

Guía del paciente: CONSULTAS

Mediante esta guía pretendemos orientar al paciente, proporcionando la información que debe conocer como usuario del centro hospitalario. El contenido que aquí se recoge es fruto de la experiencia de nuestro personal, así como de los comentarios y sugerencias de nuestros propios pacientes. La lectura de esta guía le ayudará durante su estancia en este hospital.

Todas las personas que trabajamos en Clínica La Antigua le deseamos que su estancia en nuestro centro sea lo más agradable posible para usted. Gracias de antemano por su colaboración.

Cómo pedir cita

Si usted desea pedir cita con un Especialista o necesita una prueba diagnóstica puede hacerlo de manera presencial en los mostradores de Consultas Externas de clínica La Antigua o llamando al (+34) 949 22 36 00 o través de nuestro e-mail:

cexternas@clinicalaantigua.es

Para concertar su cita con éxito deberá facilitarnos sus datos personales:

- Nombre y apellidos
- Domicilio
- Teléfono
- DNI
- Dirección de correo electrónico (en el caso de que la tenga)
- Compañía de seguros (en su caso)

Antes de acudir a la clínica

Es importante que prepare toda su documentación para que su atención sea lo más eficiente posible.

- No olvide llevar el día de la cita su DNI y cualquier información médica que crea que pueda resultar relevante: medicación que esté tomando, pruebas diagnósticas anteriores, informes médicos, etc.
- Si su asistencia está cubierta por alguna compañía de seguros deberá llevar la documentación que acredite dicha cobertura (tarjeta, autorización, etc.).
- Si va a realizar alguna prueba que requiera algún tipo de preparación, asegúrese de que la ha comprendido y realizado correctamente. De lo contrario podría anularse la prueba.
- Si se le ha dado un formulario de *Consentimiento Informado* no olvide traerlo el día de la prueba firmado.

Cuando llegue a la clínica

En primer lugar, deberá dirigirse a los Servicios de Admisiones para informar de su llegada. Si es la primera vez que acude a nuestro centro, deberá presentar su DNI. Si los datos que aparecen en el DNI no están actualizados, por ejemplo, la dirección, deberá advertirlo a la persona que lo atienda.

Además, en el caso de que usted sea beneficiario de un seguro de salud, deberá presentar al inicio de su asistencia la documentación que acredite la cobertura (tarjeta, autorización, etc.).

En el caso de no tener dicha documentación, o si se trata de un paciente de carácter privado, deberá realizar un anticipo económico en metálico en el departamento de Administración.

Durante la espera no olvide que está en un centro sanitario, por lo que no se deben hacer ruidos. Está prohibido fumar en todo el centro y el uso de teléfonos móviles.

En la consulta

En la consulta médica, el doctor creará o añadirá un episodio asistencial a su historial clínico. Si procede, solicitará la realización de pruebas diagnósticas o de interconsulta/s con otra especialidad/es.

Si las pruebas no se le pueden realizar en el momento, deberá pedir cita en el mostrador aportando el volante de petición de su médico.

Durante la consulta asegúrese de que ha entendido todo lo que se le explica y si no es así, no dude en comentarlo. Generalmente, si usted lo desea podrá estar acompañado, excepto durante la realización de algunas pruebas diagnósticas concretas.

Servicio de Medicina General

Para acudir a las consultas del Servicio de Medicina General hay que solicitar cita previa. Puede hacerlo por teléfono (+34) 949 22 36 00 o través de nuestro e-mail:

cexternas@clinicalaantigua.es

Servicio de Urgencias

El Servicio de Urgencias funciona 24h todos los días del año. Cuenta con equipo de médicos altamente cualificados y todos los medios diagnósticos del centro.

Servicio de Enfermería Ambulatoria

El horario de atención al paciente del Servicio de Enfermería es de 11:00h a 13:00h y de 17:00 a 19:00h, todos los días de la semana.

Facturación

Si su asistencia médica no está cubierta por ninguna compañía de seguros, deberá pasar por el departamento de Administración para abonarla. Este departamento está abierto de lunes a domingo de 08:00h a 22:00h.

Si lo desea puede solicitar en este departamento presupuesto previo y orientativo de su asistencia.

El centro pone a su disposición diversas formas de pago: se aceptan tarjetas de pago VISA, Mastercard, 4B y, por supuesto, dinero en efectivo.

Justificantes

Si desea un justificante de su estancia en la clínica puede solicitarlo en el Servicio en el que fue atendido o bien en el Servicio de Admisiones.

