

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Sanidad

Corrección de errores de la Resolución de 08/07/2022, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Servicio de Información y Atención a Pacientes del Hospital Nacional de Parapléjicos. [2022/7460]

Advertida la omisión en la Resolución de 08/07/2022, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Servicio de Información y Atención a Pacientes del Hospital Nacional de Parapléjicos de la Consejería de Sanidad, publicada en el DOCM nº 133 de 13 de julio, de la inclusión al final de la misma, el texto de la Carta de Servicios del Servicio de Información y Atención a Pacientes del Hospital Nacional de Parapléjicos, de 2022, conforme habilita el artículo 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se procede a su corrección incluyendo dicho texto de la Carta de Servicios a continuación.

Carta de Servicios

Servicio de Información y Atención a Pacientes del Hospital Nacional de Parapléjico

Datos identificativos ¿Quiénes somos?

El Servicio de Información y Atención al Usuario está integrado en el Hospital Nacional de Parapléjicos, perteneciente al Sescam. Se encuentra ubicado en el hall de entrada, frente a la puerta principal. Es el órgano institucional de contacto directo con los pacientes ingresados y sus familiares para dar respuesta tanto al cliente externo, como al cliente interno.

Nuestro ámbito de actuación es directo con los 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.

Objetivos y fines

El Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Nacional de Parapléjicos tiene, entre sus fines principales, poner a disposición de los 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 los profesionales, los pacientes y sus familiares.

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

La atención al usuario es lo que acompaña a la actividad asistencial, añadiendo valor a la asistencia, al servicio y a la propia Organización y comporta satisfacción a los Usuarios. Sus fines son:

- Dar a conocer a los usuarios la oferta de servicios que hay en nuestro hospital.
- Servir de referencia a los pacientes y familiares para resolver sus dudas e inquietudes en el inicio de su hospitalización.
- Facilitar a los ciudadanos que contactan con nosotros el acceso al Sistema Sanitario.
- Garantizar una atención de calidad a las personas que se atienden 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, según se relaciona a continuación.

Marco legal

- Ley 14/1986, General de Sanidad.
- Ley 41/2002, 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 de las Personas 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.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Decreto 69/2012, de 29/03/2012, de 29 de marzo, 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 Voluntades Anticipadas.

Derechos y deberes

Son los que derivan de la Ley 5/2010, sobre Derechos y Deberes de las Personas en Materia de Salud de Castilla-La Mancha. Entre ellos destacan:

Derechos en materia de salud:

- Derecho a la intimidad.
- Confidencialidad de la información relativa a la salud
- Derecho a la información asistencial.
- Derechos relativos a la autonomía de la voluntad. Principios relacionados con el respeto a la autonomía de la voluntad del paciente
- Consentimiento informado
- Negativa a recibir un procedimiento sanitario
- Advertencia del carácter experimental de los procedimientos o de su uso en proyectos docentes o de investigación
- Voluntades Anticipadas
- Derechos relativos a la documentación sanitaria
- Del informe de alta y otra documentación clínica
- Derechos relacionados con los servicios asistenciales
- Derecho a la calidad y seguridad.

Deberes de las personas en materia de salud:

- Respeto a las personas
- Deberes en relación con el adecuado uso de los recursos sanitarios
- Deberes en relación con la propia salud cuando afecte a terceras personas.
- Colaboración con las autoridades sanitarias.

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 médico responsable y al 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 cuidadores.

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. Así como colaborar con la realización de trabajos en beneficio de la Comunidad.

Compromisos de calidad

1. A pacientes y 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. 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.

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 contestadas, una valoración satisfactoria con la información recibida.

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

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.

Indicadores asociados al cumplimiento de los compromisos

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta aparecen en el Anexo a esta Resolución. También pueden consultarse en la página web institucional, en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado Anexo.

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.

Formas de participación de los usuarios. Iniciativas, sugerencias y quejas.

