

Porque su tranquilidad es lo más importante

**confianza**



**PROTOCOLO HM  
COVID-19**

**HM**  
**hm hospitales**

Somos la Salud de Todos

## Por su seguridad, por la de todos

Estimado paciente:

HM Hospitales se ha marcado como objetivo hacer de todos nuestros centros asistenciales el lugar con las mayores **medidas de higiene y seguridad** y poder así detener la transmisión del COVID-19 y asegurarle una atención sanitaria con los menores riesgos posibles.

El Grupo Hospitalario va a mantener la actual política de normas especiales de higiene, distanciamiento y reforzamiento de protocolos de actuación asistencial a la par que se van a poner en marcha, en próximas fechas, un amplio abanico de nuevas medidas de las que le informaremos puntualmente y que deben servir para reforzar su seguridad y tranquilidad pudiendo así acudir al hospital con las mejores garantías, tanto si usted padece COVID-19 como para el resto de patologías.

Por ello, para su seguridad y la de todos nuestros pacientes, familiares y profesionales sanitarios, le rogamos que lea atentamente las siguientes indicaciones que forman parte del plan **ESCUDO COVID-19** en lo que respecta a la actuación de pacientes y acompañantes, tanto si usted va a ser ingresado o si acude al centro para una consulta médica, revisión, prueba diagnóstica, hospital de día y en general, cualquier actividad ambulante.

Muchas gracias de antemano por formar parte de esta **SEGURIDAD** para detener la progresión del virus.

**Dirección Médica HM Hospitales**

### **IMPORTANTE: FECHA ACTUALIZACIÓN 6 DE SEPTIEMBRE DE 2020**

La información contenida en este documento está en constante revisión atendiendo a las indicaciones de las autoridades sanitarias a nivel nacional e internacional. Le rogamos que esté atento a las indicaciones del personal de su Hospital.

## Al pedir cita para consulta médica o prueba diagnóstica

HM Hospitales ha reforzado el servicio de **citación online** para facilitar su acceso a nuestro cuadro médico y centros asistenciales de la manera más cómoda, rápida y sencilla.

Independientemente se mantiene la citación a través de mostrador donde se le informará de las indicaciones para acudir al hospital según los diferentes procesos que precise.



# TEST COVID-19



HM Hospitales le ofrece la posibilidad de realizar un **test PCR o Anticuerpos** si necesita conocer si es portador o está contagiado con el virus SARS-COV2. Para ello, puede acudir, sin cita previa, al laboratorio de análisis clínicos de nuestros Hospitales en horario de 8.00 a 20.00 horas de lunes a viernes.

## Al llegar al hospital

**HM Hospitales quiere transmitirle la tranquilidad de que nuestros Hospitales son un entorno seguro.** Así que lo primero que le pedimos es que, si su estado de salud lo requiere, no retrase su visita a nuestros centros. Porque su estado de salud es lo más importante.

Las medidas de **HIGIENE Y LIMPIEZA** de todas las áreas del hospital se han reforzado sustancialmente y especialmente en las zonas comunes haciendo especial énfasis en las superficies de contacto frecuente: barandillas, pulsadores, ascensores, mostradores, etc.

### En su entrada al Hospital encontrará:

- Puntos de **GEL HIDROALCOHÓLICO** para la correcta desinfección de sus manos
- **MAMPARAS** de protección en los mostradores de la recepción y en todos los mostradores de atención, así como Indicaciones de separación tanto con personal de **RECEPCIONES** como entre los pacientes que esperan.
- Pegatinas de **SEPARACIÓN** entre pacientes sentados en bancadas. Se sitúan en las salas de espera para dejar un asiento libre entre cada paciente.
- Señalización circuitos **BAJA EXPOSICIÓN** Indicación de circuitos limpios para pacientes ambulantes e ingresados en accesos, pasillos, zonas de espera y ascensores.



Diferentes señalizaciones dentro de los hospitales que marcan las normas del correcto uso de las instalaciones

- **AFOROS LIMITADOS** en ascensores y zonas en función del tamaño y del uso que se realice de cada espacio. Le rogamos que esté atento a la señalización definida.



- En **ZONAS COMUNES** y en **URGENCIAS** existen **PASILLOS DIFERENCIADOS** y señalización específica para recorridos de entrada y salida.

