



# Guía de acogida al paciente



Hospital  **quirónsalud**  
Infanta Luisa



**Coordinación y elaboración:**

Dirección General de Asistencia,  
Calidad e Innovación

**Fecha de edición:**

2023

# Bienvenida

Querido paciente,

Queremos darle la bienvenida al **Hospital Quirónsalud Infanta Luisa** y agradecerle que nos haya elegido y que confíe en nosotros para cuidar de su salud.

Todos los profesionales que trabajamos en este hospital estamos a su entera disposición para que su estancia en nuestro centro sea lo más agradable, confortable y satisfactoria posible.

Nuestro objetivo es ofrecerle una atención médica de primer nivel. Por eso, ponemos a su alcance los medios tecnológicos más avanzados, las técnicas médicas más innovadoras y la vocación de todo un equipo humano y con formación especializada que estará a su lado siempre que lo necesite, ofreciéndole una asistencia personalizada, respetuosa y cercana.

Con esta guía queremos facilitarle su estancia mostrándole todos los servicios e instalaciones que tiene a su disposición, tanto usted como sus familiares y acompañantes.

Si tienen alguna duda o sugerencia, no dude en hacérsola llegar a través del personal que le atiende o de Atención al Paciente.

Esperamos que disfrute de una agradable estancia y de una pronta recuperación.

Reciba un cordial saludo.

Obdulio Rodríguez Armijo-Sánchez

Director Gerente del Hospital Quirónsalud Infanta Luisa

**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 ..... 21

        3.1. Identificación ..... 21

        3.2. Información general ..... 23

        3.3. Comidas ..... 24

        3.4. Información clínica ..... 25

        3.5. Acompañamiento ..... 28

# Índice

3.6. Visitas .....	29
3.7. Descanso .....	29
3.8. Desplazamientos dentro del hospital .....	30
4. Alta .....	30
<b>E. Información clínica y administrativa .....</b>	<b>34</b>
1. Consentimiento informado .....	35
2. Justificantes .....	35
3. Voluntades anticipadas .....	35
4. Confidencialidad de los datos .....	36
<b>F. Deberes y derechos del paciente .....</b>	<b>38</b>
<b>G. Una amplia red hospitalaria a su servicio .....</b>	<b>42</b>



# A. Información general



## 1. Quiénes somos

**Quirónsalud** es el grupo hospitalario líder en España y, junto con su matriz Fresenius-Helios, también en Europa. Cuenta con más de **40.000 profesionales** en más de **125 centros sanitarios**, entre los que se encuentran 50 hospitales que ofrecen cerca de 7.000 camas hospitalarias. Dispone de la tecnología más avanzada y de un gran equipo de profesionales altamente especializados y de prestigio internacional.

El Grupo trabaja en la promoción de la docencia (ocho de sus hospitales son universitarios) y la investigación médico-científica (cuenta con el Instituto de Investigación Sanitaria de la FJD, acreditado por la Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación).

Asimismo, su servicio asistencial está organizado en unidades y redes transversales que permiten optimizar la experiencia acumulada en los distintos centros y la traslación clínica de sus investigaciones.

Quirónsalud colabora con 50 universidades, tenemos casi 700 proyectos de investigación y formamos cada año a más de 4.000 alumnos.

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**.

Sumándose a todo ello, Fundación Quirónsalud trabaja, con el objetivo de poner al paciente en el centro de nuestra actividad, en la promoción de la salud y los hábitos de vida saludables desde tres líneas básicas de actuación: investigación, educación y acción social. En la página web **[www.fundacionquironsalud.org](http://www.fundacionquironsalud.org)** puede ver toda la actividad que realizamos y, por supuesto, hacernos llegar sus inquietudes, necesidades y proyectos.

