



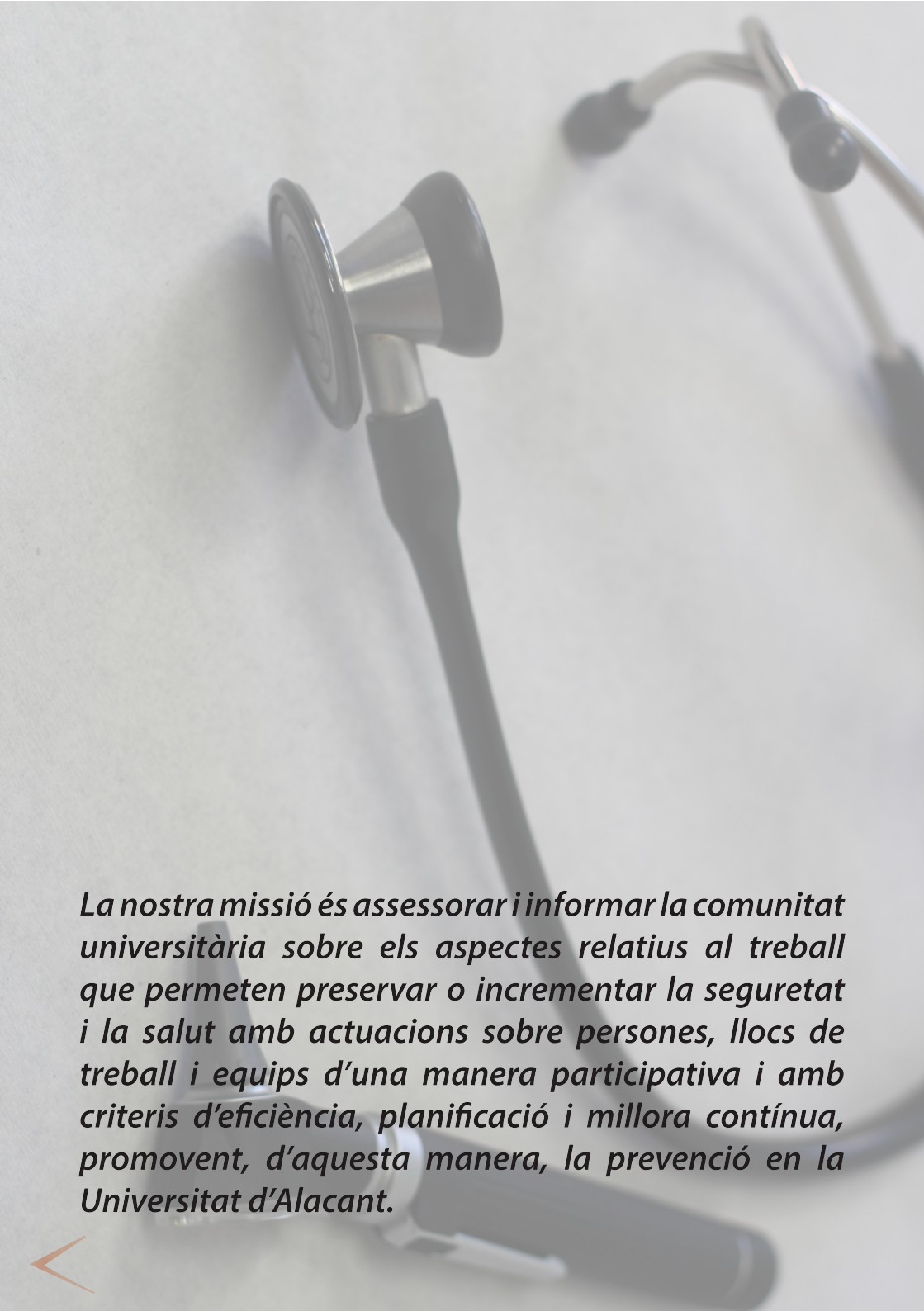
# Universitat d'Alacant

# Universidad de Alicante



## Servei de Prevenció

carta de serveis - edició 3 - juny 2016



*La nostra missió és assessorar i informar la comunitat universitària sobre els aspectes relatius al treball que permeten preservar o incrementar la seguretat i la salut amb actuacions sobre persones, llocs de treball i equips d'una manera participativa i amb criteris d'eficiència, planificació i millora contínua, promovent, d'aquesta manera, la prevenció en la Universitat d'Alacant.*



## SERVEIS QUE ES PRESTEN

- Reconeixements mèdics. c1-c3
- Analítiques prescrites per la Unitat de Salut relatives a salut laboral. c4-c6
- Expedició de receptes. c7
- Urgències i assistència universal d'accidents i malaltia. c8
- Consultes mèdiques i d'infermeria. c9
- Expedició de certificats ordinaris i d'aptitud. c10
- Campanya de vacunació. c11
- Disseny i gestió de programes de salut per a personal de la UA. c12
- Avaluacions de risc en els llocs de treball i instal·lacions de la UA. c13-c15
- Mantenir i actualitzar manuals d'autoprotecció. c16
- Investigació d'accidents, incidents i malalties professionals. c17
- Formació i informació als treballadors i treballadores en matèria de prevenció de riscos laborals. c18
- Subministrament de material per a la reposició de les farmacioles de primers auxilis existents al campus. c19



