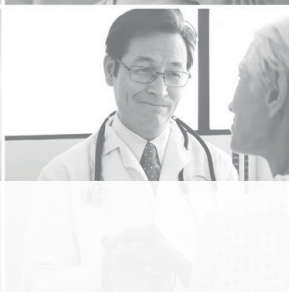
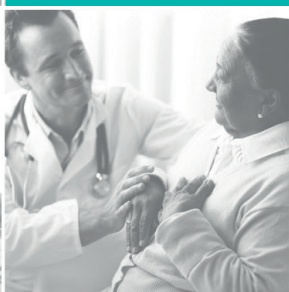




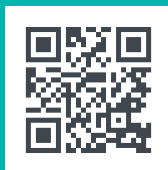
Pazienteen Harrera Gida

Guía de atención al paciente



Hospital  quirónsalud
Bizkaia





**Koordinazio eta elaborazioa /
Coordinación y elaboración:**

Asistentzia, Kalitate eta Berrikuntzako
Zuzendaritza Orokorra

*Dirección General de Asistencia,
Calidad e Innovación*

Edizio data / Fecha de edición: 2023

Ongi etorri / Bienvenida

Paziente estimatua,

Quirónsalud Bizkaia ospitalera ongi etorria ematen dizugu. Ezer baino lehen, gu aukeratzeagatik eta zure osasuna zaintzeko guran konfiantza izateagatik eskertu nahi zaitugu.

Ospitale honetan lan egiten dugun profesional guztiok, 120 mediku eta osasun-langile baino gehiago, edozein momentutan laguntzeko prest gaude, zure egonaldia atsegin, eroso eta pozgarria izan dadin.

Gure helburua lehen mailako arreta medikua eskaintzea da. Horregatik, zure eskura jartzen ditugu puntako baliabide teknologikoak, teknika berritzaileenak eta formakuntza espezializatua duen talde oso baten bokazioa, laguntza pertsonalizatua eta hurbila eskainiz.

Gida honen bitartez zure egonaldia erraztu nahi dugu, zure eskura eta zure senide eta lagunen eskura dauden zerbitzu eta instalazioak erakutsiz.

Dudarik edo iradokizunik baduzu, ez egin zalantzarik eta jakinaraziezaguzu artatzen zaituzten langileen bitartez edo pazientearentzako arreta zerbitzuaren bitartez.

Egonaldi atsegina izan dezazun eta berehala senda zaitezen espero dugu.

Jaso ezazu nire agurrik beroena,

Manu Díaz De Corcuera
Quirónsalud Bizkaia ospitalaren
zuzendari kudeatzailea

Estimado paciente,

Le damos la bienvenida al Hospital Quirónsalud Bizkaia. En primer lugar, queremos darle las gracias por elegirnos y por confiar en nosotros para cuidar de su salud.

Todos los profesionales que trabajamos en este hospital, más de 120 médicos y profesionales sanitarios, estamos a su entera disposición para lograr que su estancia en este centro sea lo más agradable, confortable y satisfactoria posible.

Nuestro objetivo es ofrecerle una atención médica de primer nivel. Por eso, ponemos a su alcance los medios tecnológicos más punteros, las técnicas médicas más innovadoras y la vocación de todo un equipo humano y de gran formación especializada que estará a su lado siempre que lo necesite, ofreciéndole una asistencia personalizada, respetuosa y cercana.

Con esta guía queremos facilitarle su estancia mostrándole todos los servicios e instalaciones que tiene a su disposición, tanto usted como sus familiares y acompañantes.

Si tiene alguna duda o sugerencia, no dude en hacérsola llegar a través del personal que le atiende o del Servicio de Atención al Paciente.

Esperamos que disfrute de una agradable estancia y de una pronta recuperación.

Reciba un cordial saludo

Manu Díaz De Corcuera
Director Gerente
Hospital Quirónsalud Bizkaia

<i>Ongi etorri / Bienvenida</i>	3
<i>A. Informazio orokorra / Información general</i>	6
1. Nor gara / Quiénes somos	7
2. Xedea, ikuspegia eta balioak / Misión, visión y valores	7
<i>B. Ospitalea / El hospital</i>	10
1. Zerbitzu zorroa / Cartera de servicios	11
2. Datu orokorrak / Datos Generales	11
3. Plano eta sarbideak / Plano y accesos	12
4. Zerbitzuak / Servicios	14
<i>C. Kanpo kontsultak / Consultas Externas</i>	16
1. Zitazioa / Citación	17
2. Kanpo kontsulten onarpena / Admisión de consultas externas	17
<i>D. Ospitalizazioa / Hospitalización</i>	18
1. Ospitalera helduera / Llegada al hospital	19
2. Logelak / Habitaciones	21
3. Estantzia / Estancia	22
3.1. Identifikazioa / Identificación	22
3.2. Informazio orokorra / Información general	24
3.3. Jatorduak / Comidas	25
3.4. Informazio klinikoa / Información clínica	26
3.5. Laguntza / Acompañamiento	30

Aurkibidea / Índice

3.6. Ikustaldiak / <i>Visitas</i>	32
3.7. Atsedena / <i>Descanso</i>	33
3.8. Ospital barruko desplazamenduak / <i>Desplazamientos dentro del hospital</i>	33
4. <i>Alta</i>	34
E. Informazio kliniko eta administratiboa / <i>Información clínica y administrativa</i> /	34
1. Baimen informatua / <i>Consentimiento informado</i>	35
2. Ziurtagiriak / <i>Justificantes</i>	35
3. Aurretiazko borondateak / <i>Voluntades anticipadas</i>	35
4. Datuen konfidentziasuna / <i>Confidencialidad de los datos</i>	36
F. Pazienteen eskubide eta betebeharrak / <i>Deberes y derechos del paciente</i>	38
G. Ospitale sare zabal bat, zure eskura / <i>Una amplia red hospitalaria a su servicio</i>	43



A.
Informazio
orokorra
*Información
general*



1. Nor gara

Quirónsalud Espainiko osasun zerbitzuen enpresa liderrak da. Pertsonen osasunean eta ongizatean 60 urte baino gehiagoko esperientzia duen marka gara.

Quirónsalud-ek bere esfortzu eta baliabideak pertsoneri eskaintzen dieten kalitatezko osasun asistentzian jartzen ditu.

Pazienteen behar guztiei erantzuteko, **mediku espezialitate** guztiak eskaintzen ditugu. Horrela izan dadin, Espainia osoan **100 zentro eta 30.000 profesional baino gehiago**, mediku ekipo bikaina, teknologia aurreratua, ikerketa eta irakaskuntza lanetan bokazio baliotsua, eta kalitatean oinarritutako kudeaketa eredua ditugu.

Quirónsalud 25 unibertsitate baino gehiagorekin dabil elkarlanean, urtean 600 ikerketa proiektu baino gehiago garatzen ditu eta 3.000 espezialista baino gehiago trebatzen ditu.

Personalizazioan, gertutasunean eta pazientearekin konektatzean oinarritzen den medikuntza eskaintzen dugu, arreta bikaina eskainiz.

Quirónsalud-en gure pazienteekiko geroz eta hurbilago egonda, eskaintzen diegun arretan urrutirago iritsi gaitzekela uste dugu.

2. Xedea, ikuspegia eta balioak

Xedea

Gure xedea pertsonen osasun eta ongizatea zaintzea da, gure kalitate ezin-hobeko osasun zerbitzuak,

1. Quiénes somos

Quirónsalud es la compañía líder en España en prestación de servicios sanitarios. Somos una marca joven pero con **más de 60 años de experiencia** en el cuidado de la salud y bienestar de las personas.

Quirónsalud centra sus esfuerzos y recursos en ofrecer a las personas una asistencia sanitaria marcada por la excelencia y la calidad.

Cubrimos **todas las especialidades médicas** para ofrecer una **atención integral al paciente**. Para ello, contamos con **más de 100 centros y 30.000 profesionales en toda España**, un prestigioso **equipo médico**, la **tecnología más avanzada**, una valiosa **vocación investigadora y docente**, y un **modelo de gestión** basado en un sólido compromiso con la calidad.

Quirónsalud colabora con más de 25 universidades, realiza más de 600 proyectos de investigación al año y forma a más de 3.000 especialistas.

Un cuidado experto y una visión de la medicina basada en la personalización, la cercanía y la conexión con el paciente. Porque entendemos **la salud persona a persona**.

En Quirónsalud creemos que estando más cerca de nuestros pacientes, podremos llegar más lejos en el cuidado que les ofrecemos.

2. Misión, visión y valores

Misión

Nuestra misión es cuidar la salud y bienestar de las personas poniendo a su disposición servicios

ospitale egitura modernoa eta baliabide teknologiko aurreratuak beraien eskura jarritz.

Langile trebe, bokaziozko eta konprometituen bidez, gure eginkizunak profesionaltasunez, errespetuz eta efikaziaz egitea da gure helburua.

Gizarteari gure aurrerakuntzen emaitzak transferitzeko, gure irakaskuntza eta ikerketa lanei garrantzi handia ematen diegu.

Pertsonak dira gure eginkizun guztien ardatza. Horregatik ikusten dugu osasuna pertsona bakoitzeko.

Ikuspegia

- Espainian ospitale talde liderra eta Europan erreferentea izatea, eta pazienteek, mediku profesionalak eta erakundeek aintzat har gaitzela, konfiantzazko erakunde gisa eta asistentziako kalitatearen berme gisa.
- Nortasun eta irudi propioa duen osasun hornidurako puntako taldea garatu, onarpen eta kide izatearen harrotasuna sortzen duena.
- Berdintasunean eta errespetuan, asistentzia, teknologia eta pertsona bikainetan oinarritutako arreta eskaintzen den zentro eta ospitale sare efizientea izatea.
- Taldeko zentro, enpresa eta zerbitzuak kudeatzea, konpainiarentzat eta gizartearentzat balioa sortuz.
- Osasunaren Sistema Publikoarekin kolaboratzea, gizartearen beharrei erantzuteko ospitaleen sare efizientea sortzeko.
- Berrikuntza, ikerketa eta irakaskuntza sustatzea.

sanitarios de máxima calidad, una moderna estructura hospitalaria y unos avanzados medios tecnológicos.

Buscamos desarrollar nuestra actividad con la máxima profesionalidad, respeto y eficacia a través de personal competente, vocacional y comprometido.

Damos una gran importancia y valor a la labor docente e investigadora, para transferir los resultados de nuestros avances al conjunto de la sociedad.

Y creemos que el eje en torno al que debe girar toda nuestra actividad es la persona. Por eso somos la salud persona a persona.

Visión

- *Ser el grupo hospitalario líder en España y un referente a nivel europeo, siendo reconocidos por pacientes, profesionales médicos e instituciones como entidad de confianza y garantía de calidad asistencial.*
- *Desarrollar un grupo líder de provisión sanitaria con una identidad sólida y una imagen propia, que genere reconocimiento y orgullo de pertenencia.*
- *Tener una red eficiente de centros y hospitales, que ofrezcan una atención integral a las necesidades de todos los pacientes basada en la igualdad y el respeto, y sustentada en la excelencia asistencial, tecnológica y humana.*
- *Gestionar los centros, empresas y servicios del grupo de manera que creen valor para la compañía a la vez que para la sociedad.*
- *Colaborar con el Sistema Público de Salud para tener una red eficiente de hospitales que satisfagan las necesidades de todos los ciudadanos.*

- Gure zentro guztietan hobekuntza iraunkorra bilatzea bai ekipamendu teknologikoen kalitatean, bai giza baliabideen kalitatean.
- Ingurumenaren eta Enpresen Gizarte Erantzukizunaren ekimenen bidez, gure ingurua zaindu eta mantentzea.
- Promover la innovación, la investigación y la docencia.
- Buscar la mejora constante de la calidad en el equipamiento tecnológico, humano y asistencial de todos nuestros centros.
- Cuidar y preservar el entorno que nos rodea, a través de iniciativas medioambientales y de RSC.

