

Sanitas 

# Hospital Virgen del Mar

PARTE DE *Bupa*

 HOSPITAL VIRGEN DEL MAR

14  
EDIFICIO  
HONDURAS

**Nuestro objetivo:  
hacer cómoda tu estancia**

Manual de acogida  
Hospital Virgen del Mar

 [hospitalvirgendelmar.es](http://hospitalvirgendelmar.es)

# Índice

## 01.

### BIENVENIDOS AL HOSPITAL VIRGEN DEL MAR

## 02.

### CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE

## 03.

### CARTA DE DEBERES DEL PACIENTE

## 04.

### DISTRIBUCIÓN DEL HOSPITAL

- › Edificio Principal Honduras
- › Edificio Nuestra Señora de Lujan
- › Edificio General López Pozas 10
- › Edificio General López Pozas 22

## 05.

### GUÍA DE INGRESO

- › Admisión
- › Protocolo de ingreso del enfermo
- › Seguimiento
- › Alta médica
- › Alta hospitalaria

## 06.

### ESTANCIA EN EL HOSPITAL

- › Habitaciones
- › Comidas de los pacientes
- › Acompañantes y visitas
- › Pacientes en la UCI
- › Urgencias
- › Radiodiagnóstico
- › Quirófanos
- › Fumadores
- › Averías / Funcionamiento

## 07.

### MÉTODOS DIAGNÓSTICOS, UNIDADES Y CONSULTAS

- › Diagnóstico
- › Unidades funcionales
- › Consultas Externas de Especialidades

## 08.

### AL SERVICIO DE TU SALUD

- › Atención médica
- › Enfermería
- › Medicación
- › Administración de cuidados
- › Higiene y comodidad
- › Alimentación
- › Traslado de pacientes en las dependencias del hospital
- › Atención al paciente

## 09.

### AL SERVICIO DE TU BIENESTAR

- › Comidas para acompañantes
- › Televisión y tablets
- › Wifi
- › Plantas y flores
- › Servicios religiosos
- › Parking
- › Objetos de valor
- › Cafetería/ restaurante
- › Teléfono
- › Teléfonos de interés
- › Instalaciones
- › Otros servicios

**01.**

**BIENVENIDO AL HOSPITAL VIRGEN DEL MAR**



Un hospital concebido para ofrecerte los mejores cuidados y una atención detallada y personal

## 02.

### CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE

1. El paciente tiene derecho al **respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad**, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.
2. El paciente tiene derecho a recibir una **atención sanitaria integral** de sus problemas de salud, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.
3. El paciente tiene derecho a la **confidencialidad** de toda la información relacionada con su proceso, **incluido el secreto de su estancia** en centros y establecimientos sanitarios, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindibles.
4. El paciente tiene derecho a recibir **información completa y continuada**, verbal y escrita, de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnósticos, alternativas de tratamiento y sus riesgos y pronósticos, que será facilitada en lenguaje comprensible. En el caso de que el paciente no quiera o no pueda manifiestamente recibir dicha información ésta deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables.
5. El paciente tiene derecho a la **libre determinación entre las opciones** que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso su consentimiento expreso previo a cualquier actuación, excepto en los siguientes casos:
  - › Cuando la urgencia no permita demoras.
  - › Cuando el NO seguir el tratamiento suponga un riesgo para la salud pública.
  - › Cuando exista imperativo legal.
- › Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponde a sus familiares o personas legalmente responsables.
6. El paciente tendrá derecho a **negarse al tratamiento**, excepto en los casos señalados en el punto anterior, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria, en las condiciones que señala el punto 6 del apartado de Deberes.
7. El paciente tendrá derecho a que se le **asigne un médico**, cuyo nombre deberá conocer, y que será interlocutor válido con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá la responsabilidad.
8. El paciente tiene derecho a que quede **constancia por escrito de todo su proceso**; esta información y las pruebas realizadas constituyen la Historia Clínica.
9. El paciente tiene derecho a que **no se realicen en su persona investigaciones, experimentos o ensayos clínicos** sin una información sobre métodos, riesgos y fines. Ser imprescindible la autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico de los principios básicos y normas a establecer de la declaración de Helsinki. Las actividades docentes requerirán, asimismo, consentimiento expreso del paciente.
10. El paciente tiene derecho al **correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativo** y a que la estructura de la institución proporcione unas condiciones aceptables de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a la intimidad.





