

## 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 durante su ingreso. 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 tiene alguna duda, pida cuantas aclaraciones estime oportunas antes de firmar.

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

**La medicación es también 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 ingreso, 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?

## En solo 30 segundos puede ayudarnos a cuidarle mejor

En Quirónsalud empoderamos a nuestros pacientes. El **paciente tiene voz y un papel activo** en su hospital para contribuir a la mejora.

Para el hospital **es muy importante conocer su opinión** sobre la asistencia recibida, ya que nos ayuda a ofrecerle un mejor cuidado. Para conocer su valoración, tras recibir el alta le enviaremos una breve encuesta compuesta por dos preguntas, en las que podrá valorar su experiencia y el servicio recibido en su hospital. Para poder enviársela, necesitamos su correo electrónico o su teléfono.

Mediante una pregunta sencilla en la que el paciente puede puntuar de 0 a 10, obtenemos el **indicador NPS**, que nos permite conocer la satisfacción y confianza de nuestros pacientes y detectar puntos de mejora con el fin de mejorar el servicio que ofrecemos.

Su opinión  
es importante

Nos interesa conocer su opinión sobre la atención que recibe. Si observa alguna deficiencia le agradeceremos que la comunique al Servicio de Atención al Paciente. Para ello dispone de hojas de reclamación y sugerencias, o envíe un email a la dirección: [atencionalpaciente.hll@quironsalud.es](mailto:atencionalpaciente.hll@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.



Accede online a tus resultados y gestiona tus citas en el área "Mi Quirónsalud" de [quironsalud.es](http://quironsalud.es), o en nuestra App.



Cita previa  
**900 301 013**

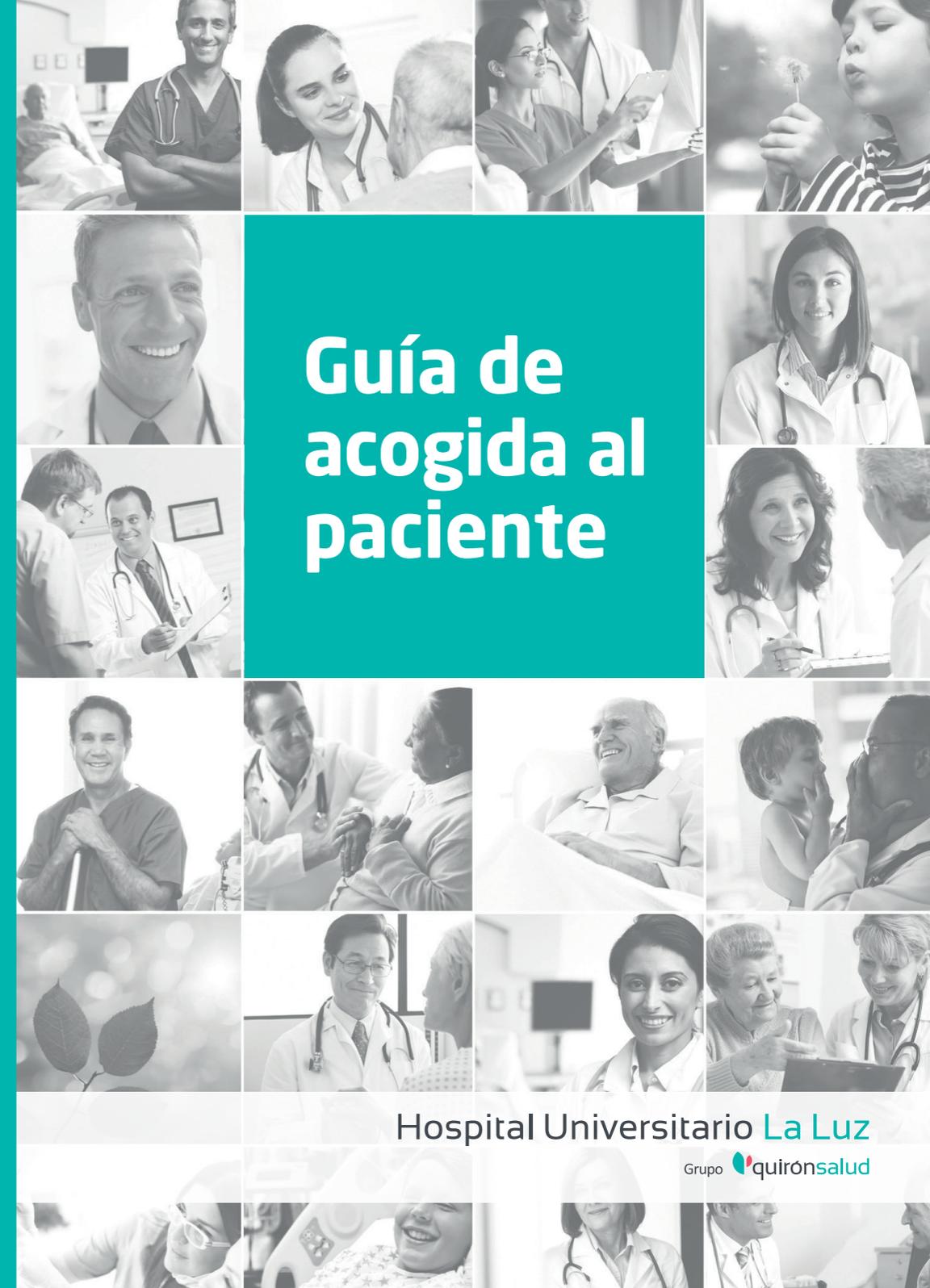
[quironsalud.es](http://quironsalud.es)

Hospital  
Universitario  
**La Luz**  
Grupo quirónsalud

C/ del Maestro Ángel Llorca, 8  
28003 Madrid  
**91 453 03 03**

**Quirónsalud, la salud persona a persona.**

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



**Guía de  
acogida al  
paciente**

Hospital Universitario **La Luz**

Grupo quirónsalud

## Nuestro hospital

El Hospital Universitario Quirónsalud La Luz cuenta con las especialidades médicas necesarias para ofrecer una atención integral al paciente. Para ello, disponemos de un prestigioso equipo de profesionales, la tecnología más avanzada, y una importante actividad investigadora y docente. Todo ello, junto a un modelo de gestión basado en un sólido compromiso con la excelencia en la atención y la seguridad del paciente, configuran un hospital plenamente orientado a ayudarle en la mejora de su estado de salud.

