

La cartera de servicios se encuentra incluida en la documentación del Servicio a disposición de todos los trabajadores y en la Intranet del Hospital, incluye:

1. Mediación en Conflictos (1)
2. Tramitación y gestión de Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos (Orden 605/2003 de las Consejerías de Presidencia y Sanidad de Madrid (1)
3. Información básica y específica (1)
4. Información telefónica (1)
5. Información electrónica a través de email (1)
6. Solicitud de Documentación Clínica y derechos ARCO (1)
7. Derivaciones de pacientes para segunda opinión (2)
8. Solicitud de Libre Elección
9. Emisión de Justificantes
10. Colaboración en la Gestión de la Consigna de Urgencias
11. Localización de Historias Clínicas perdidas
12. Trámites Inhumación Cadáveres no reclamados
13. Atención en el Duelo complicado de familiares
14. Formación continuada en comunicación
15. Gestión de Casos sobre Atención Sanitaria y prestaciones
 1. Gestión de incidencias en Citas (1)
 2. Gestión de incidencias en Intervenciones Quirúrgicas
 3. Mediación y Resolución en Conflictos (1)
 4. Gestión de incidencias de los pacientes con las ambulancias en su traslado al Hospital/domicilio. (1)
 5. Gestión de incidencias con Recetas no extendidas anteriormente (1)
 6. Acompañamiento de pacientes en situaciones de precariedad
16. Gestión Socio-Sanitaria
 1. Información y Gestión de Recursos sociales
 2. Derivación de pacientes a centros concertados
 3. Información sobre la Dependencia
 4. Análisis y gestiones en pacientes Menores Edad
 5. Análisis y Gestiones en pacientes Mayores Abandonados
 6. Análisis y Gestión de pacientes en situación de Violencia doméstica
 7. Análisis y Gestión de pacientes en situación de Exclusión Social
 8. Gestiones para asistencia en pacientes provenientes del aeropuerto de Barajas
17. Traducción e interpretación:
 1. Grupo de informadores -chaquetas verdes- con titulación en inglés, francés e italiano
 2. Traducción Simultánea con Equipo Telefónico (1)
 3. Colaboración en la Traducción e Interpretación con Grupo de Mediadores interculturales
18. Coordinación del Voluntariado
 1. Seguimiento de convenios suscritos con entidades de voluntariado y autoayuda
 2. Puesta en marcha y control de programas desarrollados a partir del voluntariado
 3. Mantenimiento del Comité del Voluntariado
 4. Supervisión del Registro de voluntarios
19. Gestión de la centralita nocturna

Nota.- El apartado sin indicación numérica es un servicio que se presta solamente en el Hospital

(1) El apartado con esta indicación es un servicio que se presta en el Hospital y los CEP

(2) El apartado con esta indicación es un servicio que se presta en el Hospital y el CEP de Emigrantes

Aprobado por: L. C. Martínez

Jefe de Servicio

Fecha: 27-04-15



Clas. 1001950009G
 Dr. Luis Carlos Martínez Aguado
 Col. 28/40784-S