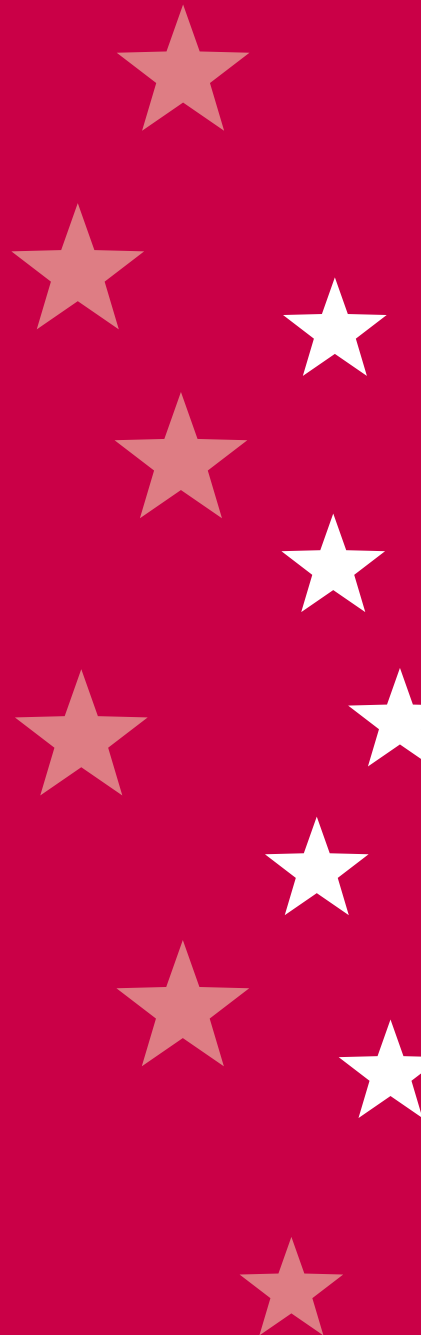




DIPUTACIÓN
DE ALICANTE

Atención Sanitaria Pública
en la Provincia de Alicante





Edición: Diputación de Alicante
Dirección: Unidad de Residentes Europeos
www.residentes europeos.com
Diseño y Maquetación: Puntual

Atención Sanitaria Pública en la Provincia de Alicante

Índice

1. La Salud como Derecho y como Servicio Público	2
2. La Administración Sanitaria (Estructura y Cartera de Servicios)	2
3. ¿Quiénes son Usuarios del Sistema Sanitario Público?	8
4. Convenio de Asistencia - Comunidad Valenciana.	5
5. La Tarjeta Sanitaria	7
6. ¿Cómo se realiza la atención médica?	11
Atención Primaria	11
Atención Especializada	11
Atención de Urgencia	12
La Historia Clínica	12
El Consentimiento Informado	13
7. Medicamentos y Oficinas de Farmacia	13
8. Defensa de los derechos de los usuarios del Sistema Sanitario Público	15
Servicio de Atención al Paciente	15
Quejas, sugerencias y agradecimientos	16
Reclamaciones	16
9. Voluntades Anticipadas y Donación de Órganos	17
10. Recomendaciones	18
11. Glosario Básico	19
12. Estructura del Servicio Público Sanitario en la Provincia de Alicante	21
13. Teléfonos y direcciones de interés	22
14. Enlaces de interés	27
15. Legislación de referencia	27

1. La Salud como Derecho y como Servicio Público

Todo Estado Social debe garantizar a sus ciudadanos, entre otros, el derecho a la salud, lo que supone que los poderes públicos deben proteger y promover la salud de las personas.

En este sentido, la Constitución Española reconoce en su artículo 43, el derecho de todos los ciudadanos a la protección de la salud, y atribuye a los poderes públicos la obligación de organizar y velar por la salud pública.

La legislación española determina que son titulares del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria todos los ciudadanos, españoles o de otras nacionalidades, que tengan establecida su residencia en España, reconociéndose asimismo ese derecho a la asistencia sanitaria a aquellos que se encuentren en España temporalmente, requiriéndose tanto para un caso como para el otro el cumplimiento de una serie de requisitos de carácter administrativo.

En España las competencias en materia de sanidad se encuentran distribuidas entre el Estado, las Comunidades Autónomas y los Gobiernos Locales. Si bien el papel principal lo asumen las Comunidades Autónomas que tienen atribuidas la mayoría de las competencias en la materia.

En este sentido, el artículo 54 del Estatut d'Autonomia valenciano establece que la Generalitat (Gobierno autonómico) tiene competencia exclusiva para la organización, administración y gestión de todas las instituciones sanitarias públicas dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

2. La Administración Sanitaria (Estructura y Cartera de Servicios)

En España existe el denominado Sistema Nacional de Salud (SNS) que es el conjunto coordinado del Servicio de Salud de la Administración General del Estado y de los Servicios de Salud de cada una de las Comunidades Autónomas, y que integra todas las funciones y prestaciones sanitarias que, de acuerdo con la Ley, son responsabilidad de los poderes públicos.

Así, cada Comunidad Autónoma cuenta con un Servicio de Salud propio, el cual debe actuar en coordinación con el resto del SNS, si bien tiene capacidad para adaptar sus servicios y prestaciones a las necesidades de la población que residen en la citada Comunidad Autónoma.

En el caso de la Comunitat Valenciana, es la Conselleria de Sanidad el órgano encargado de la dirección y ejecución de la política sanitaria. Dependiente de la Conselleria de Sanidad, se encuentra la Agencia Valenciana de la Salud, que es un organismo autónomo que tiene atribuida la responsabilidad de gestionar y administrar el Sistema Valenciano de Salud y de asegurar una prestación sanitaria de calidad en la Comunitat Valenciana.

A efectos sanitarios, el territorio de la Comunitat Valenciana se divide en diversos Departamentos de Salud, los cuales equivalen a las Áreas de Salud establecidas por la legislación estatal. A su vez, cada Departamento de Salud

se dividirá en Zonas Básicas de Salud. En el apartado 12 de esta guía puede consultar los Departamentos de Salud existentes en la provincia de Alicante y los municipios incluidos en cada uno de ellos.

En la atención primaria se prestarán servicios básicos al individuo y a la familia, principalmente por medio de los denominados Centros de Salud. Cuando existen núcleos de población alejados del lugar en el que se encuentra el Centro de Salud, en ocasiones se habilitan consultas o Dispensarios Médicos en dichos núcleos, que acercan la asistencia sanitaria básica a los ciudadanos y no les obliga a desplazarse cuando se trata de problemas leves de salud.

En la atención especializada, se prestarán servicios sanitarios de mayor complejidad, y se desarrollarán en los Hospitales o en los centros de especialidades dependientes de los mismos.

Los servicios sanitarios ofrecidos por el Sistema Sanitario Público valenciano se configuran por los servicios contenidos en la Cartera de Servicios Comunes del SNS, que serán los mismos en todas las Comunidades Autónomas, y por aquellas mejoras o servicios incluidos por la propia Comunitat Valenciana.

Respecto a los servicios contenidos en la Cartera de Servicios Comunes del SNS, los mismos deberán prestarse en todo caso si el ciudadano es titular del derecho de asistencia sanitaria.

La Cartera de Servicios Comunes del SNS se recoge en el Real Decreto 1030/2006, y en el mismo se establecen una serie de Anexos en los que se contienen todas las prestaciones incluidas. Por su extensión no es posible reproducir en esta guía todos los servicios y asistencias incluidos, si bien en el apartado de enlaces de interés podrá encontrar una dirección electrónica donde consultar todo el catálogo.

■ 3. ¿Quiénes son Usuarios del Sistema Sanitario Público?

En España toda persona, independientemente de su nacionalidad o su situación administrativa, tendrá derecho a la protección de la salud y, en consecuencia, tendrá acceso a los servicios y prestaciones sanitarias correspondientes, si bien el coste de esta asistencia corresponderá soportarlos a la Administración sanitaria dependiendo de la modalidad de aseguramiento con que cuente la persona en cuestión.