Nuestra cartera de servicios la puede consultar través del personal de información o de atención al paciente y a través de nuestra web [www.quironsalud.es](http://www.quironsalud.es)

Informarle que nuestro hospital, es un hospital universitario, por lo que tanto en su paso por hospitalización, consultas externas o en la realización de pruebas diagnósticas, se podrá encontrar con alumnos siempre acompañados y tutorizados por nuestros profesionales.

## 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: 91 453 02 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.

- Horario: de 09:00 h. a 14:30 h. y de 15:30 h. a 18:00 h. de lunes a viernes.
- Teléfono: 91 453 02 00
- e-mail: [atencionalpaciente.hll@quironsalud.es](mailto:atencionalpaciente.hll@quironsalud.es)

### Cafetería y restaurante

A disposición de los pacientes, familiares y visitantes.

- Teléfono: 1282 (interno)
- Ubicación: Planta Baja
- Horario: de 08:00 h. a 16:00 h. de lunes a viernes

\*Dispone de máquinas expendedoras tanto de comida como de bebida en diferentes áreas del hospital.



## Consultas externas

- Cita on line: a través del portal del paciente [www.quironsalud.es](http://www.quironsalud.es)
- Citación telefónica:
  - Teléfono: 91 453 03 03 y Extensión 3.
  - Horario: de 08:00 h. a 21:00 h. de lunes a viernes.

## Hospitalización

### 1. Llegada al hospital

A su llegada al hospital, el personal de 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 que su proceso asistencial vaya a ser cubierto por una compañía aseguradora.
- Para ingreso quirúrgico programado: documentación del preoperatorio y una copia firmada del consentimiento informado tanto del procedimiento quirúrgico como del procedimiento anestésico en caso de ser necesario.
- Si es paciente privado: abono o justificante de transferencia bancaria por el importe del presupuesto aceptado. El pago se hará preferiblemente con tarjeta de crédito. Podrá ser en efectivo cuando se trate de un importe reducido no superando el máximo de 999 euros, según establece la ley vigente.

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

#### 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.
- **Medicación y alergias:** proporcione la lista de la medicación que esté tomando y en su caso, si tiene alguna alergia a algún medicamento o producto, informe al equipo de enfermería de la unidad en la cual se encuentra ingresado.
- **Si le van a intervenir quirúrgicamente:** no debe acceder al área quirúrgica con prótesis bucales, oculares, gafas, joyas, etc. Entregue estos objetos a sus familiares o acompañantes. Tampoco ha de llevar maquillaje o esmalte de uñas.
- **Valores y creencias:** Disponemos de información adicional en caso de necesidades espirituales, para más información puede consultar en el siguiente código QR.



### 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.

Para mayor información del uso de la habitación, podrá acceder a través del siguiente código QR:



Las habitaciones están dotadas de:

- Climatización frío/calor
- Teléfono y TV
- Sistema de llamada/ aviso de enfermería
- Wifi
- Cama con sistema eléctrico de control de movimiento

### 3. Estancia

Durante su estancia va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. El personal de enfermería se encargará de sus cuidados. Podrá dirigirse al supervisor/a de enfermería de la planta ante cualquier consulta que desee efectuar.

#### 3.1. Identificación

- a) **El personal del hospital** que participa en su proceso de atención se presentará con su nombre, dos apellidos, categoría profesional y llevarán tarjeta identificativa.
- b) **Paciente:** se le colocará un brazalete de identificación con los datos imprescindibles para identificarlo correctamente: nombre, apellidos, nº de historia clínica y fecha de nacimiento.

Su identificación garantiza que en todo momento reciba los cuidados adecuados.

#### 3.2. Comidas

El hospital garantiza la dieta adecuada al paciente adecuado, por lo que no se permite traer alimentos de fuera, ya que el hospital no se puede responsabilizar de su trazabilidad.

Si tiene problemas con los alimentos que le servimos comuníquese al personal de enfermería de su unidad e intentaremos adaptarla.

Los horarios aproximados de las comidas son:

- Desayuno, 09:00 h.
- Comida, 13:00 h.
- Merienda, 17:00 h.
- Cena, 20:00 h.

Ponemos a su disposición, información adicional sobre el tipo de dietas disponibles en nuestro hospital descargando el siguiente código QR.



#### 3.3. Información Clínica

El médico que le atiende, le informará sobre las pruebas que le realizarán, y sobre la evolución de su estado de salud. 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. Si usted tiene dolor, por favor díganoslo. Un buen manejo del dolor requiere una estrecha colaboración entre usted y sus cuidadores.

#### 3.4. Alta

El médico le informará con anticipación la previsión de su alta médica para que pueda realizar los preparativos que correspondan.

El día del alta, el hospital le facilitará todos los trámites necesarios de forma que la habitación pueda quedar liberada lo antes posible para poder recibir a otros pacientes que requieren atención. Le agradecemos su colaboración en este sentido.

