

Manual de Acogida al Paciente

Capio CLIDEBA



Índice

Presentación.....	3
Información de contacto	3
Descripción del centro	4
Normas de ingreso e intervención.....	5
Procedimiento de urgencias.....	5
Atención al Paciente	6
Derechos del Paciente.....	6
Deberes del Paciente	7
Visitantes	7
Normas internas	8
Especialidades	9

Presentación

La clínica CLIDEBA pertenece al Grupo Capiro IDC, importante grupo sanitario con gran implantación en España y que comenzó su andadura en marzo del año 1998.

Durante estos años, el Grupo Capiro IDC, ha ido incorporando a sus equipamientos nuevas unidades de servicio dotadas con los más avanzados medios y las más evolucionadas tecnologías de la ciencia médica, lo que ha permitido situar a CLIDEBA al nivel de los mejores centros médicos de EXTREMADURA.

CLIDEBA, como hospital perteneciente al Grupo Sanitario Capiro IDC, tiene concertada la asistencia con las principales compañías sanitarias (ADESLAS, CASER, SANITAS, CAJA SALUD, MULTICARE, MEDIS, ...) y forma parte de la red sanitaria pública gracias a los conciertos de colaboración con el Sistema Público de Salud.

Información de contacto

CLIDEBA, Clínica de Badajoz

C/ Eladio Salinero de los Santos, 6

06011 Badajoz

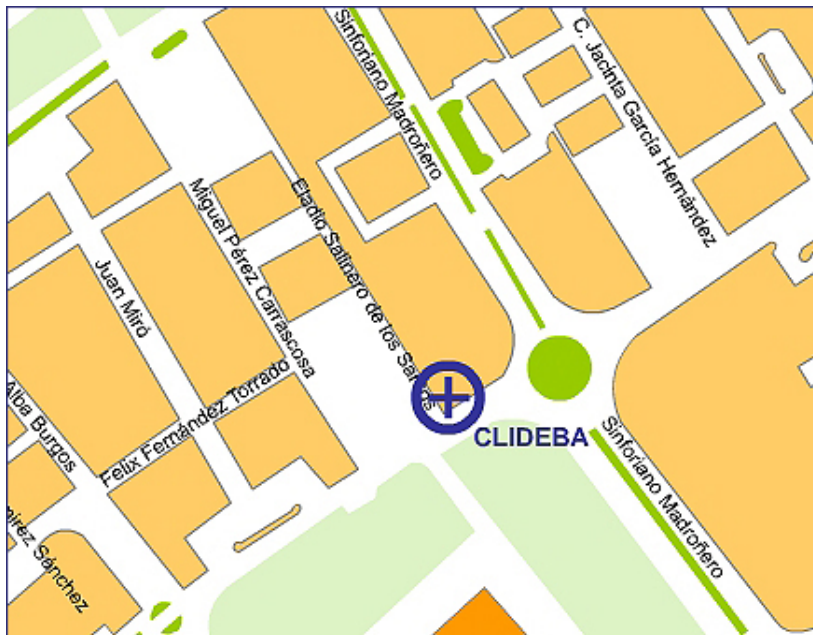
Teléfono de información: 924 22 90 50

Teléfono de cita previa: 902 02 03 01

Teléfono de Atención al paciente: 924 22 90 50

E-mail: clideba@idcsa.net

Transportes públicos: líneas de autobuses 3, 5, 7 y 9.



Descripción del centro

Las instalaciones e infraestructuras con las que cuenta el centro son:

- 12 salas de consultas externas.
- 59 camas en habitaciones individuales, con cama de acompañante, televisión y teléfono.
- 3 salas de operaciones, dotadas con laparoscopio y microscopio quirúrgico.
- Urgencias las 24 horas con presencia médica equipadas con 5 camas.
- Urgencias Pediátricas permanentes (24 horas).
- U.C.I. con presencia médica y equipada con 5 camas.
- Sala de Partos.
- Monitorización fetal.
- Nidos e incubadoras.
- Esterilización.
- Laboratorio de Análisis Clínicos.
- Unidades especiales de Oftalmología, Cirugía estética y reparadora, Cirugía maxilofacial, Vitreotomía / Faloemulsificación.
- Tanatorio.
- Centro adaptado para el acceso de personas discapacitadas, con una rampa en la entrada principal y con ascensores amplios para la movilidad de estas personas dentro de la clínica.