En el sistema sanitario público valenciano todas las personas, independientemente de su nacionalidad o residencia, tienen derecho a recibir asistencia sanitaria, pero la misma será gratuita o no dependiendo de sus condiciones administrativas.

Así, toda persona residente en la Comunitat Valenciana que se encuentre dado de alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social (sea como trabajador por cuenta ajena o como trabajador autónomo) tendrá, entre otros derechos, cubierta su asistencia sanitaria. Asimismo, se beneficiarán de esa asistencia sanitaria el cónyuge, los descendientes y los ascendientes del trabajador, siempre que estos parientes cumplan una serie de requisitos, tales como convivir con el trabajador, no tener trabajo remunerado o no recibir pensiones que superen ciertas cuantías.

Se ha extendido este derecho a aquellos ciudadanos con residencia legal en España que hayan cotizado a la Seguridad Social y estén en situación de baja por cese en la actividad laboral y no estén cubiertos de otro modo.

También tendrán cubierta la asistencia sanitaria los pensionistas, bien sean españoles, o bien de otras nacionalidades, que residan en España y hayan regularizado su situación ante la Seguridad Social española por medio de la presentación de los formularios y documentación correspondiente.

La ley reconoce también el derecho a la asistencia sanitaria a aquellas personas empadronadas que demuestren no contar con los medios económicos suficientes, determinándose dicha cantidad en el salario mínimo interprofesional, tomándose en consideración otras cuestiones como si se tienen menores o incapaces a cargo. En el caso de la Comunitat Valenciana, se ha producido una ampliación de este derecho a los ciudadanos extranjeros no empadronados mientras normalizan su situación administrativa, creándose para ello la denominada "Tarjeta Solidaria", a la que se hará referencia en el apartado 5 de esta guía.

En todo caso, las personas que se encuentren en España, independientemente de su nacionalidad, residencia o situación administrativa tendrán derecho a la asistencia sanitaria pública de urgencia por enfermedad grave o accidente, cualquiera que sea su causa, y a la continuidad de dicha atención hasta la situación de alta médica.

Asimismo, los menores de dieciocho años que se encuentren en España tendrán derecho a la asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los menores españoles.

Las ciudadanas extranjeras embarazadas que se encuentren en España tendrán también derecho a la asistencia sanitaria durante el embarazo, parto y postparto, entendiéndose que tal postparto supondrá, cuanto menos, seis semanas, y todo ello independientemente de su situación administrativa.

Por otra parte, se reconoce la cobertura de asistencia sanitaria pública en la Comunitat Valenciana a las personas residentes en otras Comunidades Autónomas en las que tienen reconocido este derecho, y ello durante el tiempo que dure su estancia temporal en la Comunitat Valenciana. En estos casos, la Comunitat Valenciana reclamará a la Comunidad Autónoma correspondiente el reintegro de los gastos ocasionados por estas asistencias.

Igualmente, a los titulares de la denominada "Tarjeta Sanitaria Europea", a la que nos referiremos en el apartado 5 de esta guía, se les reconoce la asistencia sanitaria, reclamándose a los países de origen los gastos sanitarios soportados.

Los nacionales de países con los que España tenga establecidos Convenios o Tratados sobre asistencia sanitaria, en los términos de dichos Convenios o Tratados podrán asimismo contar con una mayor o menor cobertura sanitaria.

Todos aquellos no incluidos en alguno de los casos indicados, serán considerados como "pacientes privados" o "no asegurados", y deberán hacer frente a los gastos generados por la asistencia sanitaria que reciban. Para estas personas el Sistema Público Sanitario Valenciano establece la posibilidad de que estos pacientes abonen directamente cada asistencia recibida, o bien que sea un seguro privado contratado por éstos quien se haga cargo

de los costes sanitarios, estableciendo también la posibilidad de que se contrate con la propia Administración sanitaria valenciana un convenio de asistencia, de manera que por el pago de una cantidad la persona tendrá cobertura dentro del Sistema Sanitario Público Valenciano (para más detalles, consultar el apartado siguiente).

Debe señalarse, en todo caso, que los ciudadanos de cualquier Estado de la Unión Europea, del Espacio Económico Europeo o de Suiza, que pretendan acceder a las prestaciones sanitarias por cualquier sistema o modalidad que requiera residencia habitual en España, deberá aportar, al solicitar la Tarjeta SIP, junto al Certificado de Empadronamiento, el Certificado de Inscripción en el Registro Central de Extranjeros.

Por último debe indicarse que, independientemente de la cobertura sanitaria con la que cuente el ciudadano, existen una serie de asistencias médicas bastante frecuentes que se encuentran excluidas del sistema público, debiendo hacer frente a las mismas otras entidades. Los casos más habituales son los accidentes de tráfico, donde los gastos han de ser abonados por las compañías de seguros de los vehículos implicados; los accidentes de trabajo, cuyos gastos sanitarios serán asumidos por las Mutuas Laborales; los accidentes deportivos, cuyos gastos serán asumidos por los seguros de las Federaciones correspondientes o de los organizadores de la competición de que se trate; los accidentes escolares, que serán cubiertos por el seguro correspondiente; o los análisis de sangre de contraste en los controles de alcoholemia, que de ser positivas correrán a cargo del conductor. En todos estos casos el paciente ha de facilitar a la Administración sanitaria los datos necesarios para poder identificar adecuadamente a la entidad aseguradora responsable del pago. En caso de no hacerlo, la factura por los gastos prestados le será exigida al paciente directamente.

Cabe señalar que el acceso a los servicios sanitarios, independientemente de cual sea la modalidad de aseguramiento y las prestaciones reconocidas a la persona, supone el establecimiento de un conjunto de derechos y de una serie de obligaciones para todo usuario del Sistema Sanitario Público valenciano. Dichos derechos y obligaciones se encuentran recogidos, principalmente, en los artículos 10 y 11 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en la Ley 41/2002, de autonomía del paciente, y en la Ley 1/2003, de Derechos e Información al Paciente de la Comunitat Valenciana.

4. Convenio de Asistencia - Comunidad Valenciana

Podrán ser beneficiarios del Convenio de Asistencia nombrado anteriormente los ciudadanos españoles o extranjeros, residentes en la Comunitat Valenciana que lo soliciten voluntariamente y que cumplan los siguientes requisitos en el momento de formular la solicitud:

- a) Solicitar la suscripción del convenio de asistencia sanitaria ante la Dirección Territorial de la Conselleria de Sanidad, que corresponda por el domicilio del solicitante.
- b) Estar empadronado en cualquiera de los municipios de la Comunitat Valenciana, con una antigüedad mínima de seis meses inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud del convenio, y acreditar la residencia efectiva en el mismo.

En el caso de ciudadanos extranjeros, deberán documentar su situación de residencia en territorio español mediante la aportación de alguno de los documentos oficiales acreditativos de tal situación, expedidos por el Ministerio del Interior, válido y en vigor en el momento de la solicitud.

c) No tener la obligación legal de cotizar a la Seguridad Social o a cualquier otro sistema de previsión sanitaria pública, español o extranjero.

d) No poder acceder como beneficiario a un sistema de protección sanitaria pública a cargo de la Seguridad Social u otra entidad pública, española o extranjera, que ofrezcan la cobertura de prestaciones sanitarias, ni tener la posibilidad de acceso a alguno de ellos.

Se considerará que no cumplen este requisito aquellas personas que tengan la posibilidad de acceder, con carácter voluntario, a los servicios y prestaciones sanitarias de la Seguridad Social a través de la suscripción o adhesión a un convenio de asistencia sanitaria suscrito con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Es importante señalar que este convenio se suscribirá siempre a título individual y el derecho de acceso a las prestaciones sanitarias a que da lugar es individual e intransferible, reconociéndose únicamente a la persona que lo suscribe.

