

SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A PACIENTES AMBULANTES CON DISCAPACIDAD (APAD)

El Servicio de Acompañamiento a Pacientes Ambulantes con Discapacidad (APAD) tiene como objetivo facilitar el acompañamiento de pacientes ambulantes con necesidades especiales (discapacidad, física, psíquica o sensorial), que acuden al hospital de manera programada para recibir asistencia ambulatoria en consultas externas, cirugía mayor ambulatoria, unidad del dolor o realización de prueba diagnóstica, y que el día de la cita no pueden ser acompañados por un familiar o allegado.

REQUISITOS

Las tareas de acompañamiento se ajustarán exclusivamente a sustituir el papel de familiares o allegados mientras dure la atención ambulatoria del paciente dentro del hospital.

Criterios para que el/la paciente pueda acceder al servicio de acompañamiento

- Tener igual o más de 16 años.
- No estar institucionalizado/a.
- Tener una cita programada para consultas externas, cirugía mayor ambulatoria, unidad del dolor o realización de pruebas diagnósticas.

Cumplir uno de los siguientes supuestos

- Tener una limitación física o movilidad reducida.
- Tener una discapacidad auditiva o visual.
- Tener una discapacidad psíquica.
- No tener familia o que ese día los familiares no puedan acompañarle.

FORMAS DE SOLICITAR EL SERVICIO

El servicio APAD será solicitado en los Servicios de Información y Atención al Paciente de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud, con una antelación de al menos 3 días laborables antes de la cita. La solicitud podrá hacerse por los siguientes canales:

Presencial

En los puntos de información y en el Servicio de Información y Atención al Paciente del propio hospital, rellenando un impreso de solicitud elaborado específicamente para este fin.

Web

Formulario de solicitud online:

<https://servicioselectronicos.sanidadmadrid.org/AcompPaciente/FormularioAcomp.aspx>

Correo electrónico

A través del correo electrónico del Servicio de Información y Atención al Paciente de cada hospital.

Telefónicamente

A través del número de teléfono de cada Servicio de Información y Atención al Paciente de cada hospital.

LISTADO DE HOSPITALES

Hospitales	Contacto
Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela	atepac.hccruzr@salud.madrid.org 914536549
Hospital de El Escorial	siap.hesc@salud.madrid.org 918973066
Hospital de Guadarrama	gerencia.hgua@salud.madrid.org 918562003
Hospital Fundación Jiménez Díaz	atpaciente@fjd.es 915504808 915504807
Hospital Gral. U. Gregorio Marañón	sap.hgugm@salud.madrid.org 914269020 914265069
Hospital Gómez Ulla	sapgulla@oc.mde.es 914222502
Hospital U. 12 de Octubre	informacionCAA.hdoc@salud.madrid.org 917792011

Hospitales	Contacto
Hospital U. Clínico San Carlos	atepac.hcsc@salud.madrid.org 913303556 913303228
Hospital U. de Fuenlabrada	atencionpacient.hflr@salud.madrid.org 916006075
Hospital U. de Getafe	atepac.hugf@salud.madrid.org 916834802
Hospital U. de la Princesa	atepac.hlpr@salud.madrid.org 915202570
Hospital U. de Móstoles	atepac.html@salud.madrid.org 916648771
Hospital U. de Torrejón	admision_paciente@torrejonsalud.com 916262626
Hospital U. del Henares	atepac.hhen@salud.madrid.org 911912303
Hospital U. del Sureste	atencionalpaciente.hses@salud.madrid.org 918394626 918394630
Hospital U. del Tajo	atencionp.htaj@salud.madrid.org 918014100
Hospital U. Fundación Alcorcón	hufarecepcioninformacion@fhalcorcon.es 916219447
Hospital U. Infanta Cristina	ap.hsur@salud.madrid.org 911913195
Hospital U. Infanta Elena	attusuario.hie@idcsalud.es 918948410 ext. 3018