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 sede www.jccm.es. Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería designada como responsable del servicio.
- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27-10-2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

Hospital Nacional de Parapléjicos
Finca de la Peraleda s/n 45071 Toledo

- Llamando al teléfono 012, donde el operador que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.
- Por correo electrónico dirigido a la cuenta de correo habilitada al efecto en la página web de la Junta: atinfor@sescam.org

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

Fecha de entrada en vigor y vigencia

La Carta de Servicios surtirá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

Formas de acceso

- Hospital Nacional de Parapléjicos:

Finca de la Peraleda s/n. 45071 Toledo

Teléfono directo: 925247764

Teléfono de centralita: 925247700 Extensión 47280

Servicio Municipal de autobuses, línea 81-82-83, cada hora desde las 8:00 am hasta las 22:00 pm. Parada en la puerta principal del hospital.

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. De manera presencial en el SIAP, de manera telefónica o por correo electrónico.

ANEXO: INDICADORES CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PACIENTES DEL HOSPITAL NACIONAL DE PARAPLÉJICOS.				
Servicio	Compromiso	Indicador	Estándar	Periodicidad
A pacientes y a sus familias durante su estancia				
1.1 Acogida personal, información verbal y entrega de documentación a pacientes y a sus familias	1.1 Prestaremos una atención individualizada a todas las personas, pacientes y familias en el momento del ingreso.	1.1 Número de quejas presentadas por falta de atención individualizada en el momento del ingreso.	0	Cuatrimestral
1.2 Gestión de la primera entrevista con el personal perteneciente al área de Trabajo Social y con la Unidad de Salud Mental	1.2 Gestionaremos la primera entrevista con el personal perteneciente a la unidad de Trabajo Social y con la Unidad de Salud Mental.	1.2 Porcentaje de entrevistas gestionadas con el personal de la Unidad de Trabajo Social y con la Unidad de Psicología.	100%	Cuatrimestral
1.3 Acompañamiento a la familia a la unidad de Hospitalización. Presentación del profesional médico/a responsable y al supervisor/a de la unidad	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.	1.3 Porcentaje de acompañamientos realizados y presentación ante el profesional responsable, en relación con los ingresos.	100%	Cuatrimestral
1.4 Gestión de reclamaciones, quejas, iniciativas, sugerencias y agradecimientos	1.4 Contestaremos todas las reclamaciones, quejas, iniciativas, sugerencias que se reciban en el plazo máximo de 30 días. Tramitaremos todos los agradecimientos recibidos.	1.4 Porcentaje de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias contestadas en el plazo máximo de 30 días, respecto del total que se reciban. Tramitación del 100% de los agradecimientos recibidos.	100%	Cuatrimestral

<p>1.5 Asesoramiento ante cualquier duda o consulta que deseen realizar</p>	<p>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.</p>	<p>1.5 Porcentaje de pacientes que reconocen estar satisfechos o muy satisfechos</p>	<p>80%</p>	<p>Encuesta Anual</p>
<p>1.6 Coordinación del Programa "Educación para la Salud" dirigido a pacientes, familias y cuidadores</p>	<p>1.6 Elaboraremos y coordinaremos tres ediciones al año de un programa de educación para la salud dirigido a pacientes, familias y cuidadores.</p>	<p>1.6 Número de ediciones realizadas al año en relación con el programa de educación para la salud.</p>	<p>3 ediciones</p>	<p>Anual</p>
<p>A profesionales</p>				
<p>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)</p>	<p>2.1 Nos comprometemos a tramitar y mediar en todos los episodios violentos ocurridos entre personas usuarias y profesionales que se notifiquen.</p>	<p>2.1 Porcentaje de tramitaciones y mediaciones realizadas en episodios violentos.</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>
<p>A la comunidad en general</p>				
<p>3.1 Registro del documento de Declaración de Voluntades Anticipadas (Diario Oficial de Castilla la Mancha de 5 de marzo de 2012).</p>	<p>3.1 Se registrarán todos los documentos relativos al Registro de Declaración de Voluntades Anticipadas en el plazo de 5 días hábiles.</p>	<p>3.1 Porcentaje de documentos relativos al Registro de Declaración de Voluntades Anticipadas registrados en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Cuatrimestral</p>

<p>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. Así como colaborar con la realización de trabajos en beneficio de la Comunidad.</p>	<p>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.</p>	<p>3.2 Porcentaje de colaboraciones con la Administración de Justicia realizados en plazo. Porcentaje de actuaciones en relación con los trabajos en beneficio de la comunidad.</p>	<p>100%</p>	<p>Cuatrimestral</p>
---	---	---	-------------	----------------------