



Guía de acogida al paciente



Hospital  quirónsalud
Marbella



Bienvenida

Estimado paciente,

Le damos la bienvenida al Hospital Quirónsalud Marbella. En primer lugar, queremos darle las gracias por elegirnos y por confiar en nosotros para cuidar de su salud.

Todos los profesionales que trabajamos en este hospital estamos a su entera disposición para lograr que su estancia en este 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 punteros, las técnicas médicas más innovadoras y la vocación de todo un equipo humano y de gran 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 tiene alguna duda o sugerencia, no dude en hacérsosla llegar a través del personal que le atiende o del Servicio de Atención al Paciente.

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

Reciba un cordial saludo

Dr. Tomás Urda Valcárcel

Director Gerente
Hospital Quirónsalud Marbella

Coordinación y elaboración:
Dirección General de
Asistencia, Calidad e
Innovación

Fecha de edición:
2017

| | |
|---|-----------|
| 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 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6. Visitas | 30 |
| 3.7. Descanso | 31 |
| 3.8. Desplazamientos dentro del hospital | 31 |
| 4. Alta | 32 |
| E. Información clínica y administrativa | 34 |
| 1. Consentimiento informado | 35 |
| 2. Justificantes | 35 |
| 3. Voluntades anticipadas | 35 |
| 4. Confidencialidad de los datos | 36 |
| F. Deberes y derechos del paciente | 38 |
| G. Una amplia red hospitalaria a su servicio | 42 |



A. Información general



1. Quiénes somos

Quirónsalud es la compañía líder en España en prestación de servicios sanitarios. Somos una marca joven pero con **más de 60 años de experiencia** en el cuidado de la salud y bienestar de las personas.

Quirónsalud centra sus esfuerzos y recursos en ofrecer a las personas una asistencia sanitaria marcada por la excelencia y la calidad.

Cubrimos **todas las especialidades médicas** para ofrecer una **atención integral al paciente**. Para ello, contamos con **más de 100 centros y 30.000 profesionales en toda España**, un prestigioso **equipo médico**, la **tecnología más avanzada**, una valiosa **vocación investigadora y docente**, y un **modelo de gestión** basado en un sólido compromiso con la calidad.

Quirónsalud colabora con más de 25 universidades, realiza más de 600 proyectos de investigación al año y forma a más de 3.000 especialistas.

Ofrecemos 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** 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.

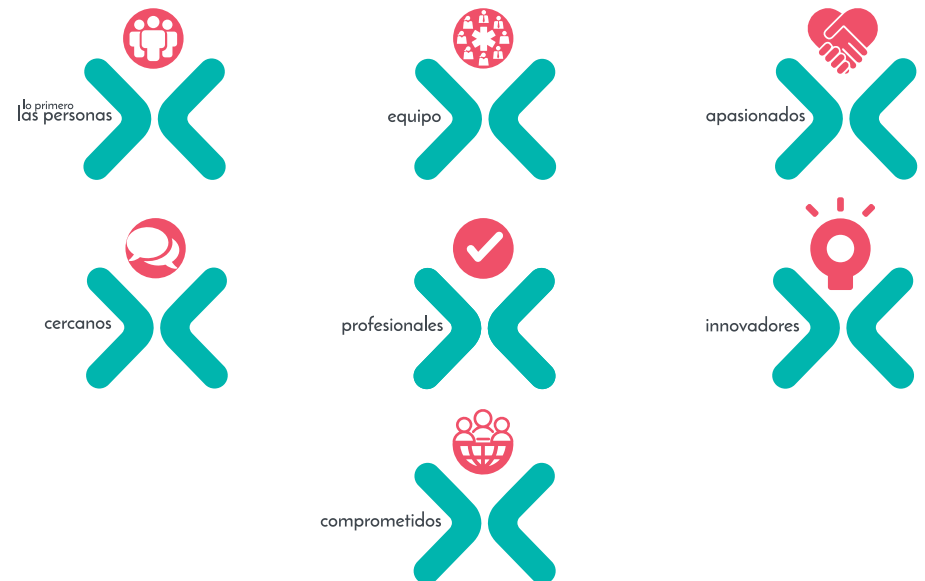
Visión

- 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 Marbella cuenta con 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 www.quironsalud.es/marbella.

2. Datos generales

- 5 Quirófanos
- 1 Paritorio
- 80 Camas de hospitalización
- 51 Locales de consultas
- Urgencias
 - Generales
 - Pediátricas
 - Gineco-obstétricas
- Alta Tecnología
 - 1 TAC
 - 2 RMN

3. Plano y accesos

- Dirección: C/Severo Ochoa, 22
29603 Marbella, Málaga

Cómo llegar:

- Transporte público: Autobús interurbano, líneas 2, 3 y 7. Paradas cercanas, líneas 1 y 6.
- Transporte privado: Parada de taxi en la entrada al edificio de Consultas Externas.