**RECUERDE QUE** es obligatorio que acuda **con mascarilla y sin guantes** (en caso de que los llevara se los tendría que retirar antes de entrar al hospital, siempre y cuando no cuenten con una prescripción médica que así lo requiera).

## Si acude a consulta médica o a pruebas diagnósticas

La situación epidemiológica de la pandemia COVID-19, nos obliga a tomar una serie de precauciones por su seguridad, la del resto de los pacientes y también la de nuestros profesionales. Le rogamos lea atentamente estas recomendaciones para disminuir el riesgo de transmisión:

- **Lávese las manos frecuentemente** con agua y jabón, o utilice la solución hidroalcohólica que tiene a su disposición en diferentes puntos de las instalaciones.
- **Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.**
- **Mantenga una distancia de seguridad** de 2 metros aproximadamente con otras personas, salvo con el personal sanitario en los procedimientos que requieran su atención. Respete las señales instaladas en el hospital y las instrucciones del personal.
- **Use siempre mascarilla quirúrgica.** Recuerde lavarse las manos antes de ponerse la mascarilla y tras retirársela.
- **No permanezca en zonas comunes, pasillos, salas de espera, etc.** más que el tiempo imprescindible. Durante ese tiempo, mantenga la distancia de seguridad con otros pacientes y/o familiares.
- **Acuda a su cita sin acompañantes** salvo que por cuestión de dependencia requiera ayuda (pacientes con movilidad reducida, menores, indicación específica de su médico, etc.). Observe las indicaciones médicas de acudir acompañado para la realización de pruebas diagnósticas que requieran sedación como por ejemplo una colonoscopia.
- **No acuda al hospital si tiene sospecha o infección activa por COVID-19** (fiebre ( $>37,2^{\circ}$ ), tos, dificultad respiratoria, sensación de fatiga, dolor torácico, vómitos y/o diarrea, dolores musculares, dolor de cabeza, pérdida o alteración de gusto u olfato, lesiones cutáneas de reciente aparición...) salvo que su consulta sea por este motivo.
- **Si el motivo de su consulta es sospecha o infección activa por COVID-19, informe lo antes posible al personal que le atiende.**
- **No acuda al hospital** si ha recibido instrucciones de aislamiento en su domicilio o si se ha realizado una prueba de COVID-19 (PCR y/o serología) y está esperando resultados.

Cuando entre en la consulta con su médico, éste llevará puesto, como medida de protección, mascarilla quirúrgica al igual que usted.

**Para cualquier aclaración sobre este asunto, no dude en consultar al personal que le atiende**

## Si acude a la cafetería o comedor

No olvide que la cafetería también es una zona del hospital por lo que debe guardar las mismas normas de prevención que en el resto de áreas del centro.

Las medidas que hemos puesto en marcha son:

- **AFORO LIMITADO** dependiendo de la capacidad de la cafetería o comedor de cada centro, adaptado a los requerimientos legales que se apliquen en cada momento.
- Si acude en familia le rogamos que explique al personal de cafetería su situación personal y buscar el mejor acomodo posible.
- Para evitar contagios, no hay menús en papel, puede consultar el menú diario y la carta a través del **CÓDIGO QR** que encontrará en cada mesa, en la barra o a la entrada de cada cafetería
- Se aconseja el pago con **TARJETA BANCARIA**.

Las normas a seguir por su parte son:

- Es obligatorio llevar la **MASCARILLA** en todo momento excepto cuando vaya a beber o comer.
- En la entrada a la cafetería o comedor encontrará un punto de gel hidroalcohólico para la desinfección de manos que debe usar al entrar y salir de la cafetería

Le informamos de que estas medidas han sido también adoptadas para todos los **COMEDORES DE NUESTRO PERSONAL** con el objetivo de garantizar el menor riesgo posible de transmisión de la enfermedad. Estas medidas son de **obligado cumplimiento** y en caso de no ser atendidas suponen una **infracción sancionable** del código de conducta de nuestros trabajadores.



### SERVICIO DE HABITACIONES



Le recordamos que puede solicitar en Cafetería del Hospital un **Menú del día para acompañante**, en horario de comida y cena. El precio es similar a su consumo en la propia cafetería y le será enviado a su habitación. Puede contratar el servicio en la cafetería de su centro.

