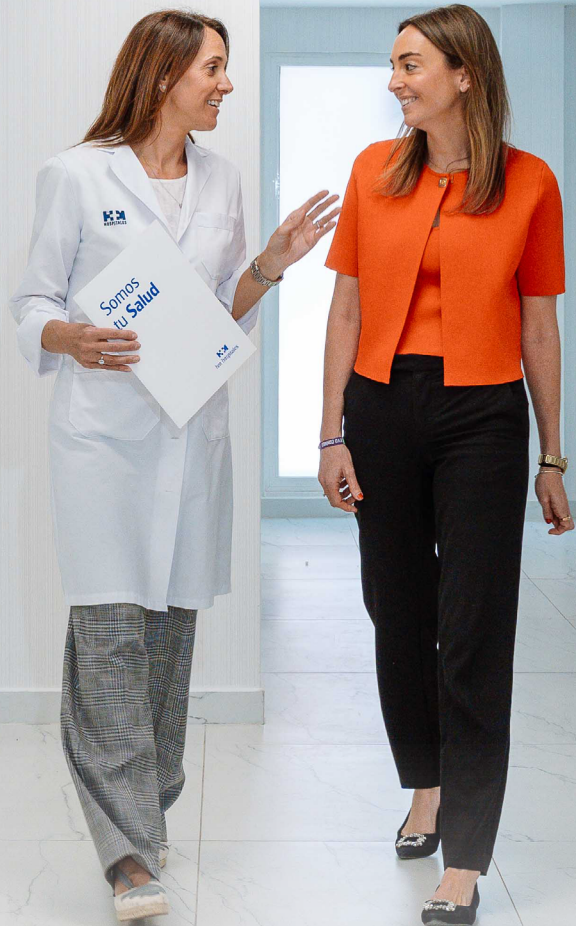




GUÍA DEL PACIENTE GUÍA DO PACIENTE



hm la esperanza

Bienvenidos/as

Estimado paciente,

Permítame ante todo darle la Bienvenida al **Hospital HM La Esperanza**. Este Hospital cuenta con un excelente equipo profesional y la más avanzada tecnología sanitaria, que ponemos a su disposición para atenderle en todo lo que necesite desde este momento, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si algo distingue a **HM Hospitales** es nuestra prioridad en ofrecer la máxima calidad asistencial y lo hacemos con un sentido general del trabajo en equipo, elevado nivel profesional y humano, una asistencia personalizada y eficaz, poniendo todos los recursos humanos y tecnológicos necesarios para conseguir los resultados médicos esperados.

En nuestra página web (<https://www.hmhospitales.com/hm-la-esperanza/>) podrá encontrar toda la información relacionada con nuestro Centro, todos los servicios que ofrecemos, además de consejos para cuidar su Salud.

Espero que su estancia entre nosotros sea lo más corta y agradable posible, tanto para usted como para sus familiares y allegados. Por nuestra parte pondremos todo nuestro esfuerzo en que así sea.

Reciba un cordial saludo.



Dra. Gema Castiñeiras
Dirección Médica HM La Esperanza



HM
HOSPITALES



HM
HOSPITALES

*la excelencia
depende de mí*

Información



Para comunicarse con la Recepción Principal, marque el **9** desde el teléfono de su habitación.



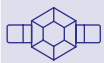
Por su seguridad, en caso de **emergencia**, debe seguir en todo momento las indicaciones del personal, que está debidamente entrenado para afrontar cualquier situación.



En caso de que disponga de un documento registrado de **instrucciones previas**, por favor, comuníquelo a su médico a su ingreso.



Le recordamos que en cumplimiento de la Ley 42/2010 **no está permitido fumar** en los establecimientos sanitarios. Esta prohibición puede además constituir un peligro especialmente importante en determinadas situaciones y localizaciones. **Tampoco se permiten cigarrillos electrónicos.**



Le recomendamos **que no traiga al hospital dinero ni objetos de valor**, pues el Hospital no puede hacerse responsable de los mismos. Si no es posible, debe custodiarlos adecuadamente.

Estancia en el hospital

Identificación

Nuestros protocolos de Seguridad del Paciente incluyen la colocación de la pulsera identificativa con sus datos personales. Le rogamos compruebe que estos datos son correctos. De igual forma, si ésta se deteriorase o extraviase a lo largo de la estancia, comuníquese al personal para proceder a su sustitución. Al alta puede retirarla y desecharla usted mismo.

Información clínica

En cumplimiento de la legislación vigente, la información sobre su proceso le será facilitada únicamente a usted y a las personas que usted indique. En el caso de menores, se informará exclusivamente a los padres o tutores legales. Salvo excepciones debidamente justificadas, no se facilitará información telefónica.

Consentimiento informado

El Consentimiento informado garantiza su derecho a estar informado y tomar las decisiones que considere mejores para su salud.

En general, tanto la información como el consentimiento, son verbales, a excepción de las intervenciones diagnósticas o terapéuticas que conlleven riesgo o inconvenientes para los pacientes, como se recoge en la Ley 41/2002.

