

Sanitas 

PARTE DE *Bupa*

Sanitas 

Hospital Universitario La Zarzuela

**Nuestro objetivo:  
hacer cómoda tu estancia**

Manual de acogida  
Hospital Universitario La Zarzuela

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

# Índice

## 01.

### BIENVENIDOS AL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA ZARZUELA

## 02.

### CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE

## 03.

### CARTA DE DEBERES DEL PACIENTE

## 04.

### DISTRIBUCIÓN DEL HOSPITAL

## 05.

### GUÍA DE INGRESO

- › Admisión
- › Intervenciones quirúrgicas
- › Área de preadmisión
- › Alta

## 06.

### ESTANCIA EN EL HOSPITAL

- › UCI de adultos
- › UCI Pediátrica y Neonatal
- › Comida de los pacientes
- › Acompañantes y visitas
- › Fumadores
- › Averías / Funcionamiento

## 07.

### MÉTODOS DIAGNÓSTICOS, UNIDADES Y CONSULTAS

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

## 08.

### AL SERVICIO DE TU SALUD

- › Atención médica
- › Enfermería
- › Atención al paciente

## 09.

### AL SERVICIO DE TU BIENESTAR

- › Accesibilidad del hospital
- › Comidas para acompañantes
- › Servicio de habitaciones para acompañantes
- › Teléfono
- › Televisión y tablets
- › Wifi
- › Cafetería y autoservicio
- › Peluquería
- › Plantas y flores
- › Servicios religiosos
- › Aparcamiento

## 10.

### UN GRAN CUADRO MÉDICO A TU SERVICIO

## 11.

### EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SUS FUNCIONES

- › Prestación de servicios al paciente
  - Medicación y administración de cuidados
  - Higiene y comodidad
  - Alimentación
  - Procololo de ingreso del enfermo
  - Alta hospitalaria
  - Traslado de pacientes en las dependencias del hospital
- › Labores de organización durante la estancia
  - Identificación del personal
  - Cambios de turno
  - Localización de la enfermera

**01.**

**BIENVENIDO AL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA ZARZUELA**



Un hospital concebido para ofrecerte los mejores cuidados y una atención personalizada



## 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 presentar 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

El complejo se compone de 7 Edificios identificados por las letras de la "A" a la "G", en los que se ubican los diferentes equipos médicos y tecnológicos, ofreciendote los medios de diagnóstico y terapéuticos más avanzados, así como un amplio grupo de especialidades médico-quirúrgicas para adultos y niños.

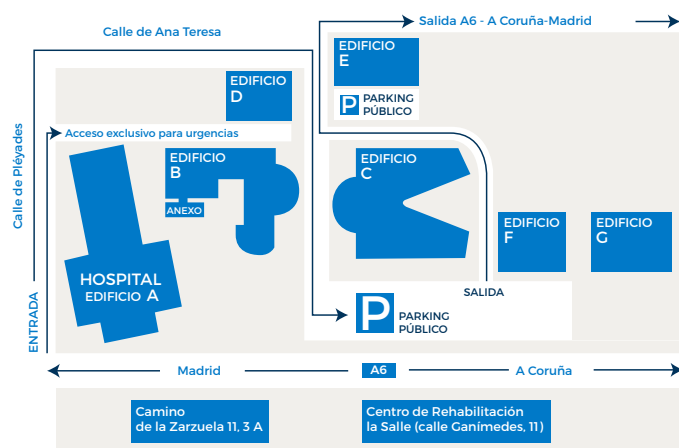
### EDIFICIO A

- › Atención al Paciente
- › Bloque Quirúrgico (Preadmisión, Quirófanos, Área de Recuperación)
- › Capilla
- › Diagnóstico por Imagen
- › Habitaciones de Hospitalización
- › Recepción Principal (Admisión/Caja/Consigna)
- › Sala Vasculat
- › Unidad de Bronoscopias
- › Unidad de Cuidados Intensivos Adultos
- › Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos
- › Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales
- › Unidad de Endoscopias
- › URGENCIAS (Adultos e Infantiles)

Todas las habitaciones son individuales y están diseñadas para ofrecer una máxima comodidad a nuestros pacientes. Disponen de cuarto de baño completo, cama para acompañante, aire acondicionado, teléfono directo, televisión y caja de seguridad.

