

Manual de Acogida al Paciente

Virgen de Guadalupe



Índice

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

Descripción del centro

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

- 10 salas de consultas externas.
- 30 camas, con televisión y teléfono y posibilidad de cama de acompañante.
- Urgencias las 24 horas con presencia médica y 2 boxes.
- 3 quirófanos.
- 1 sala de Reanimación, con 4 camas.
- 1 sala de curas de urgencias.

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 atiende, 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 a recibir los cuidados necesarios por parte de nuestros profesionales sanitarios, 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 hospitalizado, 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. En caso de Cirugía Mayor Ambulatoria, 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.

Urgencias

El acceso a 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 **927 181 360**.

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 reclamaciones 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:
 - o Cuando no esté capacitado para ello, en cuyo caso se hará cargo un familiar o allegado.
 - o Cuando la urgencia del caso no admita demoras que puedan ocasionar lesiones irreversibles o entrañen riesgo de fallecimiento.
 - o 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 Admisión de Enfermos.

Deberes del Paciente

1. El paciente debe respetar las normas del Centro, cuidando las instalaciones y tratando con respeto tanto al personal como a los demás usuarios, colaborando así en su buen funcionamiento.
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, si consiente, 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 **8:00** de la mañana hasta las **10:00** de la noche.

El centro cuenta tres amplias salas de espera, una situada en el recibidor de la planta baja, otra en el área de consultas de esta misma planta y una tercera en urgencias en la planta semisótano.

Si necesitasen alojamiento, cerca de la Clínica, y en plena ciudad monumental, se encuentra el Hotel Meliá. Podrá solicitar más información en Admisión de Enfermos.

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 en todo momento. Se ruega utilicen las salas de espera que se encuentran a su disposición en el Centro.
- 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 atención, 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 Centro o por 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 la **Clínica Virgen de Guadalupe** está formada por las siguientes especialidades:

Especialidades Médicas

- Unidad de Dolor
- Anestesiología y Reanimación
- Medicina Interna
- Neurofisiología
- Cardiología
- Hemodinámica
- Unidad de endoscopia

Especialidades Quirúrgicas

- Traumatología
- Cirugía Ortopédica y Unidad de Columna
- Cirugía General y Digestivo
- Cirugía Plástica
- Urología

Servicios Centrales

- Farmacia

- Laboratorio de Análisis Clínicos
- Radiología convencional