Hospitales	Contacto
Hospital U. Infanta Leonor	atencion.hvll@salud.madrid.org 911918811 911918807
Hospital U. Infanta Sofia	atpaciente.hnor@salud.madrid.org 911914000 911914188
Hospital U. Rey Juan Carlos	atencionpaciente@hospitalreyjuancarlos.es 914816225
Hospital U. La Paz	atepac.hulp@salud.madrid.org 917277028
Hospital U. Príncipe de Asturias	atepac.hupa@salud.madrid.org 918878100 ext. 8360
Hospital U. Pta de Hierro Majadahonda	atepac.hpth@salud.madrid.org 911917614 911916614
Hospital U. Ramón y Cajal	atepac.hrc@salud.madrid.org 913368000 ext. 7725 y 7726
Hospital U. Santa Cristina	atepac.hscr@salud.madrid.org 915574378
Hospital U. Severo Ochoa	atepac.hsvo@salud.madrid.org 914818439 914818490

ACOMPañAMIENTO EN URGENCIAS

El acompañamiento en Urgencias hospitalarias pretende minimizar la sensación de desasosiego y angustia que se genera en pacientes, familiares y allegados ante la aparición de un problema de salud inesperado. Facilita que los pacientes, que así lo deseen, puedan estar acompañados por una persona de su confianza mientras son atendidos en el servicio de urgencias, **siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.**

- Como norma general se facilitará el acompañamiento a todos los pacientes en los servicios de urgencias. Sólo se harán excepciones en el caso de que las circunstancias clínicas del paciente no lo permitan.
- Cada centro sanitario, según sus peculiaridades, arbitrará el procedimiento para facilitar el acompañamiento en base a lo establecido.
- Para facilitar el acompañamiento junto con el normal desarrollo de la actividad asistencial los acompañantes deberán seguir las recomendaciones que desde el punto de vista organizativo establezca el centro sanitario.
- Del mismo modo se han establecido las medidas necesarias para que se proporcione a los pacientes y, siempre que así lo autoricen, a sus familiares que se encuentren en la sala de espera, **información clínica cada 90 minutos**, contribuyendo así a mitigar la preocupación y el desasosiego que produce el desconocimiento de la evolución del proceso que ha motivado la asistencia al servicio de urgencias.

Además, en los hospitales de la red pública de la Comunidad de Madrid, existe un grupo específico de profesionales capacitados y dispuestos a atender cualquier necesidad de información que precisen los pacientes y sus familias, conocidos coloquialmente como los **"chaquetas verdes"**.

UNIDAD DE GINECOLOGÍA ADAPTADA PARA MUJERES CON DISCAPACIDAD FÍSICA

El Hospital Universitario La Paz de Madrid dispone de una unidad de Ginecología Adaptada para la atención a pacientes de la Comunidad de Madrid que precisen este servicio. Es una consulta de referencia para toda la población madrileña. La consulta está dotada de un espacio amplio, con baño asistido, sin barreras arquitectónicas y con acceso fácil desde el exterior del hospital. Cuenta con una camilla de exploración adaptada e hidráulica y con una grúa de apoyo al personal.

Esta consulta está dirigida a mujeres con limitación importante de la movilidad y necesidad de silla de ruedas.

La consulta de Ginecología Adaptada del H.U. La Paz de Madrid está abierta a la agenda de Atención Primaria desde mayo de 2014, esto significa que cualquier médico/a de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid puede derivar a dicha consulta. Se ha difundido a las Direcciones Asistenciales de los Centros de Salud, para que informen a todos los profesionales.

CRITERIOS DE DERIVACIÓN DESDE ATENCION PRIMARIA

La derivación se realiza a través de SCAE, en la prestación Ginecología Adaptada (Hospital La Paz) en el petitorio de Ginecología. La cita se realiza a través del CAP (Centro de Atención Personalizada) como en el resto de especialidades y prestaciones.

