

# Guía del paciente



hm delfos

Estimado paciente,

Permítame ante todo darle la Bienvenida al **Hospital HM Delfos** del Grupo **HM Hospitales**. 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 y una asistencia personalizada y eficaz, poniendo todos los recursos humanos y tecnológicos necesarios para conseguir los resultados médicos esperados.


En la Carpeta del Paciente que le han entregado en el momento de la Admisión va a encontrar información importante sobre su estancia en el Hospital. Le ruego que la lea con detenimiento y si le surge alguna duda, nuestro personal de Atención al Paciente estará encantado de atenderle.

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



Dr. D. Juan Abarca Cidón  
Presidente HM Hospitales



La dirección y todo el personal de HM Hospitales le dan la bienvenida y le desean un pronto restablecimiento.

Estamos a su disposición para proporcionarle una grata estancia.

---

En este documento le facilitamos información general sobre el funcionamiento y organización del Hospital que entendemos le resultará de ayuda.

## Consejos y recomendaciones

El equipo asistencial HM Delfos está a su disposición para dar respuesta a cualquier duda que le pueda surgir, sin embargo, a continuación, se detallan los principales aspectos a tener en cuenta durante su estancia en el centro.

1

El responsable de la atención médica durante su ingreso es su propio médico, quien le facilitará toda la información relativa a su evolución. El hospital cuenta con un amplio equipo de enfermería responsable de prestarle las atenciones que necesite durante su proceso. Si usted tiene cualquier consulta, puede dirigirse a la enfermera o a la supervisora en cualquier momento.

2

Recuerde facilitar la documentación y consentimientos informados debidamente cumplimentados y firmados.

3

Para su hospitalización le recomendamos que traiga:

- Pijama
- Neceser con artículos de higiene personal que considere pueda necesitar
- Zapatillas
- Bata
- Ropa interior correspondiente a los días de estancia en el hospital

4

El hospital no se hace responsable en caso de pérdida o robo de los objetos personales, por ese motivo le recomendamos que deje los objetos de valor en su domicilio, los facilite a un familiar o comunique a nuestro personal su voluntad de hacer uso de la caja fuerte situada en Administración.

5

La comida facilitada por HM Delfos está planificada y gestionada por un equipo de profesionales en nutrición y dietética para ofrecer el mejor trato a nuestros pacientes. El menú se individualiza y personaliza si el paciente lo requiere por prescripción médica, patología y/o hábitos alimentarios. Se facilita un menú de elección donde el paciente puede escoger según sus preferencias.

6

Cada habitación dispone de un teléfono de pago desde donde puede realizar llamadas al exterior contactando primero con la recepción del centro, y al interior marcando directamente el número de extensión.

Los familiares que quieran contratar con la habitación de un paciente pueden contactar desde el exterior llamando a la recepción del hospital

(93 254 50 00) para que la recepcionista transfiera la llamada a la habitación correspondiente.

7

Cada habitación dispone a su vez de un televisor regulable de pago para acceder a la oferta de programación televisiva.

8

A pesar de no disponer de un horario cerrado de visitas, recomendamos que estas no se realicen a partir de las 21h con el fin de respetar el descanso de los otros pacientes. Referente al horario de visitas de los pacientes ingresados en la Unidad de Curas Intensivas y la Unidad Coronaria (UCI-UC), éste está restringido a las siguientes franjas horarias:

- De 8.30h a 9.30h
- De 13h a 15.30h
- De 19h a 21h

Debido al estado de los pacientes en esta área, el número de visitantes por habitación está limitado a dos personas.

Se podrán restringir las visitas a los pacientes de esta Unidad si las condiciones del enfermo lo requieren o facilitar indicaciones sobre las medidas de protección que se deben tomar.

## Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria

### Derechos

1

#### Derechos relacionados con la igualdad y la no discriminación de las personas

- I. Derecho a la atención sanitaria y a los servicios de salud.
- II. Derecho a gozar, sin discriminación, de los derechos reconocidos en esta carta.
- III. Derechos de los colectivos más vulnerables ante actuaciones sanitarias específicas.

2

#### Derechos relacionados con la autonomía de la persona

- I. Derecho a ser informado previamente, para poder dar después su consentimiento (consentimiento informado) para que se le realice cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico
- II. Derecho del enfermo a escoger entre las distintas opciones terapéuticas y de renunciar a recibir tratamientos médicos o las actuaciones sanitarias propuestas
- III. Derecho del menor a ser consultado, a fin de que su opinión sea considerada como un factor determinante, en función de su edad y de su grado de madurez, de las decisiones en relación a las intervenciones que se puedan adoptar sobre su salud
- IV. Toda persona tiene el derecho a vivir el proceso de su muerte, de acuerdo con su concepto de dignidad
- V. Derecho que se tengan en cuenta las voluntades anticipadas establecidas mediante el documento correspondiente