En estos casos debe facilitarse para su lectura, comprensión y firma un documento, Consentimiento Informado, que contiene información detallada del procedimiento en un lenguaje comprensible, así como las posibles complicaciones, tanto aquellas frecuentes como las que son infrecuentes pero graves, y en su caso los riesgos derivados de la situación del paciente. Asimismo este Consentimiento informado debe contemplar alternativas si existen, y debe recoger V nombre y firma del facultativo que informa y la fecha de la firma. Si el paciente no está en condiciones de firmarlo o se trata de un menor, lo firmará en su lugar su representante o familiar. Existe la posibilidad de revocar el consentimiento en cualquier momento.

Visita médica

Cuando un paciente ingresa en planta de hospitalización desde el Servicio de Urgencias ya ha sido adecuadamente valorado por un médico. La siguiente visita tendrá lugar a lo largo de las siguientes 24 horas, salvo situación especial o de urgencia.

Recuerde que es importante que conozca el nombre del médico responsable de su ingreso, así como el de los miembros de su equipo.

Cuidados de la Enfermería

Las diferentes unidades de hospitalización cuentan con profesionales cualificados para atender todas sus necesidades. Si precisa cualquier atención, pulse el timbre situado en la

De igual forma, el pase diario de visita tiene lugar a lo largo del día. Durante el mismo se informará al paciente o a sus acompañantes, según los casos, de la evolución clínica y de las siguientes actuaciones (pruebas diagnósticas, actuaciones terapéuticas, alta...).

cabecera de la cama y el personal de Enfermería se pondrá a su disposición, no siendo preciso que se acerque al Control.

Toma de constantes:

La toma de constantes (tensión arterial, frecuencia cardíaca, temperatura, saturación de oxígeno...) se realizará ajustándose siempre a las indicaciones del médico responsable y a las circunstancias del paciente en cada momento, pudiendo variar la frecuencia de estos controles a criterio del personal que le atiende.

Administración de medicación

El horario de administración de la medicación será establecido por el personal de Enfermería siguiendo las pautas indicadas por su médico. Si este horario se viese alterado en algún turno por alguna circunstancia que responda a necesidades de la Unidad, puede estar tranquilo: una variación de hasta 60 minutos en la administración es habitual y no altera la efectividad del mismo.

Por favor, comunique cualquier alergia a su médico y al personal de Enfermería.



Realización de técnicas en la habitación:

El personal de Enfermería le avisará si va a realizar alguna técnica, ofreciéndole la posibilidad al acompañante de salir de la habitación para facilitar su labor.

No obstante, el acompañante puede permanecer con el paciente si lo desea, especialmente si se trata de un menor.



En su propio beneficio es importante que no olvide:

- Mientras permanezca ingresado sólo se le administrarán los medicamentos prescritos por su médico, que serán facilitados por el personal de Enfermería. Cualquier duda a este respecto debe consultarla con su médico.
- No puede abandonar la planta en la que se encuentra hospitalizado. Si precisa hacerlo por cualquier motivo o tiene autorización para ello, póngalo en conocimiento del personal sanitario a su cargo.



Alimentación

Por su seguridad, no debe consumir ningún alimento ni bebida fuera de la dieta del hospital.

Alergias alimentarias: informe al personal sanitario si padece algún tipo de alergia o intolerancia a alimentos, para poder adaptar su dieta según sus necesidades.



Pacientes con aislamiento

En algunos casos, el paciente debe permanecer en aislamiento, en beneficio propio y del resto de pacientes y personal. En estos casos se ruega limitar al máximo las visitas y que los acompañantes cumplan de forma estricta las recomendaciones que les facilitará el personal de Enfermería. Consulte cualquier duda que tenga al respecto.

Aseo personal

La higiene personal contribuye notablemente a su estado de salud. El hospital le facilitará un neceser con útiles de aseo. Si se encuentra limitado para el aseo diario de forma autónoma, el personal sanitario le ayudará en esta tarea.

Limpieza de la habitación

La habitación será objeto de limpieza diaria por el personal de Limpieza, quien puede facilitar y reponer los enseres de aseo si los precisa. Las toallas y ropa de cama serán facilitados por el personal auxiliar de la planta. El cambio de la ropa de cama del paciente la realizará el personal de Enfermería diariamente en turno de mañana. A lo largo del turno de tarde se facilitará a los acompañantes la ropa para la cama adicional. No dude en solicitar todo aquello que pueda necesitar para hacer su estancia más confortable.



Visitas

En nuestros centros no existe un horario restringido de visitas, por lo que solicitamos su colaboración con el fin de garantizar el bienestar de las personas ingresadas:

- Evite ruidos, hablar en voz alta y circular innecesariamente por los pasillos.
- Procuren no permanecer en la habitación más de dos personas a la vez.
- Recuerde que no es aconsejable acudir con menores de 12 años.
- Recomendamos que las visitas no se prolonguen más allá de las 22 horas con objeto de respetar los periodos de descanso de los pacientes.
- No obstante lo anterior, es aconsejable que el paciente se encuentre siempre acompañado de una persona. Si en algún momento el paciente debe quedarse solo, por favor avisen al personal de Enfermería.

