

## OTRA INFORMACIÓN

### CRITERIOS DE CALIDAD:

Las Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid informan al ciudadano sobre los servicios prestados por sus unidades administrativas y los niveles de Calidad que se comprometen a alcanzar, con el fin de ayudar a los usuarios de esta Administración en el ejercicio de sus derechos.

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo, BOCM de 5 de junio de 2002).

### SUGERENCIAS Y QUEJAS:

La Comunidad de Madrid dispone de un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos.

Las Sugerencias y Reclamaciones pueden presentarse en cualquier Registro, por correo, fax o través de Internet.

En un plazo aproximado de 48 horas la Comunidad de Madrid se pondrá en contacto con el reclamante y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a 15 días.

Si usted tiene alguna sugerencia para mejorar el este documento, le rogamos nos lo haga llegar a la Dirección de Calidad de Servicios y Atención al Ciudadano: C/ Gran Vía, 18- 28013Madrid.

## UNIDAD DE PSIQUIATRÍA INFANTIL Y DE ADOLESCENTES PROGRAMA AMI-TEA (ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL-TRASTORNOS DEL ESPECTRO AUTISTA)

### DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



## DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Hospital General Universitario Gregorio Marañón**  
**Unidad de Psiquiatría Infantil y de Adolescentes**  
C/ Ibiza, 43  
28009 Madrid  
**Teléfono:** 91 426 93 96  
**Móvil:** 638 21 57 81  
**Fax:** 91 586 67 49  
**E-mail:** amitea.hgugm@salud.madrid.org  
**Web:** <http://www.hggm.es/ua>

### PUNTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

C/ Aduana, 29  
28013 Madrid  
**Teléfono:** 91 586 71 41

### PUNTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD ( SERMAS ) DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

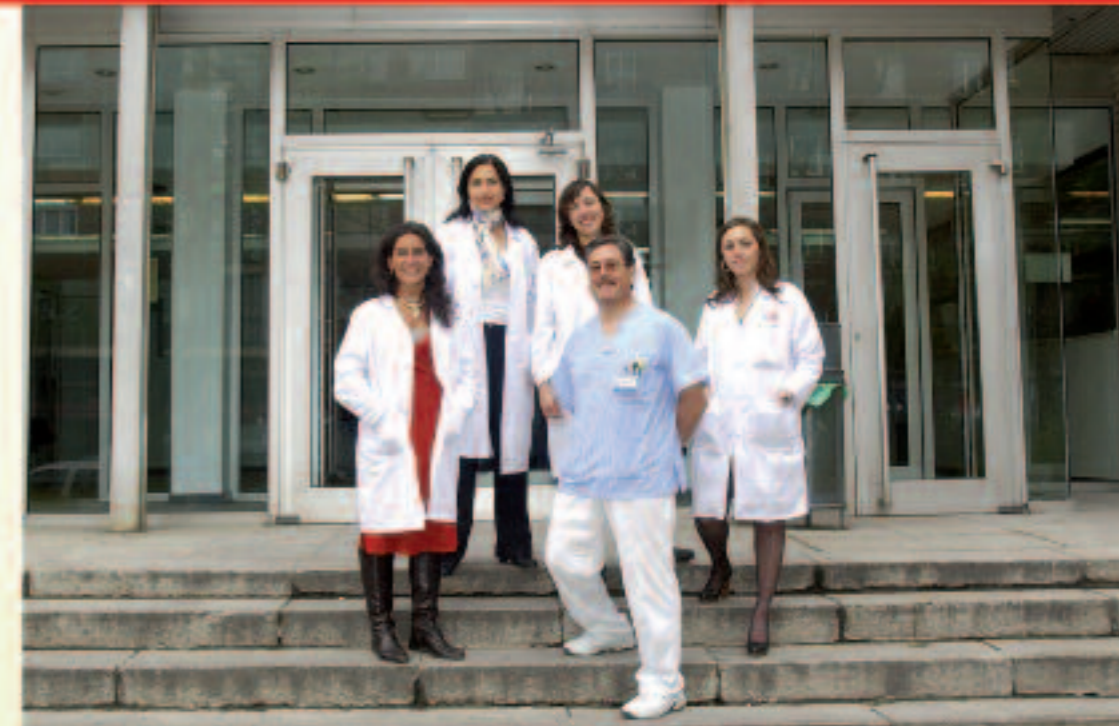
Pza. Carlos Trías Bertrán, 7. Edificio Sollube I  
28020 Madrid  
**Teléfono:** 91 586 72 27

### VIGENCIA:

La presente Carta de Servicios tendrá una validez máxima de 2 años desde su publicación, (31 de agosto de 2010, B.O.C.M., núm.208), previamente a su renovación será necesario dar a conocer a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano un informe sobre el cumplimiento del compromiso de calidad, en el cual se incluirán los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión desde su aprobación o última modificación.