### EDIFICIO B

- › Análisis Clínicos: puntos de extracción
- › Anatomía Patológica
- › Cafetería
- › Cardiología
- › Documentación Clínica (Anexo)
- › Laboratorio Central
- › Unidad de Chequeos
- › Unidad de pruebas funcionales
- › Unidad de Sueño
- › Unidad del Dolor (Anexo)



### EDIFICIO C

- › Alergología
- › Anestesiología
- › Aparato Digestivo
- › Cirugía General y del Aparato Digestivo
- › Cirugía Maxilofacial
- › Cirugía Torácica
- › Endocrinología
- › Medicina Interna
- › Neumología
- › Neurocirugía
- › Neurología y Neurofisiología
- › Nutrición
- › Otorrinolaringología
- › Pediatría
- › Reumatología
- › Unidad de Genética
- › Urología

### EDIFICIO D

- › Oftalmología

### EDIFICIO E

- › Cirugía Plástica y Reparadora
- › Cirugía Vasculat y Angiología
- › Dermatología
- › Nefrología
- › Traumatología
- › Rehabilitación
- › Unidad de Bienestar
- › Unidad de Odontostomatología

### EDIFICIO F

- › Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico
- › Oncología Médica
- › Hospital de Día Oncológico
- › Onco-Hematología
- › Hematología
- › Psico-Oncología

### EDIFICIO G

- › Ginecología y Obstetricia

### CALLE GANÍMEDES, 11 (CENTRO LA SALLE)

- › Psiquiatría

### CAMINO DE LA ZARZUELA, 11

- › Psicología

## 05. GUÍA DE INGRESO



Como nuestro objetivo es la excelencia en el servicio asistencial y ser especialmente eficientes en la relación con pacientes y familiares, deseamos que conozcas nuestro sistema operativo para garantizar la mejor atención sanitaria y personal.

### ADMISIÓN

En el mostrador de Admisión/Información, ubicado en la planta baja del Edificio A, deberás cumplimentar los trámites necesarios para el ingreso hospitalario. Para evitar esperas innecesarias te recomendamos que acudas a formalizar tu ingreso a la hora indicada por tu médico o por el servicio de admisión. El **horario es de 8:00 a 22:00** horas ininterrumpidamente. En caso de tener alguna duda llame al **teléfono 91 585 80 00**, donde te informarán de todo lo que desees.

**Si acudes como paciente de Sanitas, deberás traer las autorizaciones correspondientes de la compañía, para la realización de los servicios que se presten durante el ingreso en el hospital.**

Si acudes como paciente privado deberás abonar una cantidad en concepto de depósito, que variará en función del servicio que vayas a recibir. En caja te informarán de la cantidad a depositar. Para formalizar el ingreso deberás facilitar tus datos personales, aportando tu **DNI**. También deberás llevar contigo todas las pruebas e informes que se te hayan realizado y una copia del Consentimiento Informado.

Una vez realizados todos los trámites, el personal del hospital te acompañará al área quirúrgica o de hospitalización y te informará de su funcionamiento.

### INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

Si vas a ser intervenido quirúrgicamente deberás pasar al quirófano **sin joyas, prótesis dentales, maquillaje ni esmalte de uñas.**

Los familiares estarán localizables para, una vez terminada la intervención, recibir la información del cirujano.

Si el paciente ingresa en la UCI, la habitación se dejará libre en ese momento.

### ÁREA DE PREADMISIÓN

El hospital pone a tu disposición una **Zona de Pre-ingreso** en la que, dependiendo de la intervención por la que acuda, podrás aguardar en unas instalaciones pensadas para que te encuentres asistido en todo momento antes de ser intervenido. Puedes entrar junto con un acompañante, que será obligatorio en caso de que el paciente sea un menor de edad.

### ALTA

El médico notificará el alta entregándote un documento que debes presentar en Recepción para formalizar los trámites administrativos y liquidación de posibles cargos. La habitación debe quedar libre antes de las **12:00 horas**, si el alta se formalizase con anterioridad. Si ésta se realizara fuera de este horario, el paciente deberá abandonar la habitación lo antes posible. En el caso de que la salida se efectúe después de las 12:00 horas y el alta estuviera dada con anterioridad, se facturará la estancia completa.

Horario del Servicio de Caja:

- › Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Fuera de este horario será atendido en la Recepción.

Si necesitas un justificante de tu ingreso puedes solicitarlo en el Servicio de Admisión. En caso de necesitarlo un familiar, éste debe solicitarlo de forma presencial.



## 06.

### ESTANCIA EN EL HOSPITAL

#### UCI DE ADULTOS

Unidad de puertas abiertas que permite al cuidador principal permanecer en la unidad durante el ingreso y cuando el estado del paciente lo permita. El horario sera: de 11:00h a 21:00h.