**El Hospital está climatizado.
Rogamos mantenga las ventanas cerradas.**

Recomendaciones de enfermería al alta para la prevención de caídas en adultos

Lea con atención las siguientes recomendaciones.

Consulte a su enfermera cualquier duda que le surja acerca de las mismas.

Recomendaciones al alta:

- Mantener los pasillos y zonas de paso libres de obstáculos.
- Usar calzado cerrado, antideslizante y de la talla adecuada.
- Iluminar bien las estancias, especialmente pasillos y escaleras.
- No se suba a escaleras o banquetas si no se encuentra acompañado.
- Utilizar ayudas técnicas como bastones, andadores o barandillas cuando estén indicadas.
- Evitar alfombras sueltas o mal fijadas que puedan provocar tropiezos.
- Mantenga sus utensilios siempre al alcance de su mano.

Recomendaciones para prevención de complicaciones:

- Revisar periódicamente la medicación con su médico para evitar efectos secundarios que puedan afectar el equilibrio.
- Mantener una actividad física regular para mejorar fuerza y coordinación.
- Realizar revisiones oftalmológicas periódicas para asegurar una buena visión.

Acuda al servicio de urgencias si:

- Pérdida súbita de equilibrio o fuerza.
- Caída con golpe en la cabeza, pérdida de conocimiento o dolor intenso.
- Dificultad para caminar tras un tropiezo.

Lea atentamente el informe médico y consulte cualquier duda al respecto. No dude en acudir a su médico o enfermera de referencia o al servicio de urgencias del hospital.

Unidades especiales

Quirófano

A pesar de que se encuentre ya ingresado y su médico le haya indicado la hora aproximada de inicio de la intervención, en ocasiones esta previsión puede no cumplirse. El personal sanitario le informará en la medida de lo posible de los cambios.

Habitualmente, una vez finalizada la intervención el cirujano informará presencial o telefónicamente a sus acompañantes de cómo ha transcurrido la misma. Usted deberá permanecer un tiempo indeterminado en el Área de Reanimación.

Recuerde que un retraso en su traslado a la habitación no siempre significa una complicación. Confíe en el personal que le atiende y no dude de que les mantendremos informados a usted y a sus acompañantes de cualquier incidencia.



Alta hospitalaria

Informe de alta

El informe de alta será entregado en mano por el médico. Solo en algunos casos y con autorización previa lo hará el personal de Enfermería.

Léalo con atención y pregunte cuántas dudas le surjan. Puede además solicitar ayuda para la gestión de sus citas de revisión o pruebas antes de abandonar el Hospital.

Trámites

Una vez firmada el alta médica, la habitación debe quedar desocupada lo antes posible. El alta después de las 12 horas de la mañana por motivos no médicos puede ser considerada un día más de estancia.

Por favor, comunique en el Control de Enfermería que abandona la habitación y recuerde, si procede, consultar con Administración antes de abandonar el Hospital para formalizar el alta.

Alta voluntaria

Si por cualquier motivo desea abandonar el hospital antes de recibir el alta médica, debe dejar constancia escrita de esta decisión firmando el documento de alta voluntaria.

Aún en este caso tiene derecho a recibir un Informe de alta que resuma su proceso. Si bien debe saber que en este caso, los gastos derivados de esta decisión (ambulancia...) corren por su cuenta.



De interés general

Departamento de Atención al Paciente

Este Hospital cuenta con un Departamento de Atención al Paciente, que ofrece una atención personalizada destinada a tratar de que la estancia de pacientes y familiares sea lo más agradable posible. El personal de este departamento está a su disposición para ayudarle a resolver dudas o realizar gestiones diversas.

Mediante una estrecha colaboración tanto con los órganos de Dirección del Hospital como con las distintas áreas del mismo, el personal de este Departamento puede:

- Proporcionar información acerca de los servicios disponibles en todos nuestros Hospitales, así como sobre el funcionamiento del propio Hospital en el que se encuentran.
- Atender cualquier necesidad o incidencia que nuestros pacientes o familiares puedan detectar durante su paso por nuestros Hospitales.
- Informar y asesorar sobre los recursos sociales disponibles destinados al cuidado de pacientes.
- Detectar posibles áreas de mejora, bien a través de la información facilitada por pacientes y familiares, o bien mediante las visitas realizadas a los distintos Servicios.
- Transmitir todas aquellas felicitaciones que los pacientes y familiares quieran hacer llegar a los trabajadores del Hospital.

Contacto:

- Teléfono de consultas HM La Esperanza: 981 57 77 17
- Por teléfono: 981 55 12 00, o bien marcando la extensión 1184 desde su habitación.
- Por mail: atencionpaciente.hmgr@mail.hmhospitales.com
- Ubicado en el Hospital HM La Rosaleda.
- Horario de atención: Martes y jueves de 8:30h a 9:30h.