Balioak

Gure balioak gure jarduteko eraren sostengua dira. Gaur eta etorkizunean nor garen eta nor izango garen esaten dute. Osasuna ulertzeko moduaz eta pertsonekin dugun harremanez hitz egiten dute. Bereizi egiten gaituzte. Gure nortasuna dira:



Valores

Nuestros valores son los pilares que sustentan nuestra forma de actuar, trabajar y hacer las cosas. Dicen cómo somos hoy y cómo vamos a ser en el futuro. Hablan sobre nuestra manera de entender la salud y nuestra relación con las personas. Nos hacen diferentes y únicos. Son nuestra identidad:

B.
Ospitalea
El hospital



1. Zerbitzu zorroa

Bizkaiko Quirónsalud Ospitaleak pazienteari arreta integrala eskaintzeko beharrezkoak diren espezialitate mediko eta prozedura inbaditzaile guztiak ditu

Gure zerbitzu zorroa kontsultatu dezakezu informazioko pertsonalaren bidez, edota www.quironsalud.es/bizkaia webgunean.

2. Datu nagusiak

- 7 Ebakuntza-gela
- 128 Ospitalizazio ohe
 - ZIU HELDUAK
- 57 Kontsulta lokal
- Larrialdiak
 - Generalak
 - Pediatrikoak
 - Traumatologikoak
- Puntako teknologia
 - TAC 1
 - RMN 1
 - PET-TAC 1
 - Azeleragailu 1
 - Gamma Kamara 1
 - Teleaginte Konbentzional 1
 - Oftalmologia laser excimer 1
- Hemodinamika gela
- Erradiologia interbentzionistaren gela

1. Cartera de servicios

El Hospital Quirónsalud Bizkaia cuenta con todas las especialidades médicas necesarias y procedimientos invasivos para ofrecer una atención integral al paciente. En sintonía con el Reglamento, no se puede facilitar información del estado de salud de ningún paciente.

Puede consultar nuestra cartera de servicios a a través del personal de información y a través de nuestra web www.quironsalud.es/bizkaia

2. Datos generales

- 7 Quirófanos
- 128 Camas de hospitalización
 - UCI adultos
- 57 Locales de consultas
- Urgencias
 - Generales
 - Pediátricas
 - Traumatológicas (localizadas)
- Alta Tecnología
 - 1 TAC
 - 1 RMN
 - 1 PET-TAC
 - 1 Acelerador
 - 1 Gammacámaras
 - 1 Telemando convencional
 - 1 Láser excimer oftalmología
- Sala hemodinámica
- Sala radiología intervencionista

3. Plano eta sarbideak

- Helbidea: Leioa – Unbe Errepidea, 33 bis
48950 Erandio, Bizkaia. GPS Koordinatuak:
·43° 20' 09.41' N 2° 57' 09.57' O

Nola iritsi:

Quirónsalud Bizkaia ospitalea probintziako erdialdean kokatuta dago, Euskal Herriko Unibertsitate gertu.

- Ezker aldearekin eta Kantabriarekin lotua, Rontegi zubiaren bitartez.
- Bilbotik iristeko erraza, Artxanda tuneletatik eta Enekuritik.
- Bizkaiaiko edozein puntutik irisgarri, Txorierriko artekaritik.

▪ Garraio publikoa:

- E-busa eta metroa
Anezka-zerbitzuko autobusa metrotik ospitalera.
 - Astelehenetik ostiralerako zerbitzua, 7:05etik hasita. Azken irteera 22:05ean. Larunbatetan, 09:05etik 14:05era.
 - Erandio metrotik* ospitalera: orduro 15. minutuan.
 - Ospitaletik Erandio metrora*: orduro 5. minutuan.
 - Ibilaldia: 30 minutu. *Geltokia Legazpi kalean dago.
- Bizkaibus A2322 UPV/EHU- Bilbao autobus-linea (ordutegiak eta geltokiak Bizkaibus-ek ezartzen ditu, kontsultatu aldaketarik den).
 - Astelehenetik igandera bitarteko zerbitzua.
 - Irteerak Moyua plazatik, Deutsche Bank parean:
 - Astegunetan, irteerak orduro, 6:05etik 22:05era.
 - Larunbat eta igandetan, irteerak orduro, 7:05etik 22:05era.

3. Plano y accesos

- Dirección: Carretera Leioa- Unbe nº33 bis.
48950 Erandio, Vizcaya. Coordenadas GPS:
·43° 20' 09.41' N 2° 57' 09.57' O

Cómo llegar:

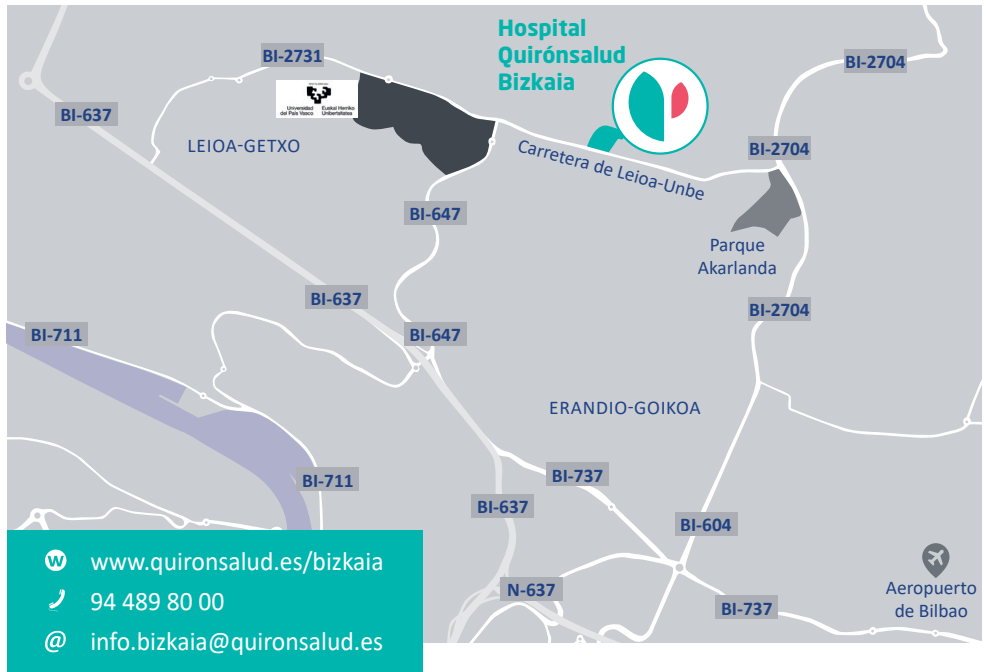
El Hospital Quirónsalud Bizkaia está ubicado en el corazón de la provincia, junto a la Universidad del País Vasco.

- Comunicado con la Margen Izquierda y Cantabria a través del puente de Rontegi.
- Accesible desde Bilbao por los túneles de Artxanda y el alto de Enekuri.
- Accesible desde el resto de Bizkaia a través del corredor de Txorierri.

▪ Transporte público:

- E-busa y Metro
Lanzadera autobús desde el Metro hasta el Hospital.
 - Servicio de lunes a viernes 7:05 h, última salida 22:05 h. Los sábados de 09:05 h a 14:05 h.
 - Desde Metro Erandio* al Hospital: en el minuto 15 de cada hora.
 - Desde el Hospital hasta Metro Erandio*: en el minuto 5 de cada hora.
 - Tiempo de trayecto: 30 minutos. *La parada se encuentra en la calle Legazpi.
- Línea de Autobús Bizkaibus A2322 UPV/ EHU- Bilbao (Horarios y paradas establecidos por Bizkaibus, consulte posibles modificaciones).
 - Servicio de Lunes a Domingo.
 - Salidas desde Plaza Moyua-Deutsche bank:
 - Los días laborables, salidas cada hora, de 6:05 h a 22:05 h.
 - Los sábados y domingos, salidas cada hora a partir de las 7:05 h a 22:05 h.

- EHUtik itzulera (Leioa):
 - Egunero (jaiegunak barne): irteerak orduro, 7:15etik 22:15era.
 - Ibilaldia: 35 eta 45 minutu bitarte.
- Garraio pribatua, 400 aparkaleku doan.
 - La Avanzada errepidetik: Unibertsitateko irteera hartu eta errepide berdina jarraitu. Biribilgunean, zuzen jarraitu eta eskuinetara jiratu bidegurutzean, Leioa-Unbe errepidetik (Bi-2731). Zazpiehun metro eta gero, ezkerretara jiratu.
 - Asuako biribilgunetik: Unbeko errepidea hartu, Akarlandako bidegurutzeraino. Ezkerretara jiratu Unibertsitateko norabidean, Leioa-Unbe errepidetik (Bi-2731) eta 500metro eta gero, eskuinetara jiratu.
- Vuelta desde la UPV (Leioa):
 - Todos los días (festivos incluidos): Salidas cada hora, desde las 7:15 h hasta las 22:15 h.
 - Tiempo de trayecto: entre 35 y 45 minutos.
- Transporte privado 400 plazas de aparcamiento gratuito.
 - Desde la carretera de La Avanzada: tome la salida de la Universidad y continúe por la carretera de la Universidad. En la rotonda, siga recto y gire a la derecha en el cruce, por la carretera de Leioa-Unbe (Bi-2731). Setecientos metros después, gire a la izquierda.
 - Desde la rotonda de Asua: tome la carretera de Unbe, hasta el cruce de Akarlanda. Gire a la izquierda en dirección a la Universidad por la carretera de Leioa-Unbe (Bi- 2731) y 500 m después, gire a la derecha.



4. Zerbitzuak

Harrera eta informazio puntuak

Sarrerako ateetako erakusmahaieko pertsonalak ospitaleari buruzko beharrezkoa den informazioa erraztuko dute.

- Telefonoa: 94 489 80 00

Pazienteen arreta

Pazientearentzako Arreta Zerbitzuaren eginkizuna ospitalera datozen pazienteei eta senideei harrera egitea eta orientazioa ematea da. Ospitaleratzean edo bisita egitean zalantzarik, kexarik edo iradokizunik baduzu, zerbitzu honetan adierazi ahal izango duzu, eta bertan zorroztasunez eta profesionaltasunez aztertuko da zure eskaera.

- Kokalekua: 0 solairua
- Helbide elektronikoa: atencionpaciente.bil@quironsalud.es

Itzulketa zerbitzua

Ospitaleak telefono bitartezko itzulketa zerbitzua eskaintzen du, hainbat hizkuntzatan, sarrera desberdinetako administrazioko pertsonalari eskatuz.

Kafetegia eta jatetxea

Paziente, familia eta bisitentzako jatetxe zerbitzua (eguneko platera eta bokadiloak) eta kafetegia eskaintzen du ospitaleak. Kafetegiko ordutegiaren barnean, bisitek eramateko janaria eska dezakete.

- Kokapena: 0 Planta

Ospitaleko solairu guztietan eta kafetegiaren ondoan janaria eta freskagarriak saltzen diren makinak aurkituko dituzu.

4. Servicios

Recepción y puntos de información

El personal que está en los mostradores de las distintas puertas de entrada le facilitará la información que usted precise sobre el hospital.

- Teléfono: 94 489 80 00

Atención al paciente

El Servicio de Atención al Paciente tiene como misión la acogida y orientación de los pacientes y familiares que acuden a nuestro hospital. Si durante el ingreso o la visita al hospital tiene alguna duda, queja o sugerencia podrá manifestarlas en este servicio, donde su petición será analizada con rigor y profesionalidad.

- Ubicación: Planta 0
- e-mail: atencionpaciente.bil@quironsalud.es

Servicio de traducción

El hospital pone a su disposición un servicio de traducción telefónica en varios idiomas que podrá solicitar al personal administrativo de las diferentes admisiones.

Cafetería y restaurante

El hospital dispone para los pacientes, familiares y visitantes un servicio de restaurante (plato del día y bocadillos) y cafetería. Dentro del horario de Cafetería, los visitantes pueden solicitar comida para llevar.

