



Guía de Acogida Hospitalización

Dirección de Asistencia y Calidad

Hospital
 **quirónsalud**
Tenerife



Qué necesita saber para sus días hospitalizado

Desde el equipo del **Hospital Quirónsalud Tenerife** 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
Tenerife

Índice

04 Información personal

06 Información del Hospital

09 Estancia

13 Información sobre seguridad

19 Alta

21 Derechos y Deberes

24 Ayúdenos a mejorar

Información personal

¿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.

¿Qué debe dejar en casa?

Todo objeto que no sea necesario para su confort y pueda ser extraviado fácilmente como joyas.

¿Con quién puede contactar?

Teléfono recepción: 922 270 700
info.tenerife@quironsalud.es

Gestión quirúrgica: 922 270 700
autorizaciones.tfe@quironsalud.es





Cómo llegar al hospital



Hospital Quirónsalud Tenerife

Calle Poeta Rodríguez Herrera, 1
38006 Santa Cruz de Tenerife



Autobús

línea 902 - Parada Febles Campos
C/ Domingo J. Manrique

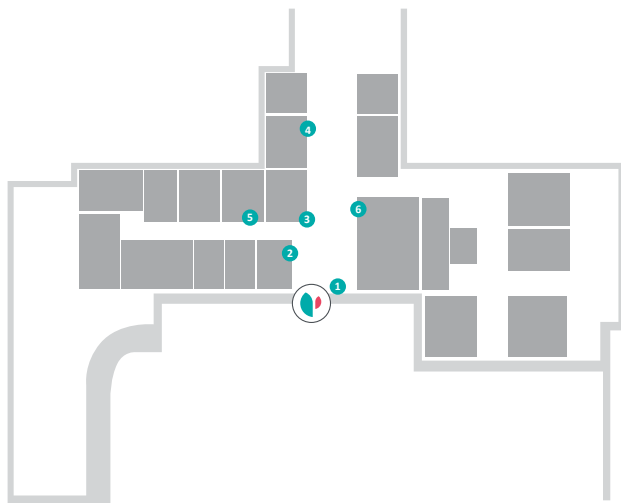


Parking

Parking Autolavado el Sol.
C/ Gil Roldán



Hospital Quirónsalud Tenerife



- 1 Entrada principal
- 2 Información general
- 3 Atención al paciente
- 4 Admisión principal
- 5 Administración
- 6 Cafetería

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: 922 270 700



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: Entrada del hospital.
- Horario: de 9:00 h. a 17:00 h. de lunes a viernes.
- Teléfono: 922 270 700 ext. 48042
- e-mail: atencionpaciente.tfe@quironsalud.es



Servicio de traducción

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



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. Permite a los visitantes solicitar comidas para llevar así como servicio de habitaciones para acompañantes.

- Ubicación: Planta baja.
- Horario: de 8:00 h. a 20:00 h. de lunes a viernes todo el año.

Tiene a su disposición máquinas expendedoras de comida y bebida en distintas plantas del hospital.

Estancia

Información de su habitación

La habitación dispone de:

- TV
- Teléfono
- Climatización
- Sistema de llamada / aviso de enfermería
- Wifi Pacientes

Horarios

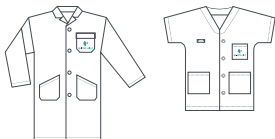
- Desayuno: 8:30 h.
- Comida: 13:00 h.
- Cena: 20:00 h.



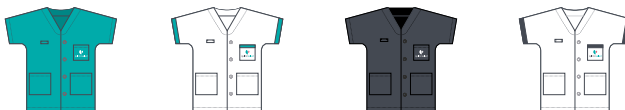
¿Quién es quién?

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, siempre que ésta sea de uso individual.
- 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 esté 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 esta 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.
- Siguiendo instrucciones del Servicio Canario de Salud, las visitas no son recomendadas a menores de 12 años.
- Si el paciente se encuentra en una Unidad especial (UCI, Neonatología, Unidad coronaria). Sólo se permiten visitas en el horario establecido.

La seguridad empieza por usted

¿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 nacimiento. 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.

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), esta 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

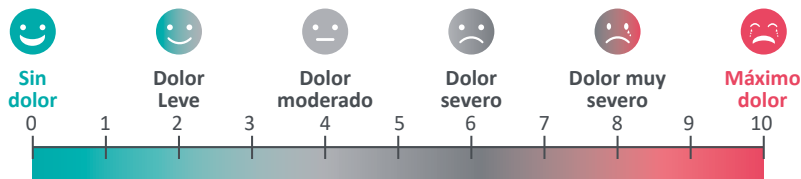
- Queremos que usted disponga de toda la información que necesita para entender su problema de salud y así participar en su propio proceso de atención. Pregunte siempre, si necesita cualquier aclaración, ya que puede ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud.
- Si es necesario realizar alguna 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.



