

# CARTA DE SERVICIOS

del Servicio de  
Información y Atención  
a Pacientes del  
**Hospital Nacional  
de Paraplégicos**



**Castilla-La Mancha**  
Consejería de Sanidad



## 1 **DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?**

El Servicio de Información y Atención al Paciente está integrado en el Hospital Nacional de Paraplégicos, 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.

## 2 **OBJETIVOS Y FINES.**

El Servicio de Información y Atención al Paciente del Hospital Nacional de Paraplégicos 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.

3

**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.

4

## **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.

5

**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.



**6**

**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. 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.

## 7 INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS.

Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de cumplimiento. Se establecen en el anexo de la Resolución de 8 de julio de 2022, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueba la actualización de la Carta, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de 13 de julio de 2022. También pueden consultarse en la sede electrónica, [www.jccm.es](http://www.jccm.es), donde además se publican los resultados del cumplimiento de tales compromisos.



8

### **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.

9

### **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](http://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: [ateinfor.hnp@sescam.jccm.es](mailto:ateinfor.hnp@sescam.jccm.es)

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

11

### **FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.**

Se ha prorrogado la vigencia de esta Carta de Servicios por un periodo de un año desde el día siguiente al de publicación de la resolución de prórroga en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de la Carta.

10

### **FORMAS DE ACCESO.**

#### **Hospital Nacional de Parapléjicos.**

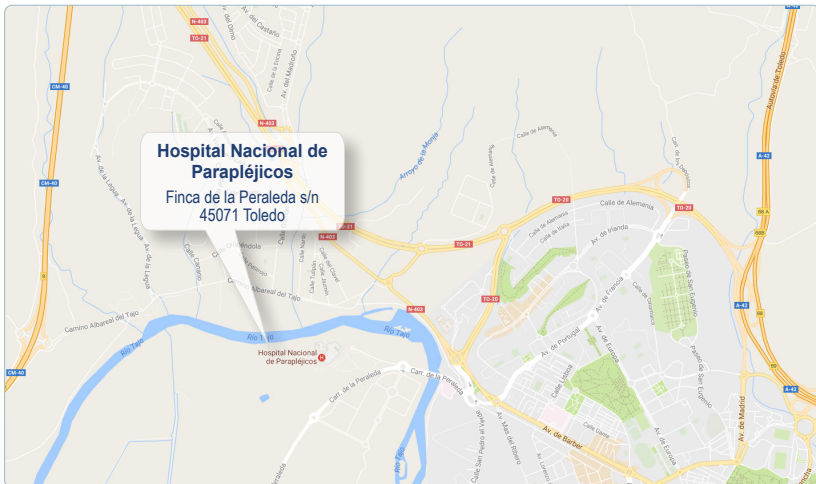
- Finca de la Peraleda s/n - 45071 Toledo.



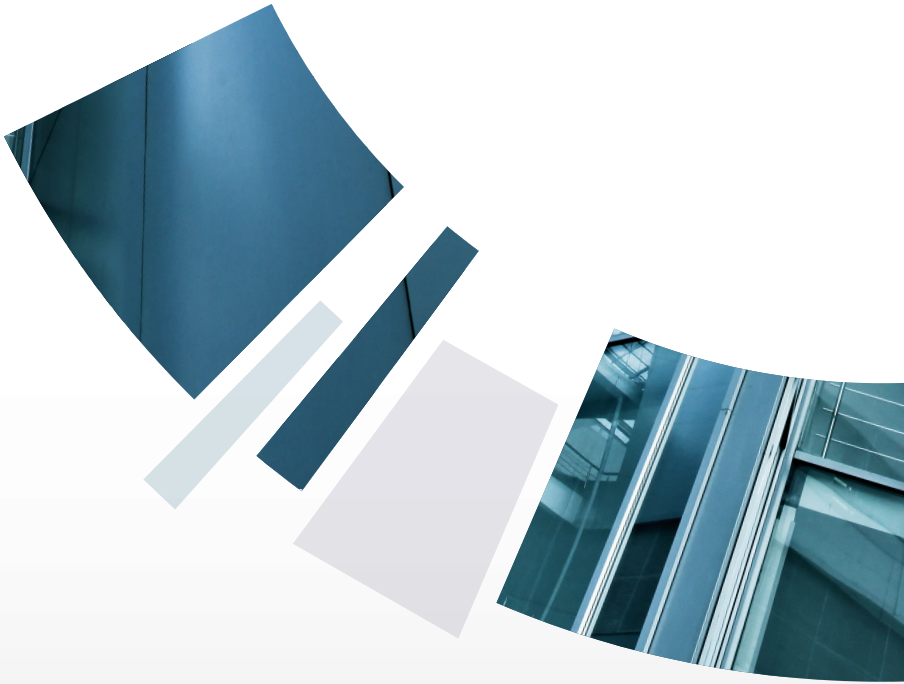
- Teléfono directo: 925 247 764
- Teléfono de centralita: 925 247 700, extensión 47280
- Servicio Municipal de autobuses, línea 83, cada hora desde las 8:00h hasta las 22:00 horas. Parada en la puerta principal del hospital.
- Página web: <http://hnparaplejicos.sescam.castillalamancha.es/>
- Correo electrónico: [ateinfor.hnp@sescam.jccm.es](mailto:ateinfor.hnp@sescam.jccm.es)
- Horario de atención a la ciudadanía: de lunes a viernes de 9:00h a 14:00 horas. De manera presencial en el SIAP, de manera telefónica o por correo electrónico.

12

## PLANO DE SITUACIÓN.



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



**ICDQ**  
\_ SPAIN

Certificado Número  
003-13/24