

Guía del paciente: INGRESOS Y CIRUGÍA AMBULATORIA

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.

Antes de acudir a la clínica

Si días antes de acudir a la clínica para una intervención quirúrgica, usted presenta alguna molestia o fiebre póngase en contacto con su especialista o llame al centro.

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 usted se va a someter a una intervención quirúrgica y se le han dado algunas pautas médicas (suspender medicación, permanecer en ayunas...) o algún tipo de preparación, asegúrese que las ha comprendido y realizado correctamente, si no podría tener que anularse la intervención.
- Si se le ha dado un formulario de *Consentimiento Informado* no olvide traerlo el día de la prueba firmado.

Únicamente necesitará traer consigo los objetos de aseo personal que estime oportunos, así como bata y zapatillas. El hospital le proveerá de todo lo demás que usted necesite.

En la clínica

A su llegada al Centro deberá dirigirse al Servicio de Admisión donde deberá presentar el DNI y el volante de ingreso que le facilitó su médico para registrar sus datos. Asimismo, deberá presentar la autorización de su compañía si pertenece a algún seguro o anticipo económico en metálico, en caso de ser un paciente de carácter privado o no tener dicha autorización.

Si el ingreso es de urgencia deberá presentar la autorización dentro de las 24 horas siguientes. Si no es así, se le exigirá un depósito económico en metálico.

Una vez formalizado el ingreso, el personal sanitario le acompañará a su habitación.

Esta Guía de Paciente la podrá encontrar en las habitaciones del centro, para su orientación durante su permanencia. No dude en solicitarnos cualquier aclaración u otra información que precise.

En planta

Una vez realizados los trámites de admisión, se le trasladará a la habitación asignada. El personal de planta le familiarizará con la habitación y el sistema de comunicación con el Control de Enfermería para que, si en un momento dado necesita ayuda, pueda acudir a él. Además de las indicaciones generales de esta guía, deberá seguir todas las indicaciones e instrucciones del personal.

Recuerde que está en un centro sanitario por lo que no se deben hacer ruidos y está prohibido el uso de teléfonos móviles tanto en las habitaciones como en los pasillos.

La Clínica dispone de habitaciones dobles, que son de uso individual en el caso de los pacientes privados y de aquellos pacientes cuyas aseguradoras así lo tengan pactado. Las habitaciones son para uso de los pacientes por lo que la cama de acompañante se usará única y exclusivamente para pernoctar.

Procure mantener la habitación limpia y ordenada.

El horario de visitas es de 10:00h a 22:00h.

La Clínica no se hace responsable de los objetos de valor que pueda traer el paciente o sus acompañantes.

Le recordamos que un hospital no es el sitio más adecuado para un niño, por razones de su salud y seguridad, por lo que le aconsejamos que su estancia en el centro sea lo más breve posible.

Se recomienda un máximo de dos visitas por paciente, en el caso de habitaciones compartidas. Se le permite pernoctar con el paciente a un miembro de la familia o visitante si se considera beneficioso para el paciente.

Además, rogamos a las visitas que respeten las normas generales del centro: silencio, orden, no permanecer en los pasillos, mantener las puertas cerradas y no usar teléfonos móviles.

Algunas pruebas, determinados tratamientos y las intervenciones quirúrgicas requieren la firma de un *Consentimiento Informado*. Asegúrese que lo ha comprendido, si no es así no dude en comentarlo.

Su médico le informará regularmente a usted o a quien usted designe de su enfermedad, tratamiento y evolución. Si no comprende algo no dude en preguntárselo.

Además de su médico, existe un equipo de médicos de guardia las 24 horas del día, que le atenderán si es preciso.

Comida

En Clínica La Antigua contamos con un equipo experto de restauración encargado de gestionar la nutrición de los pacientes.

Las comidas serán servidas a los pacientes en su habitación. Necesitamos su colaboración para mantener la dieta prescrita por el médico, por lo que rogamos a los acompañantes se abstengan de traer alimentos del exterior que quizás puedan perjudicar al paciente, así como la toma alimentos sin consultar antes con su médico. No obstante, siempre que sea posible, se atenderá a sus gustos alimentarios.

