

CARTA DE SERVICIOS

del **Servicio de
Atención a Pacientes**
del **Hospital
Nacional de
Parapléjicos**



Castilla-La Mancha
Consejería de Sanidad



1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Servicio de Información y Atención a Pacientes está integrado en el Hospital Nacional de Parapléjicos, perteneciente al Sescam. Es el órgano institucional de contacto directo con pacientes ingresados y sus familiares para dar respuesta tanto a clientes externos y externas, como a clientes internos e internas.

Nuestro ámbito de actuación es directo con pacientes, familiares y profesionales. Igualmente trabajamos y gestionamos información telefónica y correos electrónicos a nivel nacional e internacional dando respuesta a la información y al asesoramiento que se nos solicita.

2 OBJETIVOS Y FINES.

El Servicio de Información y Atención a Pacientes del Hospital Nacional de Parapléjicos tiene entre sus fines principales poner a disposición de pacientes y de las familias una atención sanitaria de calidad, vinculada a un trato cálido, amable y cercano, propiciando dentro del hospital la humanización de las relaciones entre profesionales, pacientes y sus familiares.

Tiene la misión de servir de apoyo en la práctica diaria de los y las profesionales, creando una cultura de trabajo compartido cuyo eje principal sea la persona enferma. La atención a las personas usuarias se entiende como todas las acciones encaminadas a facilitar el recorrido de pacientes y sus familiares a lo largo del proceso asistencial, dando respuesta a las demandas que nos plantean, tanto asistenciales como administrativas.

La atención a las personas usuarias es lo que acompaña a la actividad asistencial, añadiendo valor a la asistencia, al servicio y a la propia organización y comporta satisfacción a las mismas. Sus fines son:

- Dar a conocer a las personas usuarias la oferta de servicios que hay en nuestro hospital.
- Servir de referencia a pacientes y familiares para resolver sus dudas e inquietudes en el inicio de su hospitalización.
- Facilitar a la ciudadanía que contacta con nosotros el acceso al Sistema Sanitario.
- Garantizar una atención de calidad a las personas a quienes se atiende a través del teléfono y del correo electrónico.
- Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes y sus familiares, según se contempla en la normativa vigente que se relaciona a continuación.

3 MARCO LEGAL.

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- 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 8/2000, de 30 de noviembre, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha.

- Ley 5/2010, sobre derechos y deberes en Materia de Salud de Castilla-La Mancha.
- Orden de 20 de febrero de 2003, de la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha, de las Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios, Centros y Establecimientos del Sescam.
- Carta Europea de los Derechos del Paciente, 2002.
- Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Decreto 15/2006, de 21 de febrero del Registro de Voluntades Anticipadas de Castilla-La Mancha.

4 SERVICIOS QUE SE OFRECEN.

1. A pacientes y a sus familias.

Primer ingreso:

- 1.1 Acogida personal, información verbal y entrega de documentación a pacientes y a sus familias.
- 1.2 Gestión de la primera entrevista con el personal perteneciente al área de Trabajo Social y con la Unidad de Salud Mental.
- 1.3 Acompañamiento a la familia a la unidad de hospitalización. Presentación del profesional médico/a responsable y del supervisor/a de la unidad.

Durante su estancia:

- 1.4 Gestión de reclamaciones, quejas, iniciativas, sugerencias y agradecimientos.
- 1.5 Asesoramiento ante cualquier duda o consulta que deseen realizar.
- 1.6 Coordinación del Programa "Educación para la Salud" dirigido a pacientes, familias y personas cuidadoras.

2. A profesionales.

- 2.1 Tramitación y mediación junto con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en los episodios violentos (Plan Director de Seguridad Corporativa y de Protección del Patrimonio del Sescam - Plan Perseo).

3. A la comunidad en general.

- 3.1 Registro del documento de Declaración de Voluntades Anticipadas (Diario Oficial de Castilla la Mancha de 5 de marzo de 2012).
- 3.2 Colaboración con otras instituciones públicas, especialmente con la Administración de Justicia en aquellos casos en los que el motivo del ingreso ha requerido la presencia de dicha autoridad judicial. Asimismo, colaborar con la realización de trabajos en beneficio de la comunidad.