Normas de ingreso e intervención

Las siguientes indicaciones ayudarán a conseguir que la intervención y posterior recuperación se realicen de forma eficaz y segura.

Siempre que el paciente acuda a un centro, es necesario que lleve consigo su D.N.I., la tarjeta de su sociedad médica aseguradora, o su tarjeta de la Seguridad Social en su caso, y todos los informes que posea de su enfermedad, ya que resultarán relevantes para el equipo médico-sanitario que le atienda, y más si ingresa por primera vez.

Una vez formalizados los tramites de ingreso en el Servicio de Admisión del centro, el paciente pasa a ser atendido y recibir los cuidados necesarios por parte de nuestros profesionales, cuyas indicaciones deben ser seguidas escrupulosamente para que su estancia en el centro resulte lo más satisfactoria posible.

- Antes de la intervención. Si días antes de la intervención observase alguna molestia como fiebre, dolor, etc., llámenos y le informaremos de la conducta a seguir.
- El día anterior. Mantenerse en ayunas (sin comer, beber ni fumar), 6 horas antes de la cirugía. En las 24 horas previas a la intervención, no consumir aspirinas y consultar con su médico antes de tomar otro medicamento.
- El día de la intervención. Dúchese y traiga ropa cómoda. No utilice colonias, perfumes, esmalte de uñas, ni maquillaje. No olvide su documentación personal y clínica. El número de acompañantes puede ser de dos si el paciente es un niño, y de uno si es un adulto.
- Después de la intervención. Permanecerá en una zona adecuada, bajo la atención de personal cualificado, hasta que el médico autorice su vuelta a casa. Previamente, los profesionales del centro le darán las instrucciones necesarias para la recuperación en su hogar (dieta, medicamentos, actividad, etc.). Planifique su vuelta a casa en compañía de una persona responsable. Recuerde que usted no podrá conducir.
- Una vez en casa. Para su tranquilidad y comodidad, le aconsejamos estar acompañado durante las 24 horas siguientes a la intervención. No realice esfuerzos físicos. No beba alcohol hasta estar totalmente recuperado. Y para cualquier consulta o complicación no dude en contactar con nosotros. Estamos a su servicio.

Procedimiento de urgencias

El acceso de urgencias está destinado a pacientes con patologías que precisan atención urgente tras un examen que establezca las prioridades de asistencia.

- Para pacientes de compañías y mutuas: llevar consigo la tarjeta de su mutua o compañía además del DNI, y documentación relativa a la autorización de asistencia si se precisara.
- Para pacientes privados: llevar el DNI.

Atención al Paciente

En el Grupo Capio IDC queremos ofrecer a nuestros clientes un trato cercano y el mejor servicio. Durante su estancia en nuestros centros, los pacientes estarán siempre atendidos por unos profesionales que se van a encargar de cuidar e informar al paciente en todo momento.

Con este mismo fin, en nuestros centros existe un servicio de Atención al Paciente, que se encargarán de atender cualquier duda o sugerencia que puedan tener tanto pacientes como allegados.

El teléfono de Atención al Paciente es **924 22 90 50**.

Derechos del Paciente

1. El paciente tiene derecho a recibir una asistencia sanitaria de acuerdo con 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. El paciente tiene derecho a saber en todo momento cual 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.
4. El paciente tiene derecho a conocer el nombre y estamento profesional de las personas encargadas de su asistencia, y también a conocer a la personas o personas a las que puede dirigir preguntas, o presentar quejas sobre cuestiones no estrictamente médicas.
5. También tiene derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con el proceso de su enfermedad y con su estancia en la clínica.
6. El paciente tiene derecho a no ser sometido a proyectos docentes sin otorgar por escrito su previo consentimiento y siempre que estos proyectos no presenten ningún riesgo añadido para su estado de salud.
7. El paciente tiene derecho 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.
 - Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
8. El paciente tiene derecho 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, depositándolo en el buzón correspondiente.

