

Derechos y obligaciones de los pacientes

De conformidad con la legislación vigente y el interés de este Hospital de ofrecerle una atención de máxima calidad, hemos elaborado esta Carta de **Derechos y Deberes del Paciente**.

DERECHOS RELATIVOS A SU ASISTENCIA SANITARIA Y ESTANCIA EN EL HOSPITAL

A recibir en todo momento un trato digno, amable, respetuoso y considerado.

A conocer la identidad de su médico, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial y quién será responsable de proporcionarle toda la información necesaria que requiera.

A solicitar la opinión de otro médico en cualquier momento.

A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar y restablecer su salud.

A que sus solicitudes sean atendidas con prontitud, de manera razonable y cortés, dentro de las posibilidades y normas del Hospital. El Servicio de Atención al Paciente tramitará sus sugerencias, quejas y reclamaciones.

Derechos de información

A recibir una información adecuada, comprensible y veraz sobre su estado de salud, las actuaciones médicas propuestas, los riesgos y ventajas de cada una, así como de las alternativas, los efectos de no ser tratado, así como el diagnóstico y el pronóstico de su patología. Si tuviera alguna duda sobre la información recibida, pida cuantas aclaraciones estime oportunas.

A que se respete su voluntad a no ser informado, salvo que sea estrictamente necesario para su salud o la de terceros.

A que quede constancia por escrito de todo su proceso, y a que, una vez finalizada su estancia en la clínica, se le entregue el informe de alta.

A acceder a la información contenida en su historia clínica, si desea obtener una copia de algunos de sus documentos, deberá solicitarla el propio paciente o persona autorizada por éste debidamente acreditada, a través del Servicio de Admisión y Documentación Clínica.

A ser informado del uso, en su caso, en proyectos docentes o de investigación, de los procedimientos de diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen, que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud.

Derechos que afectan a su intimidad

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 la clínica, aún incluso después de su muerte.

A que se informe a las personas a usted vinculadas en la medida que usted lo permita. Si no deseara que se proporcione información a algún familiar próximo, debe hacérselo saber a su médico.

A que se preserve la intimidad de su cuerpo con respecto a otras personas.

Derechos relativos a la autonomía del paciente

A decidir entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, debiendo dar su consentimiento por escrito para intervenciones quirúrgicas, el uso de técnicas en investigación, así como cualquier exploración que comporte riesgo o inconvenientes para su salud, excepto cuando: la no intervención suponga un riesgo para la salud pública, exista un mandato legal expreso, no se encuentre capacitado para tomar decisiones (en cuyo caso el derecho corresponde a sus familiares o personas allegadas) o que la urgencia de la asistencia no admita demoras.

A revocar por escrito su consentimiento al tratamiento.

A negarse al tratamiento prescrito, excepto en los supuestos anteriores. En este caso, se le propondrá la firma del Alta Voluntaria. Si no la firmara, la dirección del Hospital, a propuesta del médico responsable, podrá disponer el Alta Forzosa. Si no aceptase el alta, se pondrán los hechos en conocimiento del Juez para que confirme o revoque la decisión.

A manifestar por escrito las instrucciones a tener en cuenta cuando se encuentre en una situación en que las circunstancias que concurran no le permitan expresar personalmente su voluntad. En este documento podrá designar a un representante, que será el interlocutor válido y necesario con el médico o el equipo sanitario, para que le sustituya en el caso de no poder expresar su voluntad.

DEBERES DEL PACIENTE

A facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como colaborar en su obtención.

A cumplir con las prescripciones que le sean dadas por los servicios sanitarios cuando esté enfermo o sometido a tratamiento.

A cumplir con las normas del Hospital y utilizar adecuadamente sus instalaciones, así como a tratar con el debido respeto a todo su personal.

A firmar, en caso de negarse al tratamiento propuesto, el documento en el que conste su rechazo tras haber sido informado, así como, en su caso, a firmar el alta voluntaria.

Y recuerde...