Usuario HM Hospitales

Ser **Usuario HM** tiene múltiples ventajas: puede solicitar su cita médica online, acceder a sus citas y a su historia clínica, asociar pacientes, y todo ello a un solo clic. Hágase Usuario de HM Hospitales a través de nuestra web www.hmhospitales.com y de manera gratuita accederá a los mejores servicios que un portal de salud puede ofrecer.

Además, también puede solicitar su **Tarjeta HM Hospitales** (válido para mayores de 2 años) que le proporciona descuentos adicionales en los servicios de HM Hospitales. Destaca como beneficio asociado a la tarjeta la **gratuidad de los primeros 30 minutos en los parking** de HM Montepíncipe, HM Torrelodones, HM Puerta del Sur y HM Sanchinarro y el **descuento del 5% en el baremo privado** -exceptuando los honorarios médicos- para aquellos titulares de la tarjeta que acceden a los servicios del grupo sin ser usuarios de pólizas de sociedades médicas, así como descuentos en numerosos servicios y unidades médicas concertadas de HM Hospitales.

Pregunte a nuestro personal de Atención al Paciente sobre cómo solicitarla.

Consultas externas

Si precisa solicitar citas para revisión tras su alta, puede hacerlo en los mostradores de consultas o radiología, en el teléfono **981 147 320** o bien a través de nuestra web www.hmhospitales.com. Puede contactar con Atención al Paciente **800 088 050**.

Si precisa ayuda puede contactar con Atención al Paciente.

Laboratorio

Para información sobre horarios consulte en Recepción. Para pruebas especiales consulte con Laboratorio. Puede disponer de mayor información en www.abacid.es.

Otros servicios a su disposición



Teléfono y televisión

En Recepción le pueden informar sobre uso de la televisión y las tarifas. También le pueden informar sobre el uso del teléfono para realizar llamadas externas si lo precisa.



Wifi gratuita en todo el hospital.



Servicio religioso

La capilla se encuentra ubicada en la 1ª planta. El capellán acude a petición de los pacientes y/o familiares. Si desea recibir la Sagrada Comunión comuníquelo en el Control de Enfermería.

Horario de Eucaristía: Consulte en Recepción.



Cafetería

Está situada en la planta -1 del Hospital, abierta todos los días del año.

Su opinión es muy importante, por favor, ayúdenos a mejorar cumplimentando las hojas de sugerencias. Muchas gracias.

Derechos de los pacientes

Ley General de Sanidad (Arts. 10 y 11 de la Ley 14/1986 de 25 de abril). Todos tienen los siguientes derechos con respecto a las administraciones públicas sanitarias:

1. Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
2. A la información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
3. A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias públicas y privadas que colaboren con el sistema público.
4. A ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso será imprescindible la previa autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico de la Dirección del correspondiente Centro Sanitario.
5. A que se le dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.
6. A la libre elección entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:
 - Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
 - Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho corresponderá a sus familiares o personas a él allegadas.
 - Cuando la urgencia no permita demoras por poderse ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.
7. A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
8. A que se le extienda certificado acreditativo de su estado de salud, cuando su exigencia se establezca por una necesidad legal o reglamentaria.
9. A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el apartado 7, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria, en los términos que señala el apartado 4 del capítulo de deberes.

10. A participar, a través de las instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias, en los términos establecidos en esta ley y en las disposiciones que la desarrollen.

11. A que quede constancia por escrito de todo su proceso. Al finalizar la estancia del usuario en una Institución hospitalaria, el paciente, familiar o persona a él allegada, recibirá su Informe de alta.

12. A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos. En uno u otro caso deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

13. A elegir el médico y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones contempladas en esta Ley, en las disposiciones que se dicten para su desarrollo y en las que regulen el trabajo sanitario en los Centros de Salud.

14. A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos que reglamentariamente se establezcan por la Administración del Estado.

15. Respetando el peculiar régimen económico de cada servicio sanitario, los derechos contemplados en los apartados 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9 y 11 de este artículo serán ejercidos también con respecto a los servicios sanitarios privados.

Deberes de los pacientes

Serán obligaciones de los ciudadanos con las instituciones y organismos del sistema:

1. Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria, comunes a toda la población, así como las específicas, determinadas por los Servicios Sanitarios.

2. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las Instituciones Sanitarias.

3. Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en los que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente, y prestaciones terapéuticas y sociales.

4. Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento. De negarse a ello, la Dirección del correspondiente Centro Sanitario, a propuesta del facultativo encargado del caso, podrá dar el alta.

Somos tu Salud



GUÍA DO PACIENTE

Bienvenidos/as

Estimado paciente,

Permítame ante todo darle la bienvenida ao **Hospital HM La Esperanza**. Este Hospital conta cun excelente equipo profesional e a máis avanzada tecnoloxía sanitaria, que poñemos á súa disposición para atendelo en todo o que necesite dende este momento, as 24 horas do día, os 365 días do ano.

