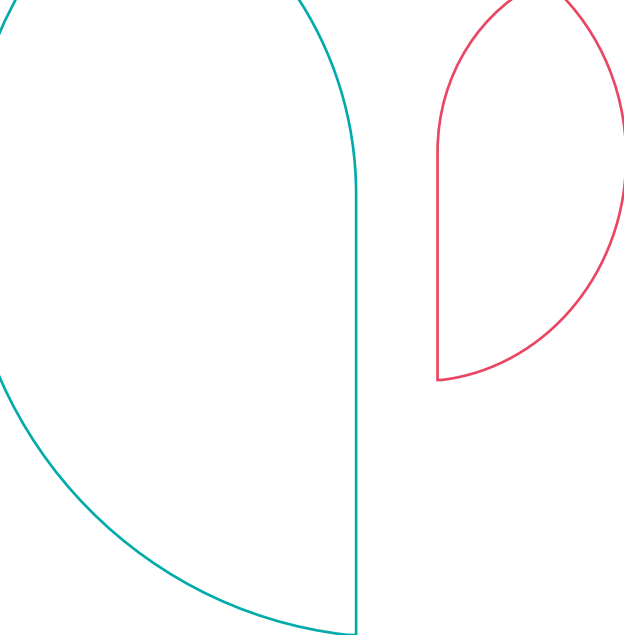




Guía de Acogida Hospitalización

Dirección de Asistencia y Calidad

 **Ruber**
Internacional

HOSPITAL

Grupo  **quirónsalud**



Bienvenida

Estimado paciente,

Le damos la bienvenida al **Hospital Ruber Internacional**. En primer lugar, queremos agradecerle por elegirnos y confiar en nosotros para el cuidado de su salud. Todo nuestro equipo trabaja día a día con un único objetivo: ofrecerle una atención de excelencia, personalizada y cercana, que haga su estancia lo más confortable y satisfactoria posible.

Ponemos a su disposición tecnología de vanguardia, técnicas innovadoras y, sobre todo, un equipo de profesionales altamente cualificados y comprometidos con su bienestar. Nos guiamos por los más altos estándares de calidad y seguridad, y estaremos a su lado en cada etapa de su atención.

Esta guía ha sido elaborada para ayudarle a conocer los servicios e instalaciones a su disposición, tanto para usted como para sus

familiares y acompañantes. Su participación en el proceso de cuidado es esencial; juntos, formamos un equipo enfocado en su recuperación.

Si tiene alguna duda o sugerencia, no dude en compartirla con nuestro personal, con el Servicio de Atención al Paciente (ubicado en la planta baja) o a través de la encuesta que recibirá al finalizar su estancia. Sus comentarios son fundamentales para ayudarnos a mejorar.

Gracias por depositar su confianza en nosotros. Le deseamos una estancia agradable y una pronta recuperación.

Reciba un cordial saludo

Dña. Olga Ginés

Directora Gerente Hospital Ruber Internacional



Índice

04 | Información
general

31 | Información
clínica y administrativa

08 | El hospital

36 | Derechos y
Deberes del paciente

14 | Consultas externas

39 | Hospital Ruber Internacional

16 | Hospitalización

Ruber
Internacional

HOSPITAL

Grupo  **quirónsalud**

Información general

Quiénes somos

El **Hospital Ruber Internacional**, está concebido como un “hospital integral”. Los Servicios Centrales, las Unidades Médico-Quirúrgicas de las distintas especialidades, los Comités de Tumores y las Comisiones Clínico-asistenciales trabajan coordinados entre sí con el fin de aportar la máxima calidad asistencial en el desarrollo de las distintas actividades médicas, asistenciales, docentes e investigadoras.

El Hospital Ruber Internacional forma parte del Grupo Quirónsalud, compañía líder en España en prestación de servicios sanitarios.

