

## Ask questions

We want you to have all the information you need to understand your health problem so you can take an active role in your care. Your doctor will explain the tests or treatments you will receive so you can know what to expect. Please ask us any questions you may have, as this information may be relevant to decisions about your health.

If it is necessary to perform any tests or surgical procedures requiring your authorization, your doctor will inform you appropriately and will ask you to provide your written consent for this. If you are unsure of anything whatsoever, please ask as many questions as you see fit.

It can be easy to forget what you have been told or the questions you wanted to ask. We suggest writing down any questions you want to ask your doctor or nurse at a later time.

Medication can be an important part of your stay in the hospital. Don't hesitate to ask your doctor or nurse about the medication you are given and its possible side effects. During your stay in the hospital, we suggest that you always ask the following three questions about the drugs you are going to be given:

- What's the name of the drug?
- Why do I need to take it?
- What are its possible side effects?

**In just 30 seconds you can help us deliver better care for you**

We at Quirónsalud look to empower our patients. Patients have a voice and play an active role in improving the hospital.

Your opinion is very important to the hospital. This is why we would like to get your opinion on the care you have received, as this feedback helps us deliver better care. After you are discharged we will send you a short, two-question survey asking you to evaluate your experience and the service you received in the hospital. To do this, we will need your telephone number or email address.

Patients answer a simple question with a rating from 0 to 10. Using this information, we obtain what is called an NPS score (net promoter score), which tells us the satisfaction our patients feel and their degree of trust in our work. This information helps us pinpoint areas of improvement so we can better our services.

Your opinion matters



We are eager to get your opinion on the care you receive. If anything does not meet your expectations, we would appreciate it if you informed the patient help center of this; the staff working in the help center have complaint and suggestion forms. Alternatively, you can email us your feedback to [atencionalpaciente@quironsalud.es](mailto:atencionalpaciente@quironsalud.es).

We have a system that monitors patient satisfaction through surveys, so we may contact you. If you do not wish to participate, please notify the patient answer center.

quironsalud.es    

 **quirónsalud**  
La salud persona a persona

Para más información del centro:

For more information about this medical center:



**Quirónsalud, contigo dónde tu estés.**

Más de 100 hospitales, institutos y centros médicos dedicados a tu salud en 13 regiones: Andalucía | Aragón | Baleares | Canarias | Castilla La Mancha | Cataluña | Comunidad Valenciana | Extremadura | Galicia | Madrid | Murcia | Navarra | País Vasco

## Guía de acogida al paciente Patient welcome guide

## 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](mailto: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.

Hospital  **quirónsalud**  
Málaga

## Nuestro hospital

El Hospital Quirónsalud Málaga 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/malaga](http://www.quironsalud.es/malaga).

## 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: +34 951 94 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.

- Ubicación: Planta baja edificio de Consultas Externas.
- Horario: de 09:00 h. a 14:00 h. y de 16:00 h. a 19:00 h.
- Teléfono: +34 951 94 00 00 ext. 60034
- e-mail: [atencionalcliente.mlg@quironsalud.es](mailto:atencionalcliente.mlg@quironsalud.es)

### Cafetería y restaurante

A disposición de los pacientes, familiares y visitantes.

- Teléfono: +34 951 94 00 00 ext. 60220
- Ubicación: Primera planta
- Horario: de 08:30 h. a 21:30 h.  
\*Máquinas expendedoras de comida y bebida en todas las plantas del hospital.

## Consultas externas

- Cita on line: a través del portal del paciente [www.quironsalud.es](http://www.quironsalud.es)

- Citación telefónica:
  - Teléfono: +34 951 94 00 00
  - Horario: de lunes a viernes de 08:00 h. a 21:00 h.
- Cita presencial: de lunes a viernes de 08:00 h. a 21:00 h.

## 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:** no debe acceder al área quirúrgica con prótesis bucales, oculares, gafas, joyas, 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.

### 2. Habitaciones

Las habitaciones del hospital son 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
- Teléfono y TV
- Sistema de llamada/ aviso de enfermería
- Wifi
- Cama con sistema eléctrico de control de movimiento

### 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) **Al paciente se le colocará** un brazalete de identificación con los datos imprescindibles para identificarlo correctamente: nombre, apellidos y nº de historia clínica.

Su identificación garantiza que en todo momento reciba los cuidados adecuados.

#### 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.

- Desayuno, de 08:30 h. a 09:15 h.
- Comida, de 13:30 h. a 14:15 h.
- Merienda, de 17:00 h. a 17:15 h.
- Cena, de 20:00 h. a 21:00 h.



#### 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.

- La UCI-UC son áreas restringidas, con horarios de entrada establecidos.

#### 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.

## Our Hospital

*Hospital Quirónsalud Málaga offers patients all the medical specialties necessary to provide comprehensive care. To do so we have a prestigious team of care professionals at your service, state-of-the-art technology, and high output in research and teaching. All of this is framed within a management model based on a solid commitment to excellence in care and patient safety, thus making ours a hospital that is clearly focused on helping you better your health.*

*You can find out about our portfolio of services by contacting our information staff or personnel working in the patient answer center or on our website [www.quironsalud.es/malaga](http://www.quironsalud.es/malaga).*

## Services

### Reception and information points

*Staff working at the desks located near the different entrances to the hospital will give you any information you may need about the hospital.*

- Telephone: +34 951 94 00 00

### Patient answer center

*The patient answer center is staffed by a team of professionals whose mission it is to welcome and orient patients and their family members. If, during your admission or while visiting a patient, you have any questions, complaints, or suggestions for us, please come to the patient answer center, and we will help you in a way that is rigorous and professional.*