- 11.** El paciente tendrá derecho, **en caso de hospitalización**, a que esta incida, lo menos posible en sus **relaciones sociales y personales**. Para ello, el hospital facilitará un régimen de visitas lo más amplio posible, el acceso a los medios y sistemas de comunicación y de cultura, la posibilidad de actividades que fomenten las relaciones sociales y entretenimiento del ocio.
- 12.** El paciente tiene derecho a **recibir cuanta información desee** sobre los aspectos de las actividades asistenciales que afectan a su proceso y situación personal.
- 13.** El paciente tiene derecho a **conocer los cauces formales para sentar reclamaciones, quejas, sugerencias y, en general, para comunicarse** con la administración de las Instituciones. Tiene derecho asimismo a recibir una respuesta por escrito.
- 14.** El paciente tiene derecho a causar **alta voluntaria en todo momento**, tras firmar el documento correspondiente, exceptuando los casos recogidos en el artículo 5 de estos Derechos.
- 15.** El paciente tiene derecho a agotar las posibilidades razonables de superación de la enfermedad. El Centro Médico proporcionará la ayuda necesaria para su preparación ante la muerte en los aspectos materiales y espirituales.
- 16.** El paciente tiene derecho a que las Instituciones Sanitarias le proporcionen:
  - › Una asistencia técnica correcta, con personal cualificado.
  - › Un aprovechamiento máximo de los medios disponibles.
  - › Una asistencia con los mínimos riesgos, dolor y molestias físicas y psíquicas.

## 03.

### CARTA DE DEBERES DEL PACIENTE

1. El paciente tiene el deber de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en las **Instituciones Sanitarias**.
2. El paciente tiene el deber de **tratar con el máximo respeto al personal** de las Instituciones Sanitarias, a los otros enfermos y a sus acompañantes.
3. El paciente tiene el deber de **solicitar información** sobre las normas de funcionamiento de la institución y canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas), si es que desea utilizarlos.
4. El paciente tiene el deber de **cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento** de la habitabilidad de las Instituciones Sanitarias.
5. El paciente tiene deber de firmar el documento de alta voluntaria en los casos de la **"NO ACEPTACIÓN"** de los métodos de tratamiento.
6. El paciente tiene deber de **responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas** por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones farmacéuticas y sociales.
7. El paciente tiene el deber de **utilizar las vías de reclamación y sugerencias**.
8. El paciente tiene el deber de **exigir que se cumplan sus derechos**.



# 04. DISTRIBUCIÓN DEL HOSPITAL

## EDIFICIO PRINCIPAL HONDURAS

### Planta 0

- › Acceso Rampa: Laboratorio de Análisis Clínicos y Punto de Extracción / Resonancia Magnética
- › Urgencias / Diagnóstico por Imagen

### Planta 1

- › Admisiones-Recepción Principal / Caja / Cafetería- Restaurante / Atención al Paciente / CMA

### Planta 2

- › Unidad del Sueño - Neurofisiología Clínica / Unidad de Endoscopias / Sala Técnica / Habitaciones 200-210 / Consulta Polivalente

### Planta 3

- › Habitaciones 301-318 / Capilla

### Planta 4

- › Habitaciones 401-419

### Planta 5

- › Habitaciones 501-519 / Consulta Polivalente

### Planta 6

- › Bloque Quirúrgico / UCI Adultos

## EDIFICIO NUESTRA SEÑORA DE LUJÁN

- › Consultas externas  
Lunes a viernes: 8:00h hasta 22:00h.

### Especialidades

- › Alergología
- › Aparato Digestivo
- › Atención Infantil
- › Cirugía General y Digestiva
- › Cirugía Pediátrica
- › Cirugía Torácica
- › Dermatología
- › Endocrinología
- › Enfermería
- › Geriatria
- › Medicina Interna
- › Nefrología
- › Neurocirugía
- › Neurología
- › Oftalmología
- › Otorrinolaringología
- › Traumatología
- › Unidad del dolor