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.



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

DESCÁRGATE LA APP



Cita previa

900 301 013



quironsalud.com

Hospital quirónsalud Tenerife

Calle Poeta Rodríguez Herrera, 1
38006 Santa Cruz de Tenerife
922 270 700

Quirónsalud, la salud persona a persona.

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



Hospitalization Reception Guide

Directorate of Assistance and Quality



What You Need to Know for Your Stay as an inpatient

From the team at **Hospital Quirónsalud Tenerife** we want you to have the best experience during your stay in the hospital and we want you to know that you are in the best hands.

Below you can find the most important information for your stay.

Hospital
quirónsalud
Tenerife



Index

04 Personal Information

06 Hospital Information

09 Stay

13 Safety Information

19 Discharge

21 Rights and Duties

24 Help us improve

Personal Information

What do you need to bring at the time of admission?

- DNI, NIE, Passport, etc.
- Authorisation from your insurer, if it is not managed by Quirónsalud.
- Preoperative: diagnostic tests, anaesthesia report, informed consents, etc. If they are not performed in a Quirónsalud centre.
- If you do not have insurance, proof of wire transfer.

What should you leave at home?

Any object that is not necessary for your comfort and can be easily lost such as jewellery.

Who can you contact?

Reception telephone: 922 270 700
info.tenerife@quironsalud.es

Surgical management: 922 270 700
autorizaciones.tfe@quironsalud.es





How to get to the hospital



Hospital Quirónsalud Tenerife

Calle Poeta Rodríguez Herrera, 1
38006 Santa Cruz de Tenerife



Bus

line902 - Stop Febles Campos
C/ Domingo J. Manrique



Car Park

Parking Autolavado el Sol.
C/ Gil Roldán

Hospital Information



Hospital Quirónsalud Tenerife



- 1 Main Entrance
- 2 Overview
- 3 Patient Care
- 4 Main Admission
- 5 Administration
- 6 Café

Services



Reception and information points

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

- Telephone: 922 270 700



Patient Care

The Patient Care Service is made up of a team of professionals whose mission is to welcome and guide patients and their families who come to our hospital. If you have any doubts, complaints or suggestions during admission or a visit to the hospital, you can express them in this service, where your request will be analysed rigorously and professionally.

- Location: Hospital entrance.
- Horario: de 9:00 a.m. to 5:00 p.m., Monday to Friday.
- Telephone: 922 270 700 ext. 48042
- e-mail: atencionpaciente.tfe@quironsalud.es



Translation Service

The hospital provides you with an English and German translator that you can request from the Patient Care Service.



Cafeteria & Restaurant

The hospital has a restaurant service (à la carte, menu of the day, mixed dishes and special diets) and cafeteria for patients, family members and visitors. It allows visitors to request take away meals as well as room service for companions.

- Location: Ground floor.
- Opening hours: 8:00 a.m. to 8:00 p.m. from Monday to Friday all year round.

Food and drink vending machines are available on different floors of the hospital.

Your stay

Your Room Information

The room has:

- TV
- Telephone
- Air conditioning
- Nurse call / Alert system
- Wifi for patients

Opening Hours

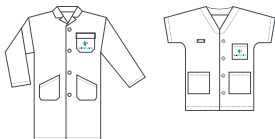
- Breakfast: 8:30 a.m.
- Lunch: 1:00 p.m.
- Dinner: 8:00 p.m.



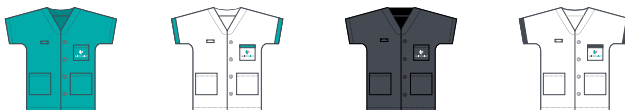
Who's who?

Healthcare staff

Medical



Infirmiry



Enfermera

Auxiliar

Técnico

Celador

Non-care staff

Administration



Patiente care





Who can accompany you?

- During your admission, one person may always stay in the room with you, as long as the room is for individual use.
- You must inform the nursing staff of your companion's details.
- The companion is a very important part of your process as they will take care of you while you are alone in the room.
- Two people will be allowed in the room if authorized by the facility.
- The companion must leave the room if instructed to do so by the staff, who will explain the reason (examinations, nursing needs, etc.).
- If at any time you have to stay alone, you just have to tell the nursing staff. In the case of a minor, he/she must be permanently accompanied, preferably by their guardians.
- A companion is not allowed if the patient is in a special unit (ICU, Neonatology, Coronary Unit) and entry is only allowed at the established times. As long as the patient remains in this unit, he or she will not have a room in the ward and therefore it must be free, and no companion may remain in it.