Otros servicios

- Atención al paciente: si desea hacernos cualquier comentario o sugerencia puede hacerlo mediante la encuesta que se encuentra a su disposición en los mostradores de Consultas Externas o de Admisiones. También puede hacerlo escribiendo un e-mail a atencionalpaciente@clinicalaantigua.es. Además, existen a disposición de los usuarios Hojas de Reclamaciones en el departamento de Administración.
- Máquinas expendedoras
- Parking: existe un aparcamiento delante y a ambos lados del edificio. Se accede por la calle Constitución, 18.
- Nuestra web www.clinicalaantigua.es

En la página web de la clínica encontrará toda la información que necesite sobre nuestros servicios médicos, unidades y servicios especiales, servicio de diagnóstico y chequeos médicos.

Protección de datos

En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales serán incorporados a un fichero del que es titular Clínica la Antigua, S.L.U. y se utilizarán con la finalidad de prestarle la asistencia sanitaria que nos sea requerida. Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante escrito que será presentado en la recepción de la clínica, remitido por correo postal o dirigido a la siguiente dirección de correo electrónico:

protecciondatos@clinicalaantigua.es

Si usted es cliente de una mutua o aseguradora le informamos de que es posible que los datos de carácter personal que nos faciliten deban ser comunicados a la misma para la gestión del seguro que Usted tiene contratado.

El hecho de que usted acceda a consultar con cualquiera de nuestros especialistas presumirá su consentimiento para el tratamiento de datos indicado.

Carta de derechos y obligaciones

Para Clínica Asturias el eje básico de las relaciones clínico-asistenciales se fundamenta en los derechos y deberes del paciente basados en la protección de los derechos humanos y la dignidad humana en la aplicación de la biología y la medicina.

Estos derechos se fundamentan en asegurar un riguroso respeto a la intimidad personal y a la libertad individual del usuario con el objetivo de:

- Garantizar la confidencialidad de la información relacionada con los servicios sanitarios que se prestan y sin ningún tipo de discriminación.
- Reforzar y otorgar un trato especial al derecho a la autonomía del paciente, así como a todo lo referente a la documentación clínica generada en el Centro.

El paciente tiene derecho:

- A una asistencia sanitaria de calidad sin discriminación por razón de sexo, edad, raza o ideología.
- A ser respetado en su intimidad personal y a recibir un trato humano digno.
- A que se guarde la más estricta confidencialidad sobre los datos e información que le conciernen, que no serán revelados sin su autorización.
- A conocer los datos de su Historia Clínica.
- A manifestar su decisión anticipada sobre tratamientos en previsión a situaciones en las que pudiera no tener capacidad de manifestar su voluntad.
- A recibir la información verídica y comprensible acerca de su enfermedad, de los diferentes modos de tratarla y de los resultados que pueden esperarse, incluidos sus posibles efectos adversos. Esta información se le proporcionará al paciente o en su caso a la persona autorizada por el mismo.
- A la renuncia a ser informado y a la toma de decisiones. En este caso designará una persona a la que transferirá estos derechos.
- A decidir sobre las alternativas que le presente el personal médico excepto:
 - cuando no esté capacitado para ello, en cuyo caso se hará cargo un familiar o allegado.
 - cuando la urgencia del acoso no admita demoras que puedan causar lesiones irreversibles o esté en riesgo la vida del paciente.
 - cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
- A rechazar su participación en proyectos docentes y/o de investigación. Sin que ello repercuta en la calidad asistencial.
- A conocer el nombre y categoría profesional de todas las personas que intervienen en su proceso asistencial. Así como a conocer a qué personas ha de dirigir sus preguntas.
- A conocer la normativa de la clínica.
- A presentar reclamaciones y/o sugerencias sobre el funcionamiento del Centro y de la asistencia recibida.
- A recibir atención espiritual y religiosa.

El paciente asume las responsabilidades o deberes:

- Conocer los derechos que le asisten y las responsabilidades que le obligan, ejercerlos y cumplirlos razonablemente.
- Proporcionar al equipo médico que le atiende una información veraz y completa sobre su estado de salud e historial.
- Solicitar la información necesaria para que el consentimiento a las pruebas, tratamientos y/o cirugías sea el resultado de una decisión deliberada.
- Acatar las normas del Centro.
- Respetar a las personas, las instalaciones, los horarios y los bienes materiales de la Clínica.
- Firmar el alta voluntaria en caso de hacer uso de este derecho.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste sus servicios en los mismos.
- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas por los servicios sanitarios.
- Utilizar las instalaciones de forma adecuada a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.
- Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos ofrecidos por el Sistema Sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a utilización de los servicios, procedimientos de incapacidad laboral y prestaciones.
- Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la Ley.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y rechaza el procedimiento sugerido.

