

Guía de Acogida Hospitalización





Qué necesita saber para sus días hospitalizado

Desde el equipo del **Hospital Quirónsalud Palmaplanas** queremos que durante estos días en el hospital tenga la mejor experiencia y queremos que sepa que está en las mejores manos.

A continuación puede encontrar la información más importante para su estancia.

 **quirónsalud**

La salud persona a persona

Información personal

Información hospital

Estancia

Información seguridad

Alta

Derechos y deberes

¿Qué tiene que traer en el momento del ingreso?

- DNI, NIE, Pasaporte, etc.
- Autorización de su aseguradora, en caso de no serle gestionada desde Quirónsalud.
- Preoperatorio: pruebas diagnósticas, informe de anestesia, consentimientos informados, etc. Siempre que no se las realice en un centro Quirónsalud.
- Si no tiene seguro, justificante de transferencia bancaria.

¿Qué debe dejar en casa?

Todo objeto que no sea necesario para su confort y pueda ser extraviado fácilmente como joyas.

¿Con quién puede contactar?

Recepción Principal 971 91 80 00 - ext. 27019





Cómo llegar al hospital



Dirección

Camí dels Reis, 308 Autovía Palma-Andratx, salida 5B Palma de Mallorca



Autobús

Paradas más cercanas:

C/ JOAN MASCARO I FORNES:
16, 29, 33 Y N2

C/ CARRETERA DE VALLEDOSA:
19, 20, 39, N2

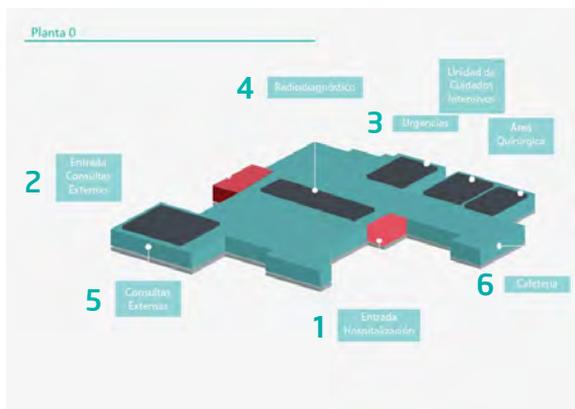


Aparcamiento

24 horas. Consulte tarifas especiales en Recepción principal. Los ingresos desde Urgencias deben retirar el vehículo del aparcamiento.



Hospital Quirónsalud Palmaplanas



- 1 Entrada Hospitalización
- 2 Entrada Consultas Externas
- 3 Entrada Urgencias
- 4 Radiodiagnóstico
- 5 Consultas
- 6 Cafetería

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: 971 91 80 00 - ext. 27019



Atención al paciente

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

- Ubicación: Hall Principal
- Horario:
Lunes a Jueves de 9:00 h a 13:00 h y de 15:30 h a 18:30 h.
Viernes de 9:00 h a 13:00 h y de 15:30 h a 17:00 h.
- Teléfono: 971 91 80 00 ext. 27075 e-mail: dap.pln@quironsalud.es



Servicio de traducción

El hospital pone a su disposición un traductor de inglés, francés, alemán e italiano que podrá solicitar al Servicio de Interpretes.

- Horario:
Lunes a Domingo: 7:30 h a 22:00 h



Cafetería y restaurante

El hospital dispone para los pacientes, familiares y visitantes un servicio de restaurante (carta, menú del día, platos combinados y dietas especiales) y cafetería. Su amplio horario permite a los visitantes acceder en cualquier momento del día, solicitar comidas para llevar así como servicio de habitaciones para acompañantes.

- Ubicación: Hall Principal
- Horario: de 8:00 h. a 21:30 h.

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

Otros Servicios



Tienda

- Ubicación: Hall Principal



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.



Peluquería / estética

Los pacientes y acompañantes pueden solicitar el servicio de peluquería y estética.

- Pídale: 609 59 34 64

Servicio disponible en habitación.

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

Información de su habitación

La habitación dispone de:

- TV *Solicite el mando en Recepción Principal
- Sofá cama
- Teléfono
- Climatización
- Sistema de llamada / aviso de enfermería
- Wifi

Horarios

- Desayuno: 8:30 h
- Comida: 13:00 h
- Cena: 20:00 h

Wifi:

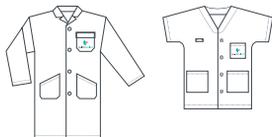
Conéctese a la wifi gratuita seleccionando wifi_pacientes



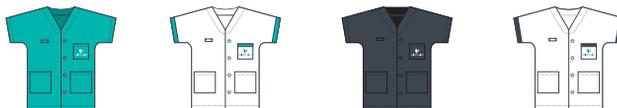
¿Quién es quién?

