Guía de Acogida Hospitalización

Dirección de Asistencia y Calidad

Hospital quirónsalud Campo de Gibraltar

Información personal

Qué necesita saber para sus días hospitalizado

Desde el equipo del **Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar** queremos que durante estos días en el hospital tenga la mejor experiencia y queremos que sepa que está en las mejores manos.

A continuación puede encontrar la información más importante para su estancia.

Hospital quirónsalud Campo de Gibraltar

¿Qué tiene que traer en el momento del ingreso?

- DNI, NIE, Pasaporte, etc.
- Autorización de su aseguradora, en caso de no serle gestionada desde Quirónsalud.
- Preoperatorio: pruebas diagnósticas, informe de anestesia, consentimientos informados, etc. Siempre que no se las realice en un centro Quirónsalud.
- Si no tiene seguro, justificante de transferencia bancaria.
- Si es paciente del SAS, deberá traer el DNI y la tarjeta sanitaria.

¿Qué debe dejar en casa?

Todo objeto que no sea necesario para su confort.

¿Con quién puede contactar?

Si tiene alguna duda o sugerencia, no dude en hacérnosla llegar a través del personal que le atiende o de nuestro departamento de atención al paciente.

Teléfono 956 798 300 / Ext: 211044

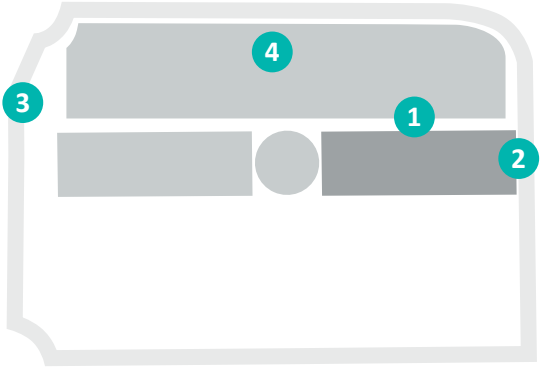
Cómo llegar al hospital

Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar
Edificio Arttysur
Avda. De los Empresarios, s/n.
Parque Empresarial Las Marismas de Palmones
11379 Palmones - Los Barrios (Cádiz)

Autobús
Los Cortijillos

Parking
Frente al hospital hay un parking privado de pago 24 horas

Hospital Quirónsalud Campo de Gibraltar



1 **Admisión principal**

2 **Urgencias**

3 **Entrada al parking**

4 **Parking público 24 h**

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: 956 79 83 00

Atención al paciente

El Servicio de Atención al Paciente está integrado por un equipo de profesionales cuya misión es 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, dónde su petición será analizada con rigor y profesionalidad.

- Ubicación: Planta Baja
- Horario: de 09:00 h. a 17:00 h.
- Teléfono: 956 798 300 / Ext.: 211044
- e-mail: atencionalpaciente.cdg@quironsalud.es

Servicio de traducción

El hospital pone a su disposición un traductor de inglés, francés, ... que podrá solicitar al Servicio de Atención al Paciente.

Información de su habitación

Las habitaciones están dotadas de:

- Climatización frío/calor.
- Camas con sistema eléctrico de control de movimientos.
- Sistema de llamada/aviso de enfermería.
- Caja fuerte (El hospital no se hará responsable del dinero ni de las pertenencias de pacientes y/o acompañantes).
- Televisión (El mando tiene un coste de 3,81 € al día, previo depósito de 30 euros que se devuelve al finalizar el ingreso).
- Wifi Quironsalud_Invitados [contraseña: Quironsalud123]
- Sala para familiares equipada con menaje de cocina [planta 2º y planta 3º]

Horarios

- Desayuno: 9:00 a 9:30 h.
- Comida: 13:30 a 14:00 h.
- Merienda: 17:00 a 17:30 h.
- Cena: 20:00 h. a 21:00 h.

¿Quién es quién?

Personal asistencial

Médicos

Enfermería

Enfermera

Auxiliar

Técnico

Celador

Personal no asistencial

Administración

Atención al paciente

¿Quién puede acompañarle?