## EDIFICIO GENERAL LÓPEZ POZAS 22

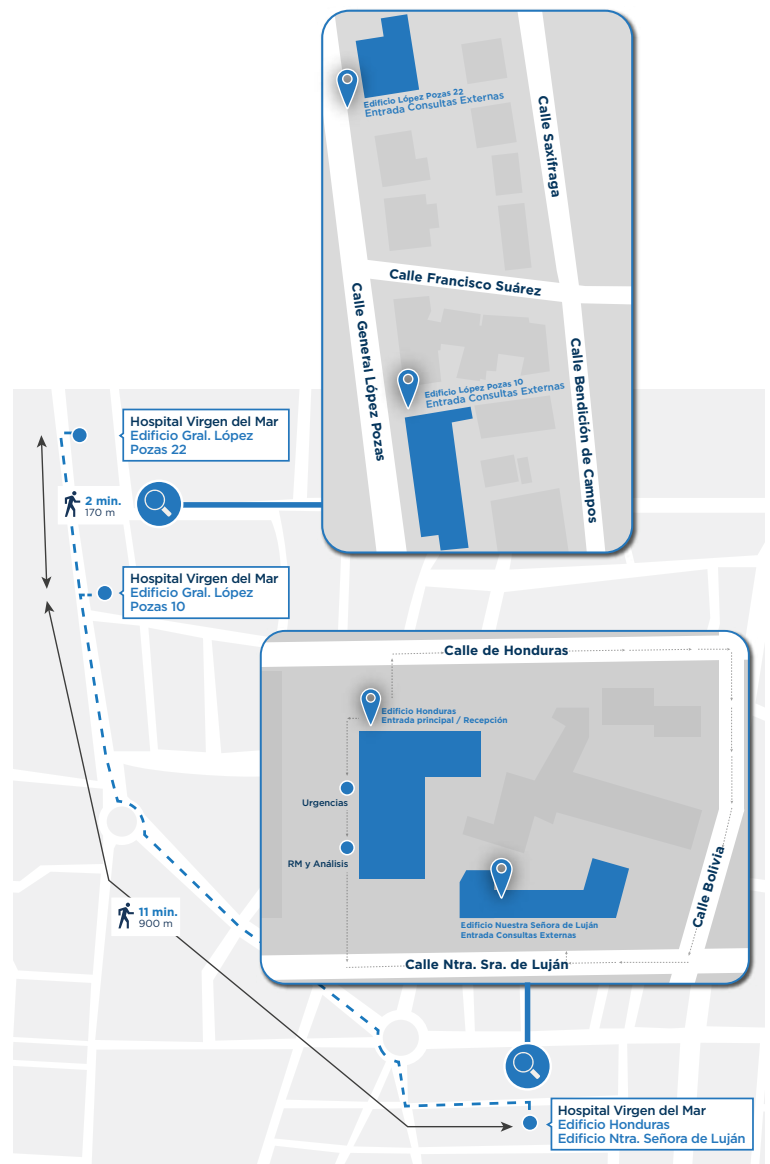
- › Punto de extracción LAC Sanitas
- › Consultas polivalentes

## EDIFICIO GENERAL LÓPEZ POZAS 10

- › Consultas externas  
Lunes a viernes: 8:00h hasta 22:00h.

### Especialidades

- › Angiología y Cirugía Vascolar
- › Cardiología
- › Cirugía Plástica
- › Dermatología
- › Ginecología
- › Medicina General
- › Neumología
- › Oftalmología
- › Otorrinolaringología
- › Reumatología
- › Radiodiagnóstico
- › Traumatología
- › Urología
- › Unidad de Chequeos Médicos
- › Unidad de Cirugía y Medicina Estética
- › Laboratorio de Análisis Clínicos y punto de extracción



# 05.

## GUÍA DE INGRESO

### ADMISIÓN

El día del ingreso dirígete al mostrador de información situado en el Hall de la planta 1 del edificio principal. Allí te realizarán los trámites necesarios para tu estancia.

El horario del Departamento de Admisión es de 07:30h a 22:00h de lunes a viernes, y de 08:00h a 22:00h sábados, domingos y festivos.

La documentación necesaria para poder preparar y tramitar tu ingreso es la siguiente:

- › DNI o Pasaporte.
- › Consentimiento informado de la intervención y el de anestesia, si fuera necesario.
- › Documentación asistencial.
- › Documentación económica o autorización de la aseguradora médica.

En ausencia de autorización de la aseguradora, el paciente tendrá que abonar la totalidad del tratamiento presupuestado inicialmente, dejando un depósito a la espera de la factura final.

El pago de los gastos equivalentes a la estancia se podrá efectuar en efectivo hasta 2500 euros, tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

En el momento del ingreso se te solicitará que completes tus datos personales, cumpliendo la legislación actual en materia de protección de datos. Desde ese momento no se informará a ninguna persona sobre tu estancia y/o habitación por lo que te pedimos que seas tú quien les informes.

El personal del hospital va identificado con una tarjeta con su nombre, apellidos, categoría profesional y fotografía, en la que se indica el Servicio al que pertenece.

### ¿Qué debes traer?

- › Enseres personales. Te recomendamos no traer objetos de valor
- › Pijama
- › Medicación habitual

### PROTOCOLO DE INGRESO DEL ENFERMO

A la llegada a la unidad de hospitalización, se presentará tu enfermera responsable diciéndote su nombre para que conozcas quien te presta los cuidados en cada turno; recogerá y verificará tus datos personales, asimismo te entrevistará para realizar una valoración inicial de tus necesidades y poder planificar los cuidados de enfermería que tu proceso requiera.