La solicitud, en modelo normalizado, se puede presentar en cualquier momento del año y debe acompañarse de la siguiente documentación:

1. Fotocopia del DNI o pasaporte del solicitante y, en su caso, del representante
2. Fotocopia del NIF
3. Tarjeta de Extranjero o Certificado de Inscripción en el Registro Central de Extranjeros, en caso de que el solicitante sea un ciudadano de la UE
4. Fotocopia del Libro de Familia, en caso de que el solicitante sea un menor
5. Certificado/s de empadronamiento actualizado/s, en cualquier municipio de la Comunitat Valenciana en el que reside o haya residido el solicitante, donde conste la fecha de inicio del empadronamiento
6. Certificado del Ayuntamiento o cualquier documento que justifique la residencia efectiva en la Comunitat Valenciana
7. Hoja de mantenimiento de terceros con los datos bancarios precisos para efectuar la domiciliación del pago de las cuotas.

Esta documentación debe presentarse preferentemente en el Registro General de la Conselleria de Sanidad o en los Registros correspondientes a las Direcciones Territoriales de Sanidad de cada provincia, si bien se admitirá su presentación en cualquier registro administrativo habilitado por la normativa general al respecto.

La suscripción del Convenio obliga al suscriptor al abono de una cuota económica trimestral fijada actualmente en 270 euros para personas menores de 65 años y 330 euros para personas mayores de 65 años, si bien las mismas podrán ser modificadas para cada anualidad. En el caso de menores de edad o incapacitados judicialmente vendrá obligado al abono el representante legal.

La falta de abono de estas cuotas dará lugar en primer lugar a la suspensión del convenio durante el primer mes del trimestre en que se produzca dicha falta. Si transcurrido ese plazo persiste la falta de pago el convenio quedará extinguido.

El resto de causas de extinción son la pérdida de alguno de los requisitos expuestos anteriormente para ser beneficiario, el fallecimiento del mismo, la renuncia del interesado comunicada fehacientemente a la Administración, la utilización fraudulenta de las prestaciones a que da lugar el convenio o la falta de consentimiento expreso del suscriptor a las adaptaciones que mediante expediente administrativo pueda hacer del convenio la Administración en el caso de producirse modificaciones normativas que afecten al régimen de las prestaciones del sistema sanitario público valenciano o su cartera de servicios.

El Modelo normalizado de SOLICITUD DE SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO DE ASISTENCIA SANITARIA A PACIENTES PRIVADOS CON LA GENERALITAT, puede obtenerse en la siguiente dirección electrónica:
http://www.gva.es/downloads/publicados/IN/19162_ES.pdf

El Modelo normalizado de MANTENIMIENTO DE TERCEROS PARA PAGOS POR DOMICILIACIÓN, puede obtenerse en la siguiente dirección electrónica:
<http://www.gva.es/downloads/publicados/IN/19163.pdf>

5. La Tarjeta Sanitaria

Para acceder a las prestaciones del Sistema Sanitario Público en la Comunidad Valenciana, será necesario disponer de la denominada Tarjeta Sanitaria o Tarjeta SIP

Esta Tarjeta es el documento personal que identifica a cada ciudadano ante la Administración Sanitaria y acredita el tipo de servicios y prestaciones sanitarias que legal e individualmente tiene reconocidas su titular.

La Tarjeta SIP debe presentarse siempre que se acude a solicitar o recibir prestaciones sanitarias en los centros asistenciales públicos y en farmacias.

Dado que la Tarjeta SIP es un documento de uso personal y exclusivo del titular, los centros e instituciones sanitarias podrán solicitar en cualquier momento la exhibición de un documento oficial de identidad que acredite fehacientemente que el portador de la tarjeta es su titular. Si por las autoridades sanitarias se constata un uso inadecuado de la Tarjeta SIP es posible su retención cautelar y, en su caso, la retirada de la Tarjeta.

Para la obtención de la Tarjeta Sanitaria, así como para comunicar cambios en los datos de identificación o de domicilio, se debe acudir al Centro de Salud más próximo o llamar al teléfono de información que figura en el apartado correspondiente de esta guía.

En aquellos casos en los que una persona sea titular del derecho de acceso a las prestaciones sanitarias en la Comunitat Valenciana, pero no a la obtención de una Tarjeta Sanitaria, por ejemplo, desplazados temporales de otras Comunidades Autónomas o titulares de la Tarjeta Sanitaria Europea, por la Administración sanitaria se le expedirá el denominado Documento de Inclusión en el SIP. Este documento se expide a los efectos de facilitar la gestión de la asistencia sanitaria prestada, pero la persona habrá de presentar en todo momento junto a dicho documento la Tarjeta Sanitaria (de otra Comunidad Autónoma o la europea) que acredite su derecho de acceso a las prestaciones sanitarias.

Tarjeta Solidaria

Se dirige a aquellas personas extranjeras que carezcan de suficientes recursos económicos y no tengan la condición de beneficiarios de la protección de cualquier otro sistema de cobertura sanitaria pública. No se expedirá ni a ciudadanos de la Unión Europea, ni a los de otras nacionalidades con convenio en materia sanitaria, como, por ejemplo, Andorra, Brasil, Ecuador o Marruecos.

Pueden solicitarla los extranjeros que se encuentren empadronados en la Comunidad Valenciana y los no empadronados mientras regularizan su situación administrativa.

Para ello, la persona interesada deberá dirigirse al Trabajador Social, bien sea del Centro de Atención Primaria o del Ayuntamiento, o a las ONG legalmente reconocidas por la Administración sanitaria, a quienes entregarán la documentación acreditativa de su estancia en España y de la falta de recursos económicos. Se emitirá un informe al respecto y se dará traslado de todo ello a la Administración sanitaria para iniciar el expediente correspondiente.

La Tarjeta Solidaria tendrá una validez temporal de un año. Este plazo sólo podrá ser ampliado cuando se demuestren causas objetivas que hayan podido dificultar el proceso de normalización administrativa.

La Tarjeta Solidaria no tiene un modelo físico distinto del de la Tarjeta SIP, sino que se trata del mismo documento en el que existe una codificación administrativa determinada.

Tarjeta Sanitaria Europea

La Tarjeta Sanitaria Europea es el documento personal e intransferible en virtud del cual su titular tiene derecho a recibir las prestaciones sanitarias que resulten necesarias, desde un punto de vista médico, durante su estancia temporal por motivo de trabajo, estudios o turismo en el territorio de un Estado de la Unión Europea, del Espacio Económico Europeo o en Suiza, en las mismas condiciones que los nacionales del Estado en el que se encuentre.

Es importante tener en cuenta que la Tarjeta Sanitaria Europea no será válida si el motivo del desplazamiento es recibir un tratamiento médico determinado para un problema de salud preexistente en el momento de obtenerla. Tampoco tendrá validez para la atención médica privada.

Los ciudadanos cuya intención sea residir de manera habitual en España, habrán de obtener la correspondiente Tarjeta SIP, siempre que cumplan los requisitos administrativos para ello.

La Tarjeta Sanitaria Europea se solicita en el país de origen con carácter previo al desplazamiento, por lo que habrá que estarse al procedimiento concreto de cada Estado.

En el caso español, cuando un ciudadano residente en España que tenga reconocido el derecho de asistencia sanitaria, se disponga a visitar otro Estado de la Unión, del Espacio Económico Europeo o de Suiza, habrá de personarse en cualquiera de los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social, o tramitar la solicitud vía Internet a través de la Oficina Virtual de la Seguridad Social.



Si por cualquier circunstancia el ciudadano no ha podido tramitar la Tarjeta Sanitaria, debe solicitar el Certificado Provisional Sustitutorio (CPS) que se solicita a través de los mismos cauces pero, a diferencia de la Tarjeta, se obtiene de forma inmediata en los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social mediante entrega en mano o, si se ha solicitado por vía telemática, mediante la mera impresión del documento, precisando para ello contar con Certificado Digital.