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.

- Teléfono: +34 952 77 42 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, donde su petición será analizada con rigor y profesionalidad.

- Ubicación: planta baja
- Horario: 24 horas.
- Teléfono: +34 952 77 42 00 ext. 29505
- e-mail: info.marbella@quironsalud.es

Servicio de traducción

El hospital pone a su disposición la gestión de un servicio de traducción en cualquier idioma, 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 y cafetería (carta, menú del día y dietas especiales). En este servicio se puede solicitar comidas para llevar y servicio de habitaciones para acompañantes a través del personal de Enfermería o del Servicio de Atención al Paciente.

- Ubicación: 5ª planta
- Horario : -De lunes a viernes, de 08:30 h. a 20:30 h.
-Sábados, domingos y festivos, de 09:00 h. a 16:30 h.
- Teléfono: +34 952 77 42 00

Tiene a su disposición máquinas expendedoras de comida y bebida en la planta baja y 5ª planta del hospital.

Servicios religiosos

Si desea recibir atención religiosa comuníquelo al Servicio de Atención al Paciente. Siempre que sea posible, el hospital le facilitará la presencia de un representante de la confesión correspondiente.

Lavandería

El hospital dispone de un servicio de lavandería a disposición de los pacientes ingresados. Para solicitar dicho servicio puede ponerse en contacto con el Servicio de Lavandería y Limpieza.

Peluquería / estética

Ponemos a su disposición un servicio de peluquería y estética. Para solicitar dicho servicio, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Paciente.

Al tratarse de un servicio externo al hospital, deberá abonarse al finalizar el mismo.

Wifi

El hospital dispone de wifi gratuita y pueden solicitar modo de acceso.



C. Consultas externas



1. Citación

Servicio de cita on line: permite a los pacientes gestionar sus citas médicas a través de www.quironsalud.es, en el portal del paciente.

Servicios de citación telefónica: para citación de consultas y pruebas a través del número +34 952 77 42 00 en 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.

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 presupuesto ajustado a lo realmente acaecido. Preferiblemente mediante tarjeta de crédito o excepcionalmente en efectivo siempre que se trate de un importe inferior 2.500€ (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, deberá aportar abono o justificante de transferencia bancaria por el importe del presupuesto aceptado y firmado. En ausencia de transferencia bancaria previa el pago se hará preferiblemente mediante tarjeta de crédito, excepcionalmente podrá ser en efectivo siempre que se trate de un importe reducido.

Si surgen pruebas adicionales y/o ampliación de estancia, que suponen costes adicionales al presupuesto, tendrá que realizar una ampliación del depósito.

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. Por razones de confidencialidad, no se facilitará información por teléfono.
- **Medicación:** Si está tomando medicación, anótelas y proporcione la lista al equipo de enfermería de la unidad en la cual se encuentra ingresado.
- **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 el responsable de la unidad o el personal de enfermería de la unidad.

2. Habitaciones

Las habitaciones del hospital son de uso individual y disponen de un sillón 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.
- 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.
- Caja fuerte: a pesar de que se recomienda no traer objetos de valor, se le ofrece la posibilidad de depositarlos en la caja fuerte de su habitación. El hospital no se hará responsable del dinero ni de las pertenencias de pacientes y/o acompañantes.
- Teléfono: desde la habitación no se pueden hacer llamadas al exterior. En caso de que el paciente necesite hacer una llamada, la podrá realizar a través de la centralita.
- Televisión: para contratar este servicio debe dirigirse al personal de la planta en la que se encuentre hospitalizado.
- Wifi gratuito.

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. La supervisora o el supervisor de enfermería de la planta son 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.



Ante cualquier duda sobre el profesional que le atiende, pídale que se identifique.

b) Pacientes

Durante su estancia en el hospital un profesional de enfermería le colocará un brazalete de identificación en la muñeca con los datos imprescindibles para

identificarlo 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 el brazalete durante toda la hospitalización. Si nota que está deteriorado o le molesta, comuníquese al personal de enfermería de la unidad para que le coloque uno nuevo.

Infórmenos de cómo le gustaría que le llamaran, si desea que le tratemos de señor o señora o por su nombre.

Cuando el personal asistencial entre a la habitación, le llamará por su nombre para asegurarse de que le están tratando de la manera adecuada. Por favor, díganos si alguna vez cree que le hemos podido confundir con otro paciente.

También comprobará su brazalete identificativo antes de proporcionarle los medicamentos, tratamientos o pruebas.

c) Recién nacidos

En el nacimiento el recién nacido será identificado con un brazalete que llevará el mismo color y código, nombre y dos apellidos que la madre.