Los pacientes o usuarios tienen el deber de indicarle al personal de enfermería, en el momento de la llegada a la unidad de hospitalización, si siguen algún tratamiento médico o cualquier alergia a medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc.).

### SEGUIMIENTO

Durante la estancia del paciente en el Centro, el seguimiento lo realizará el médico. Este te informará acerca del diagnóstico, tratamiento, el avance de tu enfermedad o postoperatorio, en caso que se te haya practicado una cirugía.

Por motivos de seguridad no está permitido que los pacientes abandonen el recinto hospitalario si no disponen del alta.

### ALTA MÉDICA

El alta médica depende de la decisión de tu médico. Una vez dispongas del informe pertinente, tendrás que abandonar la habitación antes de las 11:00 h o en todo caso 1 hora después de que se te entregue el informe de alta. Pasado este tiempo se te considerará paciente privado y se te aplicarán las tarifas oportunas.

El abono de los gastos adicionales no contemplados en el presupuesto liquidado inicialmente se hará en la Planta 1, en el Departamento de Caja. Antes de abandonar el Hospital hay que efectuar el pago de la factura. La factura puede ser abonada a través de metálico (hasta 2.500€), tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

### ALTA HOSPITALARIA

Una vez comunicada el alta por tu responsable médico, la enfermera te informará de los trámites que debes seguir para que tu puedas organizarte y la enfermera responsable se despedirá de ti cuando esté garantizado que dispones de informe, recetas, etc.



# 06.

## ESTANCIA EN EL HOSPITAL

### HABITACIONES

El Hospital Virgen del Mar pone a tu disposición 67 habitaciones.

Estas disponen de una cama ergonómica eléctrica. En el cabezal de ésta encontrarás los interruptores de luz y el mando para comunicarte con el Servicio de Enfermería. Para cualquier petición, te rogamos que utilices este sistema de aviso.

Todas las habitaciones están equipadas con cuarto de baño privado, teléfono, televisor y sofá cama para el acompañante.

### COMIDAS DE LOS PACIENTES

La dieta que establece tu médico es la que favorece tu recuperación. Todas nuestras dietas están asesoradas por un médico endocrino y un dietista.

Los pacientes que no requieran una dieta especial, pueden escoger entre las tres opciones del menú que se les ofrecerá diariamente en la habitación.

#### Los horarios de las comidas son:

- › Desayuno: 09:00 a 09:30 horas
- › Comida: 13:00 a 13:30 horas
- › Merienda: 16:00 a 16:30 horas
- › Cena: 20:00 a 20:30 horas

No deben traerse alimentos del exterior, de esta manera evitaremos que tomes alimentos que están contraindicados para tu patología o que pueden producir interacción con los medicamentos que se te van a administrar.

#### Comidas de acompañantes

Los acompañantes que quieran comer en el hospital pueden ir al restaurante situado en la planta 1. Si el acompañante quiere que le sirvan la comida en la habitación, puede contratarlo previamente en el propio restaurante donde le ofrecerán tres opciones para elegir.

### ACOMPÑANTES Y VISITAS

Todas las habitaciones disponen de un sofá-cama para el acompañante.

Por el bienestar de los pacientes **no deberán permanecer en la habitación más de dos personas.**

El silencio es imprescindible y las visitas de niños no son aconsejables.

El horario de visitas es de 8:00 a 22:00 horas. El centro puede restringir las visitas por prescripción facultativa.

### PACIENTES EN LA UCI

La UCI está en la 6ª planta del edificio principal. El horario de información médica es a las 12:30h. Por motivos de privacidad no te facilitaremos información por teléfono. Solo si existe algún cambio importante en la evolución del paciente usaremos este medio.

El horario de visitas a los pacientes es a las 12:30h y 18:30h.

No está permitida la entrada a menores de 16 años. Así mismo, agradecemos, con la finalidad de conservar el ambiente confortable del Hospital, que apagues el móvil o lo silencies.

En caso de que un paciente hospitalizado sea trasladado a la UCI, los acompañantes tendrán que abandonar la habitación que ocupaban.

### URGENCIAS

El hospital dispone de un servicio de urgencias 24 horas que cuenta con 2 zonas diferenciadas:

- › **Áreas de consulta:** en ella los facultativos elaboran la historia clínica, se explora al paciente, etc.
- › **Área de observación y tratamiento:** en esta área del Servicio de Urgencias los pacientes que así lo precisan permanecen el tiempo necesario atendidos por el equipo de enfermería y personal facultativo hasta el momento en que son dados de alta o trasladados a la unidad de hospitalización correspondiente.

#### Especialidades con presencia física:

- › Medicina de Urgencias del adulto
- › Traumatología
- › Unidad de Cuidados Intensivos

Además, cuenta con un nutrido grupo de especialistas y servicios que dan soporte al Servicio de Urgencias del Hospital: Cirujanos Generales, Anestesiólogos, Urólogos, Radiólogos, Servicio de Laboratorio...