Cuando el estado del paciente lo permita, las **visitas de otros familiares** se ajustarán al siguiente horario: de **13:00h a 14:00h y de 18:30h a 19:30h**.

Toda la **información médica se dará de forma diaria**, salvo que el estado del enfermo aconseje otra medida.

#### UCI PEDIÁTRICA Y UCI NEONATAL

Unidad de puertas abiertas, durante las **24 horas del día** se permite el acompañamiento continuo por los padres previa consulta con el personal de enfermería. En la noche solo un padre/autorizado para favorecer el descanso.

#### COMIDAS DE LOS PACIENTES

La dieta que establece tu médico es la que favorece tu recuperación. Todas nuestras dietas están asesoradas por un dietista, de acuerdo con tus requerimientos nutricionales.

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.

Los pacientes ingresados que no tengan una dieta especialmente prescrita por su médico, pueden elegir entre tres menús de cada plato.

También se dispone de un menú infantil para niños.

#### El horario aproximado de comidas es el siguiente:

- › Desayuno: de 8:30 a 9:15 horas
- › Comida: de 12:40 a 13:40 horas
- › Merienda: de 16:30 a 17:30 horas
- › Cena: de 20:00 a 21:00 horas

Es importante que respetes los horarios para el correcto funcionamiento del Servicio de Hostelería y Enfermería.

#### ACOMPAÑANTES Y VISITAS

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

Por el bienestar de los pacientes se recomienda no permanecer en la habitación más de dos personas. Os rogamos evitar esperar en los pasillos y salidas de ascensores, así como mantener despejadas las salidas de emergencia y escaleras.

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.

#### FUMADORES

De acuerdo con la **Ley 42/2010 de 30 de diciembre 2010** está prohibido fumar en todo el **recinto hospitalario tanto interior como exterior**.

#### 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 Universitario La Zarzuela encontrarás **los más avanzados medios de diagnóstico y un amplio grupo de especialidades médico-quirúrgicas para adultos y niños.**

### MÉTODOS DIAGNÓSTICOS

- › Eco Doppler
- › Ecografías
- › Mamografías
- › Neurorradiología
- › Patología Diagnóstica Cardíaca (Angio-TAC)
- › Patología Diagnóstica de la Mama
- › Radiología Convencional/Telemando
- › Radiología Intervencionista
- › Radiología infantil
- › Resonancia infantil
- › Resonancia Magnética
- › Radiología Maxilofacial
- › TAC Multicorte (64 cortes)

### UNIDADES

- › Unidad de Alteraciones de la Memoria
- › Unidad de Alto Riesgo Obstétrico
- › Unidad de Audiología Protésica
- › Unidad de Baja Visión
- › Unidad de Bienestar
- › Unidad de Cardio Oncología
- › Unidad de Cardiopatías Congénitas
- › Unidad de Cáncer Familiar
- › Unidad de Chequeos Médicos
- › Unidad de Cirugía Robótica
- › Unidad de Consejo y Cuidado Oncológico
- › Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos
- › Unidad de Dermatología Ginecológica
- › Unidad de Dermatología Oncológica
- › Unidad de Detección Precoz de Cáncer de Pulmón
- › Unidad de Diagnóstico Genético
- › Unidad de Eco-endoscopia
- › Unidad de Insuficiencia Cardíaca Avanzada
- › Unidad de la Mujer
- › Unidad de Lactancia
- › Unidad de Manejo Compartido Médico-Quirúrgico
- › Unidad de Medicina Hiperbárica
- › Unidad de Menopausia
- › Unidad de Obesidad Mórbida
- › Unidad de Odontología y Cirugía Oral
- › Unidad de Oftalmología Pediátrica (Videoculografía)
- › Unidad de Oncohematología
- › Unidad de Oncología ginecológica
- › Unidad de Oncología Ocular
- › Unidad de Ondas de Choque
- › Unidad de Parto Humanizado
- › Unidad de Rehabilitación
- › Unidad de Rejuvenecimiento vulvo-vaginal
- › Unidad de Seguimiento de Valvulopatías y Prótesis Valvulares
- › Unidad de Suelo Pélvico
- › Unidad de Tratamiento del Dolor
- › Unidad de Tráfico
- › Unidad Integral de la Mama

### CONSULTAS EXTERNAS DE ESPECIALIDADES

- › El hospital ofrece más de 50 especialidades médicas, 54 consultas y 23 salas de pruebas para poder responder a todas las necesidades de nuestros clientes.