Al hospital no debe traer dinero ni alhajas ni objetos de valor; si es su caso, entréguelo a un acompañante para que se lo guarde. El centro no se hace responsable de su custodia, ni de su posible pérdida o deterioro.

Sólo un acompañante tendrá acceso a la sala de espera del área quirúrgica.

Si necesita cualquier cosa, por favor, comuníquelo al personal de Planta. Estaremos encantados de atenderle.

1. CON EL OBJETIVO DE MEJORAR CONTINUAMENTE NUESTROS SERVICIOS, LE ROGAMOS QUE CUMPLIMENTE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN QUE TENDRÁ DISPONIBLE EN SU HABITACIÓN O LE SERÁ DISPENSADA POR EL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN.

2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE (ext. 30008 y 30009).

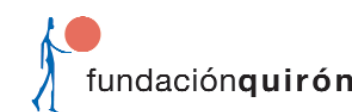
La mayor red hospitalaria privada de España, ahora, más cerca.



20 hospitales generales y una red de más de 25 centros ambulatorios y de consultas compuesta por hospitales de día, centros monográficos de reproducción asistida, oftalmológicos y de medicina deportiva; así como centros de consultas y diagnóstico.

HOSPITAL QUIRÓN MURCIA
Calle Miguel Hernández, 12
30011 Murcia
Tel.: (+34) 968 365 000
Fax: (+34) 968 250 977

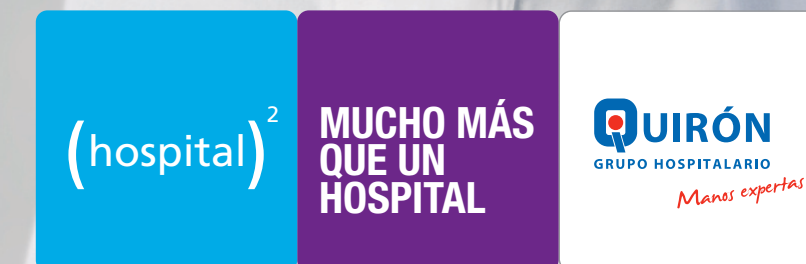
www.quiron.es



Manual de Acogida al Paciente



HOSPITAL QUIRÓN MURCIA



No existe mayor riqueza que la de gozar de buena salud y no existe mayor desdicha que sufrir su pérdida.

Desde finales de los años 50, Grupo Hospitalario Quirón ha puesto en práctica una filosofía de mejora continua de calidad, excelencia asistencial, vanguardia tecnológica y exquisito trato al paciente.

Así, nuestro afán por acercar la mejor sanidad a la población nos llevó en diciembre de 2004 a obtener el certificado ISO 9001 que acredita nuestro sistema de gestión hospitalaria.

En este momento es para mí un orgullo poner a su disposición toda la calidad, tecnología y profesionalidad que hacen de Quirón la primera red hospitalaria privada de España.

Para facilitar su estancia en nuestro Hospital Quirón Murcia hemos elaborado esta guía que le ayudará en todo el proceso de hospitalización con la sincera intención de hacer su estancia lo más cómoda posible.

Existe a su disposición un cuestionario con el que puede ayudar a mejorar nuestros servicios para con usted y hacer las sugerencias y comentarios que desee de los que tomaremos buena nota para aplicar las medidas oportunas.

Gracias por confiar su Salud, y la de los suyos, a Grupo Hospitalario Quirón.



Dña. Pilar Muro Navarro
PRESIDENTA DE GRUPO HOSPITALARIO QUIRÓN

Presentación

Bienvenido

La Dirección del Hospital Quirón Murcia le da la bienvenida a nuestro centro. En esta guía informativa encontrará información útil sobre nuestras instalaciones y servicios.

Agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros y esperamos su pronta recuperación.