- Location: Ground floor of Outpatient Clinic building

- Opening hours: 09:00 AM. to 02:00 PM. / 04:00 PM. to 07:00 PM.
- Telephone: +34 951 94 00 00 ext. 60034
- E-mail: [atencionalcliente.mlg@quironsalud.es](mailto:atencionalcliente.mlg@quironsalud.es)

### Cafeteria and restaurant

*Patients, family members, and visitors can enjoy the hospital's restaurant and café.*

- Location: First floor
  - Opening hours: 08:30 AM. to 09:30 PM. ■ Telephone: +34 951 94 00 00 - ext. 60220
- There are vending machines with food and drink items on all of the hospital's floors.*

## Outpatient consultations

- Online appointments: By accessing the Patient Portal ([www.quironsalud.es](http://www.quironsalud.es))
- Appointments by phone: +34 951 94 00 00 Monday to Friday 08.00 AM to 09.00 PM.
- To schedule an appointment in person: Monday to Friday 08.00 AM to 09.00 PM.

## Inpatients

### 1. Upon arrival

*Upon your arrival at the hospital, admissions staff will handle all paperwork in a way that will ensure utmost privacy and confidentiality at all times.*

### What documents should I bring?

- Identity card (e.g., Spanish national identity card, resident card, passport, etc.).
- If you are covered by insurance, any authorizations required by your insurer.
- If you are scheduled to undergo elective surgery, you should present the preoperative documentation (tests performed at the surgeon's request prior to the operation) as well as a copy of the informed consent form signed by the patient and doctor for the surgical procedure you will have performed and, where applicable, by the anesthesiologist.

■ *When paying with their own funds, patients must furnish payment or provide proof of bank transfer for the amount of the estimate and also present the estimate document itself, signed by the patient to indicate their approval. In the event the amount owed has not been paid via bank transfer, the preferred method of payment shall be credit card. Payment in cash will be*

*accepted in exceptional circumstances provided the amount transacted is low.*

*Once all admission paperwork has been completed, members of the nursing team will accompany you to your room, where our care team will look after your needs and conduct the medical procedures required.*

### Additional information

■ **Medical information:** The attending physician will provide you with any medical information you may need. In order to safeguard your right to confidentiality, your physician will only provide information to those individuals you designate. Due to matters of confidentiality, no information will be given by phone.

■ **Medication** If you are taking medication, make a list of the drugs you are taking and give the list to the nurses working in the unit where you are being admitted.

■ **Allergies:** If you are allergic to any medication or other product or if you require a special diet or have any circumstances you consider to be exceptional, inform the nursing staff of this at the moment of your admission.

■ **If you are going to have surgery performed,** you should not wear any oral or ocular prostheses, hearing aids, glasses, jewelery, etc. into the surgical area. Please leave these items with your family members or others accompanying you.

■ **Values and beliefs:** If, for religious or personal reasons, you wish to receive personalized treatment, do not hesitate to contact the unit supervisor or nurse supervisor of the unit.

### 2. Rooms

*The hospital's rooms are single occupancy and are outfitted with an additional bed for visitors as well as a bath/shower. Please let the ward's nursing staff know if you wish to use this bed.*

Rooms include:

- Air-conditioning and heating system.
- Easy-to-use electric beds.
- Nurse call button at the head of your bed.
- Telephone and TV
- Free Wifi.

### 3.Your stay

*During your stay with us you will receive care from a team of medical professionals whose aim is to make you healthier. Our nursing staff will be handling your care. You can ask the nursing supervisor on your ward any questions you may have.*

#### 3.1. Identification

a) *Hospital staff who contribute to your care will introduce themselves, indicating their name, two surnames, and profession. All such staff will be wearing name cards.*

b) *Patients: You will be fitted with an ID bracelet. This bracelet contains information that is essential to correctly identify you, such as your name, surname(s), and medical record number.*

*Proper patient identification ensures that you receive the appropriate care at all times.*

#### 3.2. Meals

*A team of specialists in nutrition and diet will ensure you receive a balanced diet that is appropriate for your personal situation. For this reason, we ask that you not bring in food or beverages from outside the hospital.*

*If you experience any problems with the food we serve you, please notify the nursing staff of your unit and we will attempt to make the appropriate adaptations.*

- Breakfast: 08.30 to 09.15 AM
- Lunch: 01.30 to 02.15 PM
- Afternoon snack: 05.00 to 05.15 PM
- Dinner: 08.00 to 09.00 PM

#### 3.3. Clinical information

*Your attending doctor will tell you what tests you will have done and update you on the state of your health. We want you to have all the information you need to understand your health problem so you can participate in your care. Please let us know if you are in pain. Managing pain properly requires a great deal of cooperation between you and your caregivers.*

#### 3.4. Visiting hours and accompanying patients

*As a large part of medical and nursing care is provided in the morning hours, we recommend that visits take place in the afternoon.*

*Please keep in mind that the best visits are short and peaceful. Advice:*

- Limit the number of people accompanying the patient.
- Don't speak in a loud voice or loiter in the hallways.
- The ICU and other critical-care units are restricted areas with specific access schedules.

#### 3.5. High

*The hospital will take care of all administrative matters when you are discharged, keeping you updated at all times in order to speed up the paperwork and other tasks. Your doctor will give you a discharge report containing the care and medication you require. You will be notified in advance of your upcoming discharge so you may make any necessary arrangements. The hospital needs to make use of your room in order to take in other patients.*