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 el lavado de manos.

Teléfono

El teléfono del hospital está operativo 24 horas al día.

Todas las habitaciones tienen un teléfono desde el que podrá realizar y recibir llamadas. Para realizar llamadas desde la habitación, debe ponerse en contacto con la recepción del hospital.

Los familiares y amigos que deseen contactar desde el exterior con un paciente, deben llamar a la recepción del hospital y pedir a la operadora que le ponga en contacto con la habitación o marcar la extensión 29 + el número de la habitación.

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. El personal de enfermería le entregará cada día, con la bandeja de la comida, un díptico de elección de menú para que escoja la comida y la cena del día siguiente.

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

- **Desayuno:** de 08:00 h. a 09:00h.

- **Comida:** de 13:00 h. a 15:00 h.
- **Merienda:** de 16:00 h. a 17:30 h.
- **Cena:** de 20:00 h. a 21: 00 h.

b) Acompañante

Los pacientes de aseguradora que tengan incluido en su cobertura las comidas de los acompañantes podrán comunicarlo en la Admisión y pedir el menú disponible en la habitación.

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.

La buena comunicación entre usted y su médico es necesaria para ayudar a darle la mejor atención. Por ello, necesitamos que participe en todas las decisiones sobre su atención médica.

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.

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 los medicamentos que se le administran y los posibles efectos secundarios. Durante su estancia en el hospital, 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?

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:

- Presentarse

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

La información a pie de cama es personal y aumenta su seguridad. Le proporcionará a usted y a sus familiares la oportunidad de entender todo lo que está sucediendo e involucrarse más en su cuidado y en la toma de decisiones.

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 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; por ello hemos implantado unas visitas de los supervisores de hospitalización y personal del Servicio de Atención al Paciente con la finalidad de asegurarnos que su estancia está siendo agradable y de que 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.

Si precisa de un servicio externo de compañía para su cuidado, el hospital le da la posibilidad de contratarlo, para ello contacte con nuestro Servicio de Atención al Paciente.

En caso de:

- **Ingreso quirúrgico:** una vez finalizada la cirugía, el paciente pasará a la unidad de reanimación posquirúrgica, 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, durante las horas nocturnas, estén acompañados de un familiar o un acompañante de referencia. Igualmente, sería conveniente que durante su estancia tengan objetos familiares: fotografías de los hijos, nietos, dibujos o aquellos objetos que tengan significado e importancia para ayudarles a situarse y motivarles.
- **Ingreso obstétrico:** Se aconseja que, durante el parto, los familiares y/o acompañantes esperen en la habitación. Acuerde con el médico y la matrona si su pareja estará o no presente en el parto. Después del parto, la paciente y el recién nacido serán trasladados juntos a la planta de hospitalización, excepto en los casos en que la prescripción médica indique lo contrario.
 - El personal de enfermería asesorará sobre los consejos referentes al cuidado del recién nacido. Los bebés sanos permanecerán día y noche, durante su estancia en el hospital, en la habitación con la madre.
 - Le informamos que el hospital cuenta con un grupo de apoyo a la lactancia materna, compuesto por personal de enfermería (matrona) y un pediatra,

al que puede acudir una vez esté ya dada de alta. Si está interesada, le informarán durante su hospitalización.

- En caso de que el recién nacido precise cuidados específicos permanecerá en la unidad de neonatología. El neonatólogo informará diariamente de la evolución del bebé en la unidad.

Los padres pueden entrar en la unidad de neonatología respetando las indicaciones de los profesionales.

3.6. Visitas

No existe un horario determinado para visitar a los pacientes pero gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana, por lo que sus familiares y amigos podrán visitarle con más comodidad en horario de tarde y, como muy tarde, hasta las 20:00 horas. No olvide que las visitas demasiado largas o frecuentes pueden cansarle. **Las mejores visitas son las breves y tranquilas.**

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 7 años realicen visitas.
- La Unidad de Cuidados Intensivos, (UCI) y la Unidad de Neonatología son áreas restringidas, solo está permitida la entrada en los horarios establecidos.

Horario de visitas Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

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 es:

- De 12:00 h. a 12:30 h.
- De 18:00 h. a 18:30 h.

Si el paciente es un niño, debe estar permanentemente acompañado por un familiar las 24 horas del día, preferiblemente por los padres o el tutor legal.

La información médica sobre el estado del paciente se ofrece cuando sus familiares se encuentran en la unidad. Por razones de confidencialidad, esta información no se facilita por teléfono.

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.