- Durante su ingreso, siempre podrá permanecer una persona en la habitación con usted.
- Debe informar al personal de enfermería de los datos de su acompañante.
- El acompañante es parte muy importante en su proceso ya que cuidará de usted mientras este sólo en la habitación.
- Se permitirá dos personas en la habitación si está autorizado por el centro.
- El acompañante deberá abandonar la habitación si se lo indica el personal, quien le explicará el por qué (realización de prueba, acto de enfermería…).
- Si en algún momento tiene que quedarse sólo deberá indicarlo al personal de enfermería. En el caso de un menor deberá estar permanentemente acompañado, preferiblemente de tutores.
- No se permite acompañante si el paciente se encuentra en una Unidad especial (UCI, Neonatología, Unidad coronaria) permitiéndose sólo la entrada en los horarios establecidos. Mientras el paciente permanezca en esta unidad no dispondrá de habitación en planta y por tanto ésta debe quedar libre no pudiendo permanecer en ella ningún acompañante.

Ruido

- Los pacientes ingresados requieren de descanso. Ayúdenos a evitar ruidos.
- Evite hablar alto.
- Mantenga las puertas cerradas.
- Informe al personal si detecta demasiado ruido pues haremos todo lo posible por reducirlo.

¿Puedo recibir visitas?

- El personal de planta les informará del horario recomendado para las visitas.
- En su habitación no deben permanecer más de 2 personas.
- Las visitas no pueden permanecer por los pasillos debiendo esperar en las áreas que les indique el personal del centro.
- No olvide que las visitas demasiado largas o frecuentes cansan al paciente. Por tanto para el bien del paciente deben ser breves y tranquilas.
- Desaconsejamos que los menores de 7 años realicen visitas.
- Si el paciente se encuentra en una Unidad especial (UCI, Neonatología, Unidad coronaria). Sólo se permiten visitas en el horario establecido.

¿De qué debe informar en el ingreso?

- Alergias o intolerancias.
- Medicación que tome habitualmente.
- Creencias o preferencias que puedan afectar durante su estancia.
- Plantee cualquier duda que tenga respecto a las pruebas o sobre aquella información que no entienda.

Identificación correcta

- En el momento del ingreso le darán una pulsera con su nombre, apellidos y fecha de nacimeinto. Compruebe que todos los datos son correctos ya que es su identificador en el hospital.
- Durante su ingreso le solicitaremos varias veces su nombre y datos identificativos. Colabore para evitar errores.

La seguridad empieza por usted

Prevención de caídas

Las caídas son un problema frecuente durante la hospitalización. Siga estos consejos:

- Mantenga la iluminación adecuada.
- No se levante rápido.
- Llame si necesita ayuda.
- Compruebe que la cama está frenada y a la altura adecuada para subir y bajar.
- Tenga la habitación y el aseo ordenado.
- Use calzado cerrado.
- Si necesita gafas o audífonos, utilícelos.
- Acuda al baño cada 2 ó 3 horas para evitar urgencias.
- Tenga los objetos necesarios a su alcance (teléfono, luz, cuña, timbre, mando, agua, etc.).
- Si lo necesita, utilice ayudas como bastones, andadores, etc.

Comunicación con su médico

- Durante su ingreso, recibirá al menos una visita diaria por su médico responsable que le informará sobre las pruebas que le realizarán, y sobre la evolución de su estado de salud.
- Indique al médico todo aquello que considere relevante para su proceso no solo lo relacionado con su enfermedad.
- En caso de que esté presente alguna persona (familiar o acompañante), ésta deberá encontrarse en la habitación en el momento de la visita.
- Solicite a su médico información sobre la hora aproximada de visita.
- Debe entender lo que le cuenta y en caso de duda realizar durante la visita las preguntas que considere.
- La información a otra persona distinta al paciente se hará en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.
- Por razones de confidencialidad el médico informará siempre de manera presencial.