## ELS NOSTRES COMPROMISSOS DE QUALITAT\*

- C1 Realitzar els reconeixements mèdics sol·licitats a través del programa de cita prèvia. <sup>11</sup>
- C2 Posar a la disposició del personal el 95 % dels resultats dels reconeixements mèdics realitzats en un termini de 10 dies. <sup>12</sup>
- C3 Adjuntar valoració facultativa dels resultats de reconeixements. <sup>13</sup>
- C4 Atendre el 95 % de les peticions relacionades amb l'àmbit laboral en un termini de 10 dies, amb valoració prèvia de la Unitat de Salut<sup>\*\*</sup>. <sup>14</sup>
- C5 Posar a la disposició del treballador el 95 % dels resultats en el termini de 10 dies des del moment de la realització. <sup>15</sup>
- C6 Adjuntar valoració facultativa dels resultats de reconeixements. <sup>16</sup>
- C7 Atendre les peticions d'expedició de receptes. <sup>17</sup>
- C8 Assistir les urgències per accident o malaltia produïdes dins de l'horari del servei. <sup>18</sup>
- C9 Atendre el mateix dia les consultes demanades dins de l'horari del Servei. <sup>19</sup>
- C10 Expedir certificats en el termini de 10 dies. <sup>110</sup>
- C11 Subministrament i administració de vacunes a la comunitat laboral de la UA, a criteri de la Unitat de Salut o dels òrgans amb competència en aquesta matèria. <sup>111</sup>

---

\* A efectes del còmput del terminis establits als nostres compromisos, tots els terminis explicats en dies s'entenen com a dies hàbils, si no especifiquem altra cosa

\*\* Excepte períodes de vacances i mes d'agost



- C12 Incloure tot el personal de la UA que ho sol·licite en els programes de salut de diabetis, hipertensió arterial, obesitat i tabaquisme. <sup>112</sup>
- C13 Elaborar una planificació anual sobre avaluació de riscos. <sup>113</sup>
- C14 Atendre el 75 % de les sol·licituds d'avaluació de risc a instàncies del personal de la UA, i posar-les a la disposició de qui corresponga per a la seua gestió en el termini de 60 dies.
- C15 Compliment de la planificació anual. <sup>113</sup>
- C16 Realitzar com a mínim 8 simulacres anuals en els edificis que s'exigeix per normativa. <sup>115</sup>
- C17 Investigar els accidents, incidents i malalties comunicats al Servei de Prevenció. <sup>116</sup>
- C18 Elaborar la planificació anual sobre formació i informació en matèria de riscos laborals. <sup>113</sup>
- C19 Gestionar totes les peticions rebudes de reposició del material de les farmàcies de primers auxilis dins els terminis i en la forma que determina el procediment establert. <sup>117</sup>
- C20 Respondre a les queixes i suggeriments en el termini de 3 dies. <sup>118</sup>
- C21 Obtenir un valor de 4 sobre 7 en l'*Enquesta de satisfacció amb el servei*. <sup>119</sup>



## INDICADORS PER AL SEGUIMENT

- 11 Percentatge de reconeixements realitzats anualment.
- 12 Percentatge d'informes de reconeixements disponibles en el termini establert.
- 13 Percentatge de reconeixements mèdics valorats.
- 14 Percentatge de peticions d'analítiques ateses en el termini establert.
- 15 Percentatge d'analítiques prescrites i lliurades en el termini establert.
- 16 Percentatge d'analítiques prescrites valorades.
- 17 Percentatge de receptes expedides.
- 18 Percentatge d'urgències i assistència universal d'accidents i malaltia atesos.
- 19 Percentatge de consultes mèdiques i d'infermeria ateses.
- 110 Percentatge de certificats expedits en el termini establert.
- 111 Percentatge de sol·licituds de vacunació realitzades.
- 112 Percentatge de sol·licituds ateses.
- 113 Compliment de la planificació.
- 114 Percentatge d'avaluacions de risc ateses en el termini establert.
- 115 Nombre de simulacres realitzats.
- 116 Percentatge d'accidents, incidents i malalties professionals investigats.
- 117 Percentatge de sol·licituds de reposició gestionades en el termini establert.
- 118 Percentatge de queixes i suggeriments respostos en el termini establert.
- 119 Índex de satisfacció amb el servei.



## ELS TEUS DRETS

Tens dret a:

- La confidencialitat en el tractament de dades personals.
- La informació sobre els resultats de les proves o informes que es realitzen.

## FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ

Pots col·laborar en el nostre procés de millora:

- Aportant queixes, suggeriments i opinions mitjançant [la bústia de suggeriments](#).
- Participant en enquestes.



## ADRECES I HORARI

### Servei de Prevenció

Edif. N° 6

Campus de Sant Vicent del Raspeig

Apt. de correus 99

E-03080 Alacant

Telèfon: (+34) 965909595

Fax: (+34) 965909822

<http://sp.ua.es/>

[servicio.prevencion@ua.es](mailto:servicio.prevencion@ua.es)

### **Horario de atención al público:**

De dilluns a divendres de 08.00 a 20.00 h

Períodes d'activitat atenuada de 10.00 a 12.00



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