Se algo distingue a **HM Hospitales** é a nosa prioridade en ofrecer a máxima calidade asistencial e facémolo cun sentido xeral do traballo en equipo, elevado nivel profesional e humano, e unha asistencia personalizada e eficaz, poñendo todos os recursos humanos e tecnolóxicos necesarios para conseguir os resultados médicos esperados.

En nuestra página web (<https://www.hmhospitales.com/hm-la-esperanza/>) podrá encontrar toda la información relacionada con nuestro Centro, todos los servicios que ofrecemos, además de consejos para cuidar su Salud.

Espero que a súa estancia entre nós sexa o máis curta e agradable posible, tanto para vostede como para os seus familiares e achegados. Pola nosa parte, poñeremos todo o noso esforzo en que así sexa.

Reciba un cordial saúdo,



Dra. Gema Castiñeiras
Dirección Médica HM La Esperanza



HM
HOSPITALES



HM
HOSPITALES

*la excelencia
depende de mí*

Información



Para comunicarse coa Recepción Principal, marque o **9** dende o teléfono do seu cuarto.



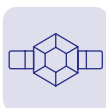
Pola súa seguridade, en caso de **emerxencia**, debe seguir en todo momento as indicacións do persoal, que está debidamente adestrado para afrontar calquera situación.



No caso de que dispoña dun documento rexistrado de **instrucións previas**, por favor comuníqueo ao seu médico no seu ingreso.



Lembrámoslle que, en cumprimento da Lei 42/2010. **Non está permitido fumar** nos establecementos sanitarios. Esta prohibición pode, ademais, constituír un perigo especialmente importante en determinadas situacións e localizacións. **Tampouco se permiten cigarros electrónicos.**



Recomendámoslle que **non traia ao Hospital diñeiro nin obxectos de valor**, pois o Hospital non se fai responsable deles. Se non é posible, debe custodialos adecuadamente.

Estancia no hospital

Identificación

Os nosos protocolos de Seguridade do Paciente inclúen a colocación da pulseira identificativa cos seus datos persoais. Rogámoslle que comprobe que estes datos son correctos. De igual forma, se esta se estragase ou extraviase ao longo da estancia, comuníqueo ao persoal para que sexa substituída. Na alta pode retirala e desbotala vostede mesmo.

Información clínica

En cumprimento da lexislación vixente, a información sobre o seu proceso seralle facilitada unicamente a vostede e ás persoas que vostede indique. No caso de menores, informarase exclusivamente aos pais ou titores legais. Salvo excepcións debidamente xustificadas, non se facilitará información telefónica.

Consentimiento informado

O Consentimiento informado garante o seu dereito a estar informado e a tomar as decisións que considere mellores para a súa saúde.

En xeral, tanto a información como consentimento son verbais, a excepción das intervencións diagnósticas ou terapéuticas que impliquen risco ou inconvenientes para os pacientes, como se recolle na Lei 41/2002.

Nestes casos debe facilitarse para a súa lectura, comprensión e firma, e un documento, Consentimiento informado, que contén información detallada do procedemento nunha linguaxe comprensible, así como as posibles complicacións, tanto aquelas frecuentes como as que son infrecuentes pero graves e, se é o caso, os riscos derivados da situación do paciente. Así mesmo, este Consentimiento informado debe contemplar alternativas, se existen, e recoller o nome e a firma do facultativo que informa e tamén a data desa firma. Se o paciente non está en condicións de firmalo ou se se trata dun menor, firmarao no seu lugar o seu representante ou familiar. Existe a posibilidade de revogar o consentimento en calquera momento.

Visita médica

Cando un paciente ingresa na planta de hospitalización dende o Servizo de Urxencias, xa foi adecuadamente valorado por un médico. A seguinte visita terá lugar ao longo das seguintes 24 horas, salvo situación especial ou de urxencia.

Lembre que é importante que coneza nome do médico responsable do seu ingreso, así como o dos membros do seu equipo.

Coidados de enfermaría

As diferentes Unidades de Hospitalización contan con profesionais cualificados para atender todas as súas necesidades. Se precisa calquera atención, pulse o timbre situado na cabeceira da

De igual forma, o pase diario de visita ten lugar ao longo do día. Durante este, informarase o paciente ou Os seus acompañantes, segundo os casos, da evolución clínica e das seguintes actuacións (probas diagnósticas, actuacións terapéuticas, alta...).

cama e o persoal de Enfermaria poñerase á súa disposición, sen necesidade de que se acerque ao Control.

Toma de constantes:

A toma de constantes (tensión arterial, frecuencia cardíaca, temperatura, saturación de osíxeno...) realizarase axustándose sempre ás indicacións do médico responsable e ás circunstancias do paciente en cada momento, aínda que poderá variar a frecuencia destes controis criterio do persoal que o atende.

Administración de medicación

O horario de administración da medicación será establecido polo persoal de Enfermaría seguindo as pautas indicadas polo seu médico. Se este horario se vise alterado nalgunha quenda por algunha circunstancia que responda a necesidades da Unidade, pode estar tranquilo: unha variación de ata 60 minutos na administración é habitual e non altera súa efectividade.

