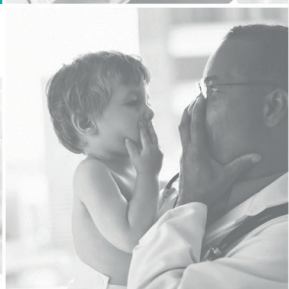
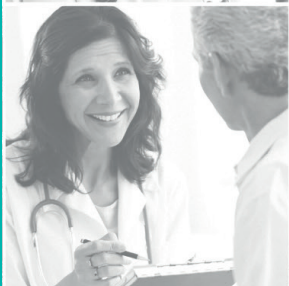




# Guía de acogida al paciente



Hospital Universitario  **quirónsalud**  
Madrid





**Coordinación y elaboración:**

Dirección General de  
Asistencia, Calidad e  
Innovación

**Fecha de edición:**

2022

**Revisión:** Dirección de  
Seguridad y Experiencia del  
Paciente HUQSM

# Bienvenida

Estimado paciente,

Le damos la bienvenida al Hospital Universitario Quirónsalud Madrid uno de los mejores hospitales en España según el Índice anual de Excelencia Hospitalaria. 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 nos esforzamos día a día para lograr que su estancia en nuestro centro sea lo más agradable, confortable y satisfactoria posible.

Nuestro objetivo es ofrecerle una atención de primer nivel; por eso, ponemos a su alcance los medios tecnológicos más punteros, las técnicas más innovadoras y el compromiso de todo un equipo humano especializado y de gran formación. Nuestros profesionales estarán a su lado, ofreciéndole una atención personalizada, respetuosa y cercana, siguiendo los estándares más exigentes de calidad y seguridad. Somos el primer hospital con categoría docente en haberse acreditado en Madrid por la Joint Commission International (JCI) la certificación más exigente a nivel mundial para el ámbito sanitario.

Ponemos a su disposición los tratamientos más novedosos procedentes de investigación clínica basados en evidencia científica. Siendo un Hospital Universitario estamos muy comprometidos con la actividad docente y la formación de los nuevos profesionales de Medicina y Enfermería que aprenden diariamente en nuestro centro.

Con esta guía queremos facilitarle su estancia mostrándole todos los servicios e instalaciones que tiene a su disposición tanto para usted, como para sus familiares y acompañantes. Su implicación en el proceso de cuidado es muy importante, formando un único equipo con los profesionales que le atienden.

Si tiene alguna duda o sugerencia, no dude en transmitirnos su opinión a través del personal que le atiende, del Servicio de Atención al Paciente situado en la planta baja en el pasillo central o mediante las encuestas que le enviaremos al acabar su estancia. Su opinión es una oportunidad de mejora.

Finalmente queremos agradecerle que haya puesto en nuestras manos algo tan importante como su salud. Espero que seamos capaces de estar a la altura de sus expectativas, deseando que pase una estancia agradable con nosotros y que consiga una pronta recuperación.

Reciba un cordial saludo.



Pelayo de Merlo  
Director gerente,  
Hospital Universitario Quirónsalud Madrid.

**Bienvenida** ..... 3

**A. Información general**..... 6

    1. Quiénes somos ..... 7

    2. Misión, visión y valores..... 8

**B. El hospital** ..... 10

    1. Cartera de servicios ..... 11

    2. Datos generales ..... 11

    3. Plano y accesos ..... 12

    4. Servicios ..... 13

**C. Consultas externas**..... 16

    1. Citación..... 17

    2. Admisión de consultas externas ..... 17

**D. Hospitalización** ..... 18

    1. Llegada al hospital ..... 19

    2. Habitaciones ..... 20

    3. Estancia ..... 22

        3.1. Identificación ..... 24

        3.2. Información general ..... 24

        3.3. Comidas ..... 25

        3.4. Información clínica ..... 26

        3.5. Acompañamiento ..... 29

# Índice

3.6. Visitas .....	31
3.7. Descanso .....	32
3.8. Desplazamientos dentro del hospital .....	32
3.9. Caídas .....	33
3.10. Cambio de habitación .....	34
4. Alta .....	34
5. Experiencia del Paciente .....	36
<b>E. Información clínica y administrativa .....</b>	<b>38</b>
1. Consentimiento informado .....	39
2. Justificantes .....	39
3. Voluntades anticipadas .....	39
4. Confidencialidad de los datos .....	40
<b>F. Deberes y derechos del paciente .....</b>	<b>42</b>
<b>G. Una amplia red hospitalaria a su servicio .....</b>	<b>46</b>
<b>H. Objetivos internacionales de Seguridad .....</b>	<b>47</b>





# A. Información general



## 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 125 centros sanitarios, entre los que se encuentran 50 hospitales que ofrecen más de 7.900 camas hospitalarias 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 3000 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**.