Con carácter general la Tarjeta Sanitaria Europea tendrá validez por un año, viniendo indicado su período de vigencia en la propia tarjeta. Por su parte, el Certificado Provisional Sustitutorio sólo será válido para un plazo máximo de 90 días desde la fecha de su emisión.

6. ¿Cómo se realiza la atención médica?

Tal y como ha quedado expuesto en el apartado segundo de esta guía, la atención médica pública se estructura en dos niveles: la Atención Primaria y la Atención Especializada, a las cuales hay que añadir la Atención de Urgencias.

Atención Primaria

La atención primaria es el primer nivel de acceso al sistema sanitario. Será el Centro de Atención Primaria, también conocido como Centro de Salud o Ambulatorio, el lugar al que habrá que dirigirse en primer lugar ante un problema de salud.

A cada usuario le corresponde un Centro de Atención Primaria concreto que vendrá determinado por la dirección de empadronamiento y que figura referenciado en la Tarjeta Sanitaria. En todo caso, el servicio INFOSALUT (cuyos datos de contacto se encuentran en el apartado 12 de esta guía) proporciona la información necesaria acerca del Centro de Salud que corresponda. No obstante, los ciudadanos tienen reconocido el derecho a realizar libre elección de médico, pediatra y centro.

Para acceder a los servicios de Atención Primaria en la Comunitat Valenciana es preciso solicitar una cita previa, y ello puede realizarse por alguno de los medios siguientes:

- Solicitud en el mismo Centro de Atención Primaria. Cada Centro pone a disposición del usuario un servicio administrativo en el que se asignan las citas pertinentes. Este servicio está atendido por funcionarios, si bien en la mayoría de centros de salud se han instalado terminales informáticos a través de los cuales y usando para ello la Tarjeta Sanitaria es posible concertar la cita médica.
- Solicitud telefónica. La cita se solicita a través de un sistema de reconocimiento de voz disponible en castellano, valenciano e inglés y que permanece disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana en el teléfono indicado en el apartado 13 de esta guía.
- Solicitud a través de Internet. Esta modalidad de cita previa se realiza mediante el procedimiento indicado en la dirección web <http://www.san.gva.es/cas/ciud/solicitud.html>

Las modalidades telefónicas y telemática se encuentran en este momento en proceso de implantación por lo que es posible que no se encuentren disponibles en todos los Centros de Salud.

Atención Especializada

Constituye el segundo nivel de acceso de los ciudadanos a la atención sanitaria. Se caracteriza por contar con medios diagnósticos y terapéuticos de mayor complejidad y coste. El acceso a este nivel se realiza mediante prescripción facultativa de los médicos de Atención Primaria.

Básicamente comprende:

- Atención hospitalaria.
- Atención socio sanitaria.
- Atención psiquiátrica y salud mental.
- Atención a drogodependientes.
- Otros recursos de atención especializada (por ejemplo, rehabilitación)

Se presta en Centros de Especialidades o en Hospitales, en este último caso de manera ambulatoria o mediante ingreso.

Atención de Urgencia

La forma de proceder ante una Urgencia varía en función de la gravedad de la misma.

Si la dolencia precisa de una atención inmediata, pero el paciente puede desplazarse por sí mismo, el procedimiento más adecuado es acudir directamente a la consulta de su médico en el Centro de Salud y solicitar el número de orden correspondiente sin que sea necesario en este caso haber concertado una cita previa.

En el supuesto de que el paciente no pueda desplazarse, el Centro de Salud dispone de un servicio de atención domiciliaria, de modo que los profesionales sanitarios se desplazan al domicilio del afectado. Si el problema es muy grave, es conveniente dirigirse directamente al Servicio de Urgencias de cualquier hospital, aunque es recomendable acudir al hospital que corresponda en función de la residencia del ciudadano. Ante una situación de riesgo vital cualquier centro médico, incluido los privados, tiene la obligación de atender pacientes con independencia de la cobertura sanitaria con la que se cuente.

Si la emergencia ocurre en la vía pública o el paciente no se encuentra en disposición de desplazarse, el sistema sanitario público provee un servicio de ambulancias dotadas, en su caso, de personal y medios adecuados.

El teléfono de emergencias 112 es el cauce más adecuado para contactar con los Servicios de Urgencias, puesto que a través de este número se recaba del ciudadano la información que necesitan los medios operativos de urgencia para que su trabajo en el terreno sea lo más eficaz posible.

La Historia Clínica

Al finalizar el proceso asistencial, el paciente tiene derecho a recibir un informe en el que consten, además de

sus datos y un resumen de su historial médico, la indicación de la actividad asistencial prestada, el diagnóstico y las recomendaciones terapéuticas a seguir.

Con independencia del nivel asistencial (Atención primaria, Especializada o Urgencias) al que acuda el ciudadano, todos los procesos sanitarios a los que sea sometido quedarán reflejados en el conjunto de documentos que se conoce como Historia Clínica.

La Historia Clínica es un conjunto de documentos confidenciales, custodiados por los responsables de la asistencia sanitaria, y a los cuales tendrán acceso el paciente o su representante, así como las autoridades sanitarias a efectos de diagnóstico, gestión administrativa e información estadística o epidemiológica.

El Consentimiento Informado

Ante cualquier intervención sanitaria que comporte o pueda comportar un riesgo relevante para la salud del paciente, es preciso que éste preste el denominado Consentimiento Informado.

El Consentimiento Informado consiste en la manifestación expresa de conformidad que emite el paciente con anterioridad a la intervención y después de haber obtenido, con tiempo necesario y en términos comprensibles para él, la información adecuada.

7. Medicamentos y Oficinas de Farmacia

Medicamentos

Podemos distinguir dos tipos fundamentales de medicamentos:

- a) Medicamentos de venta libre. Se distribuyen libremente en las Oficinas de Farmacia sin necesidad de receta o prescripción médica. Son fármacos destinados al alivio, tratamiento o prevención de afecciones menores que han debido ser expresamente autorizados como medicamentos de venta libre.
- b) Medicamentos con receta médica. Se distribuyen única y exclusivamente bajo receta médica, bien sea de un facultativo público o privado, y sirven para el tratamiento de una enfermedad o síntoma más graves. El envase exterior del medicamento debe indicar si su dispensación requiere o no receta médica.

La receta es el documento normalizado por el cual los facultativos médicos legalmente autorizados para ello prescriben la medicación al paciente. La ley regula las características y contenidos que deben reunir las recetas, tanto de la Sanidad Pública como de la privada. Las recetas de medicamentos estupefacientes o psicotrópicos están sujetas a un régimen especial más estricto.

En España los medicamentos únicamente se dispensan, distribuyen o venden en las farmacias, lo cual garantiza contar con el asesoramiento profesional de un Licenciado Universitario en Farmacia. No se permite la venta por Internet de medicamentos para cuya dispensación sea necesaria la prescripción médica.

El coste de gran parte de los medicamentos es asumido por la Sanidad Pública, variando el porcentaje a abonar por los mismos en función del régimen de aseguramiento del que disfrute el ciudadano. Así, por ejemplo, un trabajador en activo, o situación asimilada, abonará el 40% del valor del medicamento, y un pensionista, o situación asimilada, estaría exento de pago de la mayor parte de los medicamentos.

En el caso de determinados medicamentos de uso continuado o crónico, que se identifican con un círculo negro en el precinto, el paciente abonará sólo el 10% del precio con un pago máximo limitado.

