Guía de Acogida Hospitalización

Dirección de Asistencia y Calidad

Hospital Universitario quirónsalud Zaragoza



Qué necesita saber para sus días hospitalizado

Desde el equipo del **Hospital Universitario Quirónsalud Zaragoza** 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 Universitario quirónsalud Zaragoza



Índice

04 Información personal

06 Información del Hospital

10 Estancia

14 Información sobre seguridad

20 Alta

22 Derechos y Deberes

25 Ayúdenos a mejorar

Hospital Universitario quirónsalud Zaragoza

¿Qué tiene que traer en el momento del ingreso?

- DNI, NIE, Pasaporte, tarjeta aseguradora, 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.

Toda la información relacionada con su ingreso, pruebas, citas, informes clínicos y documentación asistencial está disponible en el Portal del Paciente, al que puede acceder de forma rápida y segura desde cualquier dispositivo.

Descarga la aplicación

Enlace al portal del paciente





Cómo llegar al hospital

Hospital Universitario Quirónsalud Zaragoza
Avda. Gómez Laguna, 159
50012 Zaragoza

Autobús urbano
Línea 41.
Parada situada junto al Hospital.

Tranvía
Línea 1 del Tranvía de Zaragoza
Bájese en la parada Los Olvidados.
Conecte con la línea 55 (lanzadera Montecanal - Tranvía). Bájese en la parada Av. Gomez Laguna (rotonda)

Aparcamiento
Parking de pago ubicado dentro del recinto hospitalario.

Más de 360 plazas de estacionamiento para pacientes y acompañantes.
Acceso de vehículos por la entrada de Consultas Externas, frente al Estadio Miralbueno «El Olivar».

Taxi
El hospital dispone de zona habilitada para la parada y recogida de taxis junto al acceso principal.


Hospital
Universitario
Quirónsalud
Zaragoza
quirónsalud

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: 976 72 00 00

Atención al paciente

El Servicio de Atención al Paciente está integrado por un equipo de profesionales cuya misión es la acogida y orientación de los pacientes y familiares que acuden a nuestro hospital. Si durante el ingreso o la visita al hospital tiene alguna duda, queja o sugerencia podrá manifestarlas en este servicio, dónde su petición será analizada con rigor y profesionalidad.

- Ubicación: Admisión hospitalización. Planta 0
- Horario: Lunes-Jueves de 9:00 h. a 17:30 h. Viernes de 9:00 h. a 15:00 h.
- e-mail: atencionpaciente.zar@quironsalud.es



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: Hall hospitalización
- Horario: Lunes-Viernes de 7:30 h. a 21:00 h.

  Sabado, domingo y festivos de 8:00 h. a 20:00 h.

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

Otros Servicios



Servicios religiosos

Si desea recibir atención religiosa comuníquelo en en el punto de Informacón al Paciente.

Los horarios de los servicios religiosos están a su disposición en la entrada de la capilla.

Información de su habitación

La habitación dispone de:

- Smartroom
- TV
- Cama adicional
- Teléfono
- Climatización
- Sistema de llamada / aviso de enfermería
- Wifi gratuito

Horarios

- Desayuno: 8.00 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.
- Debe informar al personal de enfermería de los datos de su acompañante.
- El acompañante es parte muy importante en su proceso ya que cuidará de usted mientras este sólo en la habitación.
- Se permitirá dos personas en la habitación si está autorizado por el centro.
- El acompañante deberá abandonar la habitación si se lo indica el personal, quien le explicará el por qué (realización de prueba, acto de enfermería…).
- Si en algún momento tiene que quedarse sólo deberá indicarlo al personal de enfermería. En el caso de un menor deberá estar permanentemente acompañado, preferiblemente de tutores.
- No se permite acompañante si el paciente se encuentra en una Unidad especial (UCI, Neonatología, Unidad coronaria) permitiéndose sólo la entrada en los horarios establecidos. Mientras el paciente permanezca en esta unidad no dispondrá de habitación en planta y por tanto 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.
- Desaconsejamos que los menores de 7 años realicen visitas.
- Si el paciente se encuentra en una Unidad especial (UCI, Neonatología, Unidad coronaria). Sólo se permiten visitas en el horario establecido.

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 e identificador. 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.

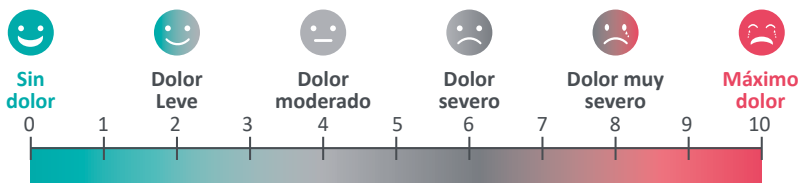
Haga preguntas

- 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 puntues 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.com**, o en nuestra **App.**

DESCÁRGATE LA APP

DISPONIBLE EN Google Play

Consíguelo en el App Store

Cita previa
900 301 013

quironsalud.com

Hospital Universitario
quirónsalud
Zaragoza

Avenida Gómez Laguna, 159
50012 Zaragoza
976 720 000

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