- Ubicación: Planta 0

Tiene a su disposición máquinas expendedoras de comida y bebida en todas las plantas del hospital y junto a la Cafetería.

Zerbitzu erlijiosoak

Arreta erlijiosoa nahiz izan ezker, ospitaleko pertsonalari jakinarazi diezaiokezu. Ospitaleko kapera 2 solairuan dago. Ahal den guztietan, ospitaleak dagokion aitormeneko ordezkari bat edukitzeko aukera emango dizu.

Ile-apaindegia / estetika

Pazienteek eta hauen laguntzaileek zerbitzu hau eskatu dezakete erizaindegiaren bitartez.

Horretarako, aurretiko hitzordua beharrezkoa izango da, eta ordainketa zerbitzu amaitzerakoan egingo da, hau kanpo-zerbitzu bat baita

Wifi-a

Doaneko wifi-a eskaintzen du ospitaleak.

Servicios religiosos

Si desea recibir atención religiosa comuníquelo personal de la planta de hospitalización. La capilla del hospital está situada en la planta 2 de hospitalización. Siempre que sea posible, el hospital le facilitará la presencia de un representante de la confesión correspondiente.

Peluquería / estética

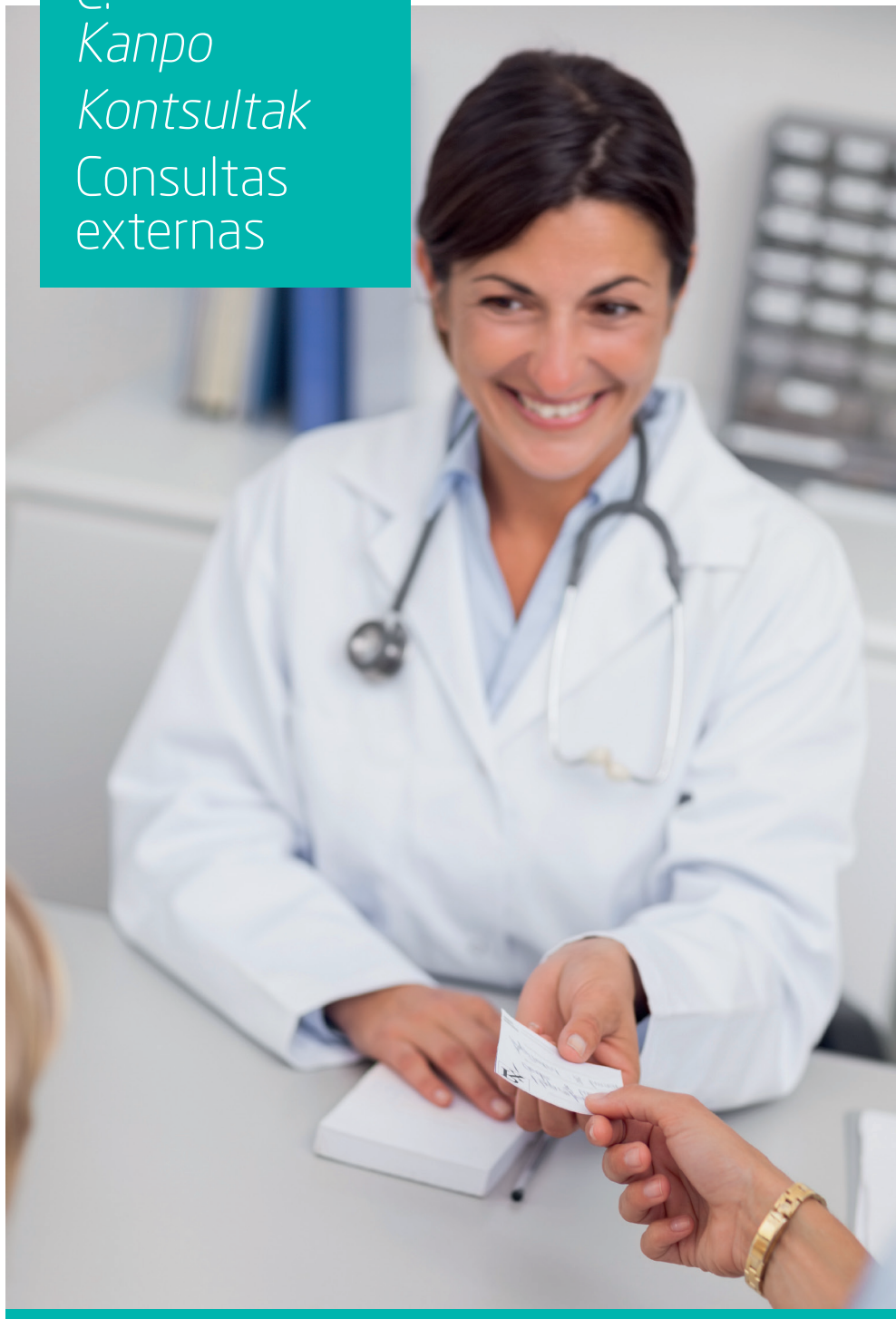
Los pacientes y acompañantes pueden solicitar este servicio a través del personal de enfermería que le atiende. El servicio se realizará siempre con cita previa. Al tratarse de un servicio externo al hospital, deberá abonarse al finalizar el mismo.

Wifi

El hospital dispone de wifi gratuita.



C.
Kanpo
Kontsultak
Consultas
externas



1. Zitazioa

Hitzorduen on line zerbitzua: Pazienteei haien hitzorduak gestionatzeko aukera ematen die www.quironsalud.es webguneak bezeroen atariaren bidez.

Hitzorduen telefono bidezko zerbitzua: Kontsulta eta proben zitazorako, 94 489 80 00 telefonoaren bidez, astelehenetik ostiralera 08:00 - 21:00 ordutegian.

2. Kanpo Kontsulten Onarpena

Kanpo kontsulten onarpeneko pertsonalak egingo ditu gestio administratiboak, bai heltzean baita kontsultatik irtetzean, intimitatea eta konfidentzialtasuna bermatuz.

Aseguru-etxeetako pazienteek osasun txartela eta identifikazioa aurkeztu beharko dituzte.

Paziente pribatuek, kontsulta eta/edo proben ordainketa egin beharko dute, behar izanez gero aurrekontua gertatu denari doituz. Ordainketa hau kreditu-txartel bidez egitea nahiago da. Eskudirutan ere ordaindu daiteke kantitatea 1.000€ baino altuagoa ez denean (Iruzurraren aurkako 7/2012 legea).

1. Citación

Servicio de cita on line: permite a los pacientes gestionar sus citas médicas a través de www.quironsalud.es, en el portal del paciente.

Servicios de citación telefónica: para citación de consultas y pruebas a través del número 94 489 80 00 en horario de lunes a viernes de 8:00 h a 21:00 h.

2. Admisión de consultas externas

El personal de admisión de consultas externas realizará las gestiones administrativas correspondientes tanto a su llegada como a la salida de la consulta, garantizándole intimidad y confidencialidad en todo momento.

Los pacientes de aseguradora deberán presentar su tarjeta sanitaria e identificación.

Los pacientes privados realizarán el pago de la consulta y/ o pruebas conforme a presupuesto ajustado a lo realmente acaecido. Preferiblemente mediante tarjeta de crédito o excepcionalmente en efectivo siempre que se trate de un importe inferior 1.000€ (Ley 7/2012 "Ley antifraude").

D.
Ospitalizazioa
Hospitalización



1. Ospitalera Helduera

Ospitalera iristean, onarpenaz arduratzen diren langileek onarpen administratiboa kudeatuko dute, pribatutasuna eta konfidentziasuna bermatuz prozesu guztian zehar.

Zer dokumentazio ekarri behar da?

- Pazientearen identifikazio dokumentua (NAN, NIE, pasaporte...).
- Baimena aseguru kasuetan.
- Ingresu kirurgikoa programatu baldin bada, operazio aurretiko dokumentazioa ekarri beharko du (zirujauak eskatutako proba guztiak, operazioa baino lehen egindakoak) eta bai pazienteak bai medikuak sinatutako kopia bat baimena emanez, kirurgia gauzatu ahal izateko, baita anestesia jartzeko baimena ere.
- Paziente pribatua izanez gero, bankuko transferentziaren ordainketa edo froga eraman beharko du, onartu eta sinatu duen aurrekontuaren zenbatekoa balioztatzeko. Banku-transferentzia ezean, ordainketa kreditu txartelaren bidez egitea gomendatzen da, eta salbuespen gisa posible izango da eskudirutan egitea, betiere kopuru murriztua den kasuetan.

Proba osagarriak edota egonaldiaren luzapena sortzen bada, aurrekontuan gastu gehigarriak egonez gero, gordailuaren hedapen bat egin beharko du.

Onarpen administratiboa egin ostean, jagoleak logelara lagunduko zaitu, non gure osasun-taldeak mediku-prozesua kudeatuko du.

1. Llegada al hospital

A su llegada al hospital, el personal de la admisión gestionará el ingreso administrativo garantizándole intimidad y confidencialidad en todo el proceso.

¿Qué documentación debe traer?

- Documento identificativo del paciente (DNI, NIE, pasaporte...).
- Autorizaciones en caso de ser de aseguradora.
- Si tiene programado un ingreso quirúrgico, deberá aportar la documentación del preoperatorio (conjunto de pruebas realizadas antes de la operación, a petición del cirujano) y una copia firmada por el paciente y el médico del consentimiento informado del procedimiento quirúrgico que le realizarán y en su caso de la anestesia.
- Si es paciente privado, deberá aportar abono o justificante de transferencia bancaria por el importe del presupuesto aceptado y firmado. En ausencia de transferencia bancaria previa el pago se hará preferiblemente mediante tarjeta de crédito, excepcionalmente podrá ser en efectivo siempre que se trate de un importe reducido.

Si surgen pruebas adicionales y/o ampliación de estancia, que suponen costes adicionales al presupuesto, tendrá que realizar una ampliación del depósito.

Una vez realizado el ingreso administrativo, el personal celador le acompañará y acomodará en su habitación, donde nuestro equipo asistencial le atenderá y tramitará los procesos médicos.

Edoekin arrazoigatik, ospitaleak zure ingresua komunikatzea nahi ez izanez gero, onarpeneko langileei ohartarazi heldu bezain laster.

Informazio gehigarria

- **Mediku-informazioa:** Pazientearen egonaldiko mediku arduraduna izango da beharrezko mediku-informazioa erraztuko diona. Konfidentzialtasun-eskubidea bermatzeko, medikuak zuk izendatutako pertsonari bakarrik erraztuko die informazioa.
- **Medikazioa:** Medikazioaren bat hartuz gero, idatzi eta ingresatua zauden unitateko erizainei zerrenda entregatu iezaiezu. Ez zenuke medikamenturik hartu behar osasun langileei komunikatu edo jakinarazi gabe. Ez hartu ospitaleko langileek ematen ez emandako medikamenturik, nahiz eta zure ohiko tratamendua izan, baita zuk etxetik ekartzen baduzu ere, guri eman behar diguzu. Nork bere buruari sendagaiak hartzeak interakzio larriak eragin ditzake ematen ari gataizkion tratamenduarekin; beraz, une oro kontrolatu behar dugu zuk hartzen duzuna.
- **Alergiak:** Medikamentu edo produktu batekiko alergikoa izanez gero, dieta espezifiko bat jarraitu behar baldin baduzu edo beste edoekin salbuespen egoeratan aurkitzen bazara, erizain pertsonalari informatu iezaiozu ingresatu bezain laster. Gainera, zure alergiari berri eman badiguzu ere, segurtasun handiagoa izateko, medikamenturen bat edo elikagaiaren bat eman behar badizugu, galde iezaguzu zer den eta gogora iezaguzu zure alergia.

Si por cualquier motivo no desea que el hospital comunique su ingreso, adviértalo a su llegada al personal de admisiones.

