



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SERVICIO PRESTADO:

Gestión de quejas escritas

PARÁMETROS	APLICA (SI/NO)	REQUISITOS
Formulario de solicitud	SI	Hoja de quejas/sugerencias
Vías de solicitud	SI	En cualquier Centro de Salud u Hospital del Servicio de Salud del Principado de Asturias. En Atención al Usuario de los Hospitales y en los Servicios de Información del HUCA. En internet en la Sede Electrónica de la web www.asturias.es
Solicitud de Formulario	SI	En los Centros de Salud u Hospitales durante el horario de atención. En Atención al Usuario en horario de mañana los días laborables. En internet www.asturias.es en cualquier momento del día.
Plazo de respuesta	SI	30 días naturales
Documentación a aportar por el usuario	SI	→ Formulario cumplimentado y firmado por el interesado, sino se trata del paciente, autorización firmada y DNI. → En el caso de pacientes menores de 16 años, la solicitud debe ser realizada por sus padres, representante legal o persona o institución designada por la ley. Éstos deben acreditar dicha circunstancia → En el caso de que el paciente haya fallecido, el usuario debe acreditar su vinculación, por razones familiares o de hecho, o su representación legal
Lugar de presentación	SI	En cualquier registro público oficial del Principado de Asturias Por internet a través de la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias (necesidad de certificado digital o DNI electrónico)



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SERVICIO PRESTADO: Gestión de quejas verbales

PARÁMETROS	APLICA (SI/NO)	REQUISITOS
Formulario de solicitud	NO	
Vías de solicitud	SI	Presencialmente, en el propio SAU
Horario de recepción	SI	Las quejas pueden realizarse presencialmente: → En el SAU: de 8:30 a 14:30, de lunes a viernes (excepto festivos) o en la unidad Administrativa del Centro de Salud.
Documentación a aportar por el usuario	SI	→ Presentación del DNI o pasaporte. Si no se trata del paciente, autorización firmada y DNI o pasaporte de éste último → En el caso de pacientes menores de 16 años, la solicitud debe ser realizada por sus padres, representante legal o persona o institución designada por la ley. Éstos deben acreditar dicha circunstancia → En el caso de que el paciente haya fallecido, el usuario debe acreditar su vinculación, por razones familiares o de hecho, o su representación legal
Observaciones	SI	Queja verbal: Acción por la que el usuario comunica de manera verbal su disconformidad o insatisfacción con los servicios sanitarios o con alguna de sus prestaciones, y sin que ello conlleve necesariamente la obligación de dar una respuesta escrita al usuario.

SERVICIO PRESTADO: Gestión de sugerencias



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

PARÁMETROS	APLICA (SI/NO)	REQUISITOS
Formulario de solicitud	SI	Hoja de quejas/sugerencias
Vías de solicitud	SI	En cualquier Centro de Salud u Hospital del Servicio de Salud del Principado de Asturias. En Atención al Usuario de los Hospitales y en los Servicios de Información del HUCA. En internet en la Sede Electrónica de la web www.asturias.es
Horario de recepción	SI	En los Centros de Salud u Hospitales durante el horario de atención. En Atención al Usuario en horario de mañana los días laborables. En internet www.asturias.es en cualquier momento del día.
Plazo de respuesta	NO	---
Documentación a aportar por el usuario	SI	→ Formulario cumplimentado y firmado por el interesado, sino se trata del paciente, autorización firmada y DNI. → En el caso de pacientes menores de 16 años, la solicitud debe ser realizada por sus padres, representante legal o persona o institución designada por la ley. Éstos deben acreditar dicha circunstancia En el caso de que el paciente haya fallecido, el usuario debe acreditar su vinculación, por razones familiares o de hecho, o su representación legal
Observaciones	NO	En cualquier registro público oficial del Principado de Asturias Por internet a través de la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias (necesidad de certificado digital o DNI electrónico)



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SERVICIO PRESTADO:

Gestión de agradecimientos

PARÁMETROS	APLICA (SI/NO)	REQUISITOS
Formulario de solicitud	NO	---
Vías de solicitud	SI	→ Presencialmente, en el propio SAU o en cualquiera de los puntos de información disponibles en el HUCA → Correo postal, electrónico o telemático → A través de los Organismos oficiales
Horario de recepción	SI	Los agradecimientos pueden realizarse presencialmente: → En el SAU: de 8:30 a 14:30, de lunes a viernes (excepto festivos) → En los puntos de información del HUCA: de 8:00 a 22:00, de lunes a domingo
Plazo de respuesta	NO	---
Documentación a aportar por el usuario	NO	---
Observaciones	NO	---



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SERVICIO PRESTADO:

Solicitud y entrega de documentación clínica

PARÁMETROS	APLICA (SI/NO)	REQUISITOS
Formulario de solicitud	SI	Solicitud de documentación clínica
Vías de solicitud	SI	→ Presencialmente en el propio SAU → Correo postal, electrónico o telemático → A través de los Organismos oficiales
Horario de recepción	SI	Tanto la solicitud como la entrega de la documentación pueden realizarse presencialmente: → En el SAU: de 8:30 a 14:30, de lunes a viernes (excepto festivos)
Plazo de respuesta	NO	---
Documentación a aportar por el usuario	SI	→ Presentación del DNI o pasaporte. Si no se trata del paciente, autorización firmada y DNI o pasaporte de éste último → En el caso de pacientes menores de 16 años, la solicitud debe ser realizada por sus padres, representante legal o persona o institución designada por la ley. Éstos deben acreditar dicha circunstancia → En el caso de que el paciente haya fallecido, el usuario debe acreditar su vinculación, por razones familiares o de hecho, o su representación legal
Observaciones	SI	El tiempo medio de entrega de la documentación clínica es de 5 días naturales