El servicio asistencial de Quirónsalud está organizado en unidades y redes transversales que permiten optimizar la experiencia acumulada en los distintos centros y la traslación clínica de sus investigaciones. Actualmente, Quirónsalud está desarrollando multitud de proyectos de investigación en toda España y muchos de sus centros realizan en este ámbito una labor puntera, siendo pioneros en diferentes especialidades como oncología, cardiología, endocrinología, ginecología y neurología, entre otras.

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 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

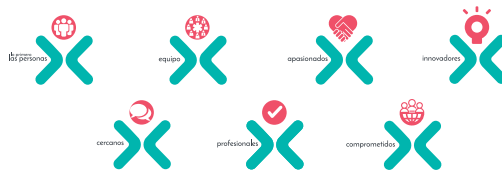
- Ser el grupo hospitalario líder en España y un referente a nivel europeo, siendo reconocidos por pacientes, profesionales médicos e instituciones como entidad de confianza y garantía de calidad asistencial.
- Desarrollar un grupo líder de provisión sanitaria con una identidad sólida y una imagen propia, 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.
- 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 Responsabilidad Social Corporativa.

### 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:

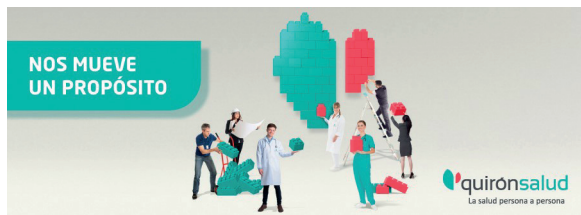


### Propósito

**Construir juntos un futuro sostenible de salud y bienestar para las personas**

Y nos enorgullece poder hacerlo contigo. Porque si no tuviéramos la suerte

de contar con miles de profesionales que, como tú, comparten nuestro propósito, no podríamos hacerlo realidad. Gracias por creer en un futuro más saludable y sostenible. Lo que haces cada día en **Quirónsalud** nos ayuda a construirlo.



# B. El hospital



## 1. Cartera de servicios

El Hospital Universitario Quirónsalud Madrid cuenta con todas las especialidades médicas necesarias para ofrecer una atención integral al paciente. Para ello contamos con 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 puede consultarse a través del personal de información o de atención al paciente y a través de nuestra web [quironsalud.es/hospital-madrid](http://quironsalud.es/hospital-madrid).

## 2. Datos generales

- 16 Quirófanos
- 5 Unidades de Trabajo de Parto y Reanimación (UTPR)
- 291 camas de hospitalización
- 126 Locales de consultas
- Urgencias
  - Generales
  - Pediátricas
  - Gineco-obstétricas
  - Traumatológicas
- Alta Tecnología
  - 2 TAC, uno de ellos de ultrabaja radiación
  - 4 resonancias magnéticas (2 de 1,5 Tesla y 2 de 3 Tesla)
  - 1 PET TAC
  - 2 aceleradores lineales, uno de ellos True Beam
  - Sistema quirúrgico con robot Da Vinci
  - Neuronavegador
  - Dos quirófanos híbridos uno monoplaneo y uno biplaneo
  - Radioterapia con protones

### 3. Plano y accesos

- Dirección: Calle Diego de Velázquez, 1. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

#### Cómo llegar:

El hospital posee tres accesos: Puerta principal, puerta de urgencias y puerta del edificio maternoinfantil. Horario de 24 horas.

A partir de las 22:00 horas el único acceso abierto al hospital es la puerta de Urgencias.

- Transporte público:

- Metro Ligero: Línea 2 de Metro Ligero, estación Prado de la Vega
- Autobús: **560**: Pozuelo- Alcorcón; **561**: Las Rozas-Majadahonda-Pozuelo- Aluche; **561A**: Las Rozas-Majadahonda-Pozuelo-Aluche (Por Universidad); **561B**: Las Rozas-Majadahonda-Pozuelo-Aluche (Por Calle Guadarrama); **562**: Pozuelo-Madrid-Aluche; **563**: Pozuelo de Alarcón (Urb. Minas)- Aluche; **564**: Madrid (Aluche)- Pozuelo por Somosaguas Sur

- Transporte privado (1.067 plazas de aparcamiento). Si debe venir frecuentemente al hospital y estaciona su vehículo en el aparcamiento, puede adquirir abonos en Caja Central.


- Horario 24 horas.
- A partir de las 22:00 horas el acceso al hospital debe realizarse por la puerta de Urgencias. No podrá acceder al parking desde las 23:00 a las 6:00 horas.



#### Accesos:

Para desplazarse por el hospital debe conocer que está dividido en 4 accesos principales: A, B, C y D. Que coinciden con los ascensores del pasillo principal. Las ubicaciones de cualquier servicio dentro del centro se le indicará a través de la planta en la que se encuentra y de su acceso.

Por ejemplo: Cardiología (Planta 2 Acceso A).