Información adicional

- **Información médica:** La información médica que precise le será facilitada por el médico responsable de su ingreso. Para garantizar su derecho a la confidencialidad, el médico informará únicamente a las personas que usted designe. Por razones de confidencialidad, no se facilitará información por teléfono.
- **Medicación:** Si está tomando medicación, anótela y proporcione la lista al equipo de enfermería de la unidad en la cual se encuentra ingresado. No debe tomar ningún medicamento sin conocimiento del personal sanitario que le atiende. No debe tomar ningún medicamento que no sea administrado por el personal del hospital, incluso si se trata de su tratamiento habitual, incluso si la trae Ud. de casa, debe entregárnosla a nosotros. Autoadministrarse medicación puede favorecer graves interacciones con el tratamiento que le estamos dando, por lo que debemos controlar en todo momento lo que Ud. Toma
- **Alergias:** Si es alérgico a alguna medicación o algún producto, requiere de una dieta especial o se encuentra en cualquier situación que considere excepcional, informe al personal de enfermería en el momento del ingreso. Además, aunque nos haya alertado de sus alergias, para mayor seguridad, siempre que vayamos a administrarle alguna medicación o alimento, pregúntenos de qué se trata y recuérdenos su alergia.

- **Ebakuntza kirurgiko bat izanez gero**, ez zinateke ebakuntza gunera sartu behar ahozko protesiekin, begi protesiekin, audifonoekin, betaurrekoekin, bitxiekin, etab. Senitarteko edo lagunei entregatu objektu hauek, hauen zaintza ez baita ospitalearen erantzukizuna, ezta hauen galera ere. Makillajea edota azazkaletako esmaltea ere ezingo duzu eraman. Kirurgia aurretiko adierazpenak lehenago erraztuko dira.
- **Balore eta sinesmenak:** Arrazoi erlijioso edo balore pertsonalengatik tratamendu espezifiko nahi izanez gero (dieta, tratamendu terapeutiko espezifikoak, etab.), unitateko erizainekin harremanetan jarri.

2. Logelak

Ospitaleko logelak erabilera indibidualerako prestatuak daude eta ohe gehigarri bat dute laguntzaileentzat, baita bainugela bat dutzarekin. Ohe gehigarri hau erabili nahi bada, eskaera solairuko erizainei egin beharko zaie.

Ospitalean suite-ak badaude. Nahi izanez gero, ospitaleko onarpen gunean jaso dezakezu hauei buruzko informazioa.

Zure egonaldirako behar duzun guztia ekartzea aholkatzen da: higieine pertsonalerako objektuak, pijama, mantala, zapatilak (itxiak erortzeko arriskua saihesteko) edo beharrezko beste edozein artikulua.

Gelek ezaugarri hauek dituzte:

- Hotz/Bero klimatizazioa
- Erabilera errazeko mugimendu kontrola duten sistema elektrikoko oheak, nahi izanez gero posizioz aldatu ahal izateko.

- **Si le van a intervenir quirúrgicamente**, no debe acceder al área quirúrgica con prótesis bucales, oculares, audífonos, gafas, joyas, etc. Entregue estos objetos a sus familiares o acompañantes; el hospital no se hace responsable de su custodia, ni, por tanto, de su pérdida o extravío. Tampoco ha de llevar maquillaje o esmalte de uñas. Las indicaciones previas a la intervención quirúrgica se facilitarán antes.
- **Valores y creencias:** si por motivos religiosos o valores personales usted quiere una personalización del tratamiento (dieta, tratamientos terapéuticos específicos, etc.), no dude en ponerse en contacto con el responsable de la unidad o el personal de enfermería de la unidad.

2. Habitaciones

Las habitaciones del hospital son de uso individual y disponen de una cama adicional para un acompañante, así como baño con ducha. Si se desea utilizar esta cama, solicítelo al personal de enfermería de la planta.

El hospital dispone de suites. Nuestro personal de admisiones le informará sobre las mismas si así lo desea.

Aconsejamos que acuda con todo lo necesario para su estancia: artículos de higiene personal, pijama o camisón, bata, zapatillas (cerradas para evitar riesgo de caídas) y demás artículos que considere.

Las habitaciones están dotadas de:

- Climatización frío/calor.
- Camas con sistema eléctrico de control de movimientos de fácil manejo para que pueda cambiar de postura cuando lo desee.

- Erizainei abisatu edo deitzeko sistema ohe-buruan kokatua dago eta edozein momentutan erabilgarri dago.
- Telefonoa: egindako kontsumoa fakturan kargatuko da eta irteera egunean abonatu beharko da. Zerbitzu hau erabili ahal izateko, Onarpen Zerbitzuarekin edo Harrerarekin jarri zaitez kontaktuan, haiek aktibatuko dizute eta.
- Telebista: zerbitzu hau kontratatzeko, ospitalizazio-solairuan programazio makina bat daukazu. Bertan, zure logelako telebista aktibatu dezakezu. Paziente pribatuen kasuan, admisio zerbitzuko pertsonalarekin kontsultatu dezakezu ingresatzeko momentuan.
- Wifi-a: Onarpen zerbitzuko pertsonalak erraztuko dizu informazio guztia.
- Sistema de llamada/aviso de enfermería, localizado en la cabecera de su cama y con el que podrá avisar al personal siempre que lo necesite.
- Teléfono: el consumo que se realice le será cargado en su factura y deberá abonarlo el día de su salida. Para utilizar este servicio, pónganse en contacto con el servicio de Admisión o con Recepción para que se lo activen.
- Televisión: para contratar este servicio, en la planta de hospitalización dispone de una máquina programadora desde donde pueden habilitar la televisión de su habitación. En caso de pacientes privados, consulten con el personal de Admisión en el momento del ingreso.
- Wifi: el personal de admisiones le entregará la información sobre cómo conectarse.

3. Estantzia

Zure egonaldian profesional talde baten ardurapean egongo zara. Hauen helburua zure osasun-egoera hobetzea izango da. Laguniezaguzu eta eta haien argibideak jarraitu.

Erizaintzako langileak zure zainketaz arduratuko dira. Erizaintzako gainbegiraleengana jo dezakezu nahi duzun kudeaketa edo kontsulta egiteko, baita iradokizunak egiteko ere.

3.1. Identifikazioa

a) Ospitaleko langileak

Zainketan parte hartzen duten ospitaleko langile guztiak haien izen, abizen eta lanbideen informazioarekin aurkeztuko dira.

3. Estancia

Durante su estancia va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. Colabore con ellos y siga sus indicaciones.

El personal de enfermería se encargará de sus cuidados. La supervisora o el supervisor de enfermería de la planta son las personas a las que podrá dirigirse ante cualquier gestión o consulta que desee efectuar y transmitirles sus sugerencias para la mejora.

3.1. Identificación

a) Personal del hospital

Todos los profesionales del hospital que participan en su proceso de atención se

Gainera, langile guztiek identifikazio txartela daramate, non haien izenak eta lanbide mailak agertzen diren.

Zure arduran dagoen langileren bati buruzko zalantzarik baduzu, identifikatzeko eskatu iezaziozu.

b) Pazienteak

Ospitalean zauden bitartean, gure langileek eskumuturrean besoko identifikatzaile bat jarriko dizute, non hurrengo datuak agertuko diren: izen abizenak eta mediku erregistro zenbakia.

Honek bermatuko du ospitaleko pertsonalak beti identifikatu ahal zaitzala eta arreta egokiak jaso ditzazula

Garrantzitsua da besokoa ospitaleratze osoan zehar eramatea. Molestatuz gero edo hondatuta dagoela nabarituz gero, zure erizainari jakinarazi iezaziozu berri bat jartzeko.

Mesedez, informa gaitzazu zein tratamendu erabili dezakegun zurekin. Jaun edo andere deituraz izendatzea nahi duzun edo zure izenagatik deitzea gustatuko litzaizukeen.

Gure langileak gelan sartzen direnean, zure izenaz deituko dizute pertsona egokia tratatzen ari direla ziurtatzeko. Mesedez, noizbait beste paziente batekin nahastu zaitugula uste baduzu, jakinarazi iezaguzu lehenbailehen.

Bide batez, sendagaiekin, tratamenduekin edo frogekin hasi baino lehenago, zure besoko identifikatzailea egiaztatuko dugu.

presentarán informando de su nombre, dos apellidos y profesión.

Además todos llevan una tarjeta de identificación en la que consta su nombre y categoría profesional.

Ante cualquier duda sobre el profesional que le atiende, pídale que se identifique.

b) Pacientes

Durante su estancia en el hospital nuestros profesionales le colocarán un brazalete de identificación en la muñeca con los datos imprescindibles para identificarlo correctamente: nombre, apellidos y nº de historia clínica.

Esto garantizará que en todo momento pueda ser identificado por el personal del hospital y que reciba los cuidados adecuados.

Es importante que lleve el brazalete durante toda la hospitalización. Si nota que está deteriorado o le molesta, comuníquese al personal de enfermería de la unidad para que le coloque uno nuevo.

Infórmenos de cómo le gustaría que le llamasen, si desea que le tratemos de señor o señora o por su nombre.

Quando el personal asistencial entre a la habitación, le llamará por su nombre para asegurarse de que están tratando a la persona adecuada. Por favor, díganos si alguna vez cree que le hemos podido confundir con otro paciente.

También comprobará su brazalete identificativo antes de proporcionarle los medicamentos, tratamientos o pruebas.

3.2. Informazio orokorra

Gelako garbiketa

Garbiketa goizez egiten da baina 24 orduko zerbitzu zainketa ere badago.

Arren eskatzen diegu pazienteen familiei garbiketa egiten ari diren bitartean gelatik irten daitezen. Zentroak zure eskura jartzen ditu eskuak garbitzeko alkohol-gel dispensatzaileak.

Telefonoa

Gela guztiek telefono bat dute, dei hauek egin ahal izateko:

- Barneko deiak: luzapen zenbakia markatu
- Kanpoko deiak: 0 zenbakia eta jarraian telefonoaren zenbakia markatu.

Eskatuz gero, admisioko langileek telefonoaren tarifa emango dizute. Pazientearen senide eta lagunek kanpoaldetik pazientearekin kontaktuan jarri nahi badira, ospitaleko harrera-lekura deitu eta operadoreari pazientearekin kontaktuan jartzeko eskatu beharko diote.

Sartzen diren deiei ez diegu inola ere ezer esango pazientea ospitaleratuta dagoen ala ez, ezta gela-zenbakia ere. Horregatik, deia egiten duenak aldez aurretik jakin beharko du.

Mugikorraren erabilera

Gogora ezazu mugikorraren erabilerak ospitaleko aparatuen funtzionamendua eta gainerako pazienteen atsedenaldia alda dezaketela.

3.2. Información general

La limpieza de la habitación

Se realiza por la mañana, existiendo servicio de guardia las 24 horas del día. Rogamos a los acompañantes que abandonen la habitación durante su limpieza. El centro pone a su disposición dispensadores de preparado de base alcoholica o hidrogel para el lavado de manos.

Teléfono

Todas las habitaciones tienen un teléfono desde el cual se pueden realizar las siguientes llamadas:

- *Llamadas internas: marque el número de extensión.*
- *Llamadas externas: marque el 0 seguido del número de teléfono.*

El personal de admisión le puede facilitar las tarifas telefónicas. Los familiares y amigos que deseen contactar desde el exterior con un paciente, deben llamar a la recepción del hospital y pedir a la operadora que le ponga en contacto con la habitación.

En ningún caso informaremos a las llamadas entrantes nada sobre si el paciente está o no ingresado, ni sobre su número de habitación. Por ello, quien realice la llamada deberá tener ese conocimiento de antemano.

Uso de móviles

Recuerde que el uso de teléfonos móviles, dentro del hospital, puede alterar el normal funcionamiento de algunos aparatos y el descanso del resto de pacientes.

3.3. Jatorduak

a) Pazientea

Dietetika eta nutrizio talde espezialista batek elikadura egokiena aukeratuko du zure egoera pertsonala aztertu ostean. Horregatik, komeni da kanpoko edariak eta janariak ez kontsumitzea.