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:



# B. El hospital



## 1. Cartera de servicios

El Hospital Quirónsalud Infanta Luisa dispone de 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 la puede consultar a través del personal de información o de atención al paciente y a través de nuestra web <https://www.quironsalud.es/infanta-luisa>

## 2. Datos generales

- 102 habitaciones individuales (6 suites)
  - Área Quirúrgica (10 quirófanos)
  - 2 salas de endoscopia
  - 1 sala de hemodinámica y vascular
  - Hospital de día médico y oncohematológico
  - Unidad de Cuidados Intensivos (10 boxes)
  - Servicio de Urgencias 24 horas, adultos y pediátricas.
  - Laboratorio de análisis clínicos y anatomía patológica
  - Área de pruebas funcionales de digestivo, neumología, cardiología y neurofisiología
  - Servicio de diagnóstico por la imagen
  - Área de consultas externas (73 despachos médicos)
  - Última tecnología
- SPECT-TC de última generación
  - 3 RNM (1 de 3T)
  - TAC multicorte
  - Telemando
  - Densitometría ósea
  - Equipos de rayos X
  - Mamógrafo digital
  - Ecógrafos generales, diagnóstico prenatales y ginecológicos
  - PET-TAC de última generación
  - Radiología intervencionista con arco coronario-vascular y neuroquirúrgico
  - Dos aceleradores lineales
  - Habitación para tratamientos de radioterapia metabólica
  - Ergometría
  - Ecocardiógrafo
  - Wavelight Refractive Suite: tecnología láser ocular de última generación
  - Holter dinámico y de tensión

### 3. Plano y accesos

- Dirección: Calle San Jacinto, 87. 41010 Sevilla

#### Cómo llegar:

- Transporte público:  
Líneas de autobuses: C1,C2,5,6,40,43  
Parada de metro más cercana al hospital: Línea 1, parada Parque de los Príncipes.
- Parada de Taxi
- Transporte privado: Parking público AUSSA. Plaza del Altozano s/n, 41010 Sevilla

#### Plano:



## 4. 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.

### 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, donde su petición será analizada con rigor y profesionalidad.

- Ubicación: Planta baja.
- Horario: Lunes a jueves 7:00-17:00 horas  
Viernes 7:00-15:00 horas  
Julio y agosto, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h.
- Teléfono: 954 330 100
- e-mail: [atencionpaciente.hil@quironsalud.es](mailto:atencionpaciente.hil@quironsalud.es)

### Servicio de traducción

Para la atención del paciente internacional, el hospital ofrece la posibilidad de traducción.

## Cafetería y restaurante

El hospital dispone de un servicio de restaurante y cafetería.

- Ubicación: planta baja
- Horario: De lunes a viernes de 6:30 a 22:00 h.  
Sábados, domingos y festivos de 8:00 a 20:00 h.

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

## Servicios religiosos

Si desea recibir atención religiosa comuníquese con Atención al Paciente.

La capilla se encuentra en la tercera planta del hospital.

## Horario de misa en la capilla:

Domingos y festivos a las 10:30 horas. **Capellán: P. Antonio Gutiérrez**

## Wifi

El hospital dispone de wifi gratuita y pueden preguntar el modo de acceso en el mostrador de Admisión.

- **Usuario:** Quironsalud\_Invitados
- **Contraseña:** quironsalud



# 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), en el portal del paciente.

**Servicios de citación telefónica:** para citación de consultas y pruebas a través del número 954 330 100 en horario de lunes a viernes de 8:00 h. a 21:00 h.

**Cita presencial:** en cualquier mostrador del hospital o consultas externas en el mismo horario que aparece:

- De lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas.
- Fines de semana y festivos: mostrador de Urgencias.

## 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 la atención recibida. El hospital cuenta con todos los medios de pago disponibles. El pago puede hacerse en efectivo siempre que se trate de un importe inferior a 1.000€ (Ley 7/2012 "Ley antifraude").

# 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 ser de 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, además deberá aportar justificante del pago realizado antes del ingreso por el importe del presupuesto aceptado y firmado.
- Si surgen pruebas adicionales y/o ampliación de estancia que supongan costes adicionales al presupuesto, tendrá que realizar una ampliación del depósito.

Una vez realizado el ingreso administrativo, el personal del departamento de Admisión le acompañará a su habitación, donde nuestro equipo asistencial le atenderá y tramitará los procesos médicos.

### Información adicional

- **Información médica:** La información médica que precise le será facilitada por el médico responsable de su ingreso. Para garantizar su derecho a la confidencialidad, el médico informará únicamente a las personas que usted designe. Por razones de confidencialidad, no se facilitará información por teléfono.