 [www.quironsalud.es/hospital-madrid](http://www.quironsalud.es/hospital-madrid)  
 91 452 19 00  
 [info.madrid@quironsalud.es](mailto:info.madrid@quironsalud.es)

## 4. Servicios

### Punto de información

Existe un punto de información en la puerta principal del hospital abierto de Lunes a Domingo de 8:00 a 22:00 h. Para información sobre consultas también puede dirigirse a cualquier mostrador de recepción de la consulta referida, los horarios difieren según la consulta.

- Teléfono: 914 521 900 Ext. 30030

### 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, sugerencia o desea comunicar un agradecimiento podrá hacerlo en este servicio, donde su petición será analizada con rigor y profesionalidad.

- Ubicación: planta baja, en el pasillo central
- Horario: de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h. y sábados de 10:00 a 14:00 h.
- Teléfono: 914 521 900 Ext. 30132
- e-mail: [atencionpaciente.mad@quironsalud.es](mailto:atencionpaciente.mad@quironsalud.es)

### Servicio de traducción

Para la atención del paciente internacional, el hospital ofrece la posibilidad de traducción. En estos casos, solicite los servicios con antelación y el coste de los mismos.

### Cafetería y restaurante

El hospital dispone para los pacientes, familiares y visitantes un servicio de restaurante (carta, menú del día, platos combinados y dietas especiales) y cafetería. Su amplio horario

permite a los visitantes acceder en cualquier momento del día, solicitar comidas para llevar así como servicio de habitaciones para acompañantes.

- Ubicación: planta baja, pasillo central
- Horario: de lunes a viernes: 8:00- 21:00 h. Sábados, domingos y festivos: 8:30- 21:00 h.

Tiene a su disposición máquinas expendedoras de comida en la planta -1, entrada de Urgencias (parte exterior) y Planta 0 (al lado de ascensores A), y de bebidas en todas las plantas de hospitalización.

### Tienda

- Ubicación: planta baja, pasillo central
- Horario: lunes a viernes (8:00 a 15:30 h y de 16:00 a 20:30 h). Sábados y Festivos (10:00 a 19:00 h). Domingos (10:00 a 14:00 h)

### Banco y cajeros automáticos

Dispone de un cajero automático en la planta baja junto a Admisión.

### Comité de Ética para la Atención Sanitaria (C.E.A.S.)

Existe en el centro un órgano consultivo, independiente, de carácter multidisciplinario, cuyo objetivo es identificar, analizar y proponer alternativas para resolver los problemas éticos que se presentan en la relación asistencial. Este Comité está a disposición de cualquier paciente o familiar del centro para consulta. Puede contactar mandando un correo a [comitebioetica@quironsalud.es](mailto:comitebioetica@quironsalud.es)

### Servicios religiosos

Siempre que sea posible, el hospital le facilitará la presencia de un representante de la confesión correspondiente.



Si desea recibir atención religiosa comuníquelo en el Control de Enfermería de la planta dónde está hospitalizado, o bien diríjase al despacho de Atención al Paciente; nos pondremos en contacto con los servicios de atención religiosa de su confesión lo antes posible.

Los sábados a las 18:00 se celebra una misa de confesión católica en la capilla del centro ubicada en la Planta 0 junto al auditorio.

### **Peluquería/estética**

Tras las restricciones de afluencia se están reincorporando algunos servicios, consulte en el control de enfermería o a través de Atención al Paciente. Al tratarse de un servicio externo al hospital, deberá abonarse directamente con el profesional que realice el servicio estético.

### **Wifi**

Dispone de diferentes accesos:

- Gratuito y sin necesidad de contraseña a la red del hospital identificada como: Quironsalud\_pacientes.
- De pago a través de los terminales de compra de televisión y wifi via:
  - Desplácese a las máquinas situadas en las siguientes ubicaciones: plantas Baja, 1ª y 2ª junto a las máquinas de vending, en las salas de espera de la UH7 planta 1ª y UH8 2ª planta.
  - Sin desplazarse via online a través de la página WEB: <https://quironpozuelo.sytes.net>
  - Capture con la cámara de su dispositivo móvil el código QR que mostramos a continuación y haga “click” en el vínculo que aparecerá.



# C. Consultas externas



## 1. Citación

**Servicio de cita on line:** permite a los pacientes gestionar sus citas médicas a través de [www.quironsalud.es](http://www.quironsalud.es) y con la aplicación Mi Quirónsalud. descargándosela gratuitamente en su dispositivo móvil.



**Servicios de citación telefónica:** para citación de consultas y pruebas a través del número 914 521 900 en horario de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 h.

**Cita presencial:** horario 08:00 a 22:00 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 las tarifas establecidas de los servicios obtenidos. Preferiblemente mediante tarjeta de crédito o excepcionalmente en efectivo siempre que se trate de un importe inferior a 1.000€ (Ley 7/2012 " Ley antifraude"). En caso de pacientes con domicilio fiscal fuera de España el pago en efectivo tiene un límite máximo de 10.000€.

# D. Hospitalización



## 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 estar el paciente adscrito a una 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, no suscrito a aseguradora, 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 dentro del límite establecido.