Zure dietak ez badu murrizketa terapeutikorik, hainbat menu izango dituzu aukeran. Erizainak janariaren platerarekin batera diptiko bat emango dizu hurrengo egunerako bazkari eta afariaren menua aukeratzeko.

Logelako janari zerbitzua ondorengo ordutegian izaten da, gutxi gora behera:

- Gosaria: 09:00
- Bazkaria: 13:00
- Askaria: 17:00
- Afaria: 20:00

b) Laguntzailea

Pazienteen laguntzaileek menua eskatu dezakete gelan, 11:00ak baino lehenago bazkarietarako eta 17:00ak baino lehenago afarietarako. Pazienteari alta ematean fakturatuko dira menuak.

3.3. Comidas

a) Paciente

Un equipo de especialistas en dietética y nutrición del hospital le garantizará una alimentación equilibrada y adecuada a su situación personal, por lo tanto le rogamos no consuma comidas ni bebidas procedentes del exterior.

Si su dieta no tiene restricciones terapéuticas, el hospital dispone de varios menús para elegir. El personal de enfermería le entregará cada día, con la bandeja de la comida, un díptico de elección de menú para que escoja la comida y la cena del día siguiente.

El horario aproximado del servicio de comidas en las habitaciones es el siguiente:

- *Desayuno: a las 09:00 h.*
- *Comida: a las 13:00 h.*
- *Merienda: a las 17:00 h.*
- *Cena: a las 20:00 h.*

b) Acompañante

Los acompañantes del paciente pueden solicitar su menú en la habitación, en la misma planta de hospitalización antes de las 11:00 h. para las comidas y antes de las 17:00 h. en caso de las cenas. En el momento del alta del paciente, en admisión, se facturará según proceda.

3.4. Informazio klinikoa

a) Medikua eta pazienteen arteko komunikazioa

Ospitalizazioan zehar, zaintzen zaituen medikuak egin beharko dituzun probei buruz eta zure osasunaren bilakaerari buruz informatuko zaitu.

Zure eta zure medikuaren arteko komunikazioa ezinbestekoa da arretarik onena jaso ahal izateko. Horregatik, beharrezkoa da zure osasun-arretari buruzko erabakietan parte hartzea.

Zure osasunaren bilakaerari buruzko informazioa zuri eta zuk baimendutako pertsonen emango zaie soilik, informazio eta dokumentazio klinikoari buruzko indarreko araudia jarraituz. Pazientea adingabea bada, informazio klinikoa guraso edo tutore legalei emango zaie.

Behar bereziren bat izanez gero, mesedez zure medikuari edo erizainei jakinarazi iezaezu, berreskuratze azkarra izan dezazun.

b) Galderak egin

Zure osasun arazoa ulertu ahal izateko eta zure atentzio prozesuan parte hartu ahal izateko, beharrezkoa duzun informazio guztia eman nahi dizugu. Zure medikuak zure tratamenduari eta probei buruzko informazioa emango dizu, planifikatuta dagoena jakin dezazun. Edozein zalantza izanez gero, galdetu lasai, zure osasunaren gaineko erabakiak hartzeko lagungarria izan baitaiteke.

Zure baimena eskatzen duen proba edo ebaketa kirurgiko bat izanez gero, medikuak informatuko zaitu eta idatzizko baimena

3.4. Información clínica

a) Comunicación con su médico

Durante su ingreso, el médico que le atiende, le informará sobre las pruebas que le realizarán, y sobre la evolución de su estado de salud.

La buena comunicación entre usted y su médico es necesaria para ayudar a darle la mejor atención. Por ello, necesitamos que participe en todas las decisiones sobre su atención médica.

La información clínica relativa a su proceso se le facilitará a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo a la normativa vigente en materia de información y documentación clínica. En el caso de que se trate de un paciente menor de edad, la información clínica se le facilitará exclusivamente a los padres o tutores legales.

Por favor avise a su médico o enfermera sobre cualquier necesidad especial que pueda tener para que podamos ayudarle a recuperarse lo más rápido posible.

b) Haga preguntas

Queremos que usted disponga de toda la información que necesita para entender su problema de salud y así participar en su propio proceso de atención. Su médico le informará sobre su tratamiento o pruebas para que sepa lo que está previsto. Por favor, pregúntenos acerca de cualquier duda, ya que puede ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud.

Si es necesario realizar alguna prueba o intervención quirúrgica que precise de su autorización su médico le informará y le solicitará su consentimiento por escrito. Si

eskatuko dizu. Sinatu baino lehen, argitu itzazu zalantza guztiak.

Ez da zaila izaten esaten digutena edo ditugun zalantzak ahaztea. Horregatik, zalantzaren bat izanez gero, zalantza horiek idaztea gomendatzen dizugu aurrerago medikuari edo erizainei galdetu ahal izateko.

Sendagaiak zure egonaldiaren zati garrantzitsu bat izan daitezke. Ematen dizkizuten sendagaiei eta haien albo-onorioei buruzko zalantzak galdetu zure medikuari edo erizainei. Zure egonaldian zehar hartuko dituzun sendagaiei buruzko hiru galdera egitea gomendatzen dizugu:

- Zein da sendagaiaren izena?
- Zergatik hartu behar dut sendagai hau?
- Zeintzuk dira sendagai honen albo-onorio posibleak?

c) Ohe oineko informazioa

Zure beharrak estalita daudela ziurtatzeko, besteak beste, ohe oineko informazioa erabiltzen dugu.

Ohe oineko informazioa pertsonala da eta zure segurtasuna areagotzen du. Zuri eta zure senideei gertatzen ari dena ulertzeko eta erabakietan parte hartzeko aukera ematen dizue ohe oineko informazioak.

d) Minaren gestioa

Mina izanez gero, informa gaitzazu, mesedez. Minaren gestio egoki batek pazientearen eta zaindarien arteko komunikazio estu bat behar du.

Mina kontrolpean ez badago, honi buruz informa ezazu zure mediku edo erizainei.

tiene alguna duda pida cuantas aclaraciones estime oportunas antes de firmar.

Es fácil olvidar lo que le han dicho o preguntas que quiera hacer. Le sugerimos que anote cualquier pregunta que quiera realizar para que pueda preguntarle a su médico o enfermera más adelante.

Los medicamentos pueden ser una parte importante de su estancia en el hospital. No dude en hacer preguntas a su médico o enfermera acerca de los medicamentos que se le administran y los posibles efectos secundarios. Durante su estancia en el hospital, le recomendaremos que haga siempre tres preguntas acerca de los medicamentos que le van a administrar:

- *¿Cuál es el nombre del medicamento?*
- *¿Por qué necesito tomarlo?*
- *¿Cuáles son los posibles efectos secundarios?*

c) Información a pie de cama

Una de las maneras en las que nos aseguramos que todas sus necesidades están siendo satisfechas es a través de la información a pie de cama.

La información a pie de cama es personal y aumenta su seguridad. Le proporcionará a usted y a sus familiares la oportunidad de entender todo lo que está sucediendo e involucrarse más en su cuidado y en la toma de decisiones.

d) Manejo del dolor

Si usted tiene dolor, por favor díganoslo. Un buen manejo del dolor requiere una estrecha colaboración entre usted y sus cuidadores.

Si su dolor no está bajo control, lo queremos saber. Por favor, informe de ello a su enfermera o médico.

Gainera, zaintzen zaituen pertsonalari hurrengoari buruzko berri eman:

- Non sentitzen duzun mina, minaren maiztasuna eta iraupena.
- Min mota: min zorrotza, karranpa palpitazioak, erremina.
- Zerk egiten du mina hobera edo txarrera egitea.
- Iraganean ongi edo gaizki funtzionatu zuten sendagaia.
- Iraganean hartutako sendagaiek albo-onorioak izan zituzten edo ez.
- Iraganean izandako kirurgien edo ospitaleratzeen ondorio eta minak.
- Sendagaiek eragindako erreakzio alergikoak (azkura, erupzioak edo arnasa hartzeko zailtasunak).

Gure eskuetan dagoen guztia egingo dugu mina modu seguru eta eraginkor batean tratatzeko, betiere zure erosotasuna bermatuz.

También, por favor informe al personal que le atiende de:

- *Dónde siente el dolor, la frecuencia con la que lo siente y cuánto tiempo dura.*
- *Qué tipo de dolor siente, agudo, calambres, palpitaciones, ardor o punzante.*
- *Qué hace que el dolor mejore o empeore.*
- *Qué medicamentos para el dolor le funcionaron o no en el pasado.*
- *Si en algún momento ha tomado algún medicamento para el dolor y ha tenido efectos secundarios.*
- *Qué tipo de dolor ha tenido con cirugías previas o ingresos hospitalarios.*
- *Si alguna vez ha tenido una reacción alérgica (tales como picor, erupciones o dificultad para respirar) a algún medicamento.*

Haremos todo lo posible para tratar su dolor de forma segura y efectiva, que a la vez le permita estar cómodo durante su ingreso en el hospital.



3.5. Laguntza

Egun guztian zehar lagun diezazuke pertsona batek, hala ere osasun-pertsonalak gelatik kanpora irtetea egokia noiz den esango dio laguntzaileari. Mesedez errespetatu itzazu bere argibideak.

Argibideak hurrengo kasuetan:

- **Ospitaleratze kirurgikoa:** behin kirurgia bukatutakoan, pazientea suspertze postkirurgikoko unitatera pasako da; hemen behaketa bat egin ondoren erabakiko da pazientea ospitalizazio solairura edo etxera joango den.
- Interbentzio kirurgikoaren ondoren, zure laguntzaileei emaitzaren berri emango die medikuak (zuk hala nahi baduzu). Beraz, kirurgia ambulatorioaren kasuan, gelan edo itxarongelan aurkitzeko moduan egon behar dute.
- **Ospitaleratze pediatrikoa:** ezinbestekoa da umeak beti lagunduta egotea. Komenigarria da guraso edo tutorea, gutxienez haietako bat, ospitalean egotea, umeari laguntza afektiboa eskaintzeaz gain, egokitu liteken erabakiak hartu ahal izateko.
- **Adineko pertsonak:** ohikoa ez den inguru batean lekuz kanpo sentitu daitezke edo deskokapen-uneak bizi ditzakete, beraz egonaldi guztian zehar senide batekin edo erreferentzia-lagun batekin egon daitezten gomendatzen dugu. Halaber, egokia izango litzateke adineko pertsonarentzat familiarak diren objektuak ospitalera eramatea: seme-alaba edo biloben

3.5. Acompañamiento

Una persona puede acompañarle durante todo el día, no obstante el personal sanitario le indicará en qué momentos es conveniente que permanezca fuera de la habitación. Por favor respete sus indicaciones.

En caso de:

- **Ingreso quirúrgico:** una vez finalizada la cirugía, el paciente pasará a la unidad de reanimación posquirúrgica, donde permanecerá en observación hasta que se decida su traslado a la planta de hospitalización o alta domiciliaria.
- *Después de la intervención quirúrgica, los acompañantes serán informados, si usted lo desea, por el médico del resultado de la misma (si Ud. lo desea), por lo que deben estar localizables en la habitación o sala de espera en caso de cirugía ambulatoria*
- **Ingreso pediátrico:** es imprescindible que estén siempre acompañados. Es conveniente que los padres o tutores, al menos uno de ellos, estén presentes en el hospital en todo momento para poder tomar decisiones adecuadas durante su hospitalización, además de proporcionar soporte afectivo al menor.
- **Pacientes de edad avanzada:** en un entorno que no es habitual pueden vivir momentos de desubicación, es por esta razón que les recomendamos que, durante toda su estancia estén acompañados de un familiar o un acompañante de referencia. Igualmente, sería conveniente que durante su estancia tengan objetos familiares: fotografías de

argazkiak, marrazkiak edo beraientzat esanahi berezia duten eta kokatzen laguntzen dien edozein objektu.

