

# Política de Calidad

Nuestra política de calidad está basada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, cumpliendo sus requerimientos e intentando exceder sus expectativas. Para ello la Dirección del Hospital Clínico San Carlos sabe que es imprescindible personal competente, formado e involucrado en la consecución de objetivos y comprometido con el Hospital y con nuestros clientes y la sociedad en general.

Los objetivos del Servicio de Atención al Paciente se centran en:

- Conseguir la **satisfacción** de nuestros usuarios mediante la prestación de **servicios de alta calidad**.
- Fomentar la **implicación y participación** de todos los **profesionales** del Servicio para el desarrollo del trabajo en equipo.

# Dónde estamos

El Servicio de Atención al Paciente se encuentra ubicado en el **Hospital Clínico San Carlos** en un edificio anexo a la puerta G. El horario de atención directa es:

**Lunes a Viernes** en horario de **8:30 a 19:00** horas

En el **Centro de Especialidades de Modesto Lafuente y de Avenida de Portugal** el horario de atención directa es:

**Lunes** en horario de **15:30 a 21:00** horas  
**Martes a Viernes** en horario de **9:00 a 14:00** horas

Este horario puede estar sujeto a modificaciones por periodo vacacional o incidencias puntuales del Servicio.



# El Servicio de Atención al Paciente

Hospital Clínico San Carlos

## Contacte con nosotros:

Dirección Postal	Teléfonos
<b>Servicio Atención al Paciente</b>	Hospital Clínico 91/330 3228
c/. Profesor Martín Lagos s/n	91/330 3556 91/330 3665 (directos)
28040 MADRID	91/330 3000 (centralita) Ext.: 7585 y 7665
Fax	Modesto La Fuente 91/330 1815
Hospital Clínico 91/330 3104	Avenida de Portugal 91/330 1953
Modesto La Fuente 91/330 1873	Correo electrónico
Avenida Portugal 91/330 1958	atepac.hcsc@salud.madrid.org

WEB: HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS  
Guía del Paciente  
Servicio Atención al Usuario



Edita Hospital Clínico San Carlos  
Versión 03 Diciembre 2017



## Qué es el Servicio de Atención al Paciente

El **Servicio de Atención al Paciente** tiene como misión ofrecer a los usuarios, pacientes y familiares del Hospital Clínico San Carlos, una **atención personalizada, integral, confidencial, cercana y transparente** en relación a los **derechos que les asisten** como usuarios del sistema sanitario madrileño.

El equipo de profesionales del Servicio de Atención al Paciente trabaja para **acoger, orientar e informar a los pacientes, familiares y usuarios** que acuden a este Servicio, en relación a estos derechos.

## Qué servicios prestamos

El Servicio de Atención al Paciente en cumplimiento de la normativa vigente, le puede prestar los siguientes servicios:

- **Información general** sobre la organización y las normas de funcionamiento.
- Información sobre los **derechos y deberes** de los usuarios.
- **Información y tramitación de derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos clínicos).**
- Inclusión de **pruebas de imagen** en Historia Clínica.
- **Cesión de muestras de Anatomía Patológica a otros centros.**
- Informes médicos.
- Solicitud de adelanto de cita.
- **Programa de Acompañamiento a Pacientes con Discapacidad (APAD).**
- Agradecimientos.
- Sugerencias.
- Reclamaciones.
- Segundas opiniones.
- **Libre elección de especialista.**
- Instrucciones previas.

Para cualquiera de estos trámites y gestiones Vd. dispone de una serie de formularios específicos que puede cumplimentar en el propio Servicio de Atención al Paciente y algunos de ellos **también los tiene disponibles en la página Web** del Hospital.

Ante cualquier duda o sugerencia puede consultar con nuestro personal, le atenderemos gustosamente en los trámites que nos solicite.

## Qué profesionales trabajamos para prestarle servicio

El Servicio de Atención al Paciente depende funcionalmente de la Dirección Gerencia del Hospital Clínico San Carlos.

El equipo de profesionales del Servicio de Atención al Paciente está integrado por un **conjunto de 10 personas** que prestan su servicio en el Hospital y en los Centros de Especialidades: Modesto Lafuente y Avenida de Portugal.

Un profesional del Área de Información y Acogida estará siempre disponible en el área de recepción para acogerle y darle información general sobre los trámites que Vd. desee solicitar.

En el Servicio de Atención al Paciente hay 3 profesionales de enfermería para atención directa de los pacientes, familiares y usuarios.

Además disponemos de 3 profesionales administrativos para labores de apoyo y administración en general.

En los **Centros de Especialidades** el Servicio de Atención al Paciente tiene una **oficina de atención** con un profesional de enfermería en cada uno de ellos para atención directa de los pacientes, familiares y usuarios.

Todos estos profesionales están dirigidos por una Enfermera Jefe de Servicio y coordinado por la Coordinadora de Humanización del Hospital Clínico San Carlos.



# atenciónalpaciente