Noise

- Inpatients require rest. Help us avoid noise.
- Avoid talking loudly.
- Keep doors closed.
- Let the staff know if you detect too much noise as we will do our best to reduce it.



Can I have visitors?

- The ward staff will inform you of the recommended time for visits.
- No more than 2 people should stay in your room.
- Visitors are not allowed to remain in the corridors and must wait in the areas indicated by the centre staff.
- Don't forget that visits that are too long or frequent make the patient tired. Therefore, for the good of the patient, they should be brief and calm.
- Following instructions from the Canary Islands Health Service, visits are not Recommended for children under 12 years old.
- If the patient is in a special unit (ICU, Neonatology, coronary artery disease). Visits are only allowed during the established times.

Safety starts with you

**What do you
need to inform
us at the time
of admission?**



- Allergies or intolerances.
- Medication you take regularly.
- Beliefs or preferences that may affect your stay.
- Ask any questions you have about the examinations or information you don't understand.



Identification Correct



- At the time of admission, you will be given a wristband with your name, surname and date of birth. Check that all the details are correct as it is your identifier in the hospital.
- During your admission, we will ask you several times for your name and identification data. Cooperate to avoid mistakes.

Fall Prevention



Falls are a frequent problem during hospitalization. Follow these tips:

- Maintain proper lighting.
- Don't get up quickly.
- Call if you need help.
- Check that the bed brakes are on and that it is at the proper height to get on and off.
- Keep the room and toilet tidy.
- Wear closed-toe shoes.
- If you need glasses or hearing aids, use them.
- Go to the bathroom every 2 to 3 hours to avoid emergencies.
- Have any items that you need, easy to reach (telephone, light, door wedge, doorbell, remote control, water, etc.).
- If you need to, use aids such as walking sticks, walkers, etc.

Communicating with Your Doctor



- During your admission, you will receive at least one daily visit from the doctor in charge of your case, who will inform you about the examinations that will be performed, and about the evolution of your state of health.
- Tell your doctor anything you think is relevant to your process, not just related to your disease.
- If a person (family member or companion) is present, they must be in the room at the time of the visit.
- Ask your doctor for information about the approximate time of the visit.
- You should understand what he is telling you and if in doubt, ask any relevant questions during the visit.
- Information to a person other than the patient will be made in compliance with the Data Protection Act.
- For reasons of confidentiality, the doctor will always give information in person.

Communication with nurses



- One of the ways we make sure all of your needs are being met is through bedside information.
- In the event of a shift change, the nursing staff will visit you to:
 - Introduce themselves
 - Review your treatment plan
 - Answer any questions you may have
- The staff will ensure your privacy and will therefore knock on the door before entering and ask for your permission before taking any action.

Ask questions

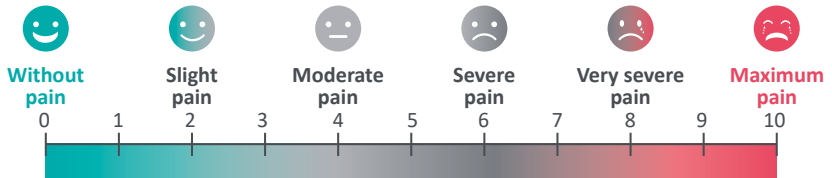
- We want you to have all the information you need to understand your health problem and hence participate in your own care process. Always ask if you need any clarification, as it can help you in making decisions regarding your health.
- If any examinations or surgeries which require your permission are necessary, your doctor will inform you and ask for your written consent. If you have any doubts, ask for as many clarifications as you deem appropriate before signing the consent.
- It's easy to forget what you've been told or questions you want to ask. We suggest that you write down any questions you want to ask so that you can ask your doctor or nurse at the next visit.
- Medication can be an important part of your hospital stay. Don't hesitate to ask your doctor or nurse questions about:
 - What is the name of the medication?
 - Why do I need to take it?
 - What are the possible side effects?

Pain Scale



Pain informs the medical team of your situation, report it immediately:

- Where you feel it, how often, and how long it lasts.
- What type of pain you feel: sharp, cramping, palpitations, burning, or stabbing.
- What makes the pain better or worse.
- Use the Pain Scale to Identify its intensity.



Hand hygiene



Proper hand hygiene is the simplest measure to prevent and avoid the transmission of infections. Use the hydroalcoholic solution dispensers available.



Surgical Safety

In our hospitals, we follow strict surgical safety protocols. Therefore, our staff on the ward and in the surgical block will request your collaboration to verify the place of the intervention, the procedure and your identity, prior to the performance of the diagnostic and/or therapeutic procedure.