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, se le indicará como dirigirse al control de enfermería responsable de su habitación. Una vez allí, la enfermera le acompañará a la misma.

Para los pacientes que se hacen cargo del coste de toda su hospitalización, la admisión se realizará en la planta 1 Ascensor A.

### 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 ni de cualquier otra manera a ninguna otra persona.

- **Medicación:** Si está tomando medicación, anótela y proporcione la lista al equipo de enfermería de la unidad en la cual se encuentra ingresado. Por motivos de seguridad asistencial el personal de enfermería se responsabilizará de custodiar esa medicación y le preguntarán el lugar de origen, su conservación y fecha de caducidad.
- **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.
- **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 de su ingreso.
- **Valores y creencias:** si por motivos religiosos o valores personales usted quiere una personalización del tratamiento (dieta, tratamientos terapéuticos específicos, etc.), indíquelo cuando le sea preguntado en su valoración inicial por el personal de enfermería.

## 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 adicional, solicítelo al personal auxiliar de la planta que acomodará la misma.

El hospital dispone de habitaciones de gama superior. No dude en solicitar la forma de contratación y tarifas en Admisión o Atención al Paciente al ingreso pudiendo solicitar el cambio durante su estancia.



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.
- Sistema de llamada/aviso de enfermería, localizado en la pared de su habitación; también en el cabecero de su cama y en un tirador en el baño y con el que podrá avisar al personal siempre que lo necesite.
- Caja fuerte: a pesar de que se recomienda no traer objetos de valor, se le ofrece la posibilidad de depositarlos en la caja fuerte de su habitación. El hospital no se hará responsable del dinero ni de las pertenencias de pacientes y/o acompañantes.
- Teléfono: el consumo que se realice le será cargado en su factura y deberá abonarlo el día de su salida.
- Televisión y Wifi: Disponen de diferentes accesos:
  - Gratuito y sin necesidad de contraseña a la red del hospital identificada como: Quironsalud\_pacientes.
  - De pago a través de los terminales de compra de televisión y wifi via:
    - a Desplácese a las máquinas situadas en las siguientes ubicaciones: plantas Baja, 1ª y 2ª junto a las máquinas de vending, en las salas de espera de laUH7 planta 1ª y UH8 2ª planta.
    - b Sin desplazarse via online a través de la página WEB <https://quironpozuolo.sytes.net>
    - c Capture con la cámara de su dispositivo móvil el código QR que mostramos a continuación y haga “click” en el vínculo que aparecerá.



- Lencería, toallas, almohadas, neceser y bata hospitalización. Diariamente se realiza el cambio de lencería y toallas, en caso de necesitar un cambio mas asiduo por favor indíquese a la auxiliar de enfermería que podrá gestionar su demanda con nuestro departamento de limpieza. Asimismo, se le ofrecerá un neceser con productos básicos de higiene, si por algún motivo no lo tuviese al entrar en la habitación, demándelo igualmente al equipo de auxiliares de enfermería. Igualmente se le ofrecerá una bata hospitalaria diaria para su estancia, pudiendo solicitar el cambio de la misma mas asiduamente. La bata esta reservada para el área de hospitalización, no permitiéndose fuera de la misma.
- Sofá cama para acompañante, a la disposición del acompañante se encuentra un sofá cama con lencería adicional en caso de optar por pernoctar con el paciente.

### 3. Estancia

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

El personal de enfermería se encargará de sus cuidados. El equipo está compuesto por enfermeros/as, auxiliares y celadores, realizando cada uno funciones específicas para el cuidado del paciente y siendo todas las funciones imprescindibles. La supervisora o el supervisor de enfermería de la planta son las personas responsables de todo el equipo, podrá dirigirse ante cualquier gestión o consulta que desee efectuar y transmitirles sus sugerencias para la mejora.

#### 3.1. Identificación

Quirónsalud Madrid es un centro universitario que forma a médicos y enfermeras. En ocasiones los profesionales que le atienden pueden estar acompañados de

estudiantes. Se le indicará su presencia y se le solicitará su consentimiento para que permanezcan en la habitación.

### a) Personal del hospital

Todos los profesionales del hospital que participan en su proceso de atención se presentarán informando de su nombre y puesto.

Además todos llevan una tarjeta de identificación en la que consta su nombre y categoría profesional. También, mediante la uniformidad se identifican cada uno de los colectivos.



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

### b) Pacientes

Durante su estancia en el hospital le colocarán un brazalete de identificación en la muñeca con los datos imprescindibles para identificarlo correctamente: nombre, apellidos y fecha de nacimiento.

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

Por motivos de seguridad y calidad asistencial en las primeras interacciones con usted y antes de extraer analíticas, administrarle medicación o trasladarle a una cirugía, el personal le pedirá que les diga su nombre, apellidos y fecha de nacimiento. Exija que le identifiquen (**Objetivo de seguridad num. 1 de la Organización Mundial de la Salud**). A continuación verificarán la coincidencia de los datos que usted les ofrezca con su pulsera.