## 08. AL SERVICIO DE TU SALUD



### ATENCIÓN MÉDICA

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

### ENFERMERÍA

Su función principal es el cuidado integral de todos y de cada uno de los enfermos del hospital. En la cabecera de tu cama dispones de un **sistema de comunicación con el Control de Enfermería, que está disponible las 24 horas**. Utilízalo siempre que lo necesites, nos ayudará a mejorar el servicio.

### ATENCIÓN AL PACIENTE

Existe un **Departamento de Atención al Paciente** dispuesto a ayudarte durante tu estancia.

Para seguir mejorando éste y otros servicios, nos ayudará mucho que cumplimentes nuestras Encuestas de Calidad.



## 09.

### AL SERVICIO DE TU BIENESTAR

#### ACCESIBILIDAD DEL HOSPITAL

En el Hospital Universitario La Zarzuela estamos trabajando para mejorar nuestras instalaciones y reducir las barreras arquitectónicas con el objetivo de que los pacientes con discapacidad se sientan completamente integrados.

#### COMIDAS PARA LOS ACOMPAÑANTES

Existe un Servicio de comidas para acompañantes que deberá solicitarse a cafetería marcando la tecla 3 del teléfono. Sólo en el caso de que el paciente fuera lactante, se servirá la comida al acompañante sin coste.

#### SERVICIO DE HABITACIONES PARA ACOMPAÑANTES

El hospital ofrece la posibilidad de hacer la cama al acompañante en un horario de 19:00 h. a 20:30 h.

El personal de limpieza entrará en la habitación para preguntar si se desea que se haga la cama al acompañante. Si este servicio no es requerido en ese momento, se dejará todo lo necesario para que el acompañante la realice cuando lo desee.

Al día siguiente la ropa de cama que consideres que deba cambiarse será entregada a la auxiliar de enfermería cuando pase a recoger las toallas. Asimismo, si deseas pedir toallas extras para el aseo del acompañante deberás pedir las a la misma auxiliar de enfermería.

#### 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

El centro ofrece red Wifi gratuita. Podrás conectarte sin contraseña a la red Sanitas Clientes.

#### OBJETOS DE VALOR

El Hospital Universitario La Zarzuela no se responsabiliza de los objetos que no hayan sido depositados en el Servicio de Seguridad. Tu habitación dispone de caja fuerte gratuita instalada en el armario de entrada donde recomendamos depositar tus objetos de valor.





### **CAFETERÍA**

Está ubicada en el Edificio B, localizado en la Planta Baja.

Horario:

- › Lunes a viernes de 7:45 a 22:00 horas.
- › Sábados, domingos y festivos de 8:30 a 22:00 horas.

Autoservicio:

- › Lunes a viernes de 13:15 a 16:00 horas y de 20:30 a 22:00 horas.
- › Sábados y domingos de 13:30 a 15:30 horas y de 20:30 a 22:00 horas.

### **PELUQUERÍA**

Puedes solicitar este servicio en Recepción Principal.

### **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 se oficia una misa en la Capilla del Hospital situada en la Planta -1 del Edificio A. Igualmente se oficiarán misas los días de precepto. Cualquier otra asistencia que desees recibir (sacramentos, visitas) solicítala en Recepción Principal.

### **CAJERO AUTOMÁTICO**

Tenemos a tu disposición un cajero 24 horas en el hall principal del hospital.

### **APARCAMIENTO**

El hospital cuenta con dos aparcamientos desde los que puede acceder a los distintos Edificios. Las tarifas se exponen en la entrada, junto a las máquinas expendedoras de tickets, que aceptan el pago en efectivo y con tarjeta.

Puedes consultar el plano que aparece en la distribución del hospital para conocer cada ubicación.



## 10. UN GRAN CUADRO MÉDICO A TU SERVICIO



Seguramente ya sabes que el cuadro médico del Hospital Universitario La Zarzuela está formado por **prestigiosos especialistas**, todos ellos médicos de probada capacidad y contrastada experiencia.

El Hospital Universitario La Zarzuela se enmarca en la política hospitalaria de Sanitas, y es la mejor expresión de su apuesta por la calidad asistencial y por la **incorporación de la última tecnología aplicable a la medicina**.

En el Hospital Universitario La Zarzuela, todo el personal de todas las actividades está elegido con los mismos criterios de selección y trabaja con idéntico nivel de eficiencia.

El nivel profesional de todo nuestro personal supone la mejor garantía para ti y representa un orgullo para el Hospital Universitario La Zarzuela.