3.6. Ikustaldiak

Ez dago ordutegi zehatzik pazienteak bisitatzeko. Hala ere, ekintza mediku gehienak goizetan izaten dira, beraz, senide eta lagunentzat erosoagoa izango litzateke bisitak arratsaldetan egitea (20:00ak arte beranduenez). Ez ahaztu bisita luzeegiak nekagarriak izan daitezkeela pazientearentzat. **Bisita egokienak motzak eta lasaia dira.**

Laguntzaile eta bisitarietarako gomendioak

- Pazientearen beraren onerako, mugatu laguntzaileen kopurua, gehienez 2 heldu
- Pasilloetan egotea eta ozen hitz egitea saihestu.
- Gainontzako atsedena errespetatu.
- Ez da gomendatzen 7 urtetik beherakoek bisitak egitea.
- Zainketa Intentsiboetako Unitatea eremu mugatua da, ezarritako ordutegietan bakarrik sar daiteke.

Zainketa Intentsibo Unitatea

Pazientearen egoera delikatu dela eta, box bakoitzeko bisitari kopurua mugatuta dago. Bi pertsona egon daitezke gehienez box bakoitzean eta 14 urtetik gorako senideak izan behar dira.

Pazientearen egoerari buruzko informazioa senideak unitate honetan aurkitzen direnean ematen da soilik. Konfidentzialtasun

los hijos, nietos, dibujos o aquellos objetos que tengan significado e importancia para ayudarles a situarse y motivarles.

3.6. Visitas

*No existe un horario determinado para visitar a los pacientes pero gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana. Por ello, recomendaríamos, en general, una franja horaria de visita de 16:00 a 20:00 h., respetando excepciones ya conocidas (menores, fragilidad, etc). No olvide que las visitas demasiado largas o frecuentes pueden cansarle. **Las mejores visitas son las breves y tranquilas.***

Recomendaciones para los acompañantes y visitantes:

- *Limiten por el propio bien del paciente el número de acompañantes. Máx 2 adultos.*
- *Eviten hablar en voz alta y/o permanecer en los pasillos.*
- *Respeten el descanso de los demás.*
- *Desaconsejamos que los menores de 7 años realicen visitas.*
- *La Unidad de Cuidados Intensivos es un área restringida, solo está permitida la entrada en los horarios establecidos.*

Visitas a la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

Debido al estado especialmente delicado de estos pacientes, el número de visitas por box está limitado a dos personas, quienes deben ser familiares mayores de 14 años.

La información médica sobre el estado del paciente se ofrece cuando sus familiares se encuentran en la unidad. Por razones de

arrazoiengatik, informazio hau ez da telefono bidez.

Zainketa Intentsiboko Unitatean dauden pazienteen senideek eta lagunek dokumentu bat jasoko dute senidea ospitaleratzean, eta bertan zehaztuko dira unitatearen ordutegiak eta funtzionatzeko moduak. Gainera, itxaron-gela berezi bat dute.

3.7. Atsedena

Pazienteen atsedena bermatzea garrantzitsua da. Laguniezaguzko gehiegizko zarata-mailak saihesten:

- Pazientearen errehabilitazioari lagunduko dion ingurune isila eta lasaia sustatuko dugu.
- Zarata gehiegi badago, jakinarazi diezaguzu. Gure esku dagoen guztia egingo dugu ekiditeko.
- Ahal dugun neurrian gaueko interupzioak minimizatuko ditugu.

3.8. Ospital barruko desplazamenduak

Ospitale barruko joan-etorriak mediku arduradunak baimendu behar ditu. Horretarako, kaleko arropa erabili behar da beti, solairutik kanpora joanez gero.

Segurtasun arrazoiengatik ospitaleko ateak gauean itxi egiten dira. 22:00-etatik aurrera, larrialdietako atea soilik geratzen da irekita.

Pazienteak ZIU-n sartzeko beharra badu, laguntzaileak ezingo dira gelan geratu, aseguru-etxeak ez baitu hori estaltzen.

Gainera, ospitaleak gela hori beste paziente batentzat behar lezake. Paziente pribatuen kasuan, laguntzaileak lehen gauean gelan geratzeko aukera daukate. Bai aseguru-etxe

confidencialidad, esta información no se facilita por teléfono.

Los familiares y acompañantes de pacientes que se encuentran en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) reciben al ingreso de su familiar un documento donde le detallamos horarios y modos de funcionamiento de la unidad. Además, disponen de una sala de espera específica.

3.7. Descanso

Los pacientes ingresados requieren que se les garantice el descanso. Ayúdenos a evitar los niveles de ruido excesivos

- *Velaremos por un entorno silencioso que contribuya a su recuperación.*
- *Háganos saber si hay demasiado ruido. Haremos todo lo posible para reducirlo.*
- *Limitaremos las interrupciones nocturnas tanto como sea posible.*

3.8. Desplazamientos dentro del hospital

Los desplazamientos dentro del hospital deben ser autorizados por su médico responsable. Se debe utilizar siempre para ello ropa de calle en caso de que se desplacen fuera de su planta.

Por motivos de seguridad, las puertas del hospital se cierran por la noche, a partir de las 22:00 horas, quedando sólo abierta la puerta de Urgencias.

Si necesita ser ingresado en la UCI, sus acompañantes no podrán permanecer en la habitación de planta, ya que su compañía de seguros no lo cubre y el hospital podría necesitarla para otro paciente. En caso de ser

bidezko paziente izan edo paziente pribatua izan, laguntzaileak gelan denbora luzeagoan geratzeko aukera kudeatu nahi badu, 0. Solairuan dagoen onarpen zerbitzura zuzendu beharko du prezio eta erabilgarritasuna kontsultatzeko.

4. Alta

a) Ospitaleko alta

Ospitaleak alta administratiboko prozesua erraztuko dizu, horretarako momentu oro informatuaz beharrezkoak diren izapideak errazteko.

Zure ospitale altaz abisatua izango zara talde medikoak estimatu bezain laster. Posible den einean 24-48 orduko aurrerapenarekin abisatuko zaizu altaz. Zuk eta familiak beharrezkoak diren prestaketak egin ahal ditzazuen.

Garrantzitsua da alta jaso orduko gela libre uztea, beste paziente batzuk sartu ahal izateko.

Medikuak alta txostena emango dizu. Txosten horretan, hartu beharreko medikazioari eta jaso beharreko zaintzari buruzko jarraibideak emango dira.

Sendagileak errebizio edo azterketa bat beharrezkoa dela gomendatuko balu, alta txostenean azterketaren egun eta ordua agertuko da edo bestela, hitzordua eskatzeko argibideak agertuko dira.

Honetaz gain, erizainek etxean jarraitu behar zenituzken zaintza arduari buruz informatuko zaituzte.

Galdetu mesedez guzti honi buruz dituzun zalantzak sendagile eta erizainei ospitaletik irten aurretik.

paciente privado, sus acompañantes pueden permanecer en la habitación únicamente la primera noche. En ambos casos, si sus acompañantes precisan seguir utilizándola, han de dirigirse al servicio de admisión (planta 0) para consultar disponibilidad y precio.

4. Alta

a) Alta hospitalaria

El hospital le facilitará el proceso de alta administrativa informándole en todo momento a fin de agilizarle los trámites necesarios.

Usted será avisado de su alta hospitalaria tan pronto como el equipo médico estime que sea factible. Siempre que sea posible se le avisará con 24-48 horas de anticipación para que usted y su familia puedan hacer los preparativos necesarios.

Es importante que deje disponible su habitación tan pronto como le den el alta a fin de poder recibir a otros pacientes.

El médico le dará el informe de alta. En él se le darán las indicaciones de cuidados y la medicación que debe tomar.

En caso de que su médico le recomiende una revisión, en el informe de alta constará el día y la hora o le indicará que solicite previamente su cita en la consulta externa correspondiente. Si lo desea este trámite puede realizarlo antes de salir del hospital.

Además, el personal de enfermería le informará sobre los cuidados que debe seguir realizando en su domicilio. Pregunte al personal médico y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto, antes de abandonar el hospital.

b) Borondatezko alta

Ospitalea zure sendagilearen irizpidearen kontra utzi nahi baduzu, borondatezko altaren dokumentua sinatu beharko duzu; ospitaleak emango dizu dokumentu hori. Kasu horretan, ospitaleak ez du inongo erantzukizunik zure gaixotasunaren bilakaeran.

b) Alta voluntaria

Si desea abandonar el hospital en contra del criterio de su médico, deberá firmar siempre el documento de alta voluntaria que le será facilitado por el hospital. En este caso, el hospital declina cualquier responsabilidad sobre el curso de su dolencia.



**Zure iritzia
garrantzitsua da**



Jasotako arretari buruzko zure iritzia jakin nahi dugu. Urritasunik igarritz gero, zutaz arduratzen den pazientearentzako arretari jakinarazi. Horretarako erreklamazio eta iradokizun orriak daude; edo bidali mezu bat helbide elektroniko honetara: atencionpaciente.bil@quironsalud.es.

Poztasun inkestak egiteko sistema monitorizatu bat daukagu eta zurekin harremanetan jarri gaitezke. Parte hartu nahi ez izanez gero, pazientearentzako arretari jakinarazi.

**Su opinión
es importante**



Nos interesa conocer su opinión sobre la atención que recibe. Si observa alguna deficiencia le agradeceremos que las comunique al Servicio de Atención al Paciente, para ello dispone de hojas de reclamación y sugerencias; o envíe un email a la dirección atencionpaciente.bil@quironsalud.es.

Disponemos de un sistema monitorizado para la realización de encuestas de satisfacción y es posible que contactemos con usted. Si no desea participar comuníquelo al Servicio de Atención al Paciente.

E.
Kliniko eta
Administratiboa
*Información
clínica y
administrativa*



1. Baimen informatua

Edozein ebakuntza kirurgiko egiteko edo diagnostikoko proba jakin batzuk egiteko, baimena emateko agiria sinatu beharko duzu. Medikua, aldez aurretik, argi eta garbi azaldu behar dizkio proba edo interbentzio horrek dituen arriskuak eta onurak, bai eta alternatibak ere, halakorik balu. Informazio orri bat emango dizute: irakur ezazu arretaz eta, ondoren, sinatu, beranduenez ebakuntza baino 24 ordu lehenago. Irakurtzerakoan edozein zalantza baduzu, galde iezaiozu sendagileari.

2. Ziurtagiriak

Pazientea ospitalean dagoen bitartean, senitartekoek lanerako ziurtagiririk behar badute, Harrera nagusiko langileei eskatu beharko diote.

3. Aurretiazko borondateak

Abenduaren 12ko 7/2002 legea, osasun arloko aurretiazko borondateak arautzen dituen, herritarrek, haiengan eragina duten erabaki klinikoei dagokienez, beren borondatea aldez aurretik agertzeko duten eskubidea gauzatzeko idatzi da. Azaroaren 4ko 270/2003 dekretuak, azaroaren 28ko EHAAAn argitaratutakoak, Aurretiazko Borondateen euskal Erregistroa sortzeko bidea eman zuen. Erregistro horretan, agiri emaileek osasun arloko aurretiazko borondateen agiri ematea inskribatu ahalko dute, baita haren aldaketa, ordezkapena edo ezeztatpena ere.

Aurretiazko borondateen dokumentuak jarraitu beharreko orientazio edo jarraibideak jasotzen ditu. Jarraibide horiek zehatzagoak izan daitezke,

1. Consentimiento informado

Para que le realicen cualquier intervención quirúrgica, determinadas pruebas diagnósticas o procedimientos invasivos, deberá firmar un documento de consentimiento. El médico debe previamente explicarle de forma clara los riesgos y los beneficios que esa prueba o intervención tiene, así también como sus alternativas si las tuviera. Le entregarán una hoja informativa que deberá leer con atención y firmar con posterioridad al menos 24 horas antes de la intervención. Si al leerla tiene alguna duda, consulte a su médico.

2. Justificantes

Los justificantes laborales a familiares mientras se encuentre el paciente hospitalizado, se tramitan a través del personal de Recepción principal.