Deberes del Paciente

1. 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.
2. 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.
3. En caso de reclamación, el paciente deberá hacer uso de las vías y medios establecidos para tal efecto.
4. Si el paciente abandonara el centro por decisión propia, deberá firmar un documento de “Alta Voluntaria” que exima al centro de cualquier responsabilidad.
5. Queda prohibido fumar en todas las áreas del centro. Es importante recordar que fumar perjudica seriamente la salud.
6. Firmar, una vez informado y aclarada cualquier duda al respecto, el consentimiento correspondiente al proceso al que vaya a ser sometido.

Visitantes

El horario de visita es de 9:00 de la mañana a 10:00 de la tarde.

Existe también un servicio de Cafetería, abierta los días de diario de 8:00 a 23:00, los sábados de 9:00 a 22:00, y de 10:00 a 21:00 los domingos y festivos.

Si lo necesitasen, existen varios hoteles cercanos: Hotel AC Badajoz, Barceló Zurbarán y Badajoz Center.

Con el propósito de asegurar el mejor servicio y atención posible, existen unas normas básicas que deberán ser respetadas tanto por pacientes como por visitantes. Estas normas han sido elaboradas pensando en el bienestar de todos nuestros pacientes.

Normas internas

Con el propósito de asegurar el mejor servicio y atención posible, existen unas normas básicas que deberán ser respetadas tanto por pacientes como por visitantes. Estas normas han sido elaboradas pensando en el bienestar de todos nuestros pacientes.

- Los familiares y visitantes nunca deben ocupar los pasillos, que deben permanecer despejados. Se ruega utilicen las salas de espera que se encuentran a su disposición en los centros y que han sido diseñadas para tal fin.
- Mantener un tono suave de voz para evitar molestias a los demás y controlar el volumen de la televisión y la radio.
- Es recomendable mantener las puertas de las habitaciones cerradas tanto para preservar la intimidad del paciente y sus visitas, como para evitar molestias a pacientes de habitaciones vecinas.
- Cuando los familiares o acompañantes se ausenten de la habitación, se ruega que lo comuniquen en el Servicio de Enfermería de la planta.
- El centro no se hace responsable de ningún objeto propiedad de los pacientes. Es importante dejar en casa o entregar a los acompañantes cualquier objeto de valor que el paciente lleve consigo (joyas, dinero, etc.).
- Si el paciente necesitase cualquier cosa, dispone de un pulsador en el cabecero de la cama. El personal sanitario acudirá con la mayor brevedad posible a atenderle.
- Si el paciente va a ser intervenido quirúrgicamente, sus familiares o acompañantes deberán permanecer en la sala de espera mientras se realiza la operación. De esta manera, en caso de ser necesaria su localización, ésta se efectuará de manera rápida y oportuna.
- Las comidas que realicen los pacientes ingresados deberán ser servidas en la propia habitación, siempre y en todos los casos. No está permitido, y además no es saludable, tener alimentos en la habitación ni consumir otros alimentos que los facilitados por el servicio de alimentación del centro o el personal de enfermería. Es importante recordar que la dieta indicada y prescrita por el médico es la más conveniente para el paciente.
- Los pacientes pueden recibir visitas de acuerdo con las normas internas del centro. El centro puede restringir el acceso de familiares y acompañantes a las habitaciones en caso necesario.

Especialidades

Nuestro centro dispone de equipos de alto nivel tecnológico y profesionales reconocidos en todas sus especialidades. La Cartera de Servicios de CLIDEBA está formada por las siguientes especialidades:

Especialidades Médicas

- Medicina interna
- Cardiología
- Oftalmología
- Reumatología
- Cirugía general y digestivo
- Psicología clínica
- Traumatología
- Pediatría
- Neurocirugía
- Alergología
- Cirugía maxilofacial
- Neurología
- Oncología
- Urología
- Dermatología
- Ginecología
- Cirugía Plástica
- Otorrinolaringología
- Unidad de Maternidad
- Urgencias Generales
- Urgencias Pediátricas

Especialidades quirúrgicas

- Oftalmología
- Cirugía general y digestivo
- Traumatología
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Vasculat
- Neurocirugía

- Urología
- Dermatología
- Ginecología (Obstetricia)
- Cirugía Plástica y reparadora
- Otorrinolaringología
- Cirugía maxilofacial

Servicios Centrales

- Farmacia
- Laboratorio
- Diagnóstico por imagen
- Quimioterapia