Los **criterios de derivación** desde atención primaria son los siguientes:

1. Mujeres mayores de 15 años.
2. Limitación importante de la movilidad y necesidad de silla de ruedas para la misma.
3. Sospecha de patología ginecológica que necesite evaluación y/o tratamiento.
4. Patología ginecológica confirmada que precise seguimiento y/o nueva evaluación.

PROGRAMA PARA LA ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL DE PACIENTES CON TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA, AMI-TEA

Las siglas **AMI-TEA** significan **Atención Médica Integral** (a personas con) **Trastornos del Espectro del Autismo**. Este servicio nació en 2009 para cubrir las necesidades de salud de las personas con TEA. El programa se encuentra ubicado en el [Hospital General Universitario Gregorio Marañón](#) y está coordinado por el [Servicio de Psiquiatría Infantil y de Adolescentes](#). Es un servicio dirigido a personas diagnosticadas de un Trastorno del Espectro Autista de cualquier edad y residentes en la Comunidad de Madrid.

Los **objetivos generales** del Programa AMI-TEA son:

- facilitar el acceso a las personas con TEA a los servicios sanitarios
- coordinar los procesos derivados de los servicios sanitarios.
- coordinación con los recursos no sanitarios

AMI-TEA, se puso en marcha en 2009 a partir de la consideración de que las personas con TEA recibían una atención sanitaria insuficiente debido a sus dificultades de comunicación, relación y comportamiento, y las propias dificultades del sistema sanitario para adaptarse a ellas. Se diseñó un Programa para intentar **superar las barreras entre el sistema sanitario y los pacientes con autismo**, creando un servicio de gestión, facilitación y acompañamiento de los pacientes y sus familiares, y de profesionalización de los sanitarios y protocolización de los procesos, con el objetivo de que esta población pudiera ser atendida en sus necesidades médicas igual que el resto de la población.

Para ello, se dispuso un sistema de adaptación de protocolos, de sistema multi-cita, de citación en momentos idóneos, de atención telefónica, de formación de personal, de minimización de variables (personal, espacios..) para pacientes, que ha facilitado enormemente, y mejorado, la atención sanitaria especializada de los pacientes con TEA.

El diseño de este programa ha sido publicado y **reconocido a nivel internacional** en la Revista *European Psychiatry* (Parellada et al 2013 Feb). Asimismo, ha sido incluido en la **Estrategia Nacional de Salud del Ministerio de Sanidad** (2014) con la idea de que sea implantado en otras Comunidades Autónomas e, incluso, extrapolable a otros países.

El programa está constituido por un equipo multidisciplinar y coordinado de profesionales sanitarios, que pretenden dar una respuesta eficaz a las necesidades de atención médica que caracterizan a esta población.

Todos y todas cuentan con una amplia especialización y experiencia clínica en la identificación y tratamiento de los TEA.

SERVICIOS QUE OFRECE AMI-TEA:

1. ATENCIÓN AMBULATORIA, APOYO EN LA HOSPITALIZACIÓN Y APOYO EN URGENCIAS:

El programa AMI-TEA ofrece atención médica ambulatoria a personas con TEA de todas las edades en todas las especialidades presentes en el HGUGM. Además, en los casos que precisen hospitalización o atención en Urgencias (en horario de mañana) ofrece protocolos específicos (acompañamiento, aceleración de los procesos, entre otros) destinados a facilitar la atención teniendo en cuenta las dificultades en relación al tratamiento médico inherentes a estas personas. En casos seleccionados, y previamente dados de alta, se ofrece la posibilidad de atención a distancia por medio de videoconferencia (consulta de telemedicina).

2. FAMILIARIZACIÓN CON EL ENTORNO HOSPITALARIO:

Se ha desarrollado la web [Doctor TEA](#) para que los pacientes se familiaricen con los profesionales, el entorno médico y los procedimientos previamente a acudir al hospital.

3. INFORMACIÓN Y APOYO A FAMILIARES Y/O TUTORES DEL PACIENTE:

El programa AMI-TEA contempla como parte fundamental apoyar y asesorar a familias y/o tutores legales de los pacientes para facilitar el acceso a los servicios de salud que estos precisan.