3. Voluntades anticipadas

La Ley 7/2002, de 12 de diciembre, de las Voluntades Anticipadas en el ámbito de la Sanidad, ha sido dictada para hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a la expresión anticipada de su voluntad respecto a las decisiones clínicas que les atañen. La creación del Registro en el que las personas, voluntariamente, puedan inscribir el otorgamiento, la modificación, la sustitución y la revocación de los documentos de voluntades anticipadas en el ámbito de la sanidad, se ha regulado por el Decreto 270/2003 de 4 de noviembre, publicado en el BOPV el 28 del mismo mes.

El documento de voluntades anticipadas consiste en unas instrucciones u orientaciones a seguir, que pueden ser más específicas si se conocen

gaixotasun jakin baten aurrean izan daitezkeen bilakaera posibleenak ezagunak badira, edo orokorrakoak, bilakaera horiek ezezagunak badira edo agiri emaileak dokumentua egin duenean gaixotasunik ez badu. Ordezkar bat izendatzeko aukera ere badago. Azken hori garrantzitsua da dokumentuan jasotako jarraibideak interpretatzen laguntzeko eta beteko direla bermatzeko, baita erabakiak hartzeko ere.

Komeni da Aurretiazko Borondateen Dokumentua egin duen pertsonak bere sendagile arduradunari jakitera ematea, gaixoaren historia klinikoan txertatzeko. Hala, behar denean kontuan hartzea erraztuko da. Historia klinikoan jaso ondoren, Aurretiazko Borondateen Dokumentua legez ezarritako konfidentzialtasun bermeek babestuko dute.

Gaixoak beti eraman dezake berarekin dokumentu hori eta/edo haren ordezkariari edo familiari eman.

Komeni da Aurretiazko Borondateen Dokumentua Aurretiazko Borondateen Euskal Erregistroan inskribatzea, osasun arloko profesionalak errazago eskura dezaten, aplikatu behar den unean.

Jadanik aurretiazko borondatea baldin badaukazu Aurretiazko Borondateen Euskal Erregistroan, jakinarazten dizugu momentuz zentro publikoek soilik dutela erregistrora sartzeko aukera. Horregatik, ospitaleratzean edo gure zentroan egon bitartean agiri hori ekartzea gomendatzen.

las posibilidades evolutivas probables ante una determinada enfermedad, o bien más generales si no se conocen o el otorgante no está afectado en la actualidad por ninguna enfermedad. También prevé la posibilidad de nombrar un representante. Esto último es importante tanto para ayudar a interpretar y defender el cumplimiento de estas instrucciones, como para tomar decisiones.

Es aconsejable que la persona que ha realizado un Documento de Voluntades Anticipadas siempre lo dé a conocer al médico responsable de su asistencia , para que se incluya en su historia clínica, facilitando de este modo que sea tenido en cuenta en el momento adecuado. Una vez reflejado en la historia clínica, el DVA estará protegido por las garantías de confidencialidad legalmente establecidas.

El paciente puede llevar siempre consigo el DVA y/o pueden tenerlo su representante o su familia.

Es aconsejable que el DVA, una vez confeccionado, también se inscriba en el Registro Vasco de Voluntades Anticipadas para que sea más fácil que los profesionales sanitarios lo conozcan en el momento en que sea necesaria su aplicación.

Si usted dispone ya de un documento de voluntades anticipadas inscrito en el Registro Vasco de Voluntades Anticipadas, le informamos que de momento solo los centros públicos tienen acceso al mismo. Por ese motivo, le recomendamos que nos lo aporte al ingresar o a lo largo de su estancia en nuestro centro.

4. Datuen konfidentzialtasuna

Datuen Babeserako Erregelamendu Orokorrak (DBEO) zenbait arau eta xedapen ezartzen ditu pertsonen pribatutasunari eta informazioaren konfidentzialtasunari dagokionez segurtasuna bermatzeko.

Ospitalea da gaixoaren historia klinikoa zaintzearen arduraduna eta, horregatik, bertan jasotzen den informazioa konfidentzialtasunez erabiliko dela ziurtatzen du.

Gainera, Araudiarekin bat etorritz, ezin da pazienteen osasun-egoerari buruzko informaziorik eman.

4. Confidencialidad de los datos

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), establece normas y disposiciones con el fin de garantizar la seguridad en lo concerniente a la privacidad de las personas y a la confidencialidad de la información.

El hospital es el responsable de la custodia de la historia clínica y como tal, le asegura la confidencialidad de la información recogida.

Además, en sintonía con el Reglamento, no se puede facilitar información del estado de salud de ningún paciente.



F.
Pazienteen
Eskubide eta
Betebeharrak
*Deberes
y derechos
del paciente*



Euskadiko osasun-sisteman pertsonak dituzten Eskubide eta Betebeharrei buruzko adierazpena uztailaren 21eko 147/2015 DEKRETUAN (Euskadiko osasun-sisteman pertsonen eskubideei eta betebeharrei buruzko adierazpena onartzen duena) edo www.euskadi.eus helbidean kontsulta daiteke

Eskubideak

1. Zure gaixotasunari dagokion osasun laguntza espezifikoa jasotzea, osasun zentroak dituen baliabideen arabera, adinagatik, sexuagatik, ideologiagatik, erlijioagatik, edo egoera sozioekonomikoagatik bereizketarik jasan gabe.
2. Era berean, zure nortasunaren, giza duintasunaren eta intimitatea errespetatzeko eskubidea duzu, eta zure osasunari eragiten dioten erabakietan autonomia izateko.
3. Jakin ahal izatea beti zure osasun egoera zein den, eta diagnostikoki, tratamenduari, pronostikoari eta osasun egoeraren eboluzioari buruzko informazio ulergarria jasotzea, baita aukera terapeutiko desberdinek eduki dezaketen arriskuaren natura jakitea ere eta, hala badagokio, informaziorik ez jasotzeko eskubidea errespetatzea, hala adierazten duzunean. Zuri laguntza emateaz arduratzen den medikuak bermatzen du eskubide hori.
4. Zure diagnostikoaz, zaintzaz eta tratamenduaz arduratuko den osasunaren arloko profesionalaren izena zein den jakiteko eskubidea, bai eta laguntzeaz arduratuko diren pertsonen izena ere, eta kezak, erreklamazioak eta iradokizunak egiteko zein bide erabili behar diren jakiteko eskubidea, bai eta osasun-arreta eman dieten langileei azterketak egiteko ere.
5. Zure osasunari buruzko datuen, eta zehazki zure prozesu guztiarekin eta ospitaleko egonaldiarekin lotutako informazioaren konfidentzialtasuna errespetatua izatea.
6. Laguntza-harremanetan intimitatea gordetzeko eskubidea, espazio eta bitarteko egokiak ziurtatuz, eta profesionalak arlo horretan behar bezala jarduteko duten ezagutza eta errespetua bermatuz.
7. Familia-arrazoiengatik edo, izatez, zuri lotutako pertsonen, zuk berariaz edo tazituki baimentzen

La declaración completa puede consultarse en el DECRETO 147/2015, de 21 de julio, por el que se aprueba la Declaración sobre Derechos y Deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi o en www.euskadi.eus

Derechos

1. *A recibir una asistencia sanitaria adecuada a su enfermedad y con las posibilidades del centro, sin sufrir discriminación por razón de edad, sexo, ideología, religión, moral, opinión, idioma, condición socioeconómica o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.*
2. *Asimismo, tiene derecho al respeto a la libertad de su persona, dignidad humana e intimidad y a la autonomía en las decisiones que afecten a su salud.*
3. *A saber, en todo momento cuál es su estado de salud, y a recibir información comprensible y adecuada a las circunstancias y a la capacidad del paciente, sobre el diagnóstico, tratamiento, pronóstico y evolución de la enfermedad, así como a conocer las diferentes alternativas terapéuticas y la naturaleza del riesgo que cada una de ellas pudieran implicar, así como, en su caso, a que se respete su derecho a no recibir información, cuando así lo manifieste. Este derecho está garantizado por el médico responsable de su asistencia.*
4. *A conocer el nombre de la persona profesional de la salud responsable de su diagnóstico, cuidado y tratamiento, así como el nombre de las personas encargadas de su asistencia, y también a conocer las vías a utilizar para la formulación de quejas, reclamaciones y sugerencias, así como de reconocimientos para el personal que les ha prestado la atención sanitaria.*
5. *A que se respete la confidencialidad de los datos referentes a su salud, y en concreto, de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en el hospital.*
6. *A preservar su intimidad en la relación asistencial, asegurando los espacios y medios adecuados y el conocimiento y respeto por parte de los profesionales de la forma correcta de actuar a este respecto.*
7. *A que se informe a las personas vinculadas a usted por razones familiares o, de hecho, en la medida que*

duzun neurrian, informatzeko eskubidea. Ez baduzu nahi hurbileko senide bati informaziorik ematea, zure medikuari jakinarazi behar diozu espresuki.

8. Ikerketa biomedikoan eta irakaskuntza-praktiketan askatasunez eta borondatez parte hartzeko eskubidea, haren izaerari, helburuei, inplikazioei eta arriskuei buruzko informazio egokia jaso ondoren. Dena dela idatzizko baimena eskatuko zaizu.
9. Informazio egokia jaso eta gero, mediku arduradunak eskaintzen dizkizun aukera klinikoan hartean askatasunez erabakitzea, honako kasu hauetan izan ezik:
 - Erabakiak hartzeko gai ez zarenean, laguntzaren ardura duen medikuaren iritziz, edo zure egoera fisiko edo psikikoak egoeraren ardura hartzeko aukerarik ematen ez dizunean; kasu horretan, legeko ordezkariak edo familia-lotura edo egiteko lotura duen pertsonak erabakiko du.
 - Zure osotasun fisiko edo psikikoarentzat berehalako arrisku larria dagoenean eta zure baimena lortzea ezinezkoa denean, zure senideei edo zurekin lotura duten pertsonen kontsulta eginez, inguruabarrek ahalbidetzen dutenean.
 - Osasun publikorako arrisku bat suposatzen baduzu.
 - Legezko agindu zehatz bat badago. Existu un mandato legal expreso.
10. Tratamenduari uko egin eta baimen informatua indargabetu ahal izatea, aurrean aipatutako kasuetan izan ezik, eta datu hori historia klinikoan erregistratua izan beharko da.
11. Aldez aurretik eta bereziki Aurretiazko Borondateen edo Aurretiazko Jarraibideen agiriak emanez, kontuan hartu behar diren jarraibideak idatzita uztea, pertsonalki zure borondatea adierazteko egoeran ez bazaude.
12. Zure gaixotasun prozesu guztiaren dokumentazioa jasotzea, ospitalean zure egonaldia bukatzerakoan alta txostena jasotzea, eta Pazienteen Arreta Zerbitzuko langileei osasun zentroaren funtzionamenduari buruzko beharrezko iruditzen zaizkizun iradokizun eta erreklamazioak aurkezte.

usted lo permita de manera expresa o tácita. Si no desea que se facilite información a algún familiar próximo, debe hacérselo saber expresamente a su médico.

