



# Nuestro objetivo: hacer cómoda tu estancia

Manual de acogida  
Hospital Blua Sanitas Valdebebas

 [hospitalvaldebebas.sanitas.es](http://hospitalvaldebebas.sanitas.es)

# Índice

## 01.

### BIENVENIDOS AL HOSPITAL BLUA SANITAS VALDEBEBAS

## 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
- › Comida de los pacientes
- › Acompañantes y visitas
- › Fumadores
- › Averías / Funcionamiento

## 07.

### MÉTODOS DIAGNÓSTICOS, UNIDADES Y CONSULTAS

- › Diagnóstico
- › 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
- › Horario del servicio de caja
- › **Televisión y tablets**
- › Wifi
- › Objetos de valor
- › Cafetería, restaurante y autoservicio
- › Plantas y flores
- › Animales
- › Objetos que general calor
- › Servicios religiosos
- › Tienda
- › Aparcamiento

## 10.

### UN GRAN CUADRO MÉDICO A TU SERVICIO

## 11.

### EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SUS FUNCIONES

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

**01.**

**BIENVENIDO AL HOSPITAL BLUA SANITAS VALDEBEBAS**



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. Será 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 ésta 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 el deber de firmar el documento de alta voluntaria en los casos de la **"NO ACEPTACIÓN"** de los métodos de tratamiento.
6. El paciente tiene el 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

### PLANTA -2 Y -3

#### PARKING

#### PLANTA - 1

- › RADIOTERAPIA
- › MEDICINA NUCLEAR
- › REHABILITACIÓN
- › FARMACIA

#### PLANTA 0

- › CAFETERÍA
- › URGENCIAS
- › LABORATORIO
- › RADIODIAGNÓSTICO
- › SEGURIDAD
- › CAJA
- › ATENCIÓN AL PACIENTE Y ADMISIÓN

#### PLANTA 1

- › CONSULTAS EXTERNAS
- › UCCO
- › UNIDAD DENTAL
- › ENSAYOS CLÍNICOS

#### PLANTA 2

- › PREADMISIÓN
- › ENDOSCOPIAS
- › QUIRÓFANO
- › UCI ADULTOS
- › UCI PEDIÁTRICA

#### PLANTA 3

- › SALUD MENTAL
- › ADMINISTRACIÓN

#### PLANTA 4

- › HABITACIONES 401-421

#### PLANTA 5

- › HABITACIONES 501-526

#### PLANTA 6

- › HABITACIONES 601-626

#### PLANTA 7

- › HABITACIONES 701- 726

## 05. GUÍA DE INGRESO



### ADMISIÓN

En el mostrador de Recepción/Información deberás cumplimentar los trámites necesarios para tu ingreso. 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 7:30h a 22:00h ininterrumpidamente. En caso de tener alguna duda, llama al **teléfono 91 784 77 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.

Cumpliendo la legislación actual en materia de protección de datos, desde el servicio de Admisión, facilitará datos sobre pacientes ingresados.

### 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 preparación que se requiera para tu intervención, podrás aguardar en unas instalaciones pensadas para que te encuentres asistido en todo momento antes de ser intervenido.

### ALTA

El médico notificará el alta entregándote un informe que debes presentar en Recepción para formalizar los trámites administrativos y liquidación de posibles cargos.

La habitación debe quedar libre antes de las **12 horas**, si el alta fuera entregada a primera hora de la mañana. 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.

Para una mayor comodidad, una vez dado el alta, y hasta el momento en que abandones el hospital, dispones de una zona de espera y nuestro servicio de atención al paciente para ayudarte con cualquier trámite.

# 06.

## ESTANCIA EN EL HOSPITAL

### UCI DE ADULTOS

Nuestro deseo es que puedan acompañar a su familiar el mayor tiempo posible por lo que se permitirá el acompañamiento continuo por un cuidador/a principal cuando la actividad de la Unidad así lo permita.

Toda la **información médica se dará a las 13:00 horas** de cada día, salvo que el estado del enfermo aconseje otra medida. En ningún caso se dará información por teléfono.

