

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 durante su ingreso. 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 las preguntas que quiera hacer. Le sugerimos que anote cualquier pregunta que quiera realizar para que pueda consultarle a su médico o enfermera más adelante.

La medicación es también una parte importante de su estancia en el hospital. No dude en hacer preguntas a su médico o enfermera acerca de los medicamentos que se le administran y los posibles efectos secundarios. Durante su ingreso, le recomendaremos que haga siempre tres preguntas acerca de los medicamentos que le van a administrar:

- ¿Cuál es el nombre del medicamento?
- ¿Por qué necesito tomarlo?
- ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios?

En solo 30 segundos puede ayudarnos a cuidarle mejor

En Quirónsalud empoderamos a nuestros pacientes. El **paciente tiene voz y un papel activo** en su hospital para contribuir a la mejora.

Para el hospital **es muy importante conocer su opinión** sobre la asistencia recibida, ya que nos ayuda a ofrecerle un mejor cuidado. Para conocer su valoración, tras recibir el alta le enviaremos una breve encuesta compuesta por dos preguntas, en las que podrá valorar su experiencia y el servicio recibido en su hospital. Para poder enviársela, necesitamos su correo electrónico o su teléfono.

Mediante una pregunta sencilla en la que el paciente puede puntuar de 0 a 10, obtenemos el **indicador NPS**, que nos permite conocer la satisfacción y confianza de nuestros pacientes y detectar puntos de mejora con el fin de mejorar el servicio que ofrecemos.

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: atencionalpaciente@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.



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



quironsalud.es     

Cita previa
982 298 400

     quironsalud.es

 **quirónsalud**
La salud persona a persona

Para más información del centro:



Quirónsalud, contigo dónde tu estés.
Más de 150 hospitales, institutos y centros médicos dedicados a tu salud.



Guía de acogida al paciente

Hospital  **quirónsalud**
Lugo

Nuestro hospital

El Hospital Quirónsalud Lugo cuenta con las especialidades médicas necesarias para ofrecer una atención integral al paciente. Para ello, disponemos de 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.

Puede consultar nuestra cartera de servicios a través del personal de información o de atención al paciente y a través de nuestra web www.quironsalud.es

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: 982 284 040

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.

- Ubicación: 5ª planta
- Horario: de 8:00 h. a 16:00 h.
- Teléfono: 982 284 040 (Extensión 525) ■ e-mail: atencionpaciente.lug@quironsalud.es

Cafetería

A disposición de los pacientes, familiares y visitantes.

Disponemos de una estancia en la planta -1 , con máquinas expendedoras, mesas y sillas, está abierta ininterrumpidamente.

Consultas externas

- Teléfono: 982 298 400
- Horario: de lunes a viernes de 8:30 h. a 21:30 h.
- Cita presencial: de 9:00 h. a 21:30 h. en la 1ª planta del hospital.



Hospitalización

1. Llegada al hospital

A su llegada al hospital, el personal de 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.
- Para ingreso quirúrgico programado: documentación del preoperatorio y una copia firmada del consentimiento informado del procedimiento quirúrgico que le realizarán y en su caso de la anestesia.
- Si es paciente privado: abono o justificante de transferencia bancaria por el importe del presupuesto aceptado. El pago se hará preferiblemente con tarjeta de crédito. Podrá ser en efectivo cuando se trate de un importe reducido.

Una vez realizado el ingreso administrativo, el personal de enfermería le acompañará y acomodará en 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.
- **Medicación y alergias:** proporcione la lista de la medicación que esté tomando y en su caso, si tiene alguna alergia a algún medicamento o producto, informe al equipo de enfermería de la unidad en la cual se encuentra ingresado.
- **Si le van a intervenir quirúrgicamente:** Las intervenciones quirúrgicas que se realicen en horario de mañana serán a partir de las 8h a lo largo de la mañana y las de tarde se realizarán a lo largo de la tarde desde las 15 h. No debe acceder al área quirúrgica con prótesis bucales, oculares, gafas, joyas, ropa, etc. Entregue estos objetos a sus familiares o acompañantes. Tampoco ha de llevar maquillaje o esmalte de uñas.
- **Valores y creencias:** si usted quiere una personalización del tratamiento, no dude en comunicarlo al responsable de la unidad.
- **Objetos personales:** El hospital no se hace cargo de los objetos personales que el paciente y/o familia tengan, si el paciente no va a permanecer en la habitación por algún motivo hay un servicio de depósito en atención al paciente.