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SERVICIO PRESTADO:

Tramitación de solicitudes de cambio de facultativo

PARÁMETROS	APLICA (SI/NO)	REQUISITOS
Formulario de solicitud	NO	---
Vías de solicitud	SI	→ Presencialmente en el propio SAU → Correo postal, electrónico o telemático → A través de los Organismos oficiales
Horario de recepción	SI	Las solicitudes pueden realizarse presencialmente: → En el SAU: de 8:30 a 14:30, de lunes a viernes (excepto festivos)
Plazo de respuesta	NO	---
Documentación a aportar por el usuario	NO	---
Observaciones	SI	Las solicitudes deben ser presentadas por escrito



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SERVICIO PRESTADO:

Información al usuario y otras gestiones

PARÁMETROS	APLICA (SI/NO)	REQUISITOS
Formulario de solicitud	NO	---
Vías de solicitud	SI	→ Presencialmente, en el propio SAU o en cualquiera de los puntos de información disponibles en el HUCA → Correo postal, electrónico o telemático → A través de los Organismos oficiales
Horario de recepción	SI	Las solicitudes pueden realizarse presencialmente: → En el SAU: de 8:30 a 14:30, de lunes a viernes (excepto festivos) → En los puntos de información del HUCA: de 8:00 a 22:00, de lunes a domingo
Plazo de respuesta	NO	---
Documentación a aportar por el usuario	NO	---
Observaciones	NO	---



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SERVICIO PRESTADO: COMUNICACIÓN TELEMÁTICA DE NACIMIENTOS DESDE CENTROS SANITARIOS

PARÁMETROS	APLICA (SI/NO)	REQUISITOS
Formulario de solicitud	SI	Aplicación ANDES (Alta de nacimientos y defunciones desde el Centro Sanitario).
Vías de solicitud	SI	Presencialmente en el Registro de Recién Nacidos del HUCA TELÉFONO DE CITA PREVIA 985109890-985109889 (lunes a viernes de 08:00-14:00)
Horario de recepción	SI	De 8:00 a 14:00 horas de lunes a viernes
Plazo de respuesta	SI	La inscripción es inmediata, entregando un justificante de envío de los datos comunicados al Registro Civil
Documentación a aportar por el usuario	SI	1.- Documento acreditativo de identidad de los progenitores (estos documentos varían en función de la nacionalidad): DNI, pasaporte o NIE de ambos progenitores Españoles: DNI o Pasaporte en vigor. Extranjeros residentes extracomunitarios: NIE con foto o Pasaporte. Extranjeros Comunitarios: Para identificarse usan DNI nacionales o pasaportes. En el caso de identificarse con el certificado de inscripción de ciudadano de la UNIÓN en el Registro Central de Extranjeros de la DGP éste debe ir acompañado del pasaporte o documento nacional de identidad en vigor. Extranjeros no Comunitarios: Pasaporte. 2.- El certificado médico/matrona de nacimiento: Es la declaración por parte del personal sanitario (facultativo médico/matrona) que asistió al parto en el que consta la identidad de la madre, el sexo del recién nacido, la hora y fecha del nacimiento y el lugar.



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

		3.-Hijos matrimoniales: Deben aportar libro de familia o certificado de matrimonio. Si el matrimonio se ha celebrado en otro país hay que presentar la documentación que lo acredite en caso contrario el matrimonio constará por afirmación del declarante. El registro civil puede ponerse en contacto con los padres para requerirles alguna otra documentación. Las parejas de hecho se consideran solteras para este trámite.
Excluidos	SI	No se puede hacer el trámite en el hospital en los siguientes casos: -Los progenitores son de distinta nacionalidad o ninguno de los dos es español. -El plazo desde el nacimiento superó las 72 horas. -Uno o los dos progenitores es menor de edad. -El estado civil de la madre es divorciada, separada o viuda. En estos casos deberán acudir directamente al registro civil que les corresponda.



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

SERVICIO PRESTADO: Gestión de almacén de pertenencias de paciente

PARÁMETROS	APLICA (SI/NO)	REQUISITOS
Formulario de solicitud	NO	
Vías de solicitud	SI	En Atención al Usuario del HUCA.
Horario de recepción	SI	En Atención al Usuario en horario de 08:30 a 14 horas de lunes a viernes (no festivo)
Plazo de respuesta	NO	---
Documentación a aportar por el usuario	SI	→ Justificante de recogida cumplimentado y firmado por el interesado, sino se trata del paciente, autorización firmada y DNI. → En el caso de pacientes menores de 16 años, la recogida de pertenencias debe ser realizada por sus padres, representante legal o persona o institución designada por la ley. Éstos deben acreditar dicha circunstancia → En el caso de que el paciente haya fallecido, el usuario debe acreditar su vinculación, por razones familiares o de hecho, o su representación legal
Observaciones	SI	→ Ante la imposibilidad de contacto con el paciente o familia se enviará correo certificado a la dirección que consta en la HC. Si el correo viene devuelto se procederá a la destrucción de las pertenencias. → Se destruirán las pertenencias en caso de rechazo de recogida dejando constancia del nombre y DNI de la persona que autoriza la destrucción.



SERVICIO DE SALUD
DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Febrero 2022

CARTERA DE PRESTACIONES SAU HUCA

CIA ÁREA SANITARIA IV
GERENCIA ÁREA SANITARIA
IV

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Responsable de Servicio

Fecha: 15/02/2022