Durante su ingreso:

- El médico que ha prescrito su ingreso se hará cargo de su tratamiento o solicitará al especialista correspondiente que prescriba las pruebas diagnósticas que considere necesarias.
- Nuestro centro hospitalario cuenta con un amplio número de médicos de todas las especialidades. El horario de visita médica le será informado por su médico y podrá ser bien de mañana o de tarde.
- El personal de Enfermería será el encargado de sus cuidados (administrarle la medicación, tomarle las constantes vitales, prepararle para las pruebas y realizarle curas o tratamientos).
- Existen turnos de Enfermería (mañana, tarde y noche), que cubrirán su atención durante las 24 horas del día.
- El personal auxiliar de Enfermería le atenderá en todo lo que necesite: le ayudará a asearse, le llevará la comida, etc. Los turnos del personal auxiliar son los mismos que los de las enfermeras (mañana, tarde y noche).
- El celador será el encargado de trasladarle por el interior del hospital, así como de realizar movilizaciones más complejas que no pueda llevar a cabo el personal de Enfermería.
- El Servicio de Atención al Paciente está a disposición de todos los pacientes y acompañantes del Hospital, con el objeto de solucionar cualquier duda o necesidad que pudiera surgir durante su ingreso en el Hospital. Puede contactar en las extensiones 30008 y 30009 o directamente en el despacho situado en la entrada principal, tras el mostrador de Recepción.
- Si usted necesita un justificante de ingreso lo puede solicitar en Recepción.
- Pregunte al personal médico o de Enfermería todas sus dudas acerca de su proceso y/o tratamiento o sobre la evolución de su enfermedad.
- En ocasiones es conveniente, si lo considera oportuno, designar un interlocutor para que el médico facilite la información a usted o su familia a través de una sola persona. Esto es especialmente necesario si el paciente, por cualquier circunstancia, está incapacitado para recibir esta información.
- Si es alérgico a alguna medicación o producto, requiere alguna dieta especial o se encuentra en cualquier otra situación que considere excepcional, no olvide informar a la enfermera en el momento del ingreso.
- Informe a la enfermera de toda la medicación que ha estado tomando hasta su ingreso y que debe seguir tomando salvo indicación médica expresa.
- Utilice el timbre, situado a la cabecera de su cama, o avise al personal de Enfermería cuando necesite asistencia aunque no sea sanitaria.
- Mantenga la habitación con la puerta de acceso al pasillo cerrada, pues ayuda a conservar la intimidad y la seguridad.
- Extreme la vigilancia de sus pertenencias y las de sus acompañantes, en especial cuando tenga que abandonar la habitación. Para ello, puede solicitar la llave y cerrar la puerta, dejándola en el control de Enfermería.
- Si intentan entrar personas no identificadas a su habitación, comuníquelo a recepción, marcando el 30001, o al control de Planta.
- No traiga ningún objeto de valor al hospital. El centro no se responsabiliza de su custodia.
- El silencio es importante para el descanso de los pacientes. Especialmente por la noche, procure hablar en voz baja y mantenga el volumen de la televisión al mínimo para evitar importunar a otros pacientes.
- Ante cualquier eventualidad o duda, acuda al equipo médico y de Enfermería que le atiende las 24 horas.
- Si detecta cualquier avería en la habitación, comuníquelo al personal de Planta.

Su habitación



- Todas las habitaciones son individuales con cama para el acompañante y aseo con ducha, acondicionadas para facilitar su uso.
- Acuerdos concretos con algunas entidades establecen la utilización de habitaciones dobles, aunque si la disponibilidad lo permite se intenta ubicar un solo paciente por habitación.
- Todas las habitaciones están dotadas de climatización.
- Disponen de televisión y línea de teléfono. Para activar estos servicios puede solicitar información en Planta, Admisión o Recepción. Para su contratación deberá dirigirse al departamento de Facturación, situado en la entrada principal, tras el mostrador de Recepción, y abonar el servicio diariamente.
- Las camas están dotadas de sistema eléctrico de control de movimiento para que pueda cambiar de postura cuando lo desee.
- Todas las habitaciones disponen de sistema de oxígeno y vacío centralizado.
- Traiga todas aquellas pruebas o informes médicos relativos a su enfermedad actual, así como la medicación que tome habitualmente en su casa.
- Guarde personalmente o a través de sus familiares sus prótesis bucales, oculares, gafas... y no acceda al área quirúrgica con las mismas.
- Es conveniente que no lleve ni maquillaje ni esmalte de uñas.
- Los utensilios de higiene personal (afeitado, higiene dental...), así como zapatillas, camión o pijama son personales, debiéndolos traer usted de casa. No obstante el centro podrá facilitarle batas en caso de técnicas quirúrgicas que lo precisen y en ingresos de urgencias hasta que le traigan los suyos.