CONSELLERIA DE SANITAT Sistema Nacional de Salud		INSTRUCCIONS PER AL PACIENT INSTRUCCIONES AL PACIENTE		AMB APORTACIO CON APORTACION
TRACTAMENT / TRATAMIENTO		PACIENT / PACIENTE		
nombre del medicamento		nombre paciente tarjeta SIP fecha de nacimiento		
Durada de tractament: Duración tratamiento:	Dosi i Freqüència / Dosis y Frecuencia:	METGE / MÉDICO		DATA PRESCRIPCIÓ FECHA PRESCRIPCIÓN
365 día(s)	1 COMPRIMIDO cada día durante 181 días	nombre médico		15/02/2010
Data d'emissió: Fecha de emisión:	INSTRUCCIONS AL PACIENT (Si cal) / INSTRUCCIONES AL PACIENTE (Si procede)			M. COMINA-ACCIO LABORAL I CON APORTACION
15/02/2010	DIAGNÒSTIC (Si cal) / DIAGNOSTICO (Si procede)			
Una vez FINALIZADA la medicación de esta receta y ANTES DEL 16 DE MARZO DE 2010 deberá solicitar una cita con su médico.		Instruccions del farmacèutic (si cal) / Instrucciones del farmacéutico (si procede)		
EQ3108764449 EMITIDO POR:		EVS 0219711-483		

COPIA NO VÀLIDA COMA RECEPTE
COPIA NO VALIDA COMO RECETA

M. COMINA-ACCIO LABORAL I CON APORTACION
E. COMIN-ACC NO LABORAL CON APORTACION

* Registre's sub temporal al preçto o al dispensador quept com a marca comercial per a productes per a ús de pacients.
Esta hoja se refrenda al emitida o al dispensador cuando el/los medicamentos son suministrados por medio al paciente.

Las Oficinas de Farmacia - Farmacias

Se trata de establecimientos cuya función principal consiste en la adquisición, custodia y dispensación de los medicamentos y otros productos sanitarios.

Fuera del horario comercial ordinario, se garantiza la atención continuada a la población a través de la atención farmacéutica de urgencia. En la Comunidad Valenciana dicho servicio se presta a través de las llamadas Farmacias de Guardia.

En cada Oficina de Farmacia existe el denominado Punto SIGRE, (Sistema Integrado de Gestión y Recogida de Envases), que es un sistema de recogida selectiva de los envases y restos de medicamentos que ya no son necesarios o no se encuentran en buen estado. De esta manera los ciudadanos pueden desprenderse de estos productos sin afectar al Medio Ambiente.

8. Defensa de los derechos de los usuarios del Sistema Sanitario Público

Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP)

El SAIP, dentro de la Administración sanitaria, es la unidad responsable de atender e informar a los ciudadanos que utilizan el Sistema Sanitario Público Valenciano, y de tramitar las sugerencias, quejas o agradecimientos que los ciudadanos pudieran realizar.

Se trata de un servicio al que puede acudir el ciudadano en busca de información general sobre la Administración sanitaria o sobre su situación concreta, así como para presentar todas aquellas reclamaciones que consideren oportunas. Puede encontrarse este servicio en todos los Hospitales de la red sanitaria pública valenciana, así como en otros centros como los de especialidades y en algunos de atención primaria, pudiéndose acceder a sus servicios de tramitación también por vía telefónica (números que se indican en el apartado 13 de esta guía).

Quejas, sugerencias y agradecimientos

Con la intención de lograr una mejora continua de la calidad de los servicios sanitarios, los pacientes pueden presentar quejas, sugerencias y agradecimientos en relación al funcionamiento de las instituciones sanitarias.

A través de las **quejas**, el paciente expresa su disconformidad con la calidad del servicio sanitario recibido en sentido amplio (trato recibido, estado de las instalaciones, tiempos de espera, etc.).

Las **sugerencias** son las propuestas formuladas por los pacientes para mejorar la calidad de los servicios públicos

sanitarios y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración sanitaria.

El **agradecimiento** es una muestra de reconocimiento del paciente al profesional o servicio por el trabajo realizado o el trato recibido.

La presentación de las quejas, sugerencias y agradecimientos podrá realizarse en cualquier registro administrativo. No obstante, es preferible acudir directamente a los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP), al Registro General de la Conselleria de Sanidad o al de su Dirección Territorial en Alicante.

En el apartado 13 de esta guía se encuentran las direcciones y teléfonos de contacto del Registro General de la Conselleria de Sanidad y de la Dirección Territorial en Alicante.

El ciudadano deberá recibir respuesta de su queja o sugerencia en el plazo máximo de un mes desde su presentación en registro. El paciente podrá recabar en cualquier momento información sobre el estado de tramitación de su queja así como interponer, en su caso, una nueva queja por incumplimiento del deber de respuesta.

Reclamaciones

De acuerdo con el principio general de responsabilidad de la Administración Pública por los daños causados, los ciudadanos pueden exigir mediante el correspondiente procedimiento administrativo la indemnización por los daños y perjuicios que les haya podido causar el funcionamiento de los servicios sanitarios o las actuaciones del personal a su servicio, debiendo acreditar para ello la existencia de dicho daño o perjuicio, la responsabilidad en la generación del mismo de la Administración sanitaria, así como la valoración económica de la reclamación.

El derecho a reclamar prescribe al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o de manifestarse su efecto lesivo.

La reclamación se puede presentar en cualquier registro administrativo de acuerdo con la legislación administrativa y, preferentemente, en el registro de la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Sanidad.

La Administración tendrá un plazo de seis meses, ampliable por otros seis, para concluir el procedimiento. Si transcurriese ese plazo sin haberse resuelto el procedimiento el ciudadano podrá entender que su reclamación ha sido rechazada.

Si la Administración sanitaria no acepta la reclamación realizada por el ciudadano, éste podrá acudir a los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo.

9. Voluntades Anticipadas y Donación de Órganos

Voluntades Anticipadas

Partiendo del respeto y promoción de la autonomía del paciente, la ley regula la posibilidad de dejar por anticipado instrucciones a seguir sobre los cuidados y el tratamiento de la salud en el caso de que el paciente se encuentre imposibilitado para manifestar su voluntad o, una vez llegado el fallecimiento, sobre su cuerpo u órganos.

Se conoce como Documento de Voluntades Anticipadas aquel en el que una persona mayor de edad o menor emancipada, con capacidad legal suficiente y de forma libre, manifiesta las instrucciones sobre las actuaciones médicas que deben tenerse en cuenta si llegara a encontrarse en una situación en la que no pueda expresar libremente su voluntad. En el caso de que la persona conserve la facultad de manifestar su voluntad prevalecerá siempre dicha manifestación sobre el contenido del Documento que, además, podrá ser revocado, modificado o sustituido en cualquier momento por el otorgante. Este documento también es conocido como Testamento Vital.

El Documento de Voluntades Anticipadas puede ser formalizado de dos maneras:

-Mediante escritura pública otorgada ante Notario.

-Mediante declaración ante tres testigos, mayores de edad y con plena capacidad de obrar, dos de los cuales no deben tener relación directa con el otorgante.

El Documento de Voluntades Anticipadas, que no podrá incluir en ningún caso disposiciones contrarias al ordenamiento jurídico, puede abarcar:

- a) Expresión de los objetivos vitales y valores personales. Para orientar la interpretación del resto del documento y servir de ayuda al equipo médico ante la toma de decisiones.
- b) Instrucciones sobre el tratamiento médico. Pueden referirse tanto a una enfermedad o lesión que se padezca en el momento de otorgar el documento como a cualquiera que se pueda sufrir en el futuro. Con el único límite de la buena práctica clínica y del respeto al ordenamiento jurídico, se pueden indicar tanto las intervenciones médicas que se desean recibir como las que no.
- c) Nombramiento de un representante. Se trata del encargado de actuar como interlocutor ante el equipo sanitario. Este representante deberá cumplir una serie de requisitos establecidos legalmente.
- d) Decisiones relativas a la donación de órganos. La persona puede disponer respecto a la donación de sus órganos con finalidad terapéutica, docente o de investigación. En tal caso, llegado el fallecimiento, no se requerirá el consentimiento de los familiares para la extracción o utilización de los órganos.