Cuando el estado del paciente lo permita, las **visitas** serán de 2 personas por paciente y se ajustarán al siguiente horario: de **13:00h a 14:00h y de 19:00h a 20:00h**.

### UCI PEDIÁTRICA

UCI pediátrica de puertas abiertas durante las 24 horas del día y que 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.

Junto a la misma existe una Zona de Espera durante el día para los padres de los niños ingresados en esta unidad.

El horario de visitas para el resto de los familiares es:

- › Mañanas: 12.30-13.30 horas.
- › Tardes: 18.30-19.30 horas.

Sólo está permitido el paso de un acompañante con uno de los padres/tutores, sin intercambios.

### 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.

No deben traerse alimentos del exterior, de esta manera evitaremos que tomes alimentos que es-

tán contraindicados para tu patología o que pueden producir interacción con los medicamentos que se te van a administrar.

El Hospital Blua Sanitas Valdebebas te ofrece la posibilidad de elegir entre tres opciones de cada plato siempre que la dieta asignada por tu médico lo permita.

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

- › Desayuno: de 8:45 a 9:45 horas
- › Comida: de 13:00 a 14:00 horas
- › Merienda: de 17:00 a 17:45 horas
- › Cena: de 20:00 a 21:00 horas

### ACOMPAÑANTES 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 9:00 a 21:00 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 notaras 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 Y CONSULTAS

En el Hospital Blua Sanitas Valdebebas encontrarás **los más avanzados medios de diagnóstico y un amplio grupo de especialidades médico-quirúrgicas para adultos y niños.**

### MÉTODOS DIAGNÓSTICOS

- › Análisis Clínicos
- › Cardiología Intervencionista
- › Densitometría
- › Ecografía
- › Mamografía
- › Medicina Nuclear
- › PET-TC
- › Radiología Intervencionista
- › Radiología Convencional
- › Resonancia Magnética (RM)
- › Tomografía Computarizada (TC)

### UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN

- › Unidad de Hospitalización
- › Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)
- › Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos
- › Unidad de Salud Mental

### CONSULTAS EXTERNAS DE ESPECIALIDADES

- › Alergología
- › Anestesiología y reanimación
- › Angiología
- › Aparato Digestivo
- › Cardiología
- › Cirugía General y del Aparato Digestivo
- › Cirugía Oral y Maxilofacial
- › Cirugía Ortopédica y Traumatológica
- › Cirugía Pediátrica
- › Cirugía Plástica, Reparadora y Estética
- › Cirugía Torácica
- › Cirugía Vasculat
- › Dermatología
- › Endocrinología y Nutrición
- › Enfermería
- › Gastroenterología
- › Ginecología
- › Hematología
- › Medicina estética
- › Medicina Interna
- › Nefrología
- › Neumología
- › Neurocirugía
- › Neurofisiología
- › Neurología
- › Oftalmología
- › Oncología
- › Oncología Pediátrica
- › Otorrinolaringología
- › Pediatría
- › Psicología
- › Psiquiatría
- › Radioterapia
- › Rehabilitación
- › Reumatología
- › Tratamiento del Dolor
- › Urología

### URGENCIAS

- › Urgencias Médico-Quirúrgicas
- › Urgencias Pediátricas
- › Urgencias de Salud Mental
- › Urgencias de Traumatología

## 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.

El horario es de lunes a viernes de 8:00 a 21:00h  
Sábados de 8:30 a 14:00h.

## 09.

### AL SERVICIO DE TU BIENESTAR

#### ACCESIBILIDAD DEL HOSPITAL

Las instalaciones del Hospital Blua Sanitas Valdebebas están libres de barreras arquitectónicas y concebidas para que los pacientes con discapacidad se sientan completamente integrados. Por eso, desde el principio se ha tenido en cuenta la comodidad de todos nuestros pacientes construyendo habitaciones con baños totalmente equipados y amplios pasillos.

#### COMIDAS PARA LOS ACOMPAÑANTES

Existe un servicio de comidas para acompañantes que podrá solicitarse desde su propia habitación.