En caso de que el paciente tenga que ser trasladado a la Unidad de Medicina Intensiva y Unidad Coronaria 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 a las 12 de la mañana a fin de poder recibir a otros pacientes. En caso de no abandonar la habitación en el momento del alta, a partir de las 12:00 h. se facturará 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, en el informe de alta constará el día y la hora o le indicará que solicite previamente su cita en la consulta externa correspondiente. Si lo desea este trámite puede realizarlo antes de salir del hospital.

Además, el personal de enfermería le informará sobre los cuidados que debe seguir realizando en su domicilio.

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, contacte nuevamente con el personal de enfermería de la planta para que le entregue toda su documentación.

Recuerde reclamar 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 las 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.

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 a través del Servicio de Admisión.

3. Voluntades anticipadas

La Ley 5/2003, de 9 de octubre, de declaración de voluntad vital anticipada, 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 (Anexos I, II, III y IV).
4. Solicite una cita para inscribir el documento en la oficina del Registro más próxima a su domicilio. Consiga su cita en Salud Responde: 902 50 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

4. Confidencialidad de los datos

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece normas y disposiciones con el fin de garantizar la seguridad en lo concerniente a la privacidad de las personas y a la confidencialidad de la información.

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.

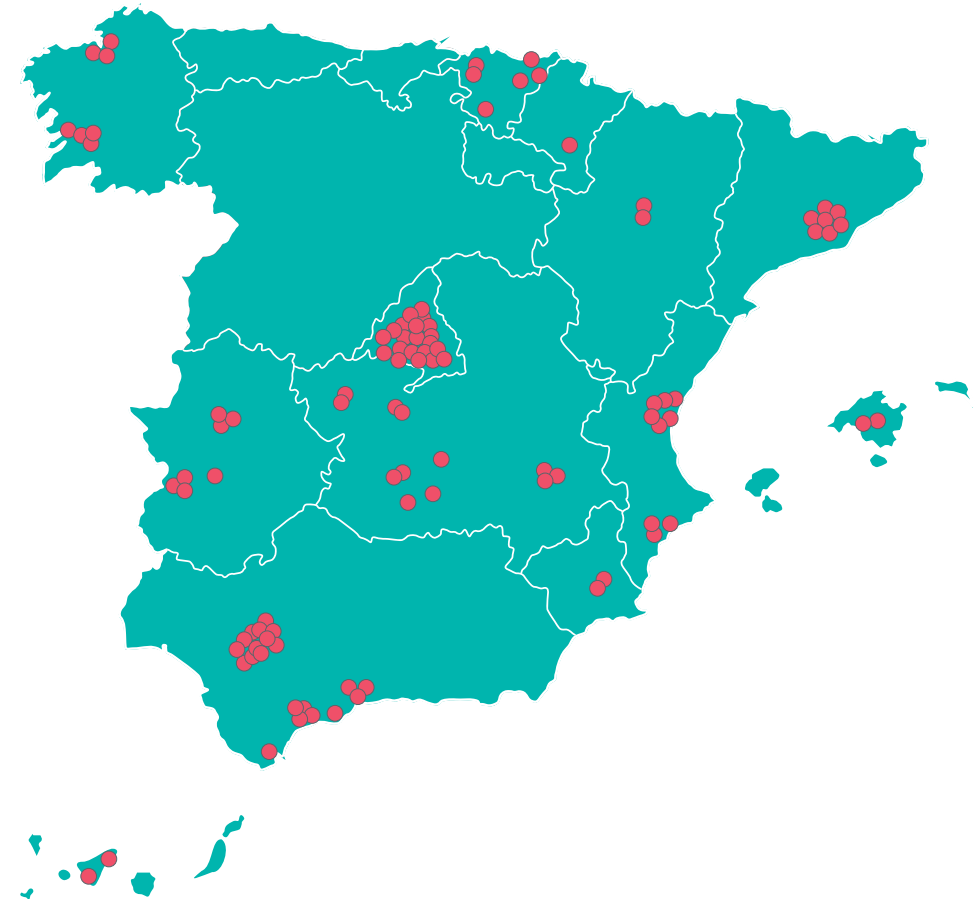
Deberes

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

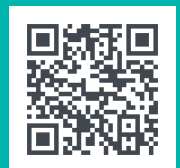
Quirónsalud es el grupo hospitalario más importante de España y el tercero de Europa. Está presente en 13 comunidades autónomas, cuenta con la tecnología más avanzada y dispone de una oferta superior a 6.200 camas en más de 100 centros, así como con un gran equipo de profesionales altamente especializados y de prestigio internacional, la tecnología más avanzada, una valiosa vocación investigadora y docente, y un modelo de gestión basado en un sólido compromiso con la calidad. Quirónsalud colabora con más de 25 universidades, realiza más de 600 proyectos de investigación al año y forma a más de 3.000 especialistas.

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**.





Para más información
del centro:



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