Los pacientes pueden pasar al área de consulta y observación acompañados de una sola persona. En caso de ser paciente pediátrico podrán pasar dos personas.

Por respeto a la intimidad de los demás pacientes, los acompañantes deben permanecer dentro de los boxes y no en los pasillos.

No está permitido el uso de teléfonos móviles, pueden alterar los aparatos de electromedicina.



## RADIODIAGNÓSTICO

El Departamento de Diagnóstico por la Imagen pone a disposición de nuestros pacientes una amplia gama de pruebas diagnósticas radiológicas. Se divide en dos unidades: la primera en la planta 0 junto a la Urgencia, donde podrán encontrar una gran dotación de equipamiento de última generación al realizar RX convencional, telemando, TAC, Mamografía y Ecografía, y una segunda que ubica la Resonancia Magnética y el Laboratorio. A esta segunda unidad se accede desde la Calle Nuestra Señora de Luján n° 15.

## QUIRÓFANOS

El Área quirúrgica cuenta con 3 unidades diferenciadas:

- › **Bloque quirúrgico central:** Tiene 4 quirófanos y está contiguo a la UCI y a la Unidad de Recuperación Post-Anestésica (URPA). Este diseño funcional permite que la distancia y el tiempo empleado por el paciente en el desplazamiento desde el bloque quirúrgico a estas unidades de soporte sea el mínimo.
- › **Unidad de endoscopia y Sala Técnica:** están situadas en la 2ª planta del hospital. La sala de endoscopias permite la realización de los procedimientos endoscópicos de manera integral y la sala técnica procedimientos quirúrgicos ambulatorios.

- › **Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA):** está situado en la 1ª planta junto al vestíbulo principal. Es una unidad destinada a los procedimientos quirúrgicos en los que no es necesario el ingreso hospitalario. Esto nos permite agilizar y favorecer las prácticas quirúrgicas de estos pacientes y supronta recuperación.

El Hospital Virgen del Mar promueve la calidad y la seguridad de la asistencia prestada, siguiendo las recomendaciones de la OMS y aplicando las estrategias internacionales y nacionales al respecto. Una de estas líneas de actuación es la utilización del "listado de verificación de seguridad quirúrgica". La utilización del listado tiene como objetivo ayudar a los equipos quirúrgicos a reducir los eventos adversos asociados a la cirugía, reforzando las prácticas de seguridad ya aceptadas y la comunicación efectiva dentro del quirófano.

## FUMADORES

De acuerdo con la Ley 42/2010 de 30 de diciembre 2010 está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario y en las puertas de acceso al mismo.

## AVERÍAS / FUNCIONAMIENTO

Si notas cualquier anomalía en el confort de tu habitación, deberás llamar al Control de Enfermería que, inmediatamente, avisará a los Servicios Técnicos de Mantenimiento.

# 07.

## MÉTODOS DIAGNÓSTICOS, UNIDADES Y CONSULTAS

En el Hospital Virgen del Mar encontrará **los más avanzados medios de diagnóstico y un amplio grupo de especialidades médico-quirúrgicas.**

### MÉTODOS DIAGNÓSTICOS

- › Análisis Clínicos
- › Ecografía
- › Ecografía Doppler
- › Mamografía
- › Neurofisiología Clínica
- › Radiología Convencional
- › Resonancia Magnética (RM)
- › Tomografía Computarizada (TC)

### UNIDADES FUNCIONALES

- › Unidad de Reconocimiento Médicos Personalizados
- › Unidad de Bienestar Vulvovaginal
- › Unidad de Columna Mínimamente Invasiva
- › Unidad Multidisciplinar de Trastornos del Sueño
- › Unidad de Columna Multidisciplinar
- › Unidad del Dolor

### UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN

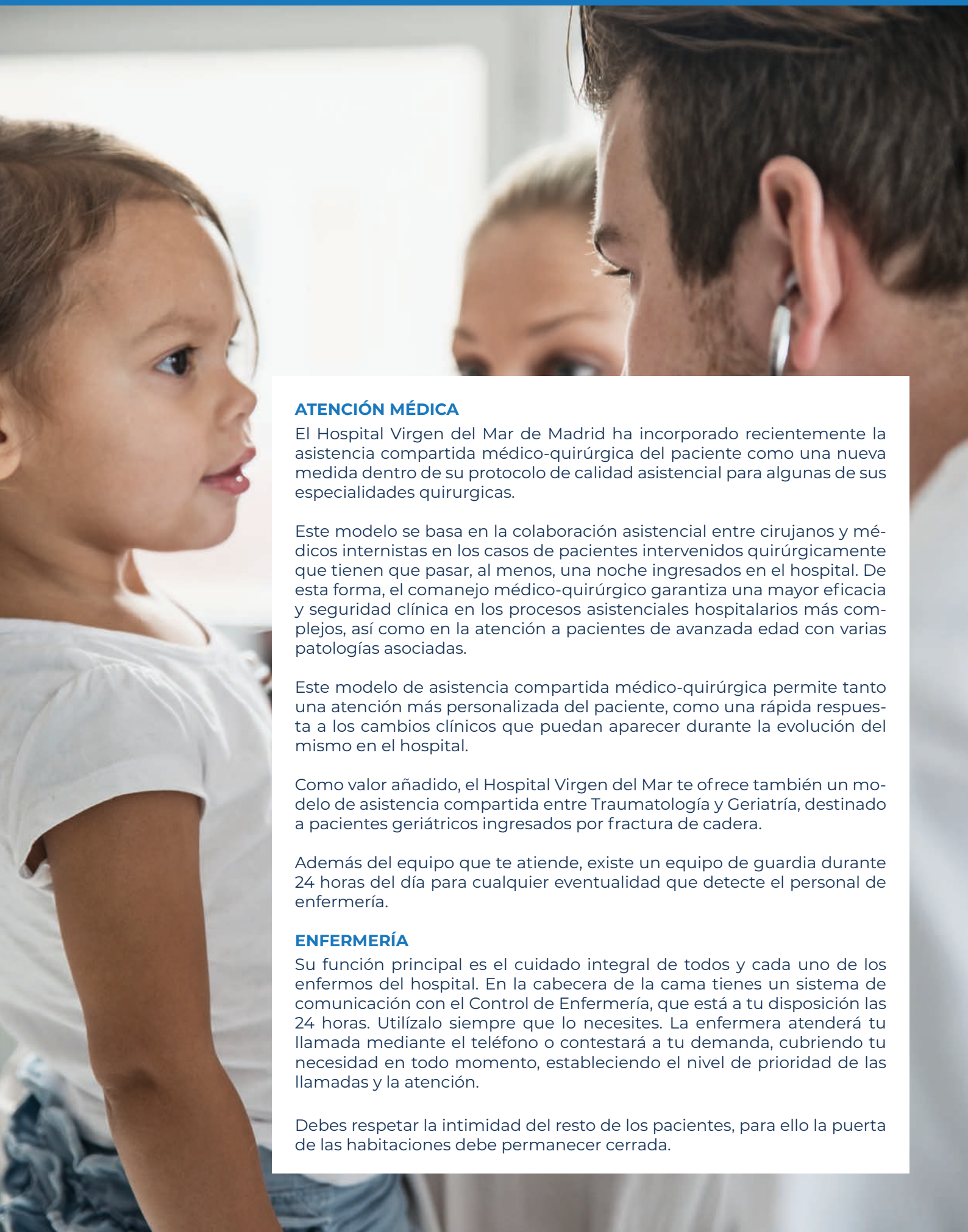
- › Unidad de Hospitalización
- › Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

### CONSULTAS EXTERNAS DE ESPECIALIDADES

- › Alergología
- › Angiología y Cirugía Vasculat
- › Aparato Digestivo
- › Atención Infantil
- › Cardiología
- › Chequeos Médicos
- › Cirugía General y Digestiva
- › Cirugía Pediátrica
- › Cirugía Plástica
- › Cirugía Torácica
- › Cirugía y Medicina Estética
- › Dermatología
- › Endocrinología
- › Enfermería
- › Geriatría
- › Ginecología
- › Medicina General
- › Medicina Interna
- › Nefrología
- › Neumología
- › Neurocirugía
- › Neurofisiología Clínica
- › Neurología
- › Oftalmología
- › Otorrinolaringología
- › Psicología
- › Reumatología
- › Tratamiento del dolor
- › Traumatología
- › Urología

### URGENCIAS

- › Urgencias Médico-Quirúrgicas
- › Urgencias de Traumatología



### ATENCIÓN MÉDICA

El Hospital Virgen del Mar de Madrid ha incorporado recientemente la asistencia compartida médico-quirúrgica del paciente como una nueva medida dentro de su protocolo de calidad asistencial para algunas de sus especialidades quirúrgicas.

Este modelo se basa en la colaboración asistencial entre cirujanos y médicos internistas en los casos de pacientes intervenidos quirúrgicamente que tienen que pasar, al menos, una noche ingresados en el hospital. De esta forma, el comanejo médico-quirúrgico garantiza una mayor eficacia y seguridad clínica en los procesos asistenciales hospitalarios más complejos, así como en la atención a pacientes de avanzada edad con varias patologías asociadas.