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 180 centros sanitarios, entre los que se encuentran 57 hospitales que ofrecen más de 8.000 camas hospitalarias 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



Información general

gestión basado en un sólido compromiso con la calidad. Quirónsalud colabora con más de 25 universidades, realiza más de 662 proyectos de investigación al año y forma a más de 3.000 especialistas. 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. El servicio asistencial de Quirónsalud está organizado en unidades y redes transversales que permiten optimizar la experiencia acumulada en los distintos centros y la traslación clínica de sus investigaciones. Actualmente, Quirónsalud está desarrollando multitud de proyectos de investigación en toda España y muchos de sus centros realizan en este ámbito una labor puntera, siendo pioneros en diferentes especialidades como oncología, cardiología, endocrinología, ginecología y neurología, entre otras. En Quirónsalud creemos que estando más cerca de nuestros pacientes, podremos llegar más lejos en el cuidado que les ofrecemos.

En Quirónsalud creemos que estando más cerca de nuestros pacientes, podremos llegar más lejos en el cuidado que les ofrecemos.

Ruber Internacional cuenta con **4 centros asistenciales**:

- Hospital Ruber Internacional
(C/ La Masó, 38)
- Centro Médico Masó
(C/ La Masó, 83)
- Centro Médico Paseo de la Habana
(C/ Paseo de la Habana, 43)
- Clínica Dermatológica Internacional
(C/ Marqués de Villamagna, 8)



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 creando una red eficiente de hospitales que satisfagan las necesidades de todos los ciudadanos.

Información general

- 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.



El hospital

Cartera de servicios

El Hospital Ruber Internacional 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 para mejorar 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.ruberinternacional.es

- Especialidades médicas
- Especialidades quirúrgicas
- Pruebas diagnósticas



Cartera de servicios

Hospital Ruber Internacional

- 11 Quirófanos
(de ellos 1 híbrido y 1 cirugía robótica)
- 1 Sala de Radiología Intervencionista
(Hemodinámica)
- 1 Sala de Endoscopias
- 2 Paritorios
- 2 salas de parto integrado
- 107 Camas de hospitalización
- 6 habitaciones suites y 3 super suites
- 90 locales de consultas
- 11 camas en hospital de día
- 10 sillones en hospital de día oncológico
- 16 camas en cuidados intensivos
- 4 incubadoras en UCI neonatal
- 1 cama UCI Pediátrica
- 7 cunas de cuidados intermedios en neonatología
- 20 cunas nido
- Urgencias generales 24 horas
- Laboratorio de Análisis Clínicos y Microbiología
- Laboratorio de Anatomía Patológica
- Unidad de Reproducción Asistida
- Alta Tecnología
 - 2 TAC, de 64 y de 256 detectores
 - 3 Resonancias Magnéticas (dos de 1.5 T, y una de 3.0 T)
 - Mamógrafo digital
 - Mammi-Pet
 - Acelerador lineal de última generación multienergético CLINAC 2300 iX,
 - Cyberknife Modelo M6
 - Gamma Knife
 - Radiología digital
 - PET-TAC
 - Robot da Vinci Xi

El hospital

Plano y accesos al hospital



Dirección

C/La Masó, 38. 28034 Madrid.



Metro

L9 (Mirasierra), L7 (La Coma).



Autobús

Nº 49, 64, 133, 134.



www.ruberinternacional.es



+34 91 387 50 00



atencionpaciente.rbi@ruberinternacional.es

Servicios



Recepción y puntos de información

El personal que está en las diferentes admisiones del hospital le facilitará la información que necesite.

Secretaría de Dirección: Inscripción en el Registro Civil de los Recién Nacidos (Rellenar previamente el formulario entregado en la Maternidad)



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 B
- Horario: Mañanas: L. a V. de 8 a 15 horas Tardes: L., X. y J. de 15 a 19 horas.
- Teléfono: (+34) 91 387 50 00
- E-mail: atencionpaciente.rbi@ruberinternacional.es



Servicio de traducción

www.ruberinternacional.es

(+34) 91 387 50 00

atencionpaciente.rbi@ruberinternacional.es

El hospital



En el hospital hablamos inglés, ruso, francés y árabe, que podrá solicitar al Servicio de Atención al Paciente. Para la traducción de informes médicos contamos con la posibilidad de traducciones juradas que tienen un coste adicional. Si estuviera interesado por favor solicite presupuesto en Atención al Paciente.

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.

- Ubicación: Planta-1
- Horario: L-V 08:00 h. a 21:30 h. / S-D y festivos 08:30 h. a 21:30 h.

