



# U.A.U.

(Unité d'attention à l'utilisateur)

Vocacion de Servici

*Vocation du Service*

**21 octobre 2011**

Hôtel-Dieu St-Jacques

CHU de Toulouse





# Encastre

## *Domaine d'application*



- Système de Santé
- Système de Services Sociaux



# Sistema de Salut Espanhol

## Systeme de Santé Espagnol

Promotion , protection et restauration de la **santé** des individus, des collectivités et de l'environnement.

Bien que la protection soit universelle, et sans distinction entre citoyens, certains risques ne sont pas couverts.

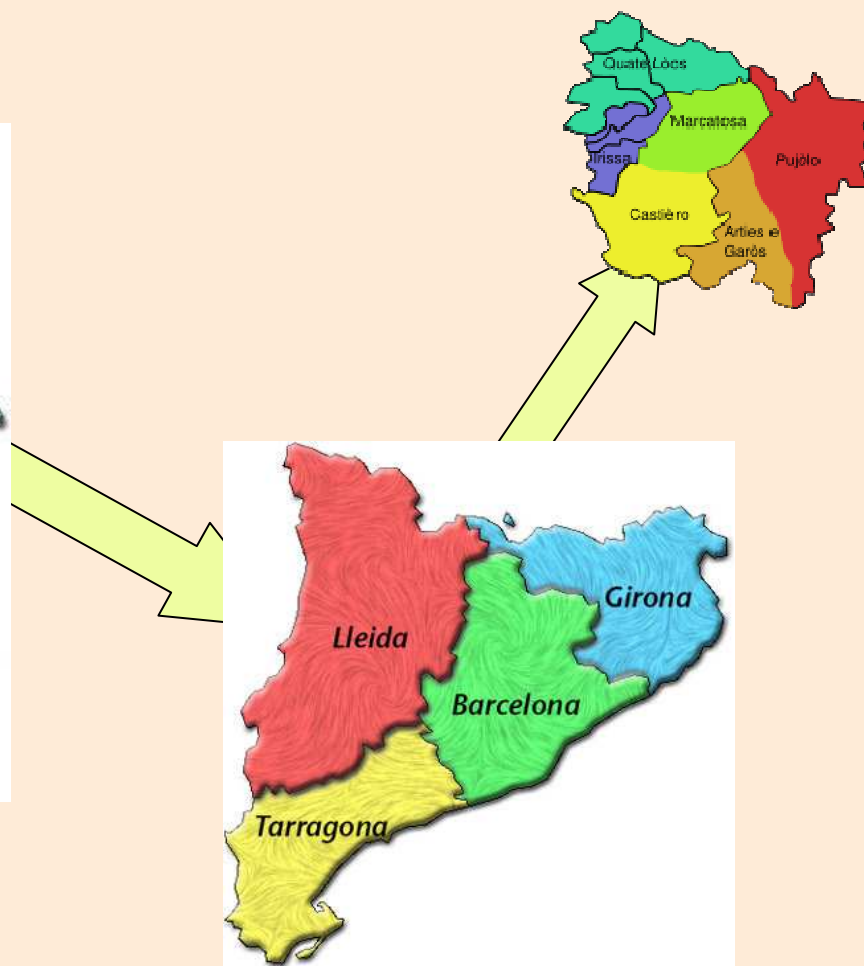
Exem: Chir. Plastique, esthétique. Fecondation in vitro.



# Transferència de competencies

## Transfert des compétences

- L'administration autonome des régions définit le modèle de gestion sanitaire, basé sur le principe de proximité aux usagers.





# Servicis Socials Services Sociaux

Action Sociale  
Definition

- Il sont mobilisés lorsque les besoins des usagers dépassent leurs moyens personnels et demandent une intervention publique.



# Obligacions Obligations

- “Droit aux services sociaux nécessaires”
  - (Art. 25 Declaracion Universau des Drets Umans dera ONU)
- “Droit aux bénéfices des Services”
  - (Art. 14 Carta Sociau Europèa, 1961)



# Accions Socials

## Actions Sociales

- Développement de différents programmes
  - Pour la femme
  - Pour les immigrés
  - Pour la jeunesse
  - Pour les personnes en risque d'exclusion sociale
  - Pour les personnes âgées





# U.A.U.



## (Unité d'attention à l'utilisateur)

- Nous sommes la vitrine du Système Socio Sanitaire.
- Nous facilitons l'accès, nous dirigeons, nous orientons, nous accompagnons.



Nous pouvons être.....





# MISSION MISSION



## Conjuguer.

- Les besoins de l'usager du Système Socio Sanitaire (SABS) avec l'offre des services.



# MISSION MISSION



## Comment?

- En servant d'interlocuteur entre l'offre et la demande entre le Système Socio Sanitaire et l'Usager.



# MISSION MISSION



## Garantir

L' accès au système socio sanitaire dans des conditions d'égalité.

Protéger et préserver l' information Socio / Clinique de l' usager (LOPD).



# Foncion Fonction



- Orienter vers les differents services internes et/ou externes auxquels peut accéder l' Usager, et qui lui sont necessaires.
- Faciliter l' accès à ces services.