Autorización de pruebas:

Si la asistencia es a cargo de una compañía de seguros o empresa, deberá presentar, al inicio de su asistencia, la documentación que lo acredite y el volante correspondiente a:

- Intervenciones quirúrgicas ambulatorias
- Intervenciones quirúrgicas con hospitalización
- Hospitalización
- Pruebas radiológicas
- Pruebas cardiológicas
- Pruebas del Aparato digestivo
- Pruebas de Neurofisiología (Electromiografías, Potenciales Evocados...)
- Tratamientos de Fisioterapia y Rehabilitación
- Cualquier otro tipo de prueba diagnóstica

Para solicitar la autorización o más información póngase en contacto con su compañía aseguradora.

AEGON SALUD

Tel.: +34 902 149 902

ALLIANZ SALUD

Tel.: +34 901 302 402

Fax: +34 902 333 639

ANTARES

Tel.: +34 902360694

Fax: +34 918 375 073

ARESA

Tel.: +34 902 130 555

Tel. Madrid: +34 912 048 200

E-mail: profesionales@aresa.es

AXA WINTERTHUR

Tel.: +34 902 364 639

Fax: +34 933 637 640

E-mail: saludproveedores@axa.es

CASER

Tel. General: +34 902 300 555

Tel. Madrid: +34 915 955 000

Fax: +34 912 033 060

CIGNA

Tel.: +34 902 363 666

Fax: +34 915 563 650

E-mail: departamento.medico@cigna.com

DKV

Tel.: +34 902 499 500

Tel. Madrid: +34 913 790 400

Fax: +34 913 790 413

GENERALI SALUD

Tel.: +34 913 301 400

HNA

Tel.: +34 913 834 700

Fax: +34 913 834 701

MAPFRE SALUD

Tel.: +34 902 204 060

Tel. Madrid: +34 915 811 828

Fax: +34 915 815 252

MEDIFIACT

Tel.: +34 914 467 048

Fax: +34 915 944 268

SALUS

Tel. oficina central: +34 985 222 480

Tel. Guadalajara: +34 949 229 885

Fax: +34 949 229 885

E-mail: guadalajara@salus-seguros.com

SANITAS

Tel. General: +34 902 102 400

Tel. Guadalajara: +34 949 215 075

Fax: +34 949 224 022

VIDACAIXA ADESLAS

Tel. General: +34 902 200 200

Tel. Guadalajara: +34 949 234 270

Fax: +34 949 229 625

E-mail: guadalajara@adeslas.es

Cómo llegar a la clínica:

- En coche desde Madrid:
Salida 54 de la nacional II, en la rotonda coja la segunda salida hacia Guadalajara, usted se encuentra en la Avenida del Ejército. Gire en la rotonda la primera a la derecha por la calle Constitución. Continúe por la calle Constitución y gire la segunda a la izquierda. La clínica se encuentra en el margen izquierdo de la Calle Constitución en el número 18 a la altura de Ibercaja.
- En transporte público desde Guadalajara:
 - TAXI: 949.22.98.69
 - AUTOBÚS: Si viene en Cercanías puede coger el autobús Línea L3 Circular parada C/ Constitución 31 ó 39. También se puede ir desde

Guadalajara en la Línea 1 de autobús ó 32. Para más información puede visitar <http://www.autocarestrapsa.com/guadalajara/lineas.htm>

- En transporte público desde Madrid:
 - CERCANÍAS: desde Atocha línea C2 y después coger TAXI o Autobús L3 Circular
- Datos de interés:
 - Aparcamiento gratuito a clientes.
 - Acceso fácil: tenemos plazas reservadas cerca de la entrada para minusválidos y familias.

Teléfonos de interés:

- Aeropuerto de Madrid-Barajas: +34 902 353 570
- Estación de Autobuses de Guadalajara: +34 949 247 277
- Estación de RENFE de Guadalajara: +34 902 240 202
- Estación de AVE de Guadalajara-Yebes: +34 949 229 869
- Autobuses urbanos de Guadalajara: +34 949 215 619
- Radio Taxi de Guadalajara: +34 949 229 869