Por favor, comunique calquera allexia ao seu médico e ao persoal de Enfermaría.



Realización de técnicas no cuarto:

O persoal de enfermaria avisarao se vai realizar algunha técnica e ofreceralle a posibilidade ao a acompañante de saír do cuarto para facilitar o seu labor.

Non obstante, o acompañante pode permanecer co paciente se o desexa, especialmente se se trata dun menor.



No seu propio beneficio, é importante que non esqueza:

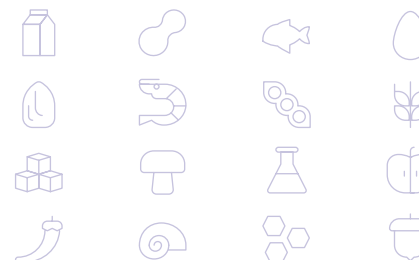
- Mentres permaneza ingresado só se lle administrarán os medicamentos prescritos polo seu médico, que serán facilitados polo persoal de Enfermaria. Calquera dúbida a este respecto debe consultala co seu médico
- Non pode abandonar a planta na que se atop hospitalizado. Se precisa facelo por calquera motivo ou ten autorización para isto, comuníquello ao persoal sanitario ao seu cargo.



Alimentación

Pola súa seguridade, non debe consumir ningún alimento nin bebida fóra da dieta do hospital.

Alexias alimentarias: informe o persoal sanitario de se padece algún tipo de allexia ou intolerancia a alimentos para poder adaptar a súa dieta segundo as súas necesidades.



Pacientes en illamento

Nalgúns casos, o paciente debe permanecer en illamento, en beneficio propio e do resto de pacientes e persoal. Nestes casos, rógase limitar o máximo posible as visitas e que os acompañantes cumplan de forma estrita as recomendacións que les facilitará o persoal de Enfermaría. Consulte calquera dúbida que teña ao respecto.

Aseo persoal

A hixiene oersoal contribúe notablemente ao seu estado de saúde. O hospital facilitaralle un neceser con útiles de aseo. Se se encontra limitado para o aseo diario de forma autónoma, o persoal sanitario axudarao nesta tarefa.

Limpeza do cuarto

O cuarto será obxecto de limpeza diaria polo persoal de Limpeza, quen pode facilitar e repoñer os útiles de aseo, se os precisa.

O cambio da roupa da cama do paciente realizarao o persoal de Enfermería diariamente na quenda de mana. Non dubide en solicitar todo aquilo que poida necesitar para facer a súa estancia máis comfortable.



Visitas

Nos nosos centros non existe un horario restrinxido de visitas, polo que solicitamos a súa colaboración co fin de garantir o benestar das persoas ingresadas:

- Evite ruídos, falar en voz alta e circular innecesariamente polos corredores.
- Procuren non permanecer no cuarto máis de dúas persoas á vez.
- Lembre que non é aconsellable acudir con menores de 12 anos.
- Recomendamos que as visitas non se prolonguen máis alá das 22.00 h, co obxecto de respectar os períodos de descanso dos pacientes.
- Non obstante, é aconsellable que o paciente se encontre sempre acompañado dunha persoa. Se nalgún momento o paciente debe quedar só, por favor avisen persoal de Enfermería.

**O hospital ten aire acondicionado.
Por favor, manteña as fiestras pechadas.**

Recomendaciones de enfermería al alta para la prevención de caídas en adultos

Lea con atención las siguientes recomendaciones.

Consulte a su enfermera cualquier duda que le surja acerca de las mismas.

Recomendaciones al alta:

- Mantener los pasillos y zonas de paso libres de obstáculos.
- Usar calzado cerrado, antideslizante y de la talla adecuada.
- Iluminar bien las estancias, especialmente pasillos y escaleras.
- No se suba a escaleras o banquetas si no se encuentra acompañado.
- Utilizar ayudas técnicas como bastones, andadores o barandillas cuando estén indicadas.
- Evitar alfombras sueltas o mal fijadas que puedan provocar tropiezos.
- Mantenga sus utensilios siempre al alcance de su mano.

Recomendaciones para prevención de complicaciones:

- Revisar periódicamente la medicación con su médico para evitar efectos secundarios que puedan afectar el equilibrio.
- Mantener una actividad física regular para mejorar fuerza y coordinación.
- Realizar revisiones oftalmológicas periódicas para asegurar una buena visión.

Acuda al servicio de urgencias si:

- Pérdida súbita de equilibrio o fuerza.
- Caída con golpe en la cabeza, pérdida de conocimiento o dolor intenso.
- Dificultad para caminar tras un tropiezo.

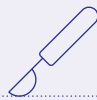
Lea atentamente el informe médico y consulte cualquier duda al respecto. No dude en acudir a su médico o enfermera de referencia o al servicio de urgencias del hospital.

Unidades especiales

Quirófano

A pesar de que se encuentre xa ingresado e o seu médico xa lle indicase a hora aproximada de inicio da intervención, en ocasións esta previsión pode non cumprirse. O persoal sanitario informará a medida do posible dos cambios.