Proceso de alta

- Cuando el médico considere que está preparado para volver a casa le indicará que ha recibido el alta médica y podrá marcharse.
- Le recomendamos que en ese momento usted se ponga en contacto con el departamento de Facturación (30007) o Admisión (30001) con objeto de agilizar los trámites de salida.
- Si desea llevarse alguna prueba realizada previamente a su ingreso o realizada durante su tratamiento en el hospital, solicítelo y se le entregará el informe de solicitud correspondiente, las normas de entrega, y si es posible se le facilitará antes de abandonar el hospital.
- Antes de salir del hospital debe pasar por el control de Enfermería donde le entregarán su Informe de Alta Médica, si está preparado, y las instrucciones para llevar a cabo su tratamiento en casa.
- Posteriormente diríjase al departamento de Facturación situado en la entrada principal del hospital para proceder a la liquidación de la factura correspondiente a su ingreso o a extras como teléfono, televisión, etc. El día de ingreso se considera como estancia. Las siguientes estancias se generan a partir de las 12:00 horas del mediodía, a partir de esa hora se facturará el día completo.

Alta voluntaria

Podrá ser solicitada en cualquier momento durante su ingreso. Es preciso rellenar un documento que debe solicitar en el Control de Enfermería de la Planta.

Recomendaciones al alta

- No olvide el Informe de Alta Médica, cuando esté disponible.
- Es recomendable que pase por el departamento de Facturación antes de las 12:00 para hacer efectivo el pago de los servicios prestados.
- Asegúrese de que comprende las instrucciones para llevar a cabo su tratamiento en casa.
- Una vez dada el alta, debe abandonar la habitación lo antes posible ya que otros pacientes pueden necesitarla.
- Si su médico le indica que necesita una ambulancia para volver a casa, dicho médico la solicitará y el personal de Enfermería se encargará de avisarla. Espere en su habitación hasta que llegue la ambulancia.



Horarios

- La puerta principal del hospital permanecerá cerrada de 22:00 a 7:30 horas. El acceso al centro hospitalario durante la noche se realiza por Urgencias y está controlado por Seguridad. Le rogamos que faciliten la labor de identificación al personal del hospital durante este horario.
- El horario de comidas, de forma aproximada será:
 - El desayuno a las 8:30 horas
 - El almuerzo a las 13:15 horas
 - La merienda a las 17:30 horas
 - La cena a las 20:15 horas
- Si las prescripciones médicas no lo contraindican, existe un sistema de elección de menú, que se ofrece con antelación suficiente a cada comida.
- El horario de visitas de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) está establecido de la siguiente forma:
 - Mañanas de 13:00 a 14:00 horas.
 - Tardes de 20:00 a 21:00 horas.
- La información médica a familiares se facilita antes de la visita de la mañana. La normativa específica de la UCI será entregada a los familiares en el caso de ingreso en la misma.