- **Medicación:** No debe tomar ninguna medicación domiciliaria hasta que el facultativo indique la medicación a tomar durante su ingreso. El personal de Enfermería, si es preciso, le solicitará alguna medicación de la que tome en su domicilio para que se la administremos cuando corresponda.
- **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.
- **Valores y creencias:** si por motivos religiosos o valores personales usted quiere una personalización del tratamiento (dieta, tratamientos terapéuticos específicos, etc.), no dude en ponerse en contacto con su médico.

## 2. Habitaciones

Las habitaciones del hospital son de uso individual y disponen de una cama para el acompañante, así como baño con ducha y *amenities*.

El hospital dispone de suites. Nuestro personal de Admisión le informará sobre las mismas si así lo desea.

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 cabecera de su cama y con el que podrá avisar al personal siempre que lo necesite.
- Teléfono.
- Wifi gratuita.

### 3. Estancia

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

El personal de enfermería se encargará de sus cuidados y serán las personas a las que podrá dirigirse ante cualquier gestión o consulta que desee efectuar y transmitirles sus sugerencias para la mejora.

### 3.1. Identificación

#### a) Personal del hospital

Todos los profesionales del hospital que participan en su proceso de atención se presentarán informando de su nombre, dos apellidos y profesión.



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.

#### b) Pacientes

En el momento de su ingreso en el hospital, un profesional de Admisión le colocará un brazalete de identificación en la muñeca con los datos imprescindibles para identificarle correctamente: nombre, apellidos y nº de historia clínica.

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

Es importante que lleve la pulsera identificativa durante toda la hospitalización. Si nota que está deteriorada o le molesta, comuníquese al personal de enfermería de la unidad para que le coloque uno nuevo.

### 3.2. Información general

#### **La limpieza de la habitación**

Se realiza por la mañana, 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 la higiene de manos.

#### **Teléfono**

El teléfono del hospital está operativo 24 horas al día.

Se recomienda no recibir llamadas a partir de las 22:00 h. para favorecer el descanso del paciente.

Todas las habitaciones tienen un teléfono desde el cual se pueden realizar llamadas internas, marcando el número de extensión.

#### **Uso de móviles**

Recuerde que el uso de teléfonos móviles, dentro del hospital, puede alterar el normal funcionamiento de algunos aparatos y el descanso del resto de pacientes.

Le recomendamos un uso restringido 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 adaptarla.

Si su dieta no tiene restricciones terapéuticas, el hospital dispone de varios menús para elegir, que usted podrá escoger a través de la tableta de la habitación.

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

- Desayuno: de 8.30 a 9.00 h.
- Comida: de 13.00 a 13.30 h.
- Merienda: de 16.30 a 17.00 h.
- Cena: de 20.00 a 20.30 h.

#### b) Acompañante

Los pacientes de aseguradora que tengan incluida en su cobertura la dieta del acompañante, deberán entregar la autorización en Admisión.

### 3.4. Información clínica

#### a) Comunicación con su médico

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



Podrá hacer un seguimiento de su historia clínica en el Portal del Paciente.

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 ayudarle 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 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 preguntarle a su médico o enfermera más adelante.

### 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:

- Revisar su plan de tratamiento
- Responder a cualquier pregunta que pueda tener

### 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 personalmente 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 de supervisión**

Le queremos ofrecer una atención excelente; la persona responsable de Atención al Paciente le visitará durante su estancia, con el fin de que dicha estancia sea agradable y 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 postanestésica (URPA), 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:** es imprescindible que estén siempre acompañados. Es conveniente que los padres o tutor, al menos uno de ellos, estén presentes en el hospital en todo momento para poder tomar decisiones adecuadas durante su hospitalización, además de proporcionar soporte afectivo al menor.
- **Pacientes de edad avanzada:** en un entorno que no es habitual pueden vivir momentos de desubicación, es por esta razón que les recomendamos que estén acompañados de un familiar o un acompañante de referencia.

### 3.6. Visitas

No existe un horario determinado para visitar a los pacientes.

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 13 años realicen visitas, excepto cuando el ingresado sea la madre o padre del menor.
- La Unidad de Cuidados Intensivos 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-UC es:

- 9:00 h. llamada telefónica a familiares de pacientes.
- Visitas de 13:00-14:00 h. y 19:00-20:00 h.