Comunicación con enfermería

- 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.
- Ante un cambio de turno, el personal de enfermería le visitará para:
  - Presentarse
  - Revisar su plan de tratamiento
  - Responder a cualquier pregunta que pueda tener
- El personal de planta velará por su intimidad y por ello llamará a la puerta antes de entrar y solicitarán su permiso antes de realizar cualquier acción.

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. Pregunte siempre, si necesita cualquier aclaración, 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 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 hacérsela a su médico o enfermera en su próxima visita.
- 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:
  - ¿Cuál es el nombre del medicamento?
  - ¿Por qué necesito tomarlo?
  - ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios?

Escala del dolor

El dolor da información al equipo médico de su situación, comuníquelo inmediatamente:

- Dónde lo siente, la frecuencia y cuánto tiempo dura.
- Qué tipo de dolor siente: agudo, calambres, palpitaciones, ardor o punzante.
- Qué hace que el dolor mejore o empeore.
- Utilice la escala del dolor para identificar su intensidad.

Higiene de manos

Una correcta higiene de manos es la medida más sencilla para prevenir y evitar la transmisión de infecciones. Utilice los dispensadores de solución hidroalcohólica disponibles.

Seguridad quirúrgica

En nuestros hospitales seguimos estrictos protocolos de seguridad quirúrgica, de manera que nuestro personal de planta y del bloque quirúrgico solicitará su colaboración para verificar el lugar de la intervención, el procedimiento y su identidad, previamente a la realización del procedimiento diagnóstico y/o terapéutico.

Alta hospitalaria

- Siempre que sea posible se le avisará con 24-48 horas de anticipación para que usted y su familia puedan hacer los preparativos necesarios.
- Una vez le informe el médico o el personal de planta que se ha procedido a su alta deberá abandonar la habitación que será preparada para recibir a otro paciente.
- En caso de no abandonar la habitación permaneciendo más tiempo de lo establecido tras el alta se le facturará de manera privada una estancia adicional.
- 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, dicha cita se gestionará desde el centro. Si lo desea este trámite puede realizarlo antes de salir del hospital.
- El personal de enfermería le informará sobre los cuidados que debe seguir realizando en su domicilio. Si es necesario, la enfermera realizará un informe de alta de enfermería detallando los cuidados que precise.
- Pregunte al personal médico y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto, antes de abandonar el hospital.
- Antes de abandonar el hospital se le indicará cómo tramitar su alta administrativa y se le entregará la documentación y pruebas diagnósticas que necesite.

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.

Alta

Derechos del paciente

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 o condición socioeconómica.

2. Asimismo, tiene derecho al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin distinción de credos.

3. A saber, en todo momento cuál es su estado, y a recibir información comprensible 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. Este derecho está garantizado por el médico responsable de su asistencia.

4. A conocer el nombre de las personas encargadas de su asistencia, y también a conocer a la persona o personas a las que puede dirigir preguntas, o presentar quejas sobre cuestiones no estrictamente médicas.

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.

7. A que se informe a las personas vinculadas a usted por razones familiares o, de hecho, en la medida que 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 ser informado del uso, en su caso, en proyectos docentes o de investigación de los procesos de diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen, los cuales en ningún caso podrán comportar peligro adicional para su salud. 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 esté capacitado para ello, 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.
- 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.

Deberes del paciente

1. A facilitar los datos sobre su estado o sobre su salud de manera leal y verdadera, 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 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.

Ayúdenos a mejorar

Su opinión es muy importante para nosotros

¿Cómo?

Facilítenos a su ingreso un correo electrónico y recibirá una encuesta en la que le pediremos que puntúe de 0 a 10 su experiencia en el hospital.

¿Hasta qué punto recomendaría nuestros servicios a sus familiares, compañeros y amigos?

¿Para qué?

Para conocer los aspectos a mejorar en el hospital.

Hospital quirónsalud Campo de Gibraltar

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

Consíguelo en el App Store

Cita previa

900 301 013

quironsalud.es

Hospital

quirónsalud

Campo de Gibraltar

Avda. de los Empresarios s/n P.I.
Las Marismas de Palmones
11379 Los Barrios Cádiz

956 798 300

Quirónsalud, contigo dónde tu estés.

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