Personal asistencial

Médicos



Enfermería



Enfermera

Auxiliar

Técnico

Celador

Personal no asistencial

Administración y Atención al Paciente



Estancia

Información
seguridad

Alta

Derechos
y deberes



¿Quién puede acompañarle?

- Durante su ingreso, siempre podrá permanecer una persona en la habitación con usted.
- El acompañante es parte muy importante en su proceso ya que cuidará de usted mientras este sólo en la habitación.
- Se permitirá dos personas en la habitación si está autorizado por el centro.
- El acompañante deberá abandonar la habitación si se lo indica el personal, quien le explicará el por qué (realización de prueba, acto de enfermería...)
- Si en algún momento tiene que quedarse sólo deberá indicarlo al personal de enfermería. En el caso de un menor deberá estar permanentemente acompañado, preferiblemente de tutores.
- No se permite acompañante si el paciente se encuentra en una Unidad especial (UCI, Neonatología, Unidad coronaria) permitiéndose sólo la entrada en los horarios establecidos. Mientras el paciente permanezca en esta unidad no dispondrá de habitación en planta y por tanto esta debe quedar libre no pudiendo permanecer en ella ningún acompañante.

Ruido

- Los pacientes ingresados requieren de descanso. Ayúdenos a evitar ruidos.
- Evite hablar alto.
- Mantenga las puertas cerradas.
- Informe al personal si detecta demasiado ruido pues haremos todo lo posible por reducirlo.



¿Puedo recibir visitas?

- El personal de planta les informará del horario recomendado para las visitas.
- En su habitación no deben permanecer más de 2 personas.
- Las visitas no pueden permanecer por los pasillos debiendo esperar en las áreas que les indique el personal del centro.
- No olvide que las visitas demasiado largas o frecuentes cansan al paciente. Por tanto para el bien del paciente deben ser breves y tranquilas.
- Desaconsejamos que los menores de 7 años realicen visitas.
- Si el paciente se encuentra en una Unidad especial (UCI, Neonatología, Unidad coronaria) sólo se permiten visitas en el horario establecido.

¿De qué debe informar en el ingreso?



- Alergias o intolerancias.
- Medicación que tome habitualmente.
- Creencias o preferencias que puedan afectar durante su estancia.
- Plantee cualquier duda que tenga respecto a las pruebas o sobre aquella información que no entienda.



Identificación correcta



- En el momento del ingreso le darán una pulsera con su nombre, apellidos e identificador. Compruebe que todos los datos son correctos ya que es su identificador en el hospital.
- Durante su ingreso le solicitaremos varias veces su nombre y datos identificativos. Colabore para evitar errores.

La seguridad empieza por usted

Prevención de caídas



Las caídas son un problema frecuente durante la hospitalización. Siga estos consejos:

- Mantenga la iluminación adecuada.
- No se levante rápido.
- Llame si necesita ayuda.
- Compruebe que la cama está frenada y a la altura adecuada para subir y bajar.
- Tenga la habitación y el aseo ordenado.
- Use calzado cerrado.
- Si necesita gafas o audífonos, utilícelos.
- Acuda al baño cada 2 ó 3 horas para evitar urgencias.
- Tenga los objetos necesarios a su alcance (teléfono, luz, cuña, timbre, mando, agua, etc.).
- Si lo necesita, utilice ayudas como bastones, andadores, etc.

Comunicación con su médico



- Durante su ingreso, recibirá al menos una visita diaria por su médico responsable que le informará sobre las pruebas que le realizarán, y sobre la evolución de su estado de salud.
- Indique al médico todo aquello que considere relevante para su proceso no solo lo relacionado con su enfermedad.
- En caso de que esté presente alguna persona (familiar o acompañante), esta deberá encontrarse en la habitación en el momento de la visita.
- Solicite a su médico información sobre la hora aproximada de visita.
- Debe entender lo que le cuenta y en caso de duda realizar durante la visita las preguntas que considere.
- La información a otra persona distinta al paciente se hará en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.
- Por razones de confidencialidad el médico informará siempre de manera presencial.

Comunicación con enfermería



- Una de las maneras en las que nos aseguramos que todas sus necesidades están siendo satisfechas es a través de la información a pie de cama.
- Ante un cambio de turno, el personal de enfermería le visitará para:
 - Presentarse
 - Revisar su plan de tratamiento
 - Responder a cualquier pregunta que pueda tener
- El personal de planta velará por su intimidad y por ello llamará a la puerta antes de entrar y solicitarán su permiso antes de realizar cualquier acción.