Recomendaciones para visitantes y acompañantes

- Las visitas son libres en el hospital, con las limitaciones que los médicos o los pacientes indiquen.
- No existen horarios de visita, pero piense que se encuentra en un centro hospitalario y que en las habitaciones contiguas pueden encontrarse pacientes que requieren la máxima tranquilidad. Le rogamos que a partir de las 22:00 horas sólo permanezca en la habitación un acompañante por paciente y que guarde silencio.
- El tabaco es un hábito perjudicial para la salud del paciente y de todas las personas que le rodean y de acuerdo con la Ley 42/2010, de 30 de diciembre de 2010, les recordamos que está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario.
- Procure no permanecer en los pasillos pues entorpece el trabajo del personal y puede molestar a otros pacientes.
- Sea respetuoso con la utilización de los teléfonos móviles y no haga uso del mismo en el área donde así lo indica.
- Está prohibido la entrada de animales por razones sanitarias excepto perros guía.
- Es conveniente que no traiga comida al hospital, ya que puede perjudicar su proceso.

Otros servicios de Hospital Quirón

Servicio Wi-Fi: Servicio prepago de acceso a Internet a través de la red Wi-Fi del Hospital.

Servicio telefónico-fax: nuestra central telefónica digital le permite establecer directamente sus comunicaciones. El consumo de teléfono será controlado por ordenador, por lo tanto tiene un coste adicional.

- Llamar al exterior: deberá marcar previamente el "0", una vez haya activado el servicio.
- Recibir llamadas a través de centralita: 968 365 000.
- Si no desea recibir llamadas debe comunicarlo a la centralita (30001).
- Si desea recibir un fax, el número del hospital es 968 01 11 66. Deberá indicar claramente su nombre y número de habitación y nosotros nos encargamos de hacerle llegar el fax a su habitación.

Cafetería: situada en la Planta Baja, con acceso directo desde el exterior, el horario es, de lunes a viernes, de 8:30 a 22:00 horas, y fin de semana y festivos, de 9:00 a 22:00 horas. Los acompañantes pueden disponer del servicio de restauración en la habitación, si así lo desean, marcando el 30094.

Máquinas de productos de alimentación: en ella podrá adquirir refrescos, bebidas calientes, alimentos fríos y snacks.

Capilla: ubicada en la Primera Planta, permanece abierta de lunes a viernes, desde las 8:00 a las 22:00 horas. El horario de misa es, de lunes a sábado, a las 8:00 horas, y domingos y festivos, a las 11:00 horas. Puede solicitar atención religiosa llamando a Atención al Paciente (30008 y 30009) o al personal de Enfermería de su Planta.

Servicio fotográfico: le ofrecemos una foto de cortesía del recién nacido y la posibilidad de contratar un reportaje fotográfico de su bebé.

Peluquería: si desea servicio de peluquería comuníquelo a la enfermera o a Atención al Paciente (30008 y 30009). Este servicio tiene un coste adicional al tratarse de un servicio externo al hospital.

Farmacia de venta al público: el hospital no dispensa medicamentos al público salvo a los ambulatorios de uso hospitalario. Para adquirir la medicación que le haya sido prescrita por su médico diríjase a cualquier farmacia. La más cercana se halla enfrente de la puerta principal del hospital.

Aparcamiento: el hospital dispone de un aparcamiento, a cargo de los usuarios, con acceso por calle Carmen Conde. El hospital no se hace responsable de robos, pérdidas o daños a terceros o a su contenido, recomendándoles cierren bien su vehículo y que no dejen objetos a la vista.

Transporte público: autobuses C1, C2 y Rayo 80.

Tren: a 5 minutos de la estación Virgen del Carmen.

Taxi: junto al hospital existe una parada, en la calle Miguel Hernández. Si desea solicitar un taxi puede hacerlo a través de centralita (30001), indicando el nombre de quien vaya a utilizarlo.

Cajeros automáticos más cercanos:

- Cajamurcia: Torre de Romo, 38.
- Banco Santander: Torre de Romo, s/n.
- Caixa: Avda. Infante don Juan Manuel (esquina calle Miguel Hernández).
- SabadellCAM: Avda. Infante don Juan Manuel, 4.

Gestión de objetos perdidos: los objetos extraviados que se encuentren en el Hospital serán custodiados durante 2 meses en el Servicio de Atención al Paciente. Pasado ese tiempo, se entregarán a una entidad sin ánimo de lucro.