# Foncion Fonction



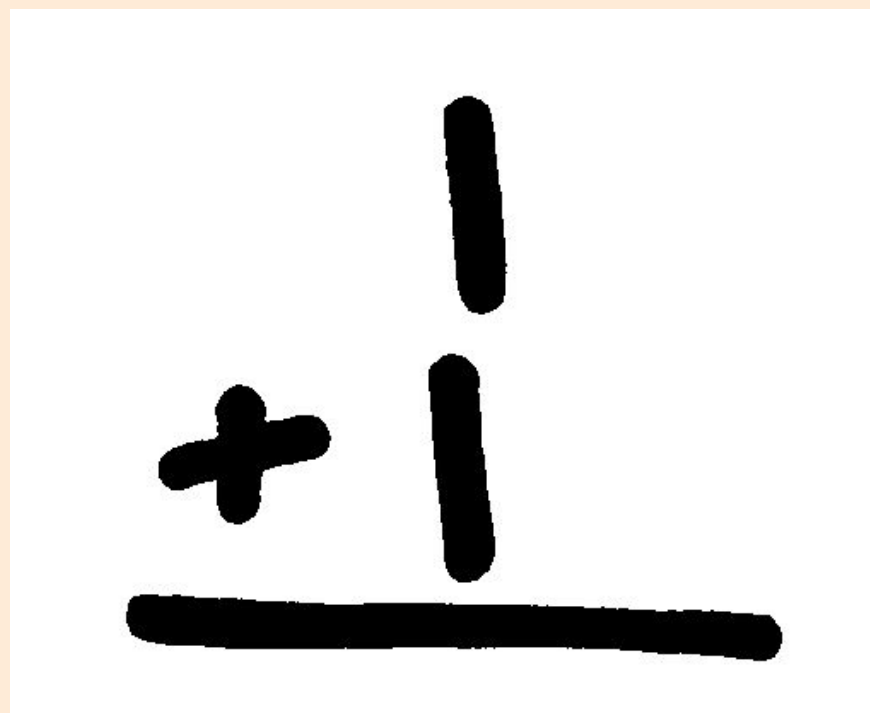
- Adapter l'offre de soins avec les besoins des usagers.
- Optimisation des ressources.



# Foncion Fonction



## Facilitateur





# OBJETIU OBJECTIF



- Un guichet unique.
  - Quelques soient les besoins de l´usager, c´est le **SYSTÈME** qui doit tourner autour de lui.







# OBJETIU OBJECTIF

- L'usager ne doit pas se perdre dans le système"





# Equipa Equipe



- Une EQUIPE de 16 professionnels

- 24h par jour et 365 jours par an



- Personnel qui a en charge la gestion des besoins et des ressources, destinées à améliorer la perception de la santé et la protection sociale des personnes.



# ES CHIFRES

## Les chiffres





# Gestion telefonica

## Gestion téléphonique



- Système Sanitaire: 221.936
- Système Social: 45.916





# Gestion d'agendes

## Gestion des agendas

- Système Sanitaire: 152.674
- Système Social: 1.674





# Programmes Programmes



- ACMA. Détection précoce du cancer du sein.

980 femmes/an





# Gestions Gestions



Rapport avec HHCC.(Gestion dossier médicale unique)

Remboursement des frais

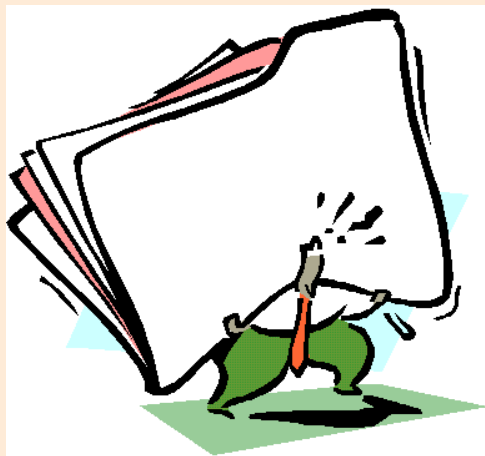
Transport non Sanitaire

Reclamations\*

Transmission des dossiers externes.

Sollicitation de la Carte de Santé Européenne

Etc.



4.564



# Reclamacion Reclamation



- Par écrit. Toujours reçue par le personnel de la UAU.
- Elle est enregistrée , identifiée avec un n<sup>o</sup>, et nous en accusons réception à l´usager dans les 72 heures, en lui expliquant que sa réclamation aura une réponse dans un délai maximum de 60 jours.





# Reclamacion Reclamation



- Nous informons la Direction qui recherche l'information nécessaire sur l'incident et donne réponse dans le temps stipulé.
- Nous informons le CatSalut qui en assure le suivi.



# Reclamacion Reclamation



- Orale. Reçue par le Responsable de la UAU ou son adjoint.
- Elaboration d'un rapport interne pour faire le suivi. Recueil de l'information sur l'incident a fin de pouvoir répondre.
- Le delai maximum de réponse est d'une semaine.
- Nous adressons copie du rapport final à la Direction de SABS et aux directions d'AS impliquées.



# Mos vedem atau

C'est ainsi que nous nous voyons