Haga preguntas

- Queremos que usted disponga de toda la información que necesita para entender su problema de salud y así participar en su propio proceso de atención. Pregunte siempre, si necesita cualquier aclaración, ya que puede ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud.
- Si es necesario realizar alguna prueba o intervención quirúrgica que precise de su autorización su médico le informará y le solicitará su consentimiento por escrito. Si tiene alguna duda pida cuantas aclaraciones estime oportunas antes de firmar.
- Es fácil olvidar lo que le han dicho o preguntas que quiera hacer. Le sugerimos que anote cualquier pregunta que quiera realizar para que pueda hacérsela a su médico o enfermera en su próxima visita.
- Los medicamentos pueden ser una parte importante de su estancia en el hospital. No dude en hacer preguntas a su médico o enfermera acerca de:
 - ¿Cuál es el nombre del medicamento?
 - ¿Por qué necesito tomarlo?
 - ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios?

Información
seguridad

Alta

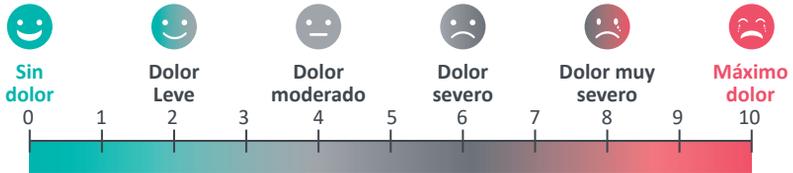
Derechos
y deberes

Escala del dolor



El dolor da información al equipo médico de su situación, comuníquelo inmediatamente:

- Dónde lo siente, la frecuencia y cuánto tiempo dura.
- Qué tipo de dolor siente: agudo, calambres, palpitaciones, ardor o punzante.
- Qué hace que el dolor mejore o empeore.
- Utilice la escala del dolor para identificar su intensidad.



Higiene de manos



Una correcta higiene de manos es la medida más sencilla para prevenir y evitar la transmisión de infecciones. Utilice los dispensadores de solución hidroalcohólica disponibles.



Seguridad quirúrgica

En nuestros hospitales seguimos estrictos protocolos de seguridad quirúrgica, de manera que nuestro personal de planta y del bloque quirúrgico solicitará su colaboración para verificar el lugar de la intervención, el procedimiento y su identidad, previamente a la realización del procedimiento diagnóstico y/o terapéutico.

Información
seguridad

Alta

Derechos
y deberes

Alta hospitalaria

- Siempre que sea posible se le avisará con 24-48 horas de anticipación para que usted y su familia puedan hacer los preparativos necesarios.
- Una vez le informe el médico o el personal de planta que se ha procedido a su alta deberá abandonar la habitación que será preparada para recibir a otro paciente.
- En caso de no abandonar la habitación permaneciendo más tiempo de lo establecido tras el alta se le facturará de manera privada una estancia adicional.
- El médico le dará el informe de alta. En él se le darán las indicaciones de cuidados y la medicación que debe tomar.
- En caso de que su médico le recomiende una revisión, dicha cita se gestionará desde el centro.
- El personal de enfermería le informará sobre los cuidados que debe seguir realizando en su domicilio. Si es necesario, la enfermera realizará un informe de alta de enfermería detallando los cuidados que precise.
- Pregunte al personal médico y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto, antes de abandonar el hospital.
- Antes de abandonar el hospital se le indicará cómo tramitar su alta administrativa y se le entregará la documentación y pruebas diagnósticas que necesite.

Alta voluntaria

- Si desea abandonar el hospital en contra del criterio de su médico, deberá firmar siempre el documento de alta voluntaria que le será facilitado por el hospital.
- En este caso, el hospital declina cualquier responsabilidad sobre el curso de su dolencia.



Derechos del paciente

1. A recibir una asistencia sanitaria 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 del paciente

1. A facilitar los datos sobre su estado o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como colaborar en su obtención.
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.



Ayúdenos a mejorar

Su opinión es muy importante para nosotros

¿Cómo?

Facítenos a su ingreso un correo electrónico y recibirá una encuesta en la que le pediremos que puntue de 0 a 10 su experiencia en el hospital.

¿Hasta qué punto recomendaría nuestros servicios a sus familiares, compañeros y amigos?



¿Quiere hacernos llegar un agradecimiento?

[Pulse Aquí](#)





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

DESCÁRGATE LA APP



Cita previa

900 301 013



[quironsalud.es](https://www.quironsalud.es)

 **quirónsalud**
La salud persona a persona

Quirónsalud, contigo dónde tu estés.

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