Habitualmente, una vez finalizada a intervención, o cirurxián informará presencial ou telefonicamente os seus acompañantes de como transcorreu esta. Vostede deberá permanecer un tempo indeterminado na Área de Reanimación. Lembre que un retraso no seu traslado a cuarto non sempre significa unha complicación. Confíe no persoal que o atende e non dubide de que os manteremos informados a vostede e os seus acompañantes de calquera incidencia.



Alta hospitalaria

Informe de alta

O informe de alta será entregado en man polo médico. Só nalgúns casos e cunha autorización previa o fará o persoal de Enfermería.

Léao con atención e pregunte cantas dúbidas lle xurdan. Pode, ademais, solicitar axuda para a xestión das súas citas de revisión ou probas antes de abandonar o Hospital.

Trámites

Unha vez firmada a alta médica, o cuarto debe quedar desocupado o antes posible. A alta despois das 12.00 h da mañá por motivos non médicos pode ser considerada un día máis de estancia.

Por favor, comunique no Control de Enfermería que abandona o cuarto e lembre, se procede, consultar con Administración antes de abandonar o Hospital para formalizar a alta.

Alta voluntaria

Se por calquera motivo desexa abandonar Hospital antes de recibir a alta médica, debe deixar constancia escrita desta decisión firmando o documento de Alta Voluntaria.

Aínda así ten dereito a recibir un Informe de Alta que resuma o seu proceso, se ben debe saber que, neste caso, os gastos derivados desta decisión (ambulancia...) corren pola súa conta.



De interese xeral

Departamento de Atención ao Paciente

Este Hospital conta cun Departamento de Atención ao Paciente que ofrece unha atención personalizada destinada a tratar que a estancia de pacientes e familiares sexa o máis agradable posible. O persoal deste departamento está á súa disposición para axudalo a resolver dúbidas ou realizar xestións diversas.

Mediante unha estrita colaboración tanto cos órganos de Dirección do Hospital como coas súas distintas áreas, o persoal deste departamento pode:

- Proporcionar información acerca dos servizos dispoñibles en todos os nosos hospitais, así como sobre o funcionamento do propio Hospital onde se atopan.
- Atender calquera necesidade ou incidencia que os nosos pacientes ou familiares poidan detectar durante o seu paso polos nosos hospitais.
- Informar e asesorar sobre os recursos sociais dispoñibles destinados ao coidado de pacientes.
- Detectar posibles áreas de mellora, ben a través de información facilitada por pacientes e familiares, ou ben mediante as visitas realizadas aos distintos servizos.
- Transmitir todas aquelas felicitacións que os pacientes e familiares queiran facer chegar aos traballadores do Hospital.

Contacto:

- Teléfono de consultas HM Rosaleda: 981 57 77 17
- Por teléfono: 981 55 12 00, ou ben marcando a extensión 1184 dende o seu cuarto.
- Por mail: atencionpaciente.hmgr@mail.hmhospitales.com
- Situado no Hospital HM A Rosaleda.
- Horario de atención: Martes e xoves de 8:30h a 9:30h.

Usuario HM Hospitales

Ser **Usuario HM** ten múltiples vantaxes: pode solicitar a súa cita médica online, acceder ás súas citas e a súa historia clínica, asociar pacientes e, todo isto, nun só clic. Fágase Usuario de HM Hospitales a través da nosa web www.hmhospitales.com e, de maneira gratuita, accederá aos mellores servizos que un portal de saúde pode ofrecer.

Ademais, tamén pode solicitar a súa **Tarxeta HM Hospitales** (válido para maiores de 2 anos), que lle proporciona descontos adicionais nos servizos de HM Hospitales. Destaca como beneficio asociado á tarxeta a **gratuidade dos primeiros 30 minutos nos aparcadoiros** de HM Montepíncipe, HM Torrelodones, HM Puerta del Sur y HM Sanchinarro e o desconto do **5% no baremo privado**-exceptuando os honorarios médicos- para aqueles titulares da tarxeta que accedan aos servizos do grupo sen ser usuarios de pólizas de sociedades médicas, así como descontos en numerosos servizos e unidades médicas concertadas de HM Hospitales.

Pregunte ao noso persoal de Atención ao Paciente sobre como solicitala.

Consultas externas

Se precisa solicitar citas para revisión tras a súa alta, pode facelo nos mostradores de consultas ou en radioloxía, no teléfono **981 147 320**, ou ben a través da nosa web www.hmhospitales.com. Podes contactar con Atención ao Paciente **800 088 050**.

Se precisa axuda pode contactar con Atención ao Paciente.

Laboratorio

Para información sobre horarios consulte en recepción. Para probas especiais consulte con Laboratorio. Pode dispoñer de maior información en www.abacid.es.

Outros servizos á súa disposición



Teléfono y televisión

En Recepción pódeno informar sobre o uso da televisión e as tarifas. Tamén o poden informar sobre o uso do teléfono para realizar chamadas externas, se o precisa.



