

# CARTA DE SERVICIOS

## HOSPITAL GUADARRAMA

SERVICIO MADRILEÑO DE LA SALUD

APROBADA EL 18 DE MARZO DE 2016 (BOCM Nº 95, DE 22/04/2016)

## Servicios a los ciudadanos

El Hospital atiende a personas que proceden de los diferentes Centros Sanitarios de la Comunidad de Madrid para recibir atención hospitalaria y en consultas externas, que se encuentren en situación de cronicidad avanzada y requieran cuidados complejos.

Esta atención especializada sanitaria e integral comprende:

### 1 Servicios Asistenciales:

- **Consultas externas de Atención Especializada:** en Medicina Geriátrica y Enfermería especializada en Heridas Cutáneas Cónicas (HCC).

### - Hospitalización:

• Unidad de Recuperación Funcional: dirigida a la rehabilitación de pacientes que han sufrido Daño Cerebral Reversible: ICTUS, procesos traumatológicos o deterioro funcional. Para ello disponemos de tecnología como es la realidad virtual, juegos interactivos, robótica y mesa interactiva para rehabilitación cognitiva.

• Unidad de Cuidados Paliativos: atención a pacientes con enfermedad avanzada, progresiva e incurable, oncológica o no.

• Unidad de Cuidados Continuados: dirigida a pacientes crónicos.

- **Realización de procedimientos diagnósticos:** (telemedicina: ecografía, radiología simple de tórax, abdomen y esqueleto).

- **Escuela de Cuidadores:** para entrenar a cuidadores en el cuidado de otros de forma individualizada, en talleres grupales y de manera on-line.

### 2 Servicios de información y atención al usuario:

#### - Servicio de Admisión:

• Gestión de ingresos de pacientes en coordinación con la Unidad de Derivación de Pacientes y los Hospitales de Agudos.

• Gestión de consultas externas. A través de la página web del Hospital, puede modificar/anular sus citas.

• Gestión de ingresos.

• Funciones administrativas dirigidas al propio Hospital así como a pacientes y familiares.

#### - Servicio de Información:

• Facilita información general a los usuarios.

• Funciones de soporte al propio Hospital.

#### - Servicio de Atención al Paciente:

• Facilita información general sobre el funcionamiento del Centro.

• Atención a los pacientes que necesiten de su ayuda por su situación social; es parte de la atención integral ofrecida en el Hospital.

• Rondas de escucha activa por parte de profesionales sanitarios.

• Recepciona las reclamaciones, quejas y sugerencias.

#### - Servicio de Continuidad Asistencial: Enfermera de Continuidad de Hospital de Media Estancia:

• Los profesionales sanitarios y no sanitarios trabajan en equipo para preparar el alta del paciente.

#### - Otros servicios:

• Religioso, voluntariado y podología.

### 3 Formación y Docencia:

El Hospital promueve el desarrollo de los profesionales mediante planes de formación. Siendo a su vez modelos referentes para la docencia y formación de nuevos profesionales sanitarios y no sanitarios.

#### - Formación sanitaria especializada:

• Médico especialista en Geriátrica.

• Enfermera especialista en Geriátrica.

#### - Formación sanitaria pregrado:

• Grado en Enfermería.

• Grado en Terapia Ocupacional.

• Grado en Logopedia.

#### - Formación profesional:

• Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería.

• Técnicos de Atención a Personas en Situación de Dependencia.

## Compromisos de Calidad

1 Ofrecer al paciente y a sus familiares atención sanitaria integral de calidad, así como información y asesoramiento suficiente, con un trato humano adecuado y respeto a sus derechos de confidencialidad, intimidad y participación en su proceso; trabajando para el empoderamiento de los pacientes.

2 Mantener los procedimientos actualizados y a disposición de los profesionales, actualizándolos cada tres años y siempre que se produzcan cambios, para proporcionar el más alto nivel de seguridad posible.

3 Facilitar a los pacientes la mejor calidad de vida posible ofreciendo una atención libre de dolor, mediante la aplicación de protocolos y el seguimiento diario.

4 Garantizar la continuidad asistencial, comunicando al menos el 95% de altas hospitalarias a otros servicios y niveles asistenciales. Concertar cita con la Enfermera de Atención Primaria al menos para el 90% de los pacientes frágiles antes del alta. Estableciendo para ello figuras y canales de comunicación y cooperación entre ambos.

5 Cada paciente dispondrá de un equipo de profesionales responsables de su atención clínica y de su plan de cuidados, para garantizar una atención personalizada que fomente la confianza, seguridad y autonomía del paciente.

6 Escuchar y resolver las quejas y reclamaciones que llegan a través de los canales establecidos en un plazo máximo de 15 días. Realizar grupos focales y rondas de escucha activa a través de la Voz del Paciente.

7 Potenciar la innovación para contribuir a la calidad del servicio prestado, implantando 2 acciones de mejora al menos anualmente.