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



Otros Servicios



Servicios religiosos

La Capilla se encuentra en la planta 4. Las visitas a las habitaciones se realizan durante la mañana bajo petición.

- Horario de misa: 11:00 h. (Lunes, miércoles, viernes, domingo y festivos).



Peluquería / estética

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

- Horario: de Lunes a Viernes por la mañana y bajo petición previa en Admisión Central.
- Teléfono: (+34) 91 387 50 00

La factura correspondiente se abonará al alta hospitalaria.



Prensa y revistas

Venta diaria en las habitaciones.



Cajero automático

- Entidad: Santander.
- Ubicación: Planta Baja.
- Horario: 24 horas.



Wifi

El hospital dispone de wifi gratuita (WIFI Invitados)

Consultas externas

Citación

Servicio de cita on line

Permite a los pacientes gestionar sus citas médicas a través de www.quironsalud.es y con la aplicación Mi Quirónsalud, descargándosela gratuitamente en su dispositivo móvil.



Servicios de citación telefónica

Para citación de consultas o pruebas de Diagnóstico por la Imagen

- Hospital Ruber Internacional**

(+34) 91 387 50 00

- Centros Médicos de Consultas Externas Ruber Internacional**

- Centro Médico Masó: (+34) 91 451 25 00
- Centro Médico Paseo de la Habana: (+34) 91 457 77 64
- Clínica Dermatológica Internacional: (+34) 91 444 97 97



Consultas externas

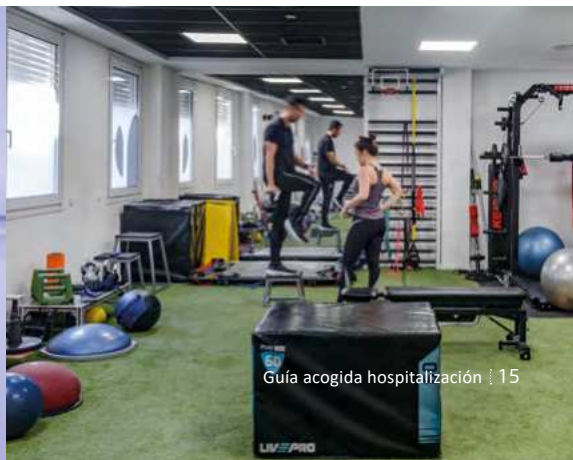
Admisión de consultas externas

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 a 1.000€ (Ley 11/2021). No obstante, este límite podrá llegar a los 10.000€, o su equivalente en moneda extranjera, siempre que el pagador sea una persona física que justifique que no tiene su residencia fiscal en España y no actúe en calidad de empresario o profesional.



Hospitalización

¿Quién puede acompañarle?

A su llegada al hospital, el personal de la admisión gestionará el ingreso administrativo, garantizándole intimidad y confidencialidad en todo el proceso.

¿Qué información debe traer?

- Documento identificativo del paciente (DNI, NIE, pasaporte...).
- Autorizaciones en caso de pertenecer a una compañía aseguradora.
- Si tiene programado un ingreso quirúrgico, deberá aportar:
 - 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.
- 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 inferior a 1.000€ (Ley 11/2021).
- 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 recepción 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,

Hospitalización

el médico informará únicamente a las personas que usted designe. Por razones de confidencialidad y la Ley de Protección de Datos 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 le facilitarán con anterioridad.
- **Valores y creencias:** si por motivos religiosos o éticos 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.



Hospitalización

Habitaciones

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

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

Las habitaciones están dotadas de:

- Climatización de 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 en el cuarto de baño, con el que podrá avisar al personal siempre que lo necesite.
- Caja fuerte: las habitaciones disponen de caja de seguridad. No se debe llevar objetos de valor durante la estancia, y en caso de llevarlos, el Hospital no se hace responsable de su pérdida.
- Televisión: gratuita con canales internacionales.
- Wifi: gratuita.



Hospitalización

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 de enfermería es la persona a la que podrá dirigirse ante cualquier gestión o consulta que desee efectuar y transmitirle sus sugerencias para mejorar nuestros servicios.

Identificación

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. La uniformidad también permite identificar a cada uno de los colectivos.