### 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 del hospital se cierran por la noche, a partir de las 22:30 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.

## 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.

Es importante que deje disponible su habitación una vez recibida el alta en el plazo de una hora, a fin de poder recibir a otros pacientes. En caso de que requiera una ambulancia para su traslado, el personal de Admisión realizará los trámites precisos.

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, puede solicitar su cita antes de abandonar el hospital.

Además, el personal de enfermería le informará sobre los cuidados que debe seguir realizando en su domicilio. La enfermera realizará un informe de alta de enfermería con los cuidados que precise.

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, diríjase al personal de Admisión para que le entregue toda su documentación y le dé la cita de revisión, si corresponde.

Recuerde solicitar todas las pruebas que facilitó en el momento de su ingreso. 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.

### **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.





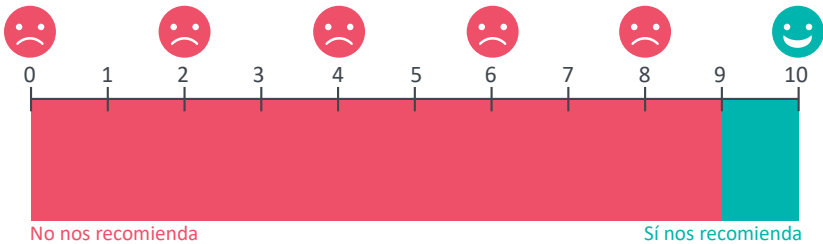
Su opinión  
es importante



Nos interesa conocer su opinión sobre la atención que recibe. Si observa alguna deficiencia le agradeceremos que la comunique al Servicio de Atención al Paciente, para ello dispone de hojas de reclamación y sugerencias, o envíe un email a la dirección:

**[atencionpaciente.hil@quironsalud.es](mailto:atencionpaciente.hil@quironsalud.es)**

Disponemos de un sistema monitorizado para la realización de encuestas de satisfacción y es posible que contactemos con usted. Si no desea participar comuníquelo al Servicio de Atención al Paciente.



# 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. 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 admisión.

## 3. Voluntades anticipadas

El reconocimiento legal del fundamento de un documento de voluntades anticipadas (Testamento Vital) se encuentra en la Ley 5/2003, de 9 de octubre, de declaración de voluntad vital anticipada, que regula, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la declaración de voluntad vital anticipada, como cauce del ejercicio por la persona de su derecho a decidir sobre las actuaciones sanitarias de que pueda ser objeto en el futuro, en el supuesto de que llegado el momento, no goce de capacidad para consentir por sí misma. Para que la declaración de voluntad vital anticipada sea considerada válidamente emitida, además de la capacidad exigida al autor, se requiere que conste por escrito, con la identificación del autor, su firma, así como la fecha y el lugar del otorgamiento y que se inscriba en el Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía.

La Voluntad Vital Anticipada es un documento escrito que contiene las preferencias sobre los cuidados y tratamientos sanitarios que desea usted recibir para que se cumplan en el momento en que no tenga capacidad para expresarlas personalmente.

Las personas que pueden hacer la Voluntad Vital Anticipada son:

- Las personas mayores de edad.
- Las personas menores de edad emancipadas.
- Las personas incapacitadas judicialmente, siempre y cuando la sentencia de incapacitación no se lo impida específicamente.

También permite escoger a una persona de su confianza, un/a representante, para que decida por usted cuando esté en esa situación. Además, puede escoger una segunda persona representante, un/a sustituto/a, para que intervenga si la primera persona representante no pudiera hacerlo por algún motivo.

### ¿Cómo puedo registrar mi Voluntad Vital Anticipada?

1. Hable con un/a profesional sanitario/a de su confianza y con su representante o persona sustituta (si elige alguno/a) sobre sus preferencias sanitarias. El personal sanitario tiene obligación de facilitarle información sobre las Voluntades Vitales Anticipadas.
2. Si lo desea, pida a un/a profesional sanitario que le ayude en el proceso.
3. Rellene el documento de Declaración de Voluntad Vital Anticipada.
4. Solicite una cita para inscribir el documento en la oficina del Registro más próxima a su domicilio. Consiga su cita en Salud Responde: 955 54 50 60 o por Internet en el Portal de Salud de la Junta de Andalucía: <https://www.juntadeandalucia.es/salud/rv2/inicioCiudadania.action>
5. Acuda a la cita con la documentación necesaria:
  - Documento de identificación personal (DNI/Pasaporte)
  - Declaración de Voluntad Vital Anticipada cumplimentada
  - Si decide nombrar representante/s y estos no permiten la consulta de sus datos a través del sistema de verificación de identidad, entonces tendrá que traer una copia compulsada del DNI de cada uno de ellos o ellas.