Es posible inscribir el Documento en el Registro Centralizado de Voluntades Anticipadas. Se trata de un registro dependiente de la Conselleria de Sanidad que, respetando siempre los principios de confidencialidad, seguridad y control, procura garantizar la eficacia del Documento en todo el territorio nacional.

La inscripción del Documento es muy recomendable ya que si se encuentra inscrito, el equipo médico tendrá conocimiento del mismo al quedar incorporado a la Historia Clínica y deberá tenerlo en cuenta antes de realizar cualquier actuación médica. Si no está inscrito, la obligación de ponerlo en conocimiento recaerá en el propio paciente que deberá entregar una copia en el centro sanitario para que se incorpore a su historia clínica o bien llevarlo consigo.

Donación de órganos

Cualquier persona que en vida no se haya manifestado en contra, puede ser donante de órganos y de tejidos. Como ha quedado indicado, la donación de órganos puede formar parte del contenido del Documento de Voluntades Anticipadas. En este caso, se procederá a la extracción y utilización de órganos sin necesidad de consultar a los familiares.

Si no existen Voluntades Anticipadas, y una vez cesadas definitivamente las funciones cardiorrespiratorias o encefálicas del paciente, se solicita la autorización de los familiares y allegados para proceder a la donación. Por ello, en caso de desear ser donante, es necesario comunicar esta decisión a los familiares.

La web de la Conselleria de Sanidad facilita una tarjeta que el usuario puede rellenar y que, llegado el caso, es prueba de su voluntad de donar sus órganos.

En todo el proceso se mantiene absoluta confidencialidad, garantizando que su finalidad sea favorecer la salud o las condiciones de vida del trasplantado.

10. Recomendaciones

A la hora de acceder a los servicios sanitarios resulta de interés tomar en consideración lo siguiente:

- Antes de realizar cualquier trámite de carácter sanitario es conveniente visitar el portal Web de la Conselleria de Sanidad, o consultar en los teléfonos de información o en los servicios presenciales de atención al paciente.
- Ante cualquier duda o queja, debe acudir a los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) ubicados en los distintos centros sanitarios.
- Si, a pesar de acudir a estos servicios, el problema persiste, sin perjuicio del derecho del ciudadano a utilizar los recursos administrativos o judiciales existentes, puede presentarse una queja ante el Síndic de Greuges.

- Los Consulados y Embajadas suelen disponer de listados de facultativos y Centros Médicos en los que se dispensa atención en idiomas distintos al castellano y valenciano.
- La Atención Médica de Urgencias debe utilizarse únicamente en aquellos casos en los que la gravedad de la situación del paciente lo haga necesario. Siempre que sea posible, y buscando no colapsar los servicios de urgencia, debe acudir a los Centros de Atención Primaria.
- El hecho de que determinados medicamentos no requieran receta para su venta no implica que se trate de sustancias que no puedan resultar perjudiciales para la salud. Se debe realizar siempre un uso responsable de los medicamentos.
- Antes de realizar un desplazamiento a cualquier país de la Unión Europea, del Espacio Económico Europeo o a Suiza, el ciudadano debe asegurarse de que dispone de la Tarjeta Sanitaria Europea y de que el periodo de validez de la misma comprende la fecha de regreso prevista. Si no es así, debe solicitarse una nueva Tarjeta para asegurar la cobertura sanitaria durante la estancia en el exterior.
- La Tarjeta Sanitaria Europea se expide de forma gratuita por las autoridades sanitarias.
- Para conservar de manera adecuada la Tarjeta Sanitaria SIP debe llevarse siempre encima, pero sin doblarla, no escribir sobre la misma, ni ponerla en contacto con imanes, ni colocarla sobre aparatos conectados a la corriente eléctrica.

11. Glosario Básico

Alta médica: Documento en el que el facultativo certifica la finalización del ingreso hospitalario. Se acompaña de un informe médico acerca de la evolución de la enfermedad y de las indicaciones a seguir, necesidad de acudir a revisiones, etc.

Alta médica forzosa: Si el paciente se niega a firmar el alta médica voluntaria, el Centro Sanitario, a propuesta del médico responsable, podrá disponer su alta forzosa en las condiciones reguladas por la Ley, salvo que exista un tratamiento alternativo, prestado por el mismo centro hospitalario y que sea aceptado por el paciente. (Ley 41/2002 de 14 de noviembre. Art.21, apartado 1).

Alta médica voluntaria: Ante el ejercicio por parte del paciente de su derecho a no recibir el tratamiento prescrito, el facultativo le propondrá firmar el alta voluntaria salvo cuando exista riesgo para la salud pública a causa de razones sanitarias. Al igual que en el caso del alta médica habitual, se proporciona al interesado un informe médico.

Atención Primaria: Primer nivel de acceso a las prestaciones sanitarias.

Ambulatorio: Centro de Atención Primaria.

Centro de Salud: Centro de Atención Primaria.

Consentimiento informado: Manifestación expresa de conformidad que emite el paciente con anterioridad a la intervención o tratamiento y después de haber obtenido, con tiempo necesario y en términos comprensibles para él, la información adecuada.

Dispensario: Instalación auxiliar del Centro de Atención Primaria emplazada en zonas alejadas de éste o de escasa densidad poblacional.

Farmacia de guardia: Oficina de Farmacia encargada, mediante sistema de turnos, de garantizar la atención farmacéutica de urgencia a la población.

Historia clínica: Conjunto de documentos que recogen toda las intervenciones sanitarias a las que ha sido sometido un paciente determinado.

Medicamento: Sustancia o conjunto de sustancias con propiedades terapéuticas o preventivas y que han sido aprobadas expresamente como tales.

Medicamento genérico: Es todo aquel que presenta la misma composición cualitativa y cuantitativa en principios activos y la misma forma farmacéutica que un medicamento original y se reconoce por tener en el etiquetado las siglas EFG.

Médico de cabecera: Sinónimo de Médico de Familia.

Médico de Familia: Facultativo destinado a Atención Primaria. Es el profesional más cercano a la población.

Médico General: Sinónimo de Médico de Familia.

Oficina de Farmacia: Establecimiento cuya función principal consiste en la adquisición, custodia y dispensación de los medicamentos y otros productos sanitarios.

Prospecto: Documento que indica la composición, utilidad, modo de empleo y posibles efectos adversos de los medicamentos y que acompaña a éstos en su envase.

Receta médica: Documento normalizado por el cual los facultativos legalmente autorizados para ello prescriben al paciente la medicación y la posología de la misma.

Sigre: Sistema de recogida selectiva de restos de medicamentos de forma respetuosa con el Medio Ambiente.

12. Estructura del Servicio Público Sanitario en la Provincia de Alicante

Desde el punto de vista institucional, la Conselleria de Sanidad está representada en la provincia de Alicante por una Dirección Territorial, cuyos datos de contacto obran en el apartado correspondiente de esta guía.