Hospital discharge

- Whenever possible, you will be given 24-48 hours' notice so that you and your family can make the necessary arrangements.
- Once you are informed by the doctor or ward staff that you have been discharged, you must leave the room that will be prepared to receive another patient.
- If you do not leave the room and stay longer than established after discharge, you will be privately billed for an additional stay.
- The doctor will give you the discharge report. It will give you the care instructions and the medication you should take.
- If your doctor recommends a review, that appointment will be managed from the centre. If you wish, you can do this before leaving the hospital.
- The infirmary personnel will inform you about the care you should continue to follow at home. If necessary, the nurse will provide a nursing discharge report detailing the care required.
- Ask your doctor and nurse any questions you may have before you leave the hospital.
- Before leaving the hospital, you will be instructed on how to process your administrative discharge and you will be given the documentation and diagnostic examinations you need.

Voluntary Registration

- If you wish to leave the hospital against your doctor's criteria, you must always sign the voluntary discharge document that will be provided to you by the hospital.
- In this case, the hospital declines any responsibility for the course of your illness



Patient Rights

1. To receive health care appropriate to their illness and within the possibilities of the centre, without suffering discrimination on the basis of age, sex, ideology, religion or socio-economic status.
2. They also have the right to respect for their personality, human dignity and privacy, without distinction of creeds.
3. To know, at all times what their status is, and to receive comprehensible information about the diagnosis, treatment, prognosis and evolution of the disease, as well as to know the different therapeutic alternatives and the nature of the risk that each of them could imply. This right is guaranteed by the doctor responsible for your care.
4. To know the names of the persons in charge of your care, and also to know the person or persons to whom you can address questions or make complaints about matters that are not strictly medical.
5. To respect the confidentiality of your health data, and in particular, of all the information related to your process and your stay in the hospital.
6. To preserve their privacy.
7. To have people related to you informed for family reasons or, in fact, to the extent that you expressly or tacitly permit it. If you do not want information to be provided to a close family member, you should expressly let your doctor know.

8. To be informed of the use, if applicable, in teaching or research projects of the diagnostic and therapeutic processes that are applied to them, which in no case may entail additional danger to their health. In any case, your written consent will be requested.
9. To decide freely, after receiving the appropriate information, between the clinical options available presented to you by the attending physician, except:
 - When you are not qualified to do so, in which case your legal representative or person with family or de facto ties will decide.
 - When there is a serious immediate risk to your physical or mental integrity and it is not possible to obtain your authorisation, consulting, when circumstances permit, your family members or persons de facto related to you.
 - When it poses a risk to public health.
 - There is an express legal mandate.
10. To refuse the prescribed treatment and revoke informed consent, except in the cases set out above, which must be recorded in the medical record.
11. To express in advance in writing and in particular through the issuance of Advance Directives or Advance Directives documents, the instructions to be taken into account, when you find yourself in a situation in which the circumstances do not allow you to personally express your will.
12. To receive documentary information on the entire process of their illness, to receive the discharge report at the end of their stay at the centre and to present any suggestions and complaints they deem appropriate about the operation of the centre, directly to the Patient Care staff.

Patient Duties

1. To provide data on their condition or health in a fair and truthful manner, as well as to cooperate in obtaining them, especially when they are necessary for reasons of public interest or for the purpose of health care.
2. The patient must respect the rules of the centre, collaborating in its operation, taking care of the facilities and treating both the staff and other patients with respect.
3. At the time of admission, the patient must provide the details of the responsible person who the centre must contact in case of need, as well as the details of the entity that will be responsible for the expenses incurred during their stay.
4. In the event of a complaint, the patient must make use of the channels and means established to that effect.
5. If the patient leaves the facility by his/her own decision, he/she must sign a “Voluntary Discharge” document that releases the centre from any responsibility for this decision.
6. Smoking is prohibited in all areas of the centre. It’s important to remember that smoking seriously harms health.
7. Sign, once informed and clarified of any doubts in this regard, the consent corresponding to the process to which they are going to be subjected, or in the case of refusing the treatment proposed in the document in which their refusal is recorded.

Help us improve

Your feedback is very important to us

How?

Provide us with an email upon admission and you will receive a survey in which we will ask you to rate your experience at the hospital from 0 to 10.

To what extent would you recommend our services to your family, colleagues, and friends?



For what?

To find out about the aspects to improve in the hospital.



Check your results and manage your appointments in "Mi Quirónsalud" area at [quironsalud.es](https://www.quironsalud.es), or via our App.

DOWNLOAD THE APP



Scheduled appointment

900 301 013



[quironsalud.com](https://www.quironsalud.com)

Hospital
quirónsalud
Tenerife

Calle Poeta Rodríguez Herrera, 1
38006 Santa Cruz de Tenerife
922 270 700

Quirónsalud, person-to-person healthcare.

Over 180 hospitals, institutes, and other care facilities devoted to your health.