## CARTA DE SERVICIOS



## Psiquiatría Infantil y de Adolescentes PROGRAMA AMI-TEA (Atención Médica Integral-Trastornos del Espectro Autista)



Atención al Ciudadano

D. L.: M. 4.150-2011 Imp.: B.O.C.M.



Hospital General Universitario  
Gregorio Marañón

Comunidad de Madrid



Comunidad de Madrid  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



## PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

Las personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA) con frecuencia presentan de forma asociada trastornos orgánicos y problemas de salud relevantes que requieren de una atención especializada, coordinada y multidisciplinar. Además, las personas con TEA muestran características particulares que les dificultan el acceso a los servicios sanitarios, tales como: discapacidad intelectual (70%), ausencia de lenguaje (50%), dificultades para localizar el origen del dolor y describir síntomas o problemas para permanecer en inactividad durante el tiempo de espera y en un ambiente ruidoso lleno de personas desconocidas. Desde el Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM) surge el Programa para la Atención Médica Integral de los pacientes con TEA (AMI-TEA), para cubrir las necesidades de salud de esta población. AMI-TEA es un recurso de atención médica ambulatoria dirigido a personas diagnosticadas de un TEA de cualquier edad y residentes en la Comunidad de Madrid. El programa se encuentra ubicado en el HGUGM y es coordinado por el Servicio de Psiquiatría Infantil y de Adolescentes. Los objetivos generales del Programa AMI-TEA son facilitar el acceso a las personas con un Trastorno del Espectro Autista a los servicios sanitarios y coordinar los procesos derivados de ellos. Para ello, cuenta con una estructura física, organizativa y de personal específicamente diseñada para tal fin.

### A. ATENCIÓN AMBULATORIA

- Atender la demanda de atención sanitaria ambulatoria completa y adecuada a las necesidades de nuestros pacientes, garantizando la asistencia en todas las especialidades médicas y con un funcionamiento eficiente de los recursos para al menos 250 pacientes por año.
- Coordinar las derivaciones y realizar el seguimiento de patologías que precisen la intervención de otras especialidades y/o pruebas médicas facilitando la gestión de citas y la reducción de los tiempos de espera centralizando todas las actuaciones desde un único servicio (AMI-TEA Psiquiatría). Para ello realizaremos como mínimo 5 reuniones anuales de coordinación con otros servicios médicos.
- Realizar un diagnóstico diferencial a cada paciente de problemas médicos concomitantes lo más fiable posible teniendo en cuenta las características de esta población.



- Realizar un control y seguimiento farmacológico de los síntomas que lo precisen ofreciendo un tratamiento integral de acuerdo con las guías clínicas al uso y el consenso de paneles de expertos, comprometiéndonos a atender como mínimo 750 visitas de seguimiento y control.

### B. ATENCIÓN URGENTE

- Facilitar el acceso a Urgencias de todos los pacientes que acudan en horario de mañana mediante el acompañamiento de un profesional sanitario del Programa AMI-TEA.

### C. HOSPITALIZACIÓN PSIQUIÁTRICA

- Adecuar en todos los casos el entorno físico y los horarios de actividades y visitas a las características de los pacientes con TEA.

### D. INFORMACIÓN Y APOYO A FAMILIARES Y/O TUTORES DEL PACIENTE

- Ofrecer al paciente y a sus familiares información y asesoramiento suficiente sobre los recursos socio-educativos disponibles, con un trato humano adecuado y respeto a sus derechos de confidencialidad, intimidad y participación en los procesos de evaluación, diagnóstico y tratamiento, manteniendo como mínimo un Índice de satisfacción de 8 sobre 10.

### E. COORDINACIÓN EXTRA HOSPITALARIA CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS, SOCIALES Y SANITARIAS

- Fomentar la coordinación con las asociaciones de familiares, mediante la celebración de al menos 4 reuniones anuales.
- Fomentar la coordinación con los recursos educativos específicos en temas relacionados con la salud física de los pacientes con TEA, mediante la celebración de al menos 5 reuniones anuales.
- Fomentar la coordinación con los recursos sociales de apoyo, realizando al menos una reunión anual.

## F. FORMACIÓN CONTINUA

- Realizar 2 cursos anualmente dirigidos a residentes de medicina y psicología y alumnos universitarios de distintas disciplinas (medicina, psicología, enfermería, terapia ocupacional, trabajo social, etc.)
- Realizar anualmente como mínimo 3 actividades formativas especializadas para profesionales del Programa y 4 para profesionales de la red sanitaria de la Comunidad de Madrid.

## G. INVESTIGACIÓN

- Contribuir al avance científico en la etiología y el tratamiento de los Trastornos del Espectro Autista, poniendo en marcha anualmente al menos dos proyectos de investigación, editando 4 publicaciones al año y participando en un número de reuniones científicas y foros de autismo no inferior a 10.

## H. ACTIVIDADES DE MEJORA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA UNIDAD

- Trabajar según los criterios de mejora continua de calidad siguiendo un sistema estructurado de detección de puntos débiles e implantación de medidas de mejora (Modelo Europeo de Excelencia, EFQM), con el fin de mejorar el sistema de gestión y la puntuación obtenida.

