

Objetivos del Servicio de Atención al Paciente:

- Orientar a los usuarios sobre su estancia y asistencia sanitaria en el centro.
- Informar sobre sus derechos y deberes contemplados en la normativa vigente, velando por su cumplimiento.
- Facilitar información no clínica de asesoramiento sobre normas de funcionamiento del Hospital y Centros de atención especializada (Getafe y Pinto).
- Gestionar quejas verbales y escritas de los usuarios, tratando de solventar el problema en ese momento, o proponiendo una solución lo antes posible.
- Dar a conocer a los servicios y profesionales, las sugerencias, reclamaciones y agradecimientos que se reciban.
- Revisión de la documentación necesaria para reintegro de gastos ortoprotésico.
- Información solicitudes SOPLAR de acceso y rectificación de documentación clínica dirigidas al Archivo de Documentación Clínica.
- Programa de Acompañamiento a pacientes ambulatorios con discapacidad.
- Coordinación de 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.

Teléfono de contacto: 91-683 93 60 /91-683 48 02

Correo electrónico: sapweb.hugf@salud.madrid.org

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

Correo electrónico: ceposangeles.hugf@salud.madrid.org

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

Correo electrónico: ceppinto.hugf@salud.madrid.org

Información recomendada de interés para todos los pacientes y familiares a través de la Escuela Madrileña de Salud. WEB: escueladesalud.comunidad.madrid



Atención al ciudadano

Hospital Universitario de Getafe

Carretera de Toledo A-42, km 12'500

Tfo. 91-6839360

WEB: comunidad.madrid/hospital/Getafe

202204 Díptico Aprobado por Comisión T.Información 05/10/2022



Foto: Ángeles García – amaneciendo en HUG

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

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

Esta información la puede ampliar en la página web de este Hospital:
WEB: comunidad.madrid/hospital/getafe/ciudadanos

Servicio de INFORMACIÓN y ATENCIÓN AL PACIENTE:

Ofrece sus servicios en 3 UBICACIONES y distintas líneas de trabajo:

- 1. INFORMADORES MOSTRADOR entrada principal**, chaquetas verdes.
De lunes a viernes de 8.00 a 19.00 h:
 - Justificantes hospitalización, etiquetas y ambulancias.
- 2. DESPACHOS PLANTA 0 / Planta Baja**,
De lunes a jueves: de 8.30 a 16.00 h y viernes de 8:30 a 15:00 h.:
 - Atención Directa de usuarios presencial o telefónica.
 - Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos.
- 3. INFORMADORES URGENCIAS GENERALES**, todos los días del año, de 8.30 a 22.00 h:
 - Información no clínica a familiares y acompañantes

Atención Directa:

Usted puede acceder al SAP de forma presencial, telefónica o a través de la página web del Hospital, y recibir **un asesoramiento individualizado** (en especial paciente con discapacidad visual, barrera idiomática, etc.) de los trámites que tiene que realizar para su atención sanitaria.

Informadores en Urgencias Generales:

Integrado por personal identificado como “chaqueta verde”, están a disposición de los familiares ofreciendo información no clínica, y facilitando el acompañamiento de los pacientes allí ingresados.

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



Para ser atendido presencialmente es preciso que saque un turno en el dispensador ubicado en el mostrador de la entrada principal:

INFORMACION MOSTRADOR - entrada principal Hospital

- Turno nº 1 – INFORMACIÓN GENERAL (equipo de celadores)**
- Turno nº 2 - ETIQUETAS
JUSTIFICANTES HOSPITALIZACIÓN**
- Turno nº 3 – AMBULANCIAS
CAMBIO DE DATOS**

En este punto es donde como usuario puede solicitar:

- Información general
- Etiquetas con sus datos identificativos, si las precisa para su asistencia
- Justificantes sólo en caso de hospitalización del paciente
- Tramitación ambulancias para consultas y pruebas

ATENCIÓN AL PACIENTE - en despachos planta 0

- Turno nº 4 – ATENCIÓN AL PACIENTE**
 - Instrucciones previas, libre elección, segunda opinión, etc.
- Turno nº 5 – AT. AL PACIENTE – ADMINISTRATIVA**
 - Revisión de solicitudes de reintegro de gastos, derechos SOPLAR, registro de agradecimientos, sugerencias y reclamaciones, etc.

Sugerencias, reclamaciones y agradecimientos:

Nos interesa su opinión, y si nos hace llegar su **sugerencia, reclamación o agradecimiento**, lo trasladaremos a los responsables para su conocimiento y efectos oportunos.

Su opinión la puede hacer llegar de forma **verbal** (presencial o telefónica) o **escrita** (en formato libre o en impreso normalizado presencial o vía digital a través de la página web del Hospital o de la Consejería de Sanidad).