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

Pacientes

Para la Seguridad del paciente, durante su estancia en el hospital, un profesional de enfermería le colocará una pulsera de identificación en la muñeca con los datos imprescindibles para identificarlo correctamente: nombre, apellidos y nº de historia clínica y fecha de nacimiento.

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 por favor si prefiere que le llamemos 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 observa alguna anomalía con relación a estas actuaciones.

Hospitalización

También comprobará su brazalete identificativo con nombre y fecha de nacimiento antes de proporcionarle los medicamentos, tratamientos o pruebas.

Recién nacidos

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

Información general

La limpieza de la habitación

Existe Servicio de limpieza 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.

Todas las habitaciones tienen un teléfono desde el cual se pueden realizar las siguientes llamadas:

- Llamadas internas: marque el 41 + número de extensión.
- Llamadas externas: marque el 0 seguido del número de teléfono.

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.

Comidas

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, no deberá consumir 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 solucionarlo.

Hospitalización

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 para pacientes en las habitaciones es la siguiente:

- Desayuno: 8:30-9:15
- Comida: 13:00-13:45
- Merienda: 17:00-17:45
- Cena: 20:00-20:45
- Recena (zumo, infusión o leche): 23:00

Acompañante

Pueden usar el servicio de nuestra Cafetería.



Hospitalización

Información clínica

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 con 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.

Medicación



Debido a la importancia de los medicamentos durante su estancia en el hospital, no debe tomar su medicación habitual por su cuenta o sin avisar. La medicación habitual debe estar adecuadamente identificada. Si está tomando medicación, anótela y proporcione la lista al equipo de enfermería de la unidad en la cual se encuentra ingresado.

Hospitalización

Medicación



Por motivos de seguridad asistencial el personal de enfermería se responsabilizará de custodiar esa medicación y le preguntarán el lugar de origen, su conservación y fecha de caducidad.

No dude en hacer preguntas a su médico o enfermera acerca de los medicamentos que se le administran y los posibles efectos secundarios.

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 duda o cuestión que quiera preguntarle a su médico o enfermera más adelante.

Hospitalización

Información a pie de cama



Una de las maneras en las que nos aseguramos de que todas sus necesidades están siendo satisfechas es a través de la información a pie de cama.

Después del 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.

Manejo del dolor



Si usted tiene dolor, por favor, díganoslo. Un buen manejo del dolor requiere una estrecha colaboración entre usted y el personal que le atiende.

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.

Hospitalización

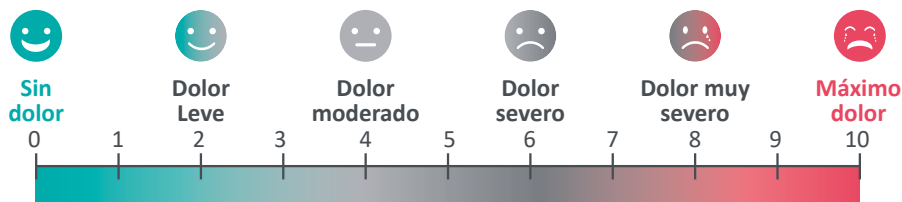
Manejo del dolor



- Qué provoca que su 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.

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.



Hospitalización

Manejo del dolor



Si precisa de un servicio externo de compañía para su cuidado, el hospital le da la posibilidad de contratar el personal cuidador, para ello contacte con nuestro Servicio de Atención Domiciliaria (situado en la Planta B con mostrador propio a continuación del mostrador de Admisión Central).

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 los menores estén siempre acompañados. Es conveniente que los padres o tutores, al menos uno de ellos, estén presentes en el hospital en todo momento para poder tomar decisiones adecuadas durante la 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

Hospitalización

Manejo del dolor



aquellos objetos que tengan significado e importancia para ayudarles a situarse y motivarles, sobre todo en caso de un ingreso prolongado.

- **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 su habitación, facilitando el contacto piel con piel, 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. Además, el Hospital Ruber Internacional ofrece el servicio “nido 24H”.
- 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.

Hospitalización

Precauciones adicionales



En caso de que el paciente se encuentre infectado o colonizado por un microorganismo de relevancia epidemiológica, se podrán aplicar precauciones adicionales para prevenir su transmisión. Si así fuese, el personal sanitario instruirá al paciente, familiares y visitantes sobre las medidas que deben adoptar, como pueden ser la reducción de las visitas o el uso de mascarillas especiales, entre otras.