Wifi gratuíta en todo o hospital.



Servizo relixioso

A capela atópase situada na 1ª planta. O capelán acode a pedimento dos pacientes e/o familiares. Se desexa recibir a Sacra Comunión comuníqueo no Control de Enfermería.

Horario de Eucaristía: Consulte en Recepción.



Cafetería

Está situada na planta -1 do Hospital, aberta todos os días do ano.

A súa opinión é moi importante, por favor, axúdenos a mellorar cubrindo as follas de suxestións. Moitas grazas

Dereitos dos pacientes

Lei xeral de Sanidade (arts. 10 e 11 da Lei 14/1986 do 25 de abril). Todos teñen, os seguintes dereitos con respecto ás administracións públicas sanitarias:

1. Ao respecto da súa personalidade, dignidade humana e intimidade, sen que poida ser discriminado por razón de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideolóxico, político ou sindical.
2. Á información sobre os servizos sanitarios aos que pode acceder e sobre os requisitos necesarios para o seu uso.
3. Á confidencialidade de toda a información relacionada co seu proceso e coa súa estancia nas institucións sanitaria públicas e privadas que colaboren co sistema público.
4. Á ser advertido de se os procedementos de pronóstico, diagnóstico e terapéuticos que se lle apliquen poden ser utilizados en función dun proxecto docente ou de investigación que, en ningún caso, poderá implicar perigo adicional para súa saúde. En todo caso, a será imprescindible a autorización previa por escrito do paciente e a aceptación domédico e da Dirección do correspondente Centro Sanitario.
5. A que se lle dea en termos comprensibles, a el e aos seus familiares ou achegados, información completa continuada, verbal e escrita, sobre o seu proceso, incluíndo diagnóstico, pronóstico e alternativas de tratamento.
6. Á libre elección entre as opcións que lle presente o responsable médico do seu caso; será preciso o consentimento previo escrito do usuario para realizar calquera intervención, excepto nos seguintes casos:

Cando a non intervención supoña un risco para a saúde pública.

Cando non estea capacitado para tomar decisións. Nese caso o dereito corresponderá aos seus familiares ou persoas achegadas.

Cando a urxencia non permita demoras por poderse ocasionar lesións irreversibles ou existir perigo de falecemento.

7. A que se lle asigne un médico, cuxo nome se dará a conecer, que será o seu interlocutor principal co equipo asistencial. En caso de ausencia, outro facultativo do equipo asumirá tal responsabilidade.

8. A que se lle estenda un certificado acreditativo do seu estado de saúde, cando a súa a esixencia se estableza por unha necesidade legal ou regulamentaria.

9. A negarse ao tratamento, excepto nos casos sinalados no apartado 7.

A Deberá para isto solicitar a alta voluntaria, nos termos que sinala o apartado 4 do capítulo de Deberes.

10. A participar, a través das institucións comunitarias, nas actividades sanitarias, nos termos establecidos e nesta lei e nas súas disposicións.

11. A que quede constancia por escrito de todo o seu proceso. Ao finalizar a estancia do usuario nunha institución hospitalaria o paciente, familiar ou persoa a el achegada recibirá o seu Informe de Alta.

12. A utilizar as vías de reclamación e de proposta de e suxestións nos prazos previstos. Nun ou noutro caso deberá recibir unha resposta por escrito nos prazos que regulamentariamente se establezan.

13. A elixir o médico e os demais sanitarios titulados de acordo coas condicións contempladas nesta lei, nas disposicións que se diten para o seu desenvolvemento e nas que regulen o traballo sanitario nos centros de saúde.

14. A obter os medicamentos e produtos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar ou restablecer a súa saúde, nos termos que regulamentariamente se establezan pola Administración do Estado.

15. Respectando o peculiar réxime económico de cada servizo sanitario, os dereitos contemplados nos apartados 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9 e 11 deste artigo serán exercidos tamén con respecto aos servizos sanitarios privados.

Deberes dos pacientes

Serán obrigas da cidadanía cos institucións e cos organismos do sistema:

1. Cumprir as prescricións xerais de natureza sanitaria, comúns a toda a poboación, así com as específicas determinadas polos Servizos Sanitarios.

2. Coidar as instalacións e colaborar no mantemento da habitabilidade das institucións sanitarias.

3. Responsabilizarse do uso adecuado das prestacións ofrecidas polo sistema sanitario, fundamentalmente nos que se refire á utilización de servizos, procedementos de baixa laboral ou incapacidade permanente e prestacións terapéuticas e sociais.

4. Firmar o documento de alta voluntaria nos casos de non aceptar o tratamento. De a negarse a isto, a Dirección do a correspondente centro sanitario, a proposta do facultativo encargado do caso, poderá dar a alta.



HOSPITAL

hm la esperanza

Accede a nuestra web:

<https://www.hmhospitales.com/hm-la-esperanza/>

981 55 12 00

Ext: 1184 desde la habitación

Ext: 1184 dende o seu cuarto

atencionpaciente.hmgr@mail.hmhospitales.com