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. Cuando el personal asistencial entre en la habitación, le llamará por su nombre para asegurarse que Ud. es el paciente que corresponde con el tratamiento a realizar. Por favor, no dude en indicar si en algún momento piensa que le estamos confundiendo con otro paciente.

### **c) Recién nacidos**

En el nacimiento el recién nacido será identificado con un brazalete que llevará el mismo color y código, nombre y dos apellidos que la madre.

Nuestro hospital garantiza la máxima seguridad en cuanto a la identificación madre-bebé. Las pruebas al recién nacido se realizarán dentro de la habitación por motivos de seguridad y protección.

## **3.2. Información general**

### **La limpieza de la habitación**

Se realiza una limpieza general por la mañana, y un cambio de papeleras por la tarde, 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 alcohol-gel para el lavado de manos. La higiene de manos es la medida más importante para disminuir el riesgo de infecciones relacionadas con la actividad sanitaria.

Realice usted y sus familiares frecuentemente la higiene de manos y observe que el personal que le atiende también lo hace (**Objetivo de seguridad num. 5 de la Organización Mundial de la Salud**).

### **Teléfono**

El teléfono del hospital está operativo 24 horas al día. (91 452 19 00)

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.

En la caja le podrán facilitar las tarifas telefónicas. Los familiares y amigos que deseen contactar desde el exterior con un paciente, deben llamar al 914 521 900 y seleccionar la opción 1 tras lo cual deberán marcar el número de la habitación.

### **Uso de móviles**

Recuerde que el uso de teléfonos móviles, dentro del hospital, puede alterar el descanso del resto de pacientes. Le recomendamos un uso restringido y respetuoso de los mismos.

## **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 tiene problemas con los alimentos que le servimos comuníquese al personal de enfermería de su unidad e intentaremos solucionarlos.

Si su dieta no tiene restricciones terapéuticas, el hospital dispone de varios menús para elegir ofreciendo tanto en la comida como en la cena dos opciones de primero y segundo y tres opciones de postre. El personal de enfermería le entregará cada día, con la bandeja de la merienda, un dístico de elección de menú para que escoja la comida y la cena del día siguiente.

Si su dieta es restrictiva, la dietista la adaptará a sus necesidades.

La franja horaria del servicio de comidas en las habitaciones, es la siguiente:

- Desayunos: de 08:00 h a 08:55 h.
- Almuerzos: de 12:45 h. a 13:45 h.
- Meriendas: de 16:55 h. a 17:15 h.
- Cenas: de 19:45 h. a 20:40 h.

### **b) Acompañante**

Los pacientes de aseguradora que tengan incluido en su cobertura las comidas de los acompañantes podrán recoger en admisión los tickets correspondientes, que tendrán que entregar en la cafetería.

También existe la posibilidad de que los acompañantes coman con el paciente en la habitación. Para acceder a este servicio deberá pasar por Cafetería, abonar el menú indicando el número de habitación y seleccionar su opción. Este menú será subido a la habitación como menú de acompañante.

Si quiere más detalles sobre este servicio, puede consultar en Cafetería.

En el caso de tratarse de un acompañante en cuidado con un menor ingresado no tendrá que desplazarse a cafetería, se le facilitará el abono en la habitación a través



de Atención al Paciente (únicamente para acompañantes de pacientes menores de edad). Este servicio se ofrecerá dentro de los horarios de Atención al Paciente.

### **3.4. Información clínica**

#### **a) Comunicación con su médico**

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

Usted juega un papel muy importante en su tratamiento. Existe evidencia científica que demuestra que la participación del paciente en las decisiones sobre su atención médica mejora el cuidado.

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 ayudarlo 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 ayudarlo 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 no realizar las preguntas en el momento en que los profesionales están presencialmente. Le sugerimos que ante cualquier cuestión que tenga las anote para poder preguntar a su médico o enfermera cuando estén presentes.

Los medicamentos son una parte importante de su estancia en el hospital. Poseemos procedimientos de seguridad del medicamento muy rigurosos, tanto en la prescripción, verificación y administración. **(Objetivo de Seguridad num. 3 de la Organización Mundial de la Salud)**. 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 y en qué cantidad?
- ¿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.

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

La información a pie de cama es personal y aumenta su seguridad. **(Objetivo de Seguridad num. 2 de la Organización Mundial de la Salud)** 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.



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.

### e) Visitas del equipo de supervisores de Enfermería

Le queremos ofrecer una atención excelente; por ello hemos implantado unas visitas de los supervisores de planta con la finalidad de asegurarnos que su estancia está siendo agradable y de que nos pueda transmitir cualquier necesidad o sugerencia.