Este modelo de asistencia compartida médico-quirúrgica permite tanto una atención más personalizada del paciente, como una rápida respuesta a los cambios clínicos que puedan aparecer durante la evolución del mismo en el hospital.

Como valor añadido, el Hospital Virgen del Mar te ofrece también un modelo de asistencia compartida entre Traumatología y Geriátrica, destinado a pacientes geriátricos ingresados por fractura de cadera.

Además del equipo que te atiende, existe un equipo de guardia durante 24 horas del día para cualquier eventualidad que detecte el personal de enfermería.

### ENFERMERÍA

Su función principal es el cuidado integral de todos y cada uno de los enfermos del hospital. En la cabecera de la cama tienes un sistema de comunicación con el Control de Enfermería, que está a tu disposición las 24 horas. Utilízalo siempre que lo necesites. La enfermera atenderá tu llamada mediante el teléfono o contestará a tu demanda, cubriendo tu necesidad en todo momento, estableciendo el nivel de prioridad de las llamadas y la atención.

Debes respetar la intimidad del resto de los pacientes, para ello la puerta de las habitaciones debe permanecer cerrada.



## MEDICACIÓN

La enfermera responsable preparará la medicación en el Control de Enfermería:

- › **Oral:** se administrará coincidiendo con el horario de comidas (desayuno, comida, merienda y cena).
- › **Intravenosa e intramuscular:** se administrará según pautas médicas.
- › **Medicación habitual:** el paciente o sus familiares tendrán que aportar al centro la medicación habitual del paciente.

## ADMINISTRACIÓN DE CUIDADOS

- › Control e interpretación de constantes vitales.
- › Control de temperatura.
- › Control de tensión arterial.
- › Control del dolor.
- › Curas.
- › Control de balances: se realizará en la última hora de cada turno, en aquellas personas a las que se les mida la diuresis y drenaje.
- › Procedimientos y técnicas que precise.
- › Cuidados específicos del Enfermo: Se realizarán por turnos y siempre que sean necesarios. En el turno de noche, se unificarán los cuidados para cubrir las necesidades de reposo y sueño.

## HIGIENE Y COMODIDAD

- › Horario: de 08:00 a 12:00h.

- › Realización de aseo e higiene del enfermo (se le cambia la ropa de la cama y el camisón). Aunque esta actividad se realiza de forma programada en el turno de la mañana, a lo largo del día se hace siempre que el enfermo lo necesite.
- › El paciente que lo precise por su estado de salud recibirá la atención del personal sanitario para su higiene.

## ALIMENTACIÓN

- › Su distribución se realizará por el personal de enfermería, en el horario estipulado, comprobando que tu dieta es la correcta según la prescripción del médico responsable.

## TRASLADO DE PACIENTES EN LAS DEPENDENCIAS DEL HOSPITAL

- › El centro dispone de sanitarios para ayudar a los pacientes con movilidad reducida en sus desplazamientos. Las sillas de ruedas sólo pueden ser manipuladas por el personal sanitario adecuado, por lo que te rogamos que te abstengas de hacerlo por iniciativa propia.

## ATENCIÓN AL PACIENTE

- › Existe un Departamento de Atención al Paciente dispuesto a ayudarte durante tu estancia. El horario es de lunes a viernes de 08:30 a 21:00h y sábados de 09:00 a 14:00h.

## 09. AL SERVICIO DE TU BIENESTAR

### TELEVISIONES Y TABLETS

Todas las habitaciones disponen de televisión gratuita con todos los canales habituales de TDT.

También disponen de tablets con acceso a internet y aplicaciones de entretenimiento.

### WIFI

Si deseas conectarte a la red Wifi gratuita que ofrece el centro, puedes solicitar la clave a Enfermería.

### PLANTAS Y FLORES

Te recomendamos no tener en tu habitación plantas con tierra ni excesivos ramos de flores para la óptima ventilación de la estancia.

### SERVICIOS RELIGIOSOS

Todos los domingos a las 10:00h se oficiará una misa en el Oratorio situado en la planta tercera del hospital. Cualquier otra asistencia que quieras recibir (sacramentos, visitas...) solicítala en la Recepción Principal.

### PARKING

Existe concierto con un parking de residentes que tiene acceso por la calle Alberto Alcocer. Pide más información en la Recepción Principal.

### OBJETOS DE VALOR

El centro no dispone de caja fuerte a disposición de nuestros pacientes. El centro no se hace responsable de las ausencias o daños que puedan producirse, por lo que te recomendamos no dejar objetos de valor en la habitación.