#### SERVICIO DE HABITACIONES PARA ACOMPAÑANTES

Las camas de acompañante se realizan por parte de personal de limpieza durante el turno de mañana, antes de la limpieza diaria de las habitaciones, en la franja horaria aproximada entre las 8:30h

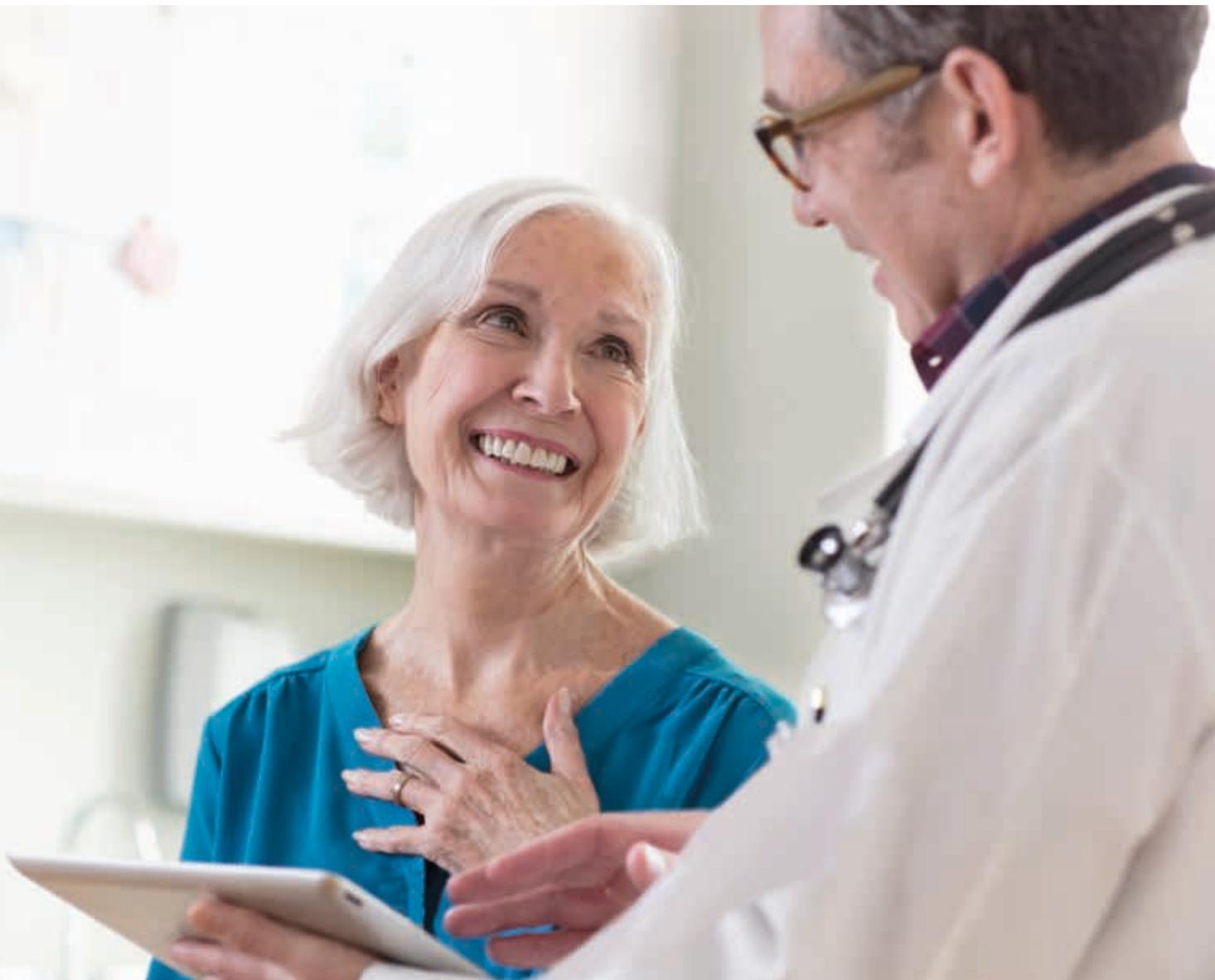
y las 10:30h y se abren durante el turno de tarde, en la franja horaria aproximada entre las 20:30h y las 21:30h, según solicitud del acompañante. Al día siguiente la ropa de cama que consideres que deba cambiarse será entregada a la auxiliar de enfermería cuando pase a recoger las toallas. Asimismo, si deseas pedir toallas extras para el aseo del acompañante deberás pedir las a la misma auxiliar de enfermería.