Horarios (aproximados):

Desayuno: 08:30 horas

Comida: 13:00 horas

Merienda: 17:00 horas

Cena: 20.00 horas

Si algún acompañante desea comer con el paciente, puede solicitarlo al personal de enfermería en el momento del ingreso.

Les recordamos que están totalmente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas.

Si usted presenta alguna alergia o intolerancia a algún alimento no olvide comunicarlo.

Intervenciones quirúrgicas

Antes de la cirugía deberá permanecer en ayunas (sin comer, beber o fumar) al menos seis u ocho horas (o el tiempo que le haya indicado su médico). Asegúrese que ha comprendido en qué consiste la intervención y los riesgos que ella conlleva, así como de haber firmado y entregado los *Consentimientos Informados* y cumplir cualquier preparación específica para la intervención. En algunos casos es necesario dejar de tomar la medicación que habitualmente se ingiere. En cualquier caso, será su médico quien se lo indique.

El día que vaya a ser intervenido deberá ducharse. No es estrictamente necesario que sea justo antes de bajar al quirófano. Además, es muy importante que siga estas indicaciones:

- No echarse crema
- Lavarse los dientes sin tragar agua
- En el caso de los hombres, afeitarse.
- No llevar joyas, maquillaje, esmalte de uñas, horquillas, peluca, gafas, lentillas, dentadura postiza, audífonos o cualquier otro tipo de prótesis externa que habitualmente use.

Todos los objetos personales serán recogidos y entregados a sus acompañantes.



Finalizada la intervención quirúrgica el paciente puede ser trasladado al Servicio de Reanimación donde será atendido por el personal especializado. No están autorizadas las visitas a dicho servicio.

Alta hospitalaria

* El alta hospitalaria únicamente puede ser dada por su médico o por el internista que esté en la clínica a su cargo.

* Antes de marcharse:

Las altas se dan antes de las 12 del mediodía, hora en la que los pacientes deben abandonar la habitación. De este modo, se asegura el buen funcionamiento de los servicios generales (limpieza, dietas, etc.) para que el siguiente paciente pueda ser atendido en las condiciones adecuadas y en el tiempo previsto. Si su estancia se prolonga se le facturará un día más completo.

* Preparación para el alta:

Asegúrese de tener clara toda la información, incluida la siguiente:

- Instrucciones acerca de su cuidado en casa.
- Instrucciones sobre los medicamentos que va a tomar.
- Instrucciones sobre rehabilitación, si fuera necesaria.
- Fechas de las revisiones de seguimiento a las que tenga que acudir.

* Facturación:

Una vez el paciente sea dado de alta, se presentará en administración para formalizar la liquidación con la clínica. La Administración permanecerá abierta de lunes a domingo desde las 08:00h a 22:00h.

*Ambulancia:

Si precisa de este servicio para ser trasladado deberá comunicarlo al personal de Enfermería con antelación.

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 oficiales en el departamento de Administración.

* Facturación

Si su asistencia médica no está cubierta por ninguna compañía de seguros, deberá pasar por el Departamento de Administración para hacer el abono. 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.

* TV + Teléfono

Todas las habitaciones disponen de teléfono con el que podrán realizar y recibir llamadas del exterior. Para realizar llamadas deberá descolgar el teléfono y automáticamente la centralita le dará paso con el servicio de admisión de la Clínica y usted deberá comunicar a nuestro personal que le abra la línea para realizar llamadas al exterior.

El importe de las llamadas deberá abonarlo cuando reciba el alta hospitalaria.

El centro dispone de servicio de televisión en todas las habitaciones. Si desea disfrutar de este servicio debe solicitar el mando a distancia en el departamento de Administración, donde le explicarán las normas de funcionamiento.

* Mantenimiento

Si usted detecta cualquier desperfecto en su habitación, le rogamos se ponga en contacto con el Control de Enfermería que, inmediatamente, avisará a los servicios técnicos de mantenimiento.

* Máquinas expendedoras: situadas en planta primera del edificio.

* 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 acaso 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-segueros.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