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, preferiblemente, antes de las 21:00 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 y la Unidad de Neonatología son 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 puede sufrir retrasos debido a la actividad de la unidad:
 - De 12:00 a 12:30 horas
 - De 17:30 a 18:00 horas

Hospitalización

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.

Los familiares y acompañantes de pacientes que se encuentran en la UCI pueden esperar en la sala de espera contigua a la unidad.

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.

Desplazamientos dentro del hospital

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. En el momento de volver a planta se le asignará una nueva habitación.

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.

El médico le entregará el informe de alta y podrá consultar su informe de alta en el Portal del Paciente. En él se le darán las indicaciones de cuidados y la medicación que debe tomar.

Hospitalización

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. Si es necesario, la enfermera le entregará 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, contacte nuevamente con el personal de enfermería de la planta para que le entregue toda su documentación.

Recuerde que puede consultar sus pruebas del Laboratorio de Análisis Clínicos y Microbiología y de Diagnóstico por la Imagen si se registra en el Portal del Paciente.

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:

atencionpaciente.rbi@ruberinternacional.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 Personal de Admisión Central en el momento del ingreso.

Consentimiento informado

Para que le realicen cualquier intervención quirúrgica o determinadas pruebas diagnósticas, deberá firmar un documento de consentimiento. El médico le explicará previamente de forma clara los riesgos y los beneficios que tiene esa prueba o intervención.

Justificantes

Los justificantes laborales a familiares mientras se encuentre el paciente hospitalizado, se tramitan a través de la secretaria del servicio correspondiente al ingreso, y en su defecto en el Servicio de Admisión Central. Para el paciente se podrán obtener directamente a través del Portal del Paciente si son para el paciente



Voluntades anticipadas

El ejercicio del derecho a formular Instrucciones Previas en el ámbito sanitario viene regulado por las siguientes leyes:

- **La Ley 3/2005 de la CAM.**
- **La Ley 41/2002**, que tiene por objeto la regulación de los derechos y obligaciones de los pacientes, usuarios y profesionales, así como de los centros y servicios sanitarios, públicos y privados, en materia de autonomía del paciente y de información y documentación clínica.
- **El Real Decreto 124/2007** que recoge el Registro nacional de instrucciones previas y el correspondiente fichero automatizado de datos de carácter personal.

Las instrucciones previas o voluntades anticipadas son instrucciones u orientaciones indicadas por el paciente 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.

El otorgamiento de instrucciones previas debe hacerse **siempre por escrito** por una de las vías siguientes:

- En las unidades administrativas y en los servicios de atención al paciente de las instituciones y **centros sanitarios y sociosanitarios**, públicos y privados.
- Ante tres testigos.
- Igualmente, los pacientes, de manera excepcional y en un contexto de riesgo vital, podrán manifestar sus instrucciones previas en cualquier soporte que de forma fehaciente exprese su libre e inequívoca voluntad. En este supuesto, dicha voluntad deberá incorporarse en la historia clínica y será precisa la firma del médico y del enfermero responsable de dicha atención.

Información clínica y administrativa

Para que un Documento de instrucciones previas sea accesible en cualquier comunidad, debe estar inscrito en el Registro de Instrucciones Previas.

<https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/instrucciones-previas>

[\(https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/instrucciones-previas#panel-170374\)](https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/instrucciones-previas#panel-170374)

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

Confidencialidad de los datos

La Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPDGDD) 3/2018, 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.

Seguridad del paciente

El centro impulsa y promueve la Estrategia de Seguridad del Paciente, dimensión esencial de la calidad asistencial, integrada en la política de Sistema de Gestión de Calidad del Hospital Ruber Internacional.

La Seguridad del Paciente (SP) es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “la ausencia para un paciente de daño innecesario o potencial, asociado a la atención sanitaria o desde un punto de vista positivo a las actividades dirigidas a evitar, prevenir o corregir los eventos adversos (EA) que pueden resultar de la atención sanitaria”.

La Seguridad del Paciente se encuentra entre los objetivos estratégicos en la calidad asistencial. La mejora de la Seguridad del Paciente requiere por parte de toda la organización un esfuerzo

complejo en todas las dimensiones de la asistencia sanitaria.