5

COMPROMISOS DE CALIDAD.

1. A pacientes y a sus familias.

Primer ingreso:

1.1 Prestaremos una atención individualizada a todas las personas, pacientes y familias en el momento del ingreso.

1.2 Gestionaremos la primera entrevista con el personal perteneciente a la unidad de Trabajo Social y con la Unidad de Salud Mental.

1.3 Nos comprometemos a acompañar a las familias a la unidad de hospitalización una vez terminada la información del ingreso y a presentar al profesional responsable de la unidad.

Durante su estancia:

1.4 Contestaremos todas las reclamaciones, quejas, iniciativas, sugerencias que se reciban en el plazo máximo de 30 días y tramitaremos todos los agradecimientos que se reciban.

1.5 Asesoraremos a pacientes y a sus familias ante cualquier duda o consulta que deseen realizar, comprometiéndonos a obtener en el 80% de las encuestas realizadas una valoración de satisfacción con la información recibida.

1.6 Elaboraremos y coordinaremos tres ediciones al año de un programa de educación para la salud dirigido a pacientes, familias y personas cuidadoras.

2. A profesionales.

2.1 Nos comprometemos a tramitar y mediar en todos los episodios violentos ocurridos entre las personas usuarias y profesionales que se notifiquen.

3. A la comunidad en general.

3.1 Se registrarán todos los documentos relativos al Registro de Declaración de Voluntades Anticipadas en el plazo de 5 días hábiles.

3.2 Nos comprometemos a facilitar la actuación de la Administración de Justicia en el plazo que nos soliciten, así como facilitar la realización de trabajos en beneficio de la comunidad.

6 INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS.

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de consecución. Se establecen en el Anexo de la Resolución de 14 de julio de 2017, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Información y Atención a Pacientes del Hospital Nacional de Parapléjicos, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 24 de julio de 2017. También pueden consultarse en la sede electrónica www.jccm.es, donde se publican periódicamente los resultados de su cumplimiento. Esta Carta de Servicios ha sido prorrogada en su vigencia por resolución de 18/07/2019, de la Consejería de Sanidad, publicada en el DOCM de 25 de julio de 2019.

7 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN. GARANTÍAS.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta Carta, la persona titular de la Dirección Gerencia del Hospital Nacional de Parapléjicos, se pondrá en contacto con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax,...) para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.





8 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos por cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante el formulario electrónico de la página web siguiente www.sescam.castillalamancha.es
- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros y oficinas, según modelo aprobado por Orden de 20/02/2003, de la Consejería de Sanidad, de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Hospital Nacional de Parapléjicos

Finca de la Peraleda s/n - 45071 Toledo

- Marcando el número de teléfono 012, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra Comunidad Autónoma). O bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija.
- Por correo electrónico dirigido a la cuenta de correo habilitada al efecto en la página web de la Junta: atinfor@sescam.org
- Llamando al **teléfono 012**, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 30 días, contados a partir del siguiente al de presentación de la misma.

9 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

Mediante resolución de la Consejería de Sanidad, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 23 de julio de 2021, se acuerda prorrogar la vigencia de esta Carta de Servicios por un periodo de un año, hasta el 24 de julio de 2022 o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha Carta.

10 FORMAS DE ACCESO.

- **Hospital Nacional de Parapléjicos**

– Finca de la Peraleda s/n.
45071 Toledo

CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Atención a Pacientes del Hospital Nacional de Parapléjicos

- Teléfono directo: 925 247 764
- Teléfono de centralita: 925 247 700 - Extensión 47280
- Página web: <http://hnparaplejicos.sescam.castillalamancha.es/>
- Correo electrónico: atinfor@sescam.org
- Horario de atención a la ciudadanía: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.



• Plano situación:



**Servicio de Atención a Pacientes del
Hospital Nacional de Parapléjicos**
Consejería de Sanidad

