdakao.

Para la realización de sus gestiones es necesario rellenar el formulario e identificarse través del DNI, pasaporte o carnet de conducir. En caso de presentarlo en nombre de un tercero, se precisará de la autorización por escrito de la persona, con su firma e identificación.

Horario de atención

Centros de Salud: Área administrativa, en función del horario del centro.

Ambulatorios y Hospital de Gernika-Lumo (SAPU):

- 08:00-15:00 h

Hospital Universitario de Galdakao-Usansolo (SAPU):

- 08:00-17:00 horas en periodo ordinario.
- 08:00-15:00 h durante el periodo estival, periodo navideño y semana santa.



SAPU a tu lado

Formato de atención de las gestiones de las personas usuarias:

- **Presencialmente:** SAPU y/o Área Administrativa en su Centro de Salud, consultorio, Ambulatorio, Hospital Universitario de Galdakao-Usansolo y Hospital de Gernika-Lumo.
- **Correo postal**
- **Buzón de sugerencias**



Dirección de contacto del SAPU en el Hospital Universitario de Galdakao-Usansolo:

Servicio de Atención a Pacientes y personas Usuaris
Hospital Universitario de Galdakao-Usansolo
OSI BARRUALDE-GALDAKAO
Telf: 944007235, 944007104

sapu.hospitalgaldakao-usansolo@osakidetza.eus

Puede usted consultar los deberes y derechos en el siguiente enlace: www.euskadi.es

Esta gestión y actividad en las Organizaciones de Servicios de Osakidetza, está regulada por la Instrucción nº 2/2001 de la Dirección General, y el Decreto 147/2015 de julio Declaración sobre Derechos y Deberes de las personas en el Sistema Sanitario de Euskadi.

PAZIENTEAREN ETA ERABILTZAILEAREN ARRETA ZERBITZUARI (PEAZ) BURUZKO INFORMAZIOA

Osakidetza Pazientearen eta Erabiltzailearen Arreta Zerbitzuaren (PEAZ) ardura da pazienteen eta erabiltzaileen osasun-zerbitzuen erabilerari buruzko esker-emateak, kexak, erreklamazioak, iradokizunak, eta izapidetza jasotzea eta izapidetza, bai eta haien eskubideak eta betebeharrak betetzen direla zaintzea ere.

Esker-emate, Kexa, erreklamazio, eta iradokizun guztiak zentroan bertan jasotzen dira. Arreta-mahaian eska daitezke erreklamazio-oriak eta bertan adierazitakoarekin lotura daukaten arduradunei horien berri ematen zaie.