### 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 por el médico del resultado de la misma, por lo que deben estar localizables en la habitación o sala de espera en caso de cirugía ambulatoria.
- **Ingreso Pediátrico en la Unidad de Cuidados Intensivos:** En caso de que el paciente pediátrico este ingresado en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCIP) los padres / acompañantes no podrán ocupar una habitación hospitalaria, reservada para los pacientes ingresados, sí que podrán permanecer en la habitación de la UCIP con el paciente de acuerdo con las indicaciones del equipo médico.
- **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 las horas nocturnas estén acompañados de un familiar o un acompañante de referencia. Igualmente, sería conveniente que durante su estancia tengan

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

- **Ingreso obstétrico:** Se aconseja que, durante el parto, los familiares y/o acompañantes esperen en la habitación. Acuerde con el médico y la matrona si su pareja estará o no presente en el parto. Después del parto, la paciente y el recién nacido serán trasladados juntos a la planta de hospitalización, excepto en los casos en que la prescripción médica indique lo contrario.
  - En estos casos, nuestros protocolos de seguridad garantizan que no se pierda el vínculo madre-bebé.
  - El personal de enfermería asesorará sobre los consejos referentes al cuidado del recién nacido. Los bebés sanos permanecerán día y noche, durante su estancia en el hospital, en la habitación con la madre.
  - El hospital dispone de un excelente servicio de matronas y pediatras que están a su disposición para solucionar todas sus dudas una vez sea dada de alta.
  - En caso de que el recién nacido precise cuidados específicos permanecerá en la unidad de neonatología. El neonatólogo informará diariamente de la evolución del bebé en la unidad. Los padres pueden entrar en la unidad de neonatología y UCI Pediátrica respetando las indicaciones de los profesionales. Por motivos de seguridad asistencial, los accesos al área de neonatos están restringidos. Sólo el personal del área y los padres pueden acceder previa identificación. Una vez dada el alta a la madre, los padres no podrán disponer de la habitación a pesar de que el recién nacido siga ingresado.

### 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 lo que

sus familiares y amigos podrán visitarle con más comodidad en horario de tarde y, como muy tarde, hasta las 20:00 horas. No olvide que las visitas demasiado largas o frecuentes pueden cansarle. **Las mejores visitas son las breves y tranquilas.**

Consejos para los acompañantes y visitantes:

- Limiten por el propio bien del paciente el número de acompañantes.
- 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 y la Unidad de Neonatología son áreas restringidas, solo está permitida la entrada en los horarios establecidos.

### **Horario de visitas Unidad de Cuidados Intensivos**

Debido al estado especialmente delicado de estos pacientes, el número de visitas por box está limitado a dos personas, quienes deben ser familiares directos. El horario de visitas a pacientes ingresados en la UCI es:

- De 12:00 a 14:00 horas
- De 17:30 a 20:00 horas

Si el paciente es un niño, debe estar permanentemente acompañado por un familiar las 24 horas del día, preferiblemente por los padres o el tutor legal.

La información médica sobre el estado del paciente se ofrece cuando sus familiares se encuentran en la unidad. Por razones de confidencialidad, esta información no se facilita por teléfono.

Los familiares y acompañantes de pacientes que se encuentran en la Unidad de Cuidados Intensivos disponen de una sala de espera específica (pasillo central entre área B y C), con comunicación directa con la UCI vía interfono y teléfono.



Si el paciente es un niño, estará ingresado en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos y debe estar permanentemente acompañado por un familiar las 24 horas del día, preferiblemente por los padres o el tutor legal, para visitas, consulte con el equipo médico.

### 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 comunicarse al personal de enfermería.

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

En caso de que el paciente tenga que ser trasladado a la Unidad de Cuidados Intensivos durante su ingreso, la habitación en la que estaba ingresado deberá quedar libre para que pueda ser utilizada por otros pacientes, si fuera necesario. En el momento de volver a planta se le asignará una nueva habitación.

Algunas de las indicaciones de esta guía pueden verse modificadas por situaciones excepcionales como la pandemia de COVID-19.

### 3.9. Caídas.

#### **Objetivo de Seguridad num. 6 de la Organización Mundial de la Salud**

En el Hospital Universitario Quirónsalud Madrid realizamos una valoración del riesgo de caídas al ingreso de cada uno de nuestros pacientes.

**El resultado de esta valoración nos indica qué pacientes tienen riesgo alto de caídas, si el paciente tiene un alto riesgo se le colocará un clip naranja en su pulsera identificativa. Para dichos casos le sugerimos siga los siguientes consejos:**

- Disminuya la altura de la cama y compruebe que esté frenada.
- Evite levantarse de manera brusca, incorpore el cabecero de manera progresiva.
- Cada vez que quiera levantarse de la cama, pero sienta que podría perder el equilibrio, presione el “botón de llamada” para pedir ayuda a enfermería.
- Pida ayuda a su familiar cuando quiera ir al baño o caminar por la habitación (o en los pasillos).
- Localice el timbre de emergencia del baño y úselo en caso necesario.
- Utilice zapatos que tengan suelas firmes, planas y antideslizantes. No utilice sandalias o calzado abierto que pueda hacerle perder el equilibrio.
- Mantenga una buena iluminación tanto de día como de noche. No camine en la oscuridad.
- Mantenga fuera del paso cables y objetos que puedan hacerle tropezar.
- Si habitualmente usa bastón o andador, haga uso de él.
- Siéntese en sillas que no se muevan y tengan apoya brazos para ayudarse cuando se sienta y se levanta.
- Hable con su médico si el medicamento que toma normalmente le produce somnolencia, mareos o confusión. Infórmese de posibles formas o medicamentos que puedan ayudarle a reducir estos efectos secundarios.
- Si detecta líquidos en el suelo díganoslo, avisaremos al servicio de limpieza.