Por ello les pedimos su colaboración e implicación con los profesionales del centro a la hora de verificar su nombre cada vez que se le ponga una medicación o se le haga una prueba; pidiendo al personal que le informe sobre la medicación que se le administra en cada momento, etc.

Se siguen las 6 metas internacionales de Seguridad del Paciente.

Objetivos Internacionales de Seguridad

El hospital aboga por la calidad y la seguridad siguiendo las metas internacionales de seguridad del paciente:

1.



Identificación inequívoca del paciente

2.



Comunicación efectiva.

Seguridad del paciente



Mejora de la seguridad de los medicamentos de alto riesgo.



Asegurar la cirugía, procedimiento seguro y sitio correcto.



Disminución del riesgo de infecciones asociadas a la atención hospitalaria.



Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas.

Sellos de Calidad:



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 su 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 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 su intimidad.
7. A que se informe a las personas vinculadas a usted por razones familiares o, de hecho, en la medida que usted lo permita de manera expresa o tácita. Si no desea que se facilite información a algún familiar próximo, debe hacérselo expresamente saber a su médico.

Derechos y deberes del paciente

8. A ser informado del uso, en su caso, de 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, después de recibir la información adecuada, entre las opciones clínicas disponibles que le presente el médico responsable, excepto:
 - Cuando no esté capacitado para ello, en cuyo caso decidirá su representante legal o persona con vínculo familiar o, de hecho.
 - Cuando exista riesgo inmediato grave para su integridad física o psíquica y no es posible conseguir su autorización, consultando, cuando las circunstancias lo permitan, a sus familiares o a las personas vinculadas de hecho con usted.
 - Cuando suponga un riesgo para la salud pública.
 - Exista un mandato legal expreso.
10. A negarse al tratamiento prescrito y revocar el consentimiento informado, excepto en los casos anteriormente expuestos, debiendo quedar constancia en la historia clínica.
11. A manifestar anticipadamente por escrito y en particular a través de la emisión de documentos de Voluntades Anticipadas o Instrucciones Previas, 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.

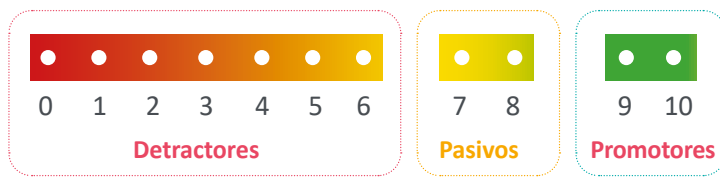
Deberes

1. A facilitar los datos sobre su estado o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.
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 pacientes.
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 por esta decisión.
6. Queda prohibido fumar en todas las áreas del centro. Es importante recordar que fumar perjudica seriamente la salud. **Ley 42/2010** (conocida como la segunda “Ley Antitabaco”).
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.
8. El paciente es responsable de la custodia de sus efectos personales. Se recomienda no traer objetos de valor. El Hospital o se hará cargo del dinero ni de las pertenencias de pacientes y/o acompañantes.
9. Participar en su propia seguridad, siguiendo las indicaciones del personal sanitario, evitando posibles caídas, colaborando en su identificación activa siempre que se le requiera.

Hospital Ruber Internacional

Realizamos continuamente Encuestas de Calidad que nos permiten conocer la opinión de nuestros pacientes y nos ayudan a mejorar, a través de la Herramienta Net Promoter Score (NPS).

Escala y cálculo de la valoración de la Experiencia del Paciente (Índice de Promotores Neto, conocido como o NPS - Net Promoter Score)



NPS

% promotores - % detractores

Promovemos el uso del Portal del Paciente para mejorar su experiencia y además contribuir a la sostenibilidad.



Somos un Hospital sin Humo



Por ello, en este compromiso con la calidad, la seguridad del paciente y la mejora continua, adoptamos varios modelos de gestión complementarios bajo los estándares de acreditación Joint Commission International y la certificación en las normas ISO.

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

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”**.



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

91 387 50 00



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

Ruber Internacional

HOSPITAL

Grupo  **quironsalud**

Quirónsalud, la salud persona a persona.

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