3

#### Derechos relacionados con la intimidad y la confidencialidad

- I. Derecho a decidir quién puede estar presente durante los actos sanitarios.
- II. Derecho a preservar la intimidad del cuerpo de un paciente respecto otras personas
- III. Derecho a ser atendido en un medio que garantice la intimidad, dignidad, autonomía i seguridad de la persona
- IV. Derecho a la libertad ideológica, religiosa y de culto
- V. Derecho a la confidencialita de la información
- VI. Derecho a acceder a los datos personales obtenidos en atención sanitaria
- VII. Derecho al hecho que se pida el consentimiento del paciente antes de la realización de registros iconográficos

4

#### Derechos relacionados con la constitución genética de la persona

- I. Derecho a la confidencialidad de la información de su genoma y que no se utilice para ningún tipo de discriminación
- II. Derecho a gozar de las ventajas derivadas de las nuevas tecnologías genéticas dentro el marco legal vigente

5

#### Derechos relacionados con la investigación y la experimentación científicas

- I. Derecho a conocer si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se aplican a un paciente pueden ser utilizados para un proyecto docente de investigación que, en ningún caso, no podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso, será imprescindible la autorización previa y por escrito del paciente, y la aceptación de su decisión por parte del médico y de la dirección del centro sanitario correspondiente.
- II.
- III. El paciente tiene derecho a disponer de aquellas preparaciones de tejidos o muestras biológicas provenientes de una biopsia o extracción, con la finalidad de facilitar la opinión de un segundo profesional o la continuidad de la asistencia en un centro diferente

6

#### Derechos relacionados con la prevención de la enfermedad y la promoción y la protección de la salud

- I. Los ciudadanos tienen derecho a tener un conocimiento adecuado de los problemas de salud de la colectividad que supongan un riesgo para la salud, incidencia y de interés a la comunidad, y al hecho que esta información se difunda en términos comprensibles, verídicos y adecuados para la protección de la salud
- II. Derecho a gozar de un medio ambiente de calidad
- III. Derecho a consumir alimentos seguros y agua potable
- IV. Derecho a conocer los planes, las acciones y las prestaciones en materia de prevención, promoción y detección de la salud, y a saber cómo se hacen efectivas
- V. Derecho a recibir las prestaciones preventivas dentro del marco de la consulta habitual
- VI. Derecho a rechazar aquellas acciones preventivas que se propongan en situaciones que no comporten riesgos a terceros, sin perjuicio de lo que establece la normativa de salud pública

7

### Derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la documentación clínica

- I. Derecho del usuario a recibir la información sobre el proceso asistencial y el estado de salud
- II. Derecho del usuario que su historia clínica sea completa y que recoja toda la información sobre su estado de salud y las actuaciones clínicas y sanitarias de los diferentes episodios asistenciales
- III. Derecho del usuario a acceder a la documentación de su historia clínica
- IV. Derecho del usuario a disponer de información escrita sobre el proceso asistencial y el estado de salud

8

### Derechos relacionados con el acceso a la atención sanitaria

- I. Derecho a acceder a los servicios públicos
- II. Derecho a escoger los profesionales y el centro sanitario
- III. Derecho a obtener medicamentos y productos sanitarios necesarios para la salud
- IV. Derecho a ser atendido dentro de un tiempo adecuado a la condición patológica y de acuerdo con los criterios de equidad
- V. Derecho a solicitar una segunda opinión

9

### Derechos relacionados con la información general sobre los servicios sanitarios y la participación de los usuarios

- I. Derechos a disponer de la carta de derechos y deberes, en todos los centros sanitarios
- II. Derecho a recibir información general y sobre las prestaciones y los servicios
- III. Derecho a presentar reclamaciones y sugerencias
- IV. Derecho a participar en las actividades sanitarias, mediante las instituciones y órganos de participación comunitaria y las organizaciones sociales, en los términos establecidos normativamente
- V. Derecho a utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación, de acuerdo con el nivel de implantación y el desarrollo de estas tecnologías en la red sanitaria

10

### Derechos relacionados con la calidad asistencial

- I. Derecho a la asistencia sanitaria de calidad humana y científica
- II. Derecho a conocer el nivel de calidad de los centros asistenciales
- III. Derecho a recibir una atención sanitaria continuada e integral



## Deberes

1

Deber de cuidar de su salud y responsabilizarse de la misma. Este deber se debe exigir especialmente cuando se puedan derivar riesgos o perjuicios para la salud de otras personas.

2

Deber de hacer uso de los recursos, prestaciones i derechos de acuerdo con sus necesidades de salud y en función de las disponibilidades del sistema sanitario, para facilitar el acceso a todos los ciudadanos a la atención sanitaria en condiciones de igualdad efectiva.

3

Deber de cumplir las prescripciones generales, de naturaleza sanitaria, comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.

4

Deber de respetar y cumplir las medidas sanitarias adoptadas por la prevención de riesgos, la protección de la salud o la lucha contra las amenazas a la salud pública, como viene a ser el tabaco, el alcoholismo y los accidentes de tráfico, o las enfermedades transmisibles susceptibles de ser prevenidas mediante vacunaciones u otras medidas preventivas, así como colaborar en el logro de sus fines.