### 3.10. Cambio de habitación

Por razones logísticas y excepcionalmente el paciente puede ser trasladado de habitación incluso a otra planta. Es nuestro objetivo que suceda lo menos posible y siempre con antelación para minimizar la incomodidad que resulta un cambio una vez ingresado. En el caso que suceda, rogamos entienda que son razones mayores las que nos obligan a tomar esas decisiones.

## 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.

Por favor, ayúdenos a disponer de la habitación una vez que el médico le haya dado el alta. Le rogamos que tenga todo previsto y deje libre la habitación no más allá de las 11:00 de la mañana. Si precisa de un familiar para su traslado, le rogamos que se dirija a la sala de espera de la planta hasta su llegada. Agradecemos enormemente su colaboración, ya que otro paciente podrá beneficiarse de la misma atención que usted ha recibido.

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 entregándole en algunos casos un plan de cuidados e información específica de su tratamiento.

Pregunte al personal médico y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto, antes de abandonar el hospital.

El personal de planta le indicará cómo tramitar su alta administrativa.

Una vez concluido este trámite, contacte nuevamente con el personal de enfermería de la planta para que le entregue toda su documentación.

Recuerde reclamar todas las pruebas que facilitó en el momento de su ingreso que han sido guardadas por el personal de enfermería. Si desea obtener copia de alguna prueba realizada durante su estancia, solicítela a enfermería y si es posible se la entregará antes de abandonar el hospital. Una vez abandonado el hospital, si desea la copia de alguna de sus pruebas realizadas en el hospital, diríjase a Información en el vestíbulo principal y rellene el formulario adecuado.

### **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.

## 5. Experiencia del Paciente.

### Experiencia del Paciente



Para nosotros su opinión es muy importante. El personal del hospital agradece cualquier reconocimiento a su labor asistencial y no asistencial prestada. Disponemos en el hospital de un sistema de agradecimientos. Ud. puede escribir un agradecimiento de las siguientes maneras:

- Diríjase al control de Enfermería o Servicio de Atención al Paciente y solicite una hoja de agradecimientos.
- En nuestra página web <https://www.quironsalud.es/hospital-madrid/es/pacientes-visitantes/servicio-atencion-paciente>
- Descárguese el QR siguiente