A nivel asistencial, la provincia de Alicante está dividida en 9 Departamentos de Salud:

- **Departamento de Salud nº 13. Hospital de Denia.** Comprende los municipios de: Adsubia, Alcalalí, Beniarbeig, Benigembla, Benidoleig, Benimeli, Benissa, Benitachell, Calp, Castell de Castells, Denia, Els Poblets, El Verger, Gata de Gorgos, Xaló, Jávea, Jesús Pobre, La Llosa de Camacho, Llíber, Murla, Ondara, Orba, Parcent, Pedreguer, Pego, El Ràfol d'Almunia, Sagra, Sanet y Negrals, Senija, Teulada, Tormos, La Vall d'Ebo, Vall de Gallinera, La Vall de Laguar.
- **Departamento de Salud nº 15. Hospital de Alcoy.** Comprende los municipios de: Alcozer de Planes, Alcoleja, Alcoy, Alfafara, Almudaina, L'Alqueria d'Asnar, Agres, Balones, Banyeres de Mariola, Benasau, Beniarrés, Benifallim, Benilloba, Benillup, Benimassot, Benimarfull, Castalla, Cocentaina, Facheca, Famorca, Gaianes, Gorga, Ibi, La Vall d'Alcalà, Lorcha, Millena, Muro de Alcoy, Penàguila, Planes, Onil, Quatretondeta, Tollos.
- **Departamento de Salud nº 16. Hospital de Villajoyosa.** Comprende los municipios de: L'Alfàs del Pi, Altea, Beniardá, Benifato, Benidorm, Benimantell, Bolulla, Confrides, Finestrat, El Castell de Guadalest, La Nucia, Orxeta, Polop, Relleu, Sella, Tàrbena, Villajoyosa.
- **Departamento de Salud nº 17. Hospitales Generales de Alicante-San Juan.** Comprende los municipios de: Aigües, Alicante, Busot, El Campello, Jijona, Mutxamel, Sant Joan d'Alacnt, Santa Faz, Tibi, Torremanzanas.
- **Departamento de Salud nº 18. Hospital de Elda.** Comprende los municipios de: Algueña, Aspe, Beneixama, Biar, Campo de Mirra, Cañada, Elda, Hondón de los Frailes, Hondón de las Nieves, La Romana, Monóvar, Novelda, Petrer, Pinoso, Sax, Salinas, Villena.
- **Departamento de Salud nº 19. Hospital General de Alicante.** Comprende los municipios de: Agost, La Alcoraya, Alicante, Cañada, Monforte del Cid, El Moralet, San Vicente del Raspeig, Verdegás.
- **Departamento de Salud nº 20. Hospital General de Elche.** Comprende los municipios de: Crevillent, Elche, Isla de Tabarca, Santa Pola.
- **Departamento de Salud nº 21. Hospital de Orihuela.** Comprende los municipios de: Albaterra, Algorfa, Almoradí, Benejúzar, Benferri, Bigastro, Callosa de Segura, Catral, Cox, Daya Nueva, Daya Vieja, Dolores, Granja de Rocamora, Jacarilla, Rafal, Redován, San Isidro.

- **Departamento de Salud nº 22. Hospital de Torrevieja.** Comprende los municipios de: Benijófar, Campoamor, Formentera del Segura, Guardamar del Segura, Los Montesinos. Pilar de la Horadada, Rojales, San Fulgencio, San Miguel de Salinas, Torremendo, Torrevieja.

Cada Departamento de Salud, cuenta con una Dirección de Atención Primaria de la que dependen los Centros de Salud y consultorios auxiliares del Departamento. Dentro de la Atención Especializada cada Departamento cuenta también con un Hospital y un Centro de Especialidades.

Las direcciones y teléfonos tanto de las Direcciones de Atención Primaria como de los Centros de Especialidades y Hospitales se encuentran en el apartado 13 de esta guía.

Existen también dos centros hospitalarios de ámbito provincial orientados a pacientes crónicos y de larga estancia, se trata del Hospital de La Pedrera de Denia y del Hospital de San Vicente del Raspeig, cuyas direcciones constan también en el apartado correspondiente de esta guía.

Para la prestación de servicios residenciales y de rehabilitación de pacientes con enfermedades mentales crónicas, la Diputación de Alicante cuenta con el Centro Socio-Asistencial Dr. Esquerdo y Servicio de Salud Mental, antiguo Hospital Psiquiátrico Provincial. El Servicio de Salud Mental se ocupa del cuidado y mejora de la salud de los enfermos mentales hospitalizados, así como de la asistencia no hospitalizada, contando con una unidad de atención domiciliaria.

13. Teléfonos y direcciones de interés

Infosalut.
Telf. 900 161 161.

Call Centre. Información Tarjeta SIP.
Telf. 900 662 000.

Centro de Especialidades Alcoy "La Fabrica".
C/Alcoleja, 4. Alcoi/Alcoy. 03802.
Telf. 96 652 10 12. Telf. SAIP 96 652 08 60. Fax 96 652 09 27.

Centro de Especialidades Alicante "Babel".
C/ Fernando Madroñal 5 y 7. Alicante. 03007.
Telf. 96 593 89 36. Telf. SAIP 96 593 89 30. Fax. 96 511 29 40.

Centro de Especialidades Alicante «Santa Faz».
C/Gerona 24. Alicante. 03001.
Telf. 96 593 81 23. Telf. SAIP 96 593 81 63. Fax 96 593 89 65.

Centro de Especialidades de Benidorm "Foietes".
C/ Venezuela, s/n. Benidorm. 035022.
Telf. 96 680 82 34. Telf. SAIP 96 680 75 61. Fax 96 586 13 07.

Centro de Especialidades de Dénia.
Partida de Beniadrá, s/n. Denia. 03700.
Telf. 96 642 93 50.

Centro de Especialidades Elx/ Elche "San Fermín".
C/ Jorge Juan, 46. Elche/ Elx. 03201.
Telf. 96 667 94 44. Telf. SAIP 96 667 94 12. Fax 96 667 94 77.

Centro de Especialidades de Elda.
C/ Padre Majón, 5. Elda. 03600.
Telf. 96 698 90 11. Telf. SAIP 96 539 78 05. Fax 96 698 90 22.

Centro Especialidades "Nuestro Padre Jesús" Orihuela.
Avda. Teodomiro, 22. Orihuela. 03300.
Telf. 96 690 40 00. Telf. SAIP 96 690 40 01. Fax 96 690 40 06.

Conselleria de Sanidad. Generalitat Valenciana.
Av. Campanar, 32. Valencia. 46015.
Telf. 96 386 60 00.

Dirección Territorial de la Conselleria de Sanidad en Alicante.
C/ Gerona 26. Alicante. 03001.
Telf. 965 93 80 00. Fax 965 93 80 67.

Dirección de Atención Primaria de Alcoy.
Plaza de España, 2. Alcoy. 03801.
Telf. 96 652 89 20. Telf. SAIP 96 652 03 05. Fax 96 652 89 25.

Dirección de Atención Primaria Alicante-Hospital General.
C/ Isla de Cuba, 39 (CS de Los Ángeles). Alicante. 03009.
Telf. 96 593 79 96. Telf. SAIP 96 518 18 94. Fax 96 521 45 23.

Dirección de Atención Primaria de Denia.
Partida de Beniadrá, s/n. Denia. 03700.
Telf. 96 642 93 50.

Dirección de Atención Primaria Elx-Hospital General.
Camino de la Almazara, 11. Elche/Elx. 03203.
Telf. 96 667 95 40. Telf. SAIP 96 667 96 18. Fax 96 667 95 66.

Dirección de Atención Primaria de Elda.
Av. de las Acacias, 31. Elda. 03600.
Telf. 96 538 72 20. Telf. SAIP 96 538 72 20. Fax 96 539 68 35.

Dirección de Atención Primaria Marina Baixa.
C/ Tomas Ortuño, 69. Benidorm. 03500.
Telf. 96 687 89 09. Telf. SAIP 96 687 89 35. Fax 96 687 89 01.

Dirección de Atención Primaria de Orihuela.
Ctra. Orihuela-Almoradi, s/n (Ptda. de San Bartolomé). Orihuela. 03314.
Telf. 96 587 75 00. Telf. SAIP 96 587 77 33. Fax 96 677 60 60.

Dirección de Atención Primaria Sant Joan d'Alacant.
Ctra. Alicante-Valencia. Sant Joan d'Alacant (Alicante). 03550.
Telf. 96 593 87 00. Telf. SAIP 96 593 86 23. Fax 96 593 86 52.

Dirección de Atención Primaria de Torrevieja.
Ctra.CV-95 Torrevieja-San Miguel de Salinas. Ptda. Ceñuelo. Torrevieja. 03186.
Telf. 96 572 12 00.

Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente de la Conselleria de Sanidad.
C\ Micer Mascó, 31, 46010. Valencia.
Telf. 96 386 66 00. Fax 96 386 66 07.

Emergencias.
Telf. 112.