#### TABLET

Dispositivo Alexa para entretenimiento

#### HORARIO DEL SERVICIO DE CAJA

- › Lunes a jueves de 9:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas.
- › Viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- › Fuera de este horario, el pago se realizará en Admisión.





### **TELEVISIONES Y TABLETS**

Todas las habitaciones disponen de televisión gratuita con todos los canales habituales en abierto. También disponen de tablets con acceso a internet y aplicaciones de entretenimiento. Servicio Alexa.

### **WIFI**

Si deseas conectarte a la red Wifi gratuita que ofrece el centro.

### **OBJETOS DE VALOR**

Tu habitación dispone de caja fuerte instalada en el armario de entrada, donde es recomendable depositar tus objetos de valor. No obstante, el Hospital Blua Sanitas Valdebebas sólo se hace responsable de los objetos depositados en la caja fuerte de Administración con el oportuno recibo.

### **CAFETERÍA, RESTAURANTES Y AUTOSERVICIO**

Están ubicados en el vestíbulo del hospital.

Horario:

- › Cafetería: de 7:30 a 22:00 h. (nevera)
- › Restaurante y autoservicio: de 13:30 a 16:30h y de 20:30 a 21:30 h.

### **TIENDA**

En el vestíbulo de la planta baja del hospital se encuentra la tienda, donde podrás adquirir diversos objetos de regalo y uso personal, así como prensa diaria y revistas. Junto a la cafetería.

### **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.

### **ANIMALES**

Por motivos sanitarios, queda prohibida la entrada de animales. Para los usuarios de perros de asistencia se cumplirá lo establecido en la legislación vigente.

### **OBJETOS QUE GENEREN CALOR**

Por motivos de seguridad, no está permitido el uso de objetos que generen calor o produzcan llamas, como calentadores de agua, tostadoras, almohadas o mantas térmicas, velas, incienso, o cualquier otro elemento que pueda ocasionar un incendio.

### **SERVICIOS RELIGIOSOS**

Para consultar los horarios y solicitar cualquier otra asistencia (sacramentos, visitas) puedes informarte en la Recepción Principal.

### **APARCAMIENTO**

El hospital cuenta con plazas de aparcamiento distribuidas entre el sótano -2 y el sótano -3 del edificio.

## 10. UN GRAN CUADRO MÉDICO A TU SERVICIO



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

El Hospital Blua Sanitas Valdebebas 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 Blua Sanitas Valdebebas, 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 Blua Sanitas Valdebebas.



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

# 11.

## EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

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

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE

#### • Medicación

La enfermera responsable preparará la medicación:

- › Oral: se administrará coincidiendo con el horario de comidas (desayuno, comida, merienda y cena).
- › Intravenosa e intramuscular: se administrará según pautas médicas.

#### • 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 que lo requieran.

#### • Cuidados específicos del enfermo

Se realizan por turnos y siempre que sean necesarios.

En el turno de noche, se unificarán los cuidados para respetar 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 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.

#### • 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, etc).**

#### • Alta hospitalaria

La enfermera responsable se encargará de facilitarte toda la información sobre los cuidados necesarios al alta, y resolverá tus dudas así como las de tus familiares.

#### • 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 el personal de enfermería.

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 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.

## 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.

## SERVICIO FUNERARIAS

Para obtener la información sobre el servicio funerario deberás acudir a recepción o a través del Servicio de Atención al Paciente.



Parte de Bupa

# Conectados a ti, Conectados a tu salud.



Seguros  
de Salud



Clínicas  
Dentales



Servicios  
para Mayores



Hospitales  
y Centros