**NUESTRO OBJETIVO:**  
OFRECER LOS MÁXIMOS  
NIVELES DE CALIDAD





### **CAFETERÍA/RESTAURANTE**

La cafetería / restaurante está en la planta 1 en el hall principal.

El horario es de lunes a viernes de 08:00h a 21:00h. Sábados, domingos y festivos de 08:30h a 16:30h.

El Hospital pone también a tu disposición máquinas de comida y bebida en diferentes puntos del centro.

### **INSTALACIONES**

Te rogamos que cuides las instalaciones del centro.

### **OTROS SERVICIOS**

En la Recepción Principal, Recepción de Urgencias o Consultas, podrás pedir un taxi si necesitas desplazarte, y tienes nuestro Departamento de Atención al Paciente a tu disposición para cualquier otra gestión en la que te podamos ayudar.

### **TELÉFONOS DE INTERÉS**

#### **Atención al Paciente**

› Extensión 722300

#### **Admisiones**

› Extensiones 729233

Para llamadas al exterior marca 00 delante del número al que llames.

### **TELÉFONO**

Tu habitación dispone de un número de teléfono directo para realizar y recibir llamadas. Para llamar fuera tienes que marcar 0 y seguido el número que desees. El control de llamadas se realizará por tarificación automática. Al alta, pasa por recepción para liquidar la factura.

## **DOCUMENTACIÓN CLÍNICA**

La documentación médica generada durante tu episodio asistencial forma parte de tu Historia Clínica, y es custodiada por el Hospital en base a la política de seguridad y confidencialidad del centro.

Toda la documentación médica aportada por ti, se te retornará en el momento del alta.

Para garantizar y proteger tus datos personales, y en cumplimiento de la legislación actual en materia de protección de datos, si deseas algún documento del archivo, es imprescindible hacer la solicitud con antelación.

Si es el paciente quien realiza la solicitud, deberá aportar su DNI para verificar su identidad.

En caso de que la petición la realice otra persona, ésta aportará, además de la autorización del paciente, copia de los DNI de ambos. Igualmente el resultado de las pruebas realizadas es confidencial y requiere autorización si las recoge otra persona distinta al paciente.

El horario del Departamento es de lunes a jueves de 08:30-20:30 y viernes de 08:30-17:30h.

## **INSTRUCCIONES PREVIAS Y VOLUNTADES ANTICIPADAS**

Las instrucciones previas o voluntades anticipadas son los deseos que una persona manifiesta anticipadamente sobre el cuidado y tratamiento de su salud o el destino de su cuerpo, para que esa voluntad se cumpla en el momento en que esa persona llegue a determinadas situaciones clínicas que le impidan expresar su voluntad personalmente.

Si ya dispones de un documento de voluntades anticipadas, comunícaselo al médico responsable de tu asistencia para que sea incorporado en tu historia clínica. Si deseas realizarlo, por favor solicita cita previa con el Servicio de Atención al Paciente.

## **COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL**

Sanitas Hospitales dispone de un Comité de Ética Asistencial para deliberar sobre aquellas cuestiones éticas que pudieran derivarse de la actividad asistencial. Se trata de un órgano multidisciplinar con carácter meramente consultivo, cuya finalidad es ayudar en la toma de decisiones a quien realiza la consulta. Las posibles propuestas o alternativas a los conflictos éticos planteados se adoptarán tras una deliberación plural, prudente, razonable y cualificada.

Si deseas plantear una consulta, deberás cumplimentar un formulario a través del Servicio de Atención al Paciente, desde donde se tramitará tu solicitud.

## **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Disponemos de un Sistema de Gestión Integrado implantado según las normas ISO 9001 de gestión de calidad, ISO 14001 de gestión medioambiental, ISO 14064 de huella de carbono, ISO 50001 de gestión energética.

Asimismo los centros de Sanitas Hospitales cuentan con el Reconocimiento de Excelencia Europea EFQM 500+ otorgado por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad que supone un respaldo a la estrategia corporativa de la compañía de atención socio-sanitaria.

## **SERVICIOS FUNERARIAS**

Para obtener la información que precisas sobre el servicio funerario, acude a recepción o a través de Atención al Paciente.

## **SERVICIOS RESIDENCIAS**

Para cuando sea necesario al alta un centro de día o residencia, pregunta en nuestro Departamento de Atención al Paciente.

## **SITUACIONES EXCEPCIONALES**

En determinadas situaciones excepcionales, como puede ser la generada por la COVID-19, algunos servicios, horarios y protocolos descritos podrían verse alterados. Para más información: 91 767 91 00.



## Todo un mundo de salud abierto a todo el mundo



Seguros  
Médicos



Hospitales  
y Centros



Clínicas  
Dentales



Medicina  
Estética



Servicios  
para Mayores



Servicios  
Complementarios  
de Salud