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



# 11.

## EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SUS FUNCIONES

El personal de enfermería de nuestro hospital quiere darte a conocer **algunos elementos que pueden interesarle** sobre su funcionamiento y organización.

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE

#### • 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 (cada 6, 8, 12 ó 24 horas).

#### • Administración de cuidados

- › Control e interpretación de constantes vitales.
- › Control de temperatura.
- › Control de tensión arterial.
- › Control del dolor
- › Curas: práctica y cuidado.
- › 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.

#### • Cuidados específicos del enfermo

Se realizan por turnos y siempre que sean necesarios.

En el turno de noche, se unificarán los cuidados para cubrir la necesidad de reposo y sueño.

#### • Higiene y comodidad

- › Horarios: de 8:00 h. a 12:00 h.
- › Contenido: realización del aseo e higiene del enfermo (se le cambia la ropa de la cama y el camión). 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.

#### • Alimentación

Su distribución se realizará por el personal de enfermería, en el horario estipulado, comprobando que tu dieta es la correcta.

#### • 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 su llegada a la unidad de hospitalización si sigue algún tratamiento médico o cualquier alergia a medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, alimentos, etc).**

#### • Alta hospitalaria

Una vez comunicada el alta por tu responsable médico, éste te informará de los trámites que debes seguir con tiempo para que puedas organizarte y se despedirá de ti cuando esté garantizado que dispones del informe, recetas, etc. La enfermera responsable se asegurará de que has entendido la educación sanitaria que te hemos impartido durante su estancia.

#### • 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 empujadas por el personal sanitario adecuado, por lo que rogamos se abstengan de hacerlo por iniciativa propia.



## 12.

### LABORES DE ORGANIZACIÓN DURANTE LA ESTANCIA



#### IDENTIFICACIÓN DE TODO EL PERSONAL DEL HOSPITAL

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

Los estudiantes y personal en formación que participen en tu proceso de atención están identificados igualmente con una tarjeta identificativa y además serás verbalmente informado de que se trata de personal en prácticas supervisadas.

#### CAMBIOS DE TURNO

La asistencia en todas las Unidades de Hospitalización es de 24 horas de forma continuada, todos los días del año, para ello existen turnos de trabajo distribuidos en mañana, tarde o noche.

#### LOCALIZACIÓN DE LA ENFERMERA

Disponemos de un sistema moderno de localización, a través de un teléfono inalámbrico que lleva en su uniforme cada enfermera y auxiliar de la unidad.

A la cabecera de tu cama tienes el sistema de llamada a la enfermera, que cuando lo uses reflejará tu llamada en el buscapersonas. La enfermera atenderá tu llamada de forma inmediata mediante el teléfono y contestará a tu demanda, cubriendo tu necesidad en todo momento.

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

Los familiares deben evitar permanecer en los pasillos.

Nos esforzamos para que tu estancia entre nosotros te resulte altamente satisfactoria y, en todo caso, nos ayudará mucho que nos hagas llegar la opinión que te merece la asistencia médica y el trato personal que has recibido en este hospital.

Por ello, si recibes una Encuesta de Calidad estaremos encantados de recibir tus valoraciones y opiniones.

## 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 que aportes, también se incorporará a tu Historia Clínica. Podrás recuperarla, realizando la solicitud de la misma con antelación en el Archivo de Historias Clínicas.

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 requieren igualmente autorización si las recoge otra persona distinta al paciente.

## 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 o deseas realizarlo, 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 y UNE 170001 de gestión de accesibilidad Universal.

Además, el hospital dispone de la acreditación Joint Commission International que se considera el estándar de oro en la atención de la salud global en el ámbito hospitalario y el evaluador de los estándares internacionales más estrictos de la calidad y la seguridad de los pacientes.

El principal valor de esta acreditación es que desarrolla un enfoque asistencial que tiene al paciente como eje central, supone una garantía de calidad, promueve la efectividad de los procesos de atención, garantiza los derechos del paciente, fomenta la seguridad de los pacientes y la interdisciplinariedad.

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.

## COBERTURA A RECIÉN NACIDOS

La asistencia sanitaria del recién nacido y los gastos derivados de la misma, están cubiertos siempre y cuando el recién nacido esté dado de alta en la Aseguradora.

Puedes incluir a su hijo en su póliza en el teléfono de contratación telefónica de Sanitas: 91 752 28 52, en caso contrario, se tratará como una asistencia privada.

## SERVICIO FUNERARIAS

Para obtener la información sobre el servicio funerario deberás acudir a recepción o través del Servicio 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: 91 585 80 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