

### Objetivos del Servicio de Atención al Paciente:

- Orientar al paciente, sus familiares y usuarios, sobre los aspectos concernientes a su estancia y asistencia sanitaria en el centro.
- Informar sobre sus derechos y deberes contemplados en la normativa vigente, velando por su cumplimiento.
- Asesorar de todo cuanto necesiten conocer sobre las normas y el funcionamiento del Hospital y de los Centros de atención especializada.
- Atender y tramitar cualquier queja o reclamación verbal o escrita presentadas por los usuarios, tratando de solucionar el problema en ese momento, o proponiendo y buscando una solución lo antes posible.
- Tramitar y hacer llegar a los profesionales indicados, las sugerencias, reclamaciones y agradecimientos que se reciban.
- Oficina de registro para el reintegro de gastos ortoprotésicos.
- Solicitud de rectificación y cancelación de datos clínicos (ARCO).
- Acompañamiento a pacientes ambulatorios con discapacidad.
- Coordinación del voluntariado hospitalario.

### SAP- Hospital Universitario de Getafe:

Ubicación: Planta 0.

Pasillo de acceso al hospital a continuación del vestíbulo principal.

Horario: De lunes a viernes de 8.30 a 16 horas.

### SAP- Centro Especialidades Los Ángeles - Getafe:

Ubicación: Vestíbulo principal.

Horario: De lunes a viernes de 8.30 a 14.00 horas.

Teléfono de contacto: 91- 644 70 11 / 91- 644 70 33.

### SAP- Centro de Especialidades de Pinto:

Ubicación: Vestíbulo principal.

Horario: De lunes a viernes de 8:30 a 14 horas.

Teléfono de contacto: 91- 691 34 54.



## SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE (S.A.P.)

*Conozca cómo funciona este servicio dirigido a orientar y asesorar al paciente sobre la atención en el Hospital.*

### Servicio de Atención al Paciente:

Integrado por un grupo de profesionales que ofrecen sus servicios en distintas líneas de trabajo:

#### Planta 0 / Planta Baja, de lunes a viernes, de 8.30 a 16.00 h:

- Atención Directa
- Gestión de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos.
- Trabajo Social

#### Urgencias Generales, todos los días del año, de 8.30 a 22.00 h:

- Informadores



### Atención directa:

No dude en solicitar nuestro servicio cuando crea necesario, pudiendo todo usuario acudir de forma no programada, y consultar cualquier duda de información o gestión referente a la atención que se presta en el Hospital.

### Sugerencia, reclamación o agradecimiento:

Su opinión nos interesa, y si quiere informarnos de cómo se ha sentido en este Hospital nos puede hacer llegar su sugerencia, reclamación o bien su agradecimiento, que trasladaremos a las personas oportunas para su conocimiento y a los efectos oportunos.

Para recoger su opinión está a su disposición un impreso normalizado en formato papel, o bien, si lo desea, puede utilizar un formato digital a través de la página web del Hospital o de la Consejería.

### Trabajo social:

Le asesorarán e informarán en cuestiones, relacionadas con determinadas situaciones sociales desencadenadas por la enfermedad de un paciente, en atención sanitaria ambulatoria o de ingreso hospitalario.

Podrán ayudarle a gestionar recursos sociales disponibles o los más adecuados a sus necesidades.

Es posible que la trabajadora social, en su primera entrevista, le haga preguntas referentes a su entorno y su forma de vida, con el fin de detectar necesidades sociales y planificar mejor el alta.

Se coordinan con otros Centros Sanitarios y Sociales para una mejor solución de su problema, especialmente al alta de hospitalización.

### Informadores en Urgencias Generales:

A disposición de pacientes y familiares, se encuentra un Punto de Información, integrado por personal identificado con una “chaqueta verde”, que ofrecen información no clínica, y facilitan el acompañamiento de los pacientes ingresados.

Asimismo, trabajan diariamente para asegurar que los familiares reciban información por parte de los médicos de forma periódica, buscando así disminuir la tensión y angustia que genera acudir a un Servicio de Urgencias.