A través de la web puede realizar la preinscripción de su voluntad vital de forma telemática, así como solicitar una cita previa para poder inscribir posteriormente su testamento vital en un punto de registro habilitado a tal efecto.

No puede hacer todo el proceso por Internet, en todos los casos es necesario una cita presencial para poder finalizar el proceso, que puede gestionar a través de Salud Responde (902 50 50 60). En caso de no poder desplazarse hasta el Registro se realizará en su propio domicilio.

En relación con el Registro de Voluntades Vitales Anticipadas debes saber:

- Si viaja fuera de Andalucía y necesita atención sanitaria, el personal que le atienda en otra comunidad autónoma podrá conocer lo que incluyó en su Declaración de Voluntad

Vital y respetar sus deseos y preferencias.

- Su Declaración tiene valor en todas las comunidades autónomas de España. No precisará, por tanto, llevar siempre consigo una copia de su Declaración cuando viaje por España.
- Los profesionales sanitarios andaluces pueden acceder a su Voluntad Vital desde el Registro de Voluntad Vital Anticipada de Andalucía.
- Puede cambiar el contenido de su Declaración siempre que lo desee, siguiendo el mismo procedimiento de inscripción.
- Para obtener más información puede consultar la “Guía para hacer la Voluntad Vital Anticipada” de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía  
[https://www.juntadeandalucia.es/salud/rv2/pdf/guia\\_rva\\_nueva\\_v2.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/salud/rv2/pdf/guia_rva_nueva_v2.pdf)

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 para que pueda facilitarle un modelo de documento o incorporar el documento realizado con anterioridad a su historia clínica.

## 4. Confidencialidad de los datos

Normativa Europea: Reglamento General de Protección de Datos, aprobado por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, que entró en vigor el 25 de mayo de 2018.

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 de acuerdo 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 la 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 pudiera implicar. Este derecho está garantizado por el médico responsable de su asistencia.
4. A conocer el nombre y estamento profesional 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 la intimidad de su cuerpo.
7. A que se informe a las personas a usted vinculadas en la medida que usted lo permita. Si no desea que se facilite información a algún familiar próximo, debe hacérselo saber 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 ante las opciones que le presente el responsable médico en su caso, excepto:
  - Cuando no esté capacitado para ello, en cuyo caso se hará cargo un familiar o allegado.
  - Cuando la urgencia del caso no admita demoras que puedan ocasionar lesiones irreversibles o entrañen riesgo de fallecimiento.
  - La no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
  - Exista un mandato legal expreso.
10. A negarse al tratamiento prescrito y a revocar el consentimiento informado, excepto en los casos anteriormente expuestos, debiendo quedar constancia en la historia clínica.
11. A manifestar por escrito 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.
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 usuarios.
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 para 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.
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 líder en España y, junto con su matriz Fresenius-Helios, también en Europa. Cuenta con más de **40.000 profesionales** en más de **125 centros sanitarios**, entre los que se encuentran 50 hospitales que ofrecen cerca de 7.000 camas hospitalarias. Dispone de la tecnología más avanzada y de un gran equipo de profesionales altamente especializados y de prestigio internacional.

Quirónsalud colabora con 50 universidades, tenemos casi 700 proyectos de investigación y formamos cada año a más de 4.000 alumnos.

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**.



**PERÚ**

Clínica Ricardo Palma Lima



**COLOMBIA**

Clínica Medellín Medellín



**U.A.E.**

Ophthalmological Institute  
Quirónsalud Dubai Dubai





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

DESCÁRGATE LA APP

DISPONIBLE EN

Google Play

DISPONIBLE EN EL

App Store

Cita previa

**900 301 013**



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

 **quirónsalud**  
La salud persona a persona

Para más información  
del centro:



**Quirónsalud, contigo donde tú estés.**

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