5

Deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones sanitarias ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente las farmacéuticas, las complementarias, las de incapacidad laboral y las de carácter social.

6

Deber de utilizar y gozar de manera responsable, de acuerdo con las normas correspondientes, de las instalaciones y los servicios sanitarios.

7

Deber de mantener el respeto debido a las normas establecidas en cada centro, así como la dignidad personal y profesional de las personas que prestan sus servicios.

8

Deber de facilitar, de forma leal y cierta, los datos de identificación y las referentes a su estado físico, o a su salud, que sean necesarias para el proceso asistencial o por razones de interés general debidamente motivadas.

9

Deber de asignar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en el caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del paciente. En este documento quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado de las situaciones que se ello puede derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.

10

El enfermo tiene el deber de aceptar el alta una vez se ha acabado el proceso asistencial que el centro o la unidad le puede ofrecer. Si por diferentes razones existiese divergencia de criterio por parte del paciente, se agotarán las vías de diálogo y tolerancia razonables hacia su opinión y, siempre que la situación lo requiera, el centro o la unidad deberá de hacer la búsqueda de los recursos necesarios para una atención adecuada.

## Procedimiento a seguir en un ingreso

Desde el HM Delfos agradecemos la confianza depositada en nuestro centro y nuestros profesionales y esperamos que su estancia sea lo más comfortable posible tanto para usted como para sus familiares y amigos.

1

Para efectuar los trámites para la hospitalización es conveniente que se dirija al Departamento de Admisiones del hospital situado en la planta baja de HM Delfos, despacho número 3, al lado de la recepción.

El horario de los días laborables es de 8 a 20 horas ininterrumpidamente. El horario de sábados, domingos y festivos es de 9 a 14 horas. El personal del Departamento de Admisiones tramitará su ingreso y le facilitará la información que necesite.

En caso de tener programado un ingreso fuera de los horarios del Departamento de Admisiones, los ingresos han de realizarse en el Servicio de Urgencias.

### Documentación que debe entregar

- DNI, NIE o pasaporte.
- Pacientes con cobertura de compañía aseguradora:
  - Tarjeta de la compañía aseguradora.
  - Autorización de ingreso. Le aconsejamos que se ponga en contacto con su compañía aseguradora para conocer el alcance de la cobertura de su ingreso.
  - Depósito para la cobertura de los gastos asistenciales no cubiertos por su póliza de seguros.
- Pacientes privados:
  - Depósito para la cobertura de gastos asistenciales que estarán especificados por el Departamento de Admisiones.
- Información entregada a la consulta del médico con toda la documentación debidamente cumplimentada.
- En caso de que esté tomando algún tipo de medicación en su domicilio, agradeceríamos informe al personal asistencial del Hospital.

2

Le agradeceríamos que en el momento de su ingreso nos haga saber:

- El idioma que prefiere para tratar sus problemas de salud.
- Si tiene algún déficit sensorial o de comunicación.
- Si necesita ayuda para cumplimentar los trámites para el ingreso.
- Si tiene algún requisito o preferencia personal que tengamos que saber durante su estancia o que pueda influir en la atención facilitada (documento de voluntades anticipadas, requisitos culturales, religiosos o de creencias espirituales...).
- Cualquier otra necesidad adicional que pueda afectar a sus cuidados.

3

Cuando su médico le comunique el alta, será él quien le comunicará al personal de enfermería para agilizar el proceso administrativo. En caso de que el médico le prescriba transporte o traslado a otro centro hospitalario o social, usted deberá coordinarlo con enfermería.

Si el paciente ingresado es menor, resulta imprescindible que esté acompañado por los padres o tutores legales, o por uno de ellos, para que estén presentes en todo momento para una correcta toma de decisiones durante la hospitalización.

Antes de irse del hospital, usted recibirá un informe de alta con un resumen de su historial clínico, la actividad asistencial facilitada, así como, las recomendaciones y seguimientos médicos a realizar. Recuerde abandonar la habitación antes de las 12h y pasar por el Departamento de Administración para abonar los extras no cubiertos por su aseguradora, en caso de que exista, o para cerrar la facturación definitiva.

Recuerde que usted es libre de decidir abandonar voluntariamente el hospital asumiendo la responsabilidad de las consecuencias que se puedan derivar de esta decisión y deberá firmar el documento correspondiente al alta voluntaria.

4

Siguiendo el cumplimiento de la Ley de Protección de datos, le informamos que el hospital no facilitará información relativa al estado de salud de familiares y/o amigos telefónicamente.

Por otro lado, cabe destacar que, aunque la información del proceso asistencial se trata con respeto a su privacidad, por defecto, lo más habitual es informar a sus familiares o amigos. Sin embargo, le agradeceríamos que nos haga saber si tiene cualquier indicación sobre este aspecto, ya sea referente a la limitación en el tratamiento de la información o de preferencia para delegar en alguna persona de apoyo.

# Guía del paciente



[www.hmhospitales.com](http://www.hmhospitales.com)