8. *A la participación libre y voluntaria en la investigación biomédica y en las prácticas docentes, una vez recibida la información adecuada sobre su naturaleza, objetivos, implicaciones y riesgos. En cualquier caso, se solicitará su consentimiento por escrito.*
9. *A decidir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las opciones clínicas disponibles que le presente el médico responsable, excepto:*
 - *Cuando no sea capaz de tomar decisiones, a criterio del médico responsable de la asistencia, o su estado físico o psíquico no le permita hacerse cargo de la situación, en cuyo caso decidirá su representante legal o persona con vínculo familiar o de hecho.*
 - *Cuando exista riesgo inmediato grave para su integridad física o psíquica y no es posible conseguir su autorización, consultando, cuando las circunstancias lo permitan, a sus familiares o a las personas vinculadas de hecho con usted.*
 - *Cuando suponga un riesgo para la salud pública a causa de razones sanitarias.*
 - *Exista un mandato legal expreso.*
10. *A negarse al tratamiento prescrito y revocar el consentimiento informado, excepto en los casos anteriormente expuestos, debiendo quedar constancia en la historia clínica.*
11. *A manifestar anticipadamente por escrito y en particular a través de la emisión de documentos de Voluntades Anticipadas o Instrucciones Previas, las instrucciones a tener en cuenta, cuando se encuentre en una situación en que las circunstancias no le permitan expresar personalmente su voluntad.*
12. *A recibir información documental de todo el proceso de su enfermedad, a recibir el informe de alta al finalizar su estancia en el centro y a presentar las sugerencias y reclamaciones que crea oportunas sobre el funcionamiento del centro, directamente al personal de Atención al Paciente.*

Betebeharrak

1. Zure egoerari edo osasunari buruzko datuak modu leial eta egiazkoan ematea, eta datu horiek lortzen laguntzea, bereziki interes publikoko arrazoiengatik edo osasun-laguntza dela-eta beharrezkoak direnean.
2. Pazienteak osasun zentroko arauak errespetatu behar ditu, bere funtzionamendu onari lagundu behar dio, osasun instalazioak zaindu behar ditu eta begirunez tratatu behar ditu osasun zentroko langileak eta gainerako pazienteak.
3. Ospitaleratze momentuan, pazienteak pertsona arduradunaren datuak eman behar ditu, osasun zentroak horren beharra duen kasurako, baita bere egonaldian zehar sortzen diren gastuez arduratuko den entitatearen datuak ere.
4. Kexarik izapidetu nahi izatekotan, pazienteak horretarako ezarrita dauden sistema eta baliabideak erabili beharko ditu.
5. Pazienteak bere kabuz osasun zentroa uzteko erabakia hartzen badu, "Borondatezko alta"-ko dokumentu bat sinatu beharko du erabaki honengatik osasun zentroa edozein erantzukizunetatik salbuesteko.
6. Erretzea debekatuta dago osasun zentroko edozein lekutan. Garrantsitsua da gogoratzea erretzeak zure osasuna kaltetzen duela.
7. Behin informazio guztia izanez eta edozein zalantza argitua edukiz gero, jarraituko den prozesuaren baimena, edota dokumentuan proposatutako tratamenduari uko egitekotan, bere errefusa, firmatzea.

Gainera, haur eta nerabeek eskubide hauek izango dituzte:

1. Ospitalean edo beste osasun-instalazio batean dauden bitartean, ahalik eta gehien gurasoekin edo ordezkatzatzen dituen pertsonarekin egoteko eskubidea. Jaioberriaren kasuan, amarekin egotea, salbuespenezko egoeretan izan ezik.

Deberes

1. *A facilitar, de forma veraz, sus datos de identificación y los referentes a su estado físico o su salud, así como colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.*
2. *El paciente debe respetar las normas del centro, colaborando en su funcionamiento, cuidando las instalaciones y tratando con respeto y la mayor consideración tanto al personal como a los demás pacientes.*
3. *En el momento de su ingreso, el paciente debe facilitar los datos de la persona responsable a quien ha de dirigirse el centro en caso de necesidad, así como los datos de la entidad que se hará cargo de los gastos que se originen durante su estancia.*
4. *En caso de reclamación, el paciente deberá hacer uso de las vías y medios establecidos a tal efecto.*
5. *Si el paciente abandonara el centro por decisión propia, deberá firmar un documento de "Alta voluntaria" que exima al centro de cualquier responsabilidad por esta decisión.*
6. *Queda prohibido fumar en todas las áreas del centro. Es importante recordar que fumar perjudica seriamente la salud.*
7. *Firmar, una vez informado y aclarada cualquier duda al respecto, el consentimiento correspondiente al proceso al que vaya a ser sometido, o en caso de negarse al tratamiento propuesto en el documento en el que conste su rechazo.*

Además, los niños, niñas y adolescentes tendrán derecho:

1. *A estar acompañados/as, el máximo tiempo posible durante su permanencia en el hospital, o en otra instalación sanitaria, de sus padres y madres o de la persona que los sustituya. En caso de recién nacido/a, a permanecer junto a su madre, salvo circunstancias excepcionales.*

2. Bere osasun-egoerari eta, hala badagokio, jarraitu beharreko tratamendu medikoari buruzko informazioa jasotzeko eskubidea, bere adina, heldutasuna eta egoera psikologiko eta afektiboa kontuan hartuta.
 3. Harreran zein jarraipenean, banaka eta, ahal den neurrian, beti profesional-talde berak artatuak izateko eskubidea. Jaiotzetik behar bezala identifikatuta eta haurren osasun-txartela izateko eskubidea.
 4. Tentsio-uneetan, gurasoeekin edo ordezkatzan dituen pertsonarekin harremanetan jartzeko eskubidea, horretarako bitarteko egokiak izanda.
 5. Beste haur eta nerabe batzuekin batera ospitaleratzea, ahal den neurrian helduen artean ospitaleratzea saihestuz.
 6. Txertoen egutegian jasotako gaixotasun infekzioso-kutsakorren aurka immunizatuak izateko eskubidea, bai eta indarrean dauden beste prebentzio-programetan sartzea ere. Era berean, arreta goiztiarra emango zaie premia bereziak dituztenei.
 7. Ospitalean dauden bitartean eskola-prestakuntzarekin jarraitzeko eskubidea, eta irakasleen irakaskuntzez eta eskola-agintariek haien eskura jartzen duten material didaktikoaz baliatzeko eskubidea. Horretarako, zaintza-, hezkuntza- eta jolas-premietarako lokal hornituak izango dituzte.
 8. Ospitalean dauden bitartean, entretenimendu-eta dibertsio-baliabideak izateko eskubidea, hala nola jostailuak, liburuak, beren adinerako egokiak diren ikus-entzunezko baliabideak, etab.
 9. 16 urtetik gorakoen edo adingabe emantzipatuen kasuan, esku hartzeko baimena ematea. Gainerako kasuetan, legezko ordezkariak emango du adostasuna. Adingabeak 12 urte baino gehiago baditu, bere legezko ordezkaritzaren baimena adingabearen iritzia entzun ondoren emango da*
- (*) Aurreko paragrafoan xedatutakoa gorabehera, adingabearen bizitza edo osasunerako arrisku larriko jarduketa bada, medikuaren irizpidearen arabera, adingabearen legezko ordezkariak emango du baimena, adingabearen iritzia entzun eta kontuan hartu ondoren.
2. A recibir información de su estado de salud y, en su caso, del tratamiento médico al que debe someterse, atendiendo a su edad, madurez y estado psicológico y afectivo.
 3. A ser atendidas tanto en la recepción como en el seguimiento, de manera individual y, en lo posible, siempre por el mismo equipo de profesionales. A tener una correcta identificación desde su nacimiento y a disponer de su cartilla de salud infantil.
 4. A contactar, en momentos de tensión, con sus padres o madres, o con la persona que los sustituya, disponiendo a tal efecto de los medios adecuados.
 5. A la hospitalización junto a otros niños, niñas y adolescentes, evitando en todo lo posible su hospitalización entre personas adultas.
 6. A ser inmunizadas contra las enfermedades infectocontagiosas contempladas en el calendario de vacunas, así como su inclusión en aquellos otros programas de prevención vigentes. Asimismo, se procurará la atención temprana a los nacidos con necesidades especiales.
 7. A proseguir su formación escolar durante su permanencia en el hospital, y a beneficiarse de las enseñanzas de los maestros y maestras y del material didáctico que las autoridades escolares pongan a su disposición, disponiendo para ello de locales equipados para las necesidades en materia de cuidados, de educación y de juegos.
 8. A disponer durante su permanencia en el hospital de recursos de entretenimiento y diversión, como juguetes, libros, medios audiovisuales adecuados a su edad, etc.
 9. A dar su consentimiento para la intervención cuando se trate de mayores de 16 años o menores emancipados/as. En los demás casos, el consentimiento será otorgado por su representante legal. En el supuesto de que la persona menor tenga más de 12 años el consentimiento por su representación legal se dará después de haber escuchado la opinión de la persona menor*.
- (*) No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando se trate de una actuación de grave riesgo para la vida o salud del menor, según el criterio del facultativo, los representantes legales del menor serán informados de la situación y su opinión será tenida en cuenta para la toma de la correspondiente decisión.

G. Ospitale sare zabal bat, zure eskura

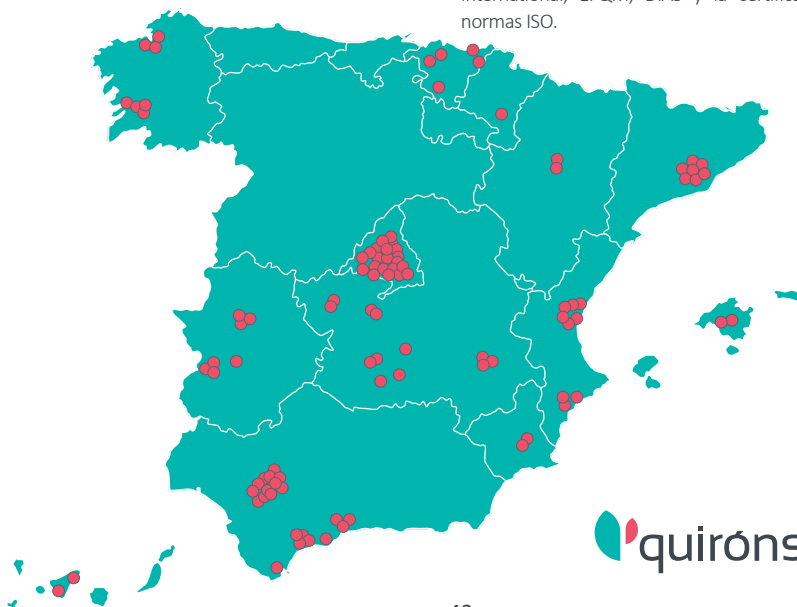
Una amplia red hospitalaria a su servicio

Quirónsalud Espainiako ospitale-talde garrantzitsuen eta Europako hirugarren garrantzitsuen da. 13 autonomia-erkidegotan dauka presentzia, 100 ospital baino gehiago dituelarik, teknologia aurreratuenarekin. Espezializazio maila oso altua duen profesional talde bikaina dauka, kalitatearekiko konpromezua helmuga duen kudeaketa eredu ardatz bezala hartuta. Irakaskuntza eta ikerketarako bokazio argiarekin, Quirónsalud 25 unibertsitate baino gehiagorekin dabil elkarlanean, urtean 600 ikerketa proiektu baino gehiago garatzen dituelarik eta 3.000 espezialista baino gehiago trebatzen dituelarik.

Kalitatearekiko dugun konpromezua dela eta, Joint Commission International, EFQM, DIAS eta ISO estandarretara egokitzen diren hainbat kudeaketa eredu osagarri aplikatzen ditugu.

Quirónsalud es el grupo hospitalario más importante de España y el tercero de Europa. Está presente en 13 comunidades autónomas, cuenta con la tecnología más avanzada y dispone de una oferta superior a 6.200 camas en más de 100 centros, así como con un gran equipo de profesionales altamente especializados y de prestigio internacional, la tecnología más avanzada, una valiosa vocación investigadora y docente, y un modelo de gestión basado en un sólido compromiso con la calidad. Quirónsalud colabora con más de 25 universidades, realiza más de 600 proyectos de investigación al año y forma a más de 3.000 especialistas.

En nuestro compromiso con la calidad, adoptamos varios modelos de gestión complementarios bajo los estándares de acreditación Joint Commission International, EFQM, DIAS y la certificación en las normas ISO.





Accede online a tus resultados y gestiona tus citas en el área "Mi Quirónsalud" de quironsalud.es, o en nuestra App.

DESCÁRGATE LA APP

Disponible en
Google Play

Consíguela en el
App Store

Cita previa

900 301 013



quironsalud.es



Para más información
del centro:



Quirónsalud, contigo donde tú estés.

Más de 180 hospitales, institutos y centros médicos dedicados a tu salud.