2. Habitaciones

Las habitaciones del hospital son en su mayoría de uso individual y disponen de una cama adicional para un acompañante, así como baño con ducha. Si se desea utilizar esta cama, solicítelo al personal de enfermería de la planta.

Las habitaciones están dotadas de:

- Climatización frío/calor
- Sistema de llamada/ aviso de enfermería
- Cama con sistema eléctrico de control de movimiento
- Teléfono y TV (los dispensadores de tarjetas están situadas en planta segunda al final del pasillo)
- Wifi

3. Estancia

Durante su estancia va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. El personal de enfermería se encargará de sus cuidados. Podrá dirigirse al supervisor/a de enfermería de la planta ante cualquier consulta que desee efectuar.

3.1. Identificación

a) El personal del hospital que participa en su proceso de atención se presentará con su nombre, dos apellidos y profesión y llevarán tarjeta identificativa.

b) Paciente: se le colocará un brazaletes de identificación con los datos imprescindibles para identificarlo correctamente: nombre, apellidos y nº de historia clínica.

C) Acompañantes: El **número de acompañantes** será de una persona por paciente, en el caso de pacientes con aislamiento por Covid-19 será según orden facultativa. Tanto el paciente como su familiar deben de procurar hablar en **voz baja** para no molestar al resto de pacientes. Los **justificantes** de ingreso se solicitan en el servicio de admisión de la planta baja.

Su identificación garantiza que en todo momento reciba los cuidados adecuados. Los pacientes **no deben de ausentarse** nunca de la unidad de hospitalización sin el conocimiento de los profesionales de enfermería.

3.2. Comidas

Un equipo de especialistas en dietética y nutrición del hospital le garantizará una alimentación equilibrada y adecuada a su situación personal, 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.

- Planta segunda: Desayuno 8:30, comida: 13:30, merienda: 17:00 y cena 20:00

- Planta cuarta : Desayuno 9:00, comida: 13:00, merienda: 17:00 y cena 20:00

Las dietas generales hospitalarias disponen de un menú de elección que se entrega con el desayuno del día anterior, y deberá entregarlo antes de las 15:00 h. de ese mismo día.

Los acompañantes que deseen solicitar un servicio de cocina, deberán solicitarlo marcando la extensión 528 con una antelación de cuatro horas. El menú deberá ser abonado por el acompañante en el momento en que se entregue en la habitación.

3.3. Información Clínica

El médico que le atiende, le informará sobre las pruebas que le realizarán, y sobre la evolución de su estado de salud. 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. Si usted tiene dolor, por favor díganoslo. Un buen manejo del dolor requiere una estrecha colaboración entre usted y sus cuidadores.

3.4. Acompañamiento y visitas

Como gran parte de las actividades médicas y de enfermería se realizan por la mañana, recomendamos las visitas en horario de tarde.

No olvide que las mejores visitas son las breves y tranquilas. Consejos:

- Limiten el número de acompañantes.
- Eviten hablar en voz alta y/o permanecer en los pasillos.

3.5. Alta

El hospital le facilitará el alta administrativa informándole en todo momento a fin de agilizarle los trámites necesarios y el médico le dará el informe de alta con las indicaciones de cuidados y la medicación que debe tomar. Se le notificará el alta con anticipación para que pueda hacer los preparativos necesarios. El hospital necesita disponer de la habitación para poder recibir a otros pacientes.