Hospital Alcoy "Virgen de los Lirios".
Polígono Caramanxell s/n. Alcoy. 03804.
Telf. 96 553 74 00. Fax 96 553 74 48.

Hospital General Universitario de Alicante.
C/ Pintor Baeza, 12. Alicante. 03010.
Telf. 96 593 30 00. Fax 96 593 82 34.

Hospital Dénia "Marina Salud".
Partida de Benjadrá. 03700. Denia.
Telf. 96 642 90 00. Fax 96 578 17 88.

Hospital de La Pedrera de Denia.
Partida Plana Est, 4. Denia. 03700.
Telf. 96 557 97 00. Fax 96 557 97 25.

Hospital General Universitario de Elx-Elche.
Camino de la Almazara, 11. Elche/Elx. 03203.
Telf. 96 667 90 00. Fax 96 667 91 08

Hospital General de Elda "Virgen de la Salud".
Ctra. Elda-Sax. Ptda. La Torreta (Elda). 03600.
Telf. 96 698 90 00. Fax 96 698 90 79.

Hospital Vega Baja de Orihuela.
Ctra. Orihuela-Almoradi, s/n (Ptda. de San Bartolomé). Orihuela. 03314.
Telf. 96 587 75 00. Fax 96 587 75 21.

Hospital de San Vicente del Raspeig.
C/Lillo Juan, 137. San Vicente del Raspeig. 03690.
Telf. 96 590 77 00. Fax 96 590 77 45.

Hospital de Sant Joan d'Alacant.
Ctra. Alicante-Valencia. Sant Joan d'Alacant (Alicante). 03550.
Telf. 96 593 87 00. Fax 96 593 86 52.

Hospital de Torrevieja.
Ctra.CV-95 Torrevieja-San Miguel de Salinas. Ptda. Ceñuelo. Torrevieja. 03186.
Telf. 96 572 13 13. Fax 96 572 13 68.

Hospital La Vila Joiosa "Marina Baixa".
Avda. Alcalde En Jaume Botella, 7. Villajoyosa. 03570.
Telf. 96 685 98 00. Fax 96 685 99 00.

Oficina del Síndic de Greuges.
C\ Pascual Blasco, 1. Alicante. 03001.
Telf. 900 21 09 70. Fax 965 93 75 54.

Registro General de la Conselleria de Sanidad.
C\ Micer Mascó, 31-33. Valencia. 46010.
Telf. 012.

Registro de la Dirección Territorial de Sanidad. Alicante.
C\ Girona, 26. 03001. Alicante.
Telf. 012.

Sección de Afiliación y Validación Conselleria de Sanidad. Alicante.
Rambla de Méndez Núñez, 41. Alicante. 03002.
Telf. 96 647 83 09.

Seguridad Social. Centro de Atención e Información. Alicante. Nº 2.
C/Mayor, 3. Alicante. 03002.
Telf: 96 523 33 00 / 96 523 33 01.

Seguridad Social. Centro de Atención e Información. Alicante. Nº 3.
C/ Doctor Ayela, 26.-28. Alicante. 03013.
Telf. 965 205 909. Fax 965 143 756.

Seguridad Social. Centro de Atención e Información. Alcoy.
C/ Doctor Sempere, 28. Alcoy. 03803.
Telf. 965 333 073. Fax 965 525 952.

Seguridad Social. Centro de Atención e Información. Benidorm.
C/ Júpiter, 1 bajo. Benidorm. 03501.
Telf. 965 855 905. Fax 965 855 906.

Seguridad Social. Centro de Atención e Información. Denia.
Pº Saladar, 41. Denia. 03700.
Telf. 965 780 022. Fax 965 780 530.

Seguridad Social. Centro de Atención e Información. Elche.
C/ Fra Jaume Torres, 32 AC. Elche. 03204.
Telf. 96 6630670. Fax 966 630 671.

Seguridad Social. Centro de Atención e Información. Elda.
C/ González Bueno, 2. Elda. 03600.
Telf. 966 981 140. Fax 966 981 141.

Seguridad Social. Centro de Atención e Información. Jijona.
Avda. De la Constitución, 39 bajo.
Telf. 965 610 284. Fax 965 612 856

Seguridad Social. Centro de Atención e Información. Orihuela.
C/ San Agustín, 20. Orihuela. 03300.
Telf. 965 300 006. Fax 966 740 389.

Seguridad Social. Centro de Atención e Información.
C/ Constitución, 10. Villajoyosa. 03570.
Telf. 965 890 194. Fax 965 891 465.

Centro Socio-Asistencia Dr. Esquerdo y Servicio de Salud Mental.
C/ Ramón de Campoamor, 25. San Juan de Alicante. 03550.
Telf. 965 939 033.

14. Enlaces de interés

Portal Web del Ministerio de Sanidad y Política Social con información relativa a la protección de la salud en España así como de la prestaciones del Sistema Nacional de Salud.

<http://www.mspes.es/>

Página Web de la Conselleria de Sanidad, en la que encontrarán toda la información relativa a las infraestructuras sanitarias de la provincia de Alicante y tramites administrativos.

<http://www.san.gva.es>

Solicitud de cita previa Atención Primaria.

www.san.gva.es/cas/ciud/homeciud.html

Página Web del Área de Residentes Europeos de la Diputación Provincial de Alicante, donde puede encontrarse abundante información legal, administrativa, de actualidad y de ocio específicamente dirigida a los residentes europeos de la provincia de Alicante.

www.residenteseuropeos.com

Portal Web del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, podrán encontrar información sobre esta Institución de defensa de los derechos fundamentales entre los que se encuentran el derecho a la salud.

www.sindicdegreuges.gva.es

Oficina Virtual de la Seguridad Social. Ventanilla de atención al ciudadano en Internet a través de la cual se pueden realizar trámites ante la Seguridad Social.

www.seg-social.es

Página del Colegio de Farmacéuticos de Alicante. Farmacias de Guardia por localidad y fecha.

<http://www.cofalicante.com>

15. Legislación de referencia

- Constitución española de 1978. Artículos 13, 41 y 43.
- Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España.
- Ley 28/2009, de 30 de diciembre, de modificación de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley 16/1997, de 25 de abril de regulación de servicios de las oficinas de farmacia.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Real Decreto 1030/2006 de Cartera de Servicios Comunes en el SNS (deroga el Real Decreto 63/1995 de ordenación de prestaciones sanitarias del SNS).
- Ley de la Generalitat 6/2008, de 2 de junio, de aseguramiento sanitario del sistema sanitario público valenciano.
- Ley de la Generalitat 7/2006, de 9 de junio, que modifica la Ley de la Generalitat 6/1998, de 22 de junio, de ordenación farmacéutica de la Comunidad Valenciana.
- Ley de la Generalitat 4/2005, de 17 de junio, de Salud Pública de la Comunidad Valenciana.
- Ley de la Generalitat 3/2003, de 14 de febrero, de ordenación sanitaria de la Comunidad Valenciana.
- Ley de la Generalitat 1/2003, de 28 de enero, de Derechos e Información al Paciente de la Comunidad Valenciana.
- Decreto del Consell 25/2005, de 4 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos reguladores de la Agencia Valenciana de Salud (modificado por Decreto del Consell 164/2005).
- Decreto 149/2009, de 25 de septiembre, del Consell, por el que se regula el convenio de asistencia sanitaria a pacientes privados.
- Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, por la que se regulan las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Agencia Valenciana de Salud y de la Conselleria de Sanidad.
- Resolución de 30 de septiembre de 2009, de la Subsecretaria de la Conselleria de Sanidad, por la que se aprueba el modelo de solicitud de suscripción de convenio de asistencia sanitaria a pacientes privados con la Generalitat y el modelo mantenimiento de terceros para pagos por domiciliación, previstos en el Decreto 149/2009, de 25 de septiembre, del Consell, por el que se regula el convenio de asistencia sanitaria a pacientes privados.



DIPUTACIÓN
DE ALICANTE





DIPUTACIÓN
DE ALICANTE