



## Servicio de Atención al Paciente

La misión del Servicio de Atención al Paciente es facilitar la relación del paciente y sus acompañantes con el hospital, siendo su objetivo fundamental la orientación sobre las prestaciones sanitarias, información relativa a los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario y recogida e integración de sus opiniones en la organización del centro.

### Áreas de Atención:

#### Acogida e Información

El área de acogida e información tiene como objetivo principal orientar a pacientes y usuarios sobre el funcionamiento del Sistema Sanitario en general y del Centro en particular, disminuir las dificultades que produce el ingreso en un hospital, así como, mediar en las situaciones de conflicto que se puedan producir durante el proceso asistencial.

#### Atención a Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos

El Servicio de Atención al Paciente recoge y gestiona las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos relacionadas con el uso de las instalaciones, funcionamiento de las mismas o de las relaciones asistenciales.

*Recuerde: Su opinión es muy importante para mejorar nuestros servicios, ya que la información que usted nos transmite redunda positivamente en la política de calidad de los Centros Sanitarios Públicos de la Comunidad de Madrid.*

#### Trabajo Social

El equipo de Trabajadores Sociales atenderá los problemas, situaciones sociales o asistenciales no sanitarias que concurren con la situación propia de la enfermedad, facilitándole el retorno a su vida cotidiana en las mejores condiciones posibles, informándole o gestionando los recursos sociales disponibles.

Si considera necesaria la intervención de este profesional, coménteselo a su médico o equipo de enfermería.

#### Acceso a la documentación clínica

La Ley 41/2002, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica recoge el derecho de acceso a la documentación clínica.

El Hospital le garantiza el acceso a su Historia Clínica. Desde el Servicio de Atención al Paciente le informarán del procedimiento para tal fin.

En cualquier caso para realizar la solicitud serán necesarios los siguientes requisitos:

- Fotocopia del Documento de Identidad, cuando es el propio paciente quien hace la solicitud.
- Fotocopia de los Documentos de Identidad del interesado y de la persona autorizada, cuando la solicitud no la presenta el propio paciente. En este caso se requiere autorización escrita del paciente tanto para la solicitud como para la recogida de la documentación.
- Fotocopia del Documento de Identidad de uno de los padres o tutor legal y fotocopia del libro de familia, cuando se trate de un menor.
- Fotocopia de los Documentos de Identidad, Certificado de Defunción y fotocopia del libro de familia, cuando los datos solicitados se refieran a fallecidos.
- Poder notarial expreso de acceso a la Historia Clínica, cuando la solicitud sea realizada a través de un abogado.

De igual forma el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal establece en su artículo 24 las condiciones generales para el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos.

### **Voluntariado**

En los hospitales se desarrollan diferentes tareas que le ayudarán en su estancia. Infórmese de las existentes en el Centro.

## **Servicio de Admisión: Gestión de Pacientes**

### **Confidencialidad de datos personales**

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, establecen normas y disposiciones con el fin de garantizar la confidencialidad de la información.

En el momento del ingreso y durante su estancia, el Hospital le solicitará una serie de datos, tanto administrativos como médicos, que se tratarán a través de diferentes procesos informáticos.

Toda la información que nos facilite será tratada de forma confidencial, estando limitado normativamente el acceso al personal relacionado con su proceso asistencial y éste a guardar secreto de su contenido.

El hospital es el responsable de la custodia de su Historia Clínica y como tal le asegura la confidencialidad de la información recogida.