

GUÍA DEL PACIENTE

HOSPITAL
hm gálvez

Bienvenidos/as

Estimado paciente,

Permítame ante todo darle la bienvenida al **Hospital HM Gálvez**. 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.

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-galvez/**) 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. Virginia Grando
Dirección Territorial Sur


HOSPITALES
HOSPITALES
la excelencia
depende de mí

Información



Para comunicarse con la recepción principal, marque el **8790** desde el teléfono de su habitación.



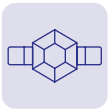
Por su seguridad, en caso de **emergencia**, debe seguir en todo momento las indicaciones del personal, que está debidamente entrenado para afrontar cualquier situación.



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, comuníqueselo 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 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.

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...).

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 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. Las toallas y ropa de cama serán facilitados por el personal auxiliar de la planta, quien también se encarga de facilitar y reponer los enseres de aseo. 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.

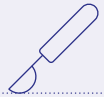
Unidades especiales

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.



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 Montepríncipe, 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 radiologia, en el teléfono **952 141 133** 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.

Otros servicios a su disposición



Wifi gratuita en todo el Hospital.

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.

HOSPITAL

hm gálvez

Accede a nuestra web:

https://www.hmhospitales.com/hm-galvez/

atencionpaciente.hmgalvez@hmhospitales.com