4. COORDINACIÓN EXTRAHOSPITALARIA:

Se lleva a cabo con las asociaciones de familiares, otros recursos sanitarios, recursos educativos específicos en temas relacionados con la salud física de los pacientes, y con los recursos sociales de apoyo, mediante la celebración de reuniones regulares.

5. FORMACIÓN CONTINUA:

Contribuye a la formación continua de profesionales de la red sanitaria de la Comunidad de Madrid.

6. INVESTIGACIÓN:

Contribuye al avance científico en los TEA mediante la puesta en marcha de proyectos de investigación competitivos y la publicación de resultados.



La inclusión de un/a paciente en el Programa AMI-TEA se realiza a través de derivación del médico o médica de atención primaria o de cualquier otro/a médico/a de los servicios públicos de salud. Este volante deberá ir acompañado de un informe donde se especifique el diagnóstico. Tras haber recibido la notificación de la necesidad de atención de un/a paciente en el Programa y haber establecido la prioridad de atención, se coordinará el registro y citación del paciente. La familia no necesitará acudir personalmente al hospital para que e/la paciente sea citado/a.

Información de contacto

Servicio de Psiquiatría del Niño y del Adolescente – HGU Gregorio Marañón.

Pabellón de Psiquiatría: C/Ibiza, 43 – 28002 Madrid

Teléfono: 914269396 /915868135. Atención telefónica de 9:00 a 14:00 horas.

SERVICIO Svisual - TELE-INTERPRETACIÓN PARA PACIENTES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

A través de la Plataforma Svisual, y mediante un dispositivo móvil, se accede al intérprete, que está disponible las 24 horas, los 365 días del año, para facilitar una comunicación fluida del personal sanitario con el paciente con discapacidad auditiva a través de la lengua de signos española.

La implantación de este sistema en toda la red de hospitales del SERMAS ha sido posible gracias al convenio suscrito entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Sanidad, la Fundación CNSE para la supresión de las barreras de comunicación y la Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid.

El sistema de tele-interpretación permite comunicarse entre sí a personas con discapacidad auditiva y personas oyentes, mediante la figura del video-intérprete de lengua de signos española, en remoto a través de videoconferencia, y con audio entre el intérprete y el profesional sanitario.

De esta manera, el/la paciente y los/las profesionales pueden intercambiar información en directo con total independencia, confidencialidad y autonomía, sin necesidad de un intérprete presencial y garantizándose una atención sanitaria personalizada y de calidad.

Información: <http://www.svisual.org/>

HOSPITALES

- Hospital General Universitario Gregorio Marañón
- Hospital Clínico San Carlos
- Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela
- Hospital Infantil Universitario Niño Jesús
- Hospital Universitario Puerta de Hierro
- Hospital Universitario Severo Ochoa
- Hospital La Princesa
- Hospital Universitariario Príncipe de Asturias
- Hospital Universitario Infanta Leonor
- Hospital Universitario Fundación Alcorcón
- Hospital El Escorial
- Hospital Santa Cristina
- Hospital Universitario Príncipe de Asturias
- Hospital Infanta Cristina
- Hospital Universitariario Infanta Sofía

- Hospital Universitario de Getafe
- Instituto Psiquiátrico José Germain
- Hospital Universitario de Móstoles
- Hospital Dr. Rodríguez Lafora
- Hospital Universitario La Paz
- Hospital Universitario Ramón y Cajal
- Hospital Universitario del Henares
- Hospital Universitario del Tajo
- Hospital Universitario del Sureste
- Hospital La Fuenfría
- Hospital de Guadarrama
- Hospital Virgen de la Torre
- Hospital Virgen de la Poveda
- Hospital Cantoblanco
- Hospital Carlos III
- Hospital Universitario de Fuenlabrada
- Hospital Universitario 12 de Octubre