

SERVICIO DE INFORMACIÓN HOSPITAL MONTECELO

El Servicio de Información es un espacio de recepción y atención a los usuarios que dispone de la infraestructura necesaria para dar soporte informativo de forma presencial o telefónica.

Se encuentra localizado:

- Planta 0 de consultas externas.
- Planta 1 de consultas externas.
- Planta -1 en la entrada principal.



Información atención al paciente en el Hospital Montecelo (planta -1)

CARTERA DE SERVICIOS

Información General:

- Transporte público.
- Teléfonos de interés.
- Localización de otros centros del complejo y manera de acceder por medio de transporte público.

Información Específica:

- Información de los diferentes servicios y dependencias que forman el Complejo Hospitalario Universitario de Pontevedra en cada uno de los centros.
- Información a pacientes y familiares que acudan al área de Consultas Externas: cambios imprevistos, demoras, suspensión de consultas, localización local, etc.
- Localización del personal sanitario.
- Información a las visitas de los pacientes ingresados (previa autorización del mismo).
- Localización de familiares y amigos de aquellos pacientes que así lo soliciten y no puedan hacerlo ellos mismos.



Información atención al paciente en el Hospital Montecelo (planta 0)

Realización de Gestión de la Información y apoyo a las Reclamaciones y Sugerencias:

- Recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias. Entrega de justificantes de citas, en las condiciones que se determinen.

- Facilitar la información necesaria a familiares y pacientes para que puedan resolver los problemas que le puedan surgir durante su estancia en el hospital.
- Apoyar la realización de gestiones concretas para agilizar los trámites que faciliten la atención a los pacientes.
- Promover la implantación de E-Saúde.



Información atención al paciente en el Hospital Montecelo (planta 1)

Atención y acogida de Pacientes:

- Identificar, acoger, orientar e integrar de forma personalizada a los pacientes y familiares.
- Acompañar al paciente hasta la Unidad de Hospitalización correspondiente.
- Entregar *La Guía del Usuario* y toda aquella información que pueda resultar de interés: horarios de comidas, de visitas, uso del teléfono en las habitaciones, servicios religiosos, asistente social, etc.