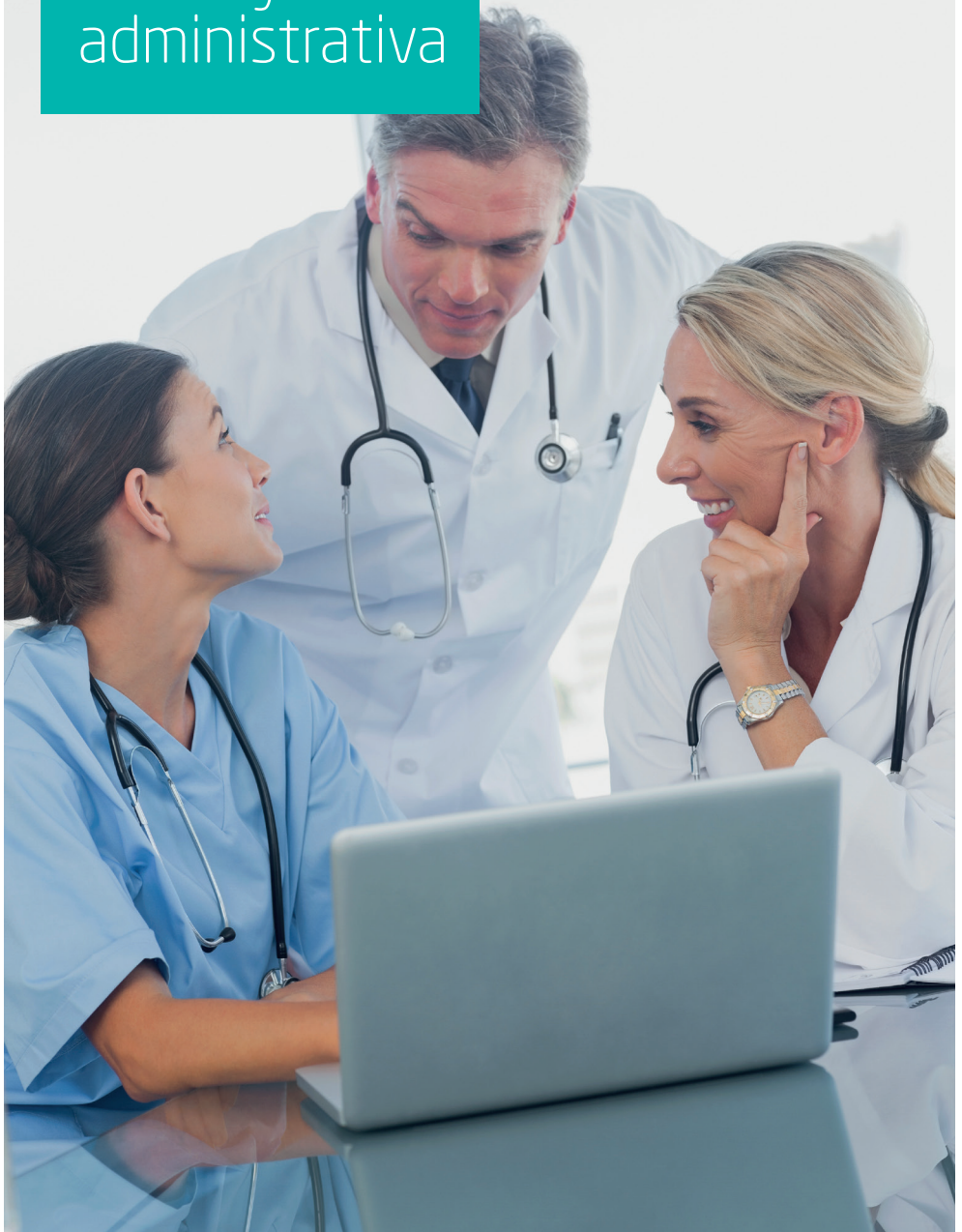


Esta valoración positiva llegará primero a las personas mencionadas en el mismo felicitadas por el equipo directivo y posteriormente a toda la organización.

También dispone de hojas de reclamaciones y sugerencias. Tanto los agradecimientos, las sugerencias como las reclamaciones puede enviarlas igualmente por correo electrónico a: [atencionpaciente@quironslaud.es](mailto:atencionpaciente@quironslaud.es)

Una vez procedida el alta, disponemos de un sistema monitorizado (vía correo electrónico) para la realización de encuestas de recomendación de nuestros servicios (Net Promoter Score – NPS) con una pregunta principal donde podrá puntuar del 0 al 10 su grado de recomendación tanto del servicio utilizado como de los profesionales que le atendieron o las instalaciones que utilizó. Si no desea participar comuníquelo al Servicio de Atención al Paciente.

# E. Información clínica y administrativa



## 1. Consentimiento informado

Para que le realicen cualquier intervención quirúrgica o determinadas pruebas diagnósticas, deberá firmar un documento de consentimiento, este consentimiento será revisado en el momento de la intervención. **(Objetivo de seguridad num. 4 de la Organización Mundial de la Salud)** El médico debe previamente explicarle de forma clara los riesgos y los beneficios que esa prueba o intervención tiene. 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 en el mostrador de Información (situado en la entrada principal).

## 3. Voluntades anticipadas

El ejercicio del derecho a formular Instrucciones Previas en el ámbito sanitario viene regulado por la LEY 3/2005 de la CAM. La Ley 41/2002, tiene por objeto la regulación de los derechos y obligaciones de los pacientes, usuarios y profesionales, así como de los centros y servicios sanitarios, públicos y privados, en materia de autonomía del paciente y de información y documentación clínica. Asimismo, el Real Decreto 124/2007, recoge el Registro nacional de instrucciones previas y el correspondiente fichero automatizado de datos de carácter personal.

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

En la ley citada anteriormente se prevé la entrega del documento de voluntades anticipadas en el centro sanitario donde la persona es atendida. Este documento se incorporará a la historia clínica del paciente para garantizar el acceso a su contenido de todos los profesionales responsables de su asistencia.

Si usted dispone ya de un documento de voluntades anticipadas o desea realizarlo, comuníquelo al facultativo responsable de su asistencia o al asistente personal para que pueda facilitarle un modelo de documento o incorporar el documento realizado con anterioridad a su historia clínica.

### **4. Confidencialidad de los datos**

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, 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.





# F. Deberes y derechos del paciente



## 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 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

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.

# G. Una amplia red hospitalaria a su servicio

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 7900 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**.



# H. Objetivos Internacionales de Seguridad

El hospital aboga por la calidad y la seguridad siguiendo las metas internacionales de seguridad del paciente:



1. Identificación inequívoca del paciente.



2. Comunicación efectiva.



3. Mejora de la seguridad de los medicamentos de alto riesgo.



4. Asegurar la cirugía, procedimiento seguro y sitio correcto.



5. Disminución del riesgo de infecciones asociadas a la atención hospitalaria.



6. Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas.



Para más información  
del centro:



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

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