## Para un ingreso hospitalario

Al realizar el ingreso hospitalario será informado puntualmente por el personal de atención al paciente de las medidas que debe observar durante su estancia en nuestros centros. Hay normas diferentes por cada tipo de ingreso y por centro, en función del proceso asistencial al que va a someterse.

### Si es usted un paciente ingresado por Covid-19

El nuevo coronavirus se transmite por las secreciones respiratorias de personas infectadas mediante las gotitas que se generan al hablar, toser, estornudar o por el contacto con ellas. Usted ha contraído una infección por coronavirus, por lo que es importante que lea atentamente estas recomendaciones que deberá seguir durante su estancia hospitalaria:

- **No salga de su habitación**, salvo si es necesario realizarle alguna prueba diagnóstica que lo requiera, en cuyo caso irá siempre acompañado por un profesional sanitario y con las medidas preventivas que se le indiquen. Así reduciremos el riesgo de contagio a otros pacientes y al personal del hospital.
- **No está permitida la entrada de visitas al hospital**. Así evitaremos el riesgo de contagio de sus familiares y amigos, así como del resto de población. Sus familiares serán informados de forma puntual de su estado de salud, para ello necesitamos que nos facilite sus datos de contacto. Puntualmente y valorando a los pacientes de manera individual e integral, se podrá permitir la visita de 10 minutos en la franja horaria de 12-13h.
- **Manténgase comunicado**. Utilice el teléfono para comunicarse con sus familiares y amigos.
- **Lávese las manos frecuentemente** con agua y jabón, o bien, realice higiene de manos con la solución hidroalcohólica que tiene a su disposición en la habitación.
- **Colabore con el personal sanitario**. En algunas ocasiones y si su estado de salud lo permite, el personal sanitario puede que le pida que realice acciones sencillas tales como alejarse de la entrada o colocarse la mascarilla. Esto evita entradas del personal y ahorra equipos de protección, lo que nos permitirá atender a más pacientes con las medidas adecuadas.
- **Todo el personal que le atiende llevará un equipo especial de protección siempre que entre en su habitación**.
- **Objetos personales**. Facilite en todo momento la limpieza de la habitación y de su propio entorno manteniendo sus enseres ordenados y su mesilla despejada.

Tenga la seguridad de que los profesionales del hospital le daremos los cuidados que usted requiera en las mejores condiciones posibles y le deseamos una pronta recuperación.

**Para cualquier aclaración sobre este asunto, se puede dirigir al personal de la planta que le atiende.**

## Si es usted un paciente ingresado NO COVID-19

La situación epidemiológica de la pandemia COVID-19, nos obliga a tomar una serie de precauciones por su seguridad, y también la de los profesionales. Le informamos que solo en el caso que usted sea una persona dependiente y el personal sanitario lo considere necesario podrá tener un acompañante, y que será necesario que esté se **ACREDITE** en el momento de realizar el **INGRESO** en categoría de **ACOMPañANTE REGISTRADO**.

Le rogamos que usted y **SUS FAMILIARES O ALLEGADOS** lean atentamente estas recomendaciones a seguir durante su ingreso hospitalario para disminuir el riesgo de transmisión:

- **Lávese las manos frecuentemente** con agua y jabón, o utilice la solución hidroalcohólica que tiene a su disposición en la habitación.
- **Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.**
- **Mantenga una distancia de seguridad de 2 metros** aproximadamente con otras personas, salvo con el personal sanitario en los procedimientos que requieran su atención.
- **Use siempre mascarilla quirúrgica.** Recuerde lavarse las manos antes de ponerse la mascarilla y tras retirársela.
- **No salga de su habitación**, salvo cuando se le indique para la realización de pruebas diagnósticas o medidas terapéuticas. No pasee por el pasillo ni permanezca en salas de espera.
- **Podrá recibir la visita de un familiar dos veces al día.** Se establece que sea de 1 hora en dos franjas horarias (12-13h) y (19-20h), siempre siendo el mismo familiar.
- **Si usted es una persona dependiente** y el personal sanitario lo considera necesario podrá permanecer acompañado durante todo el día por una persona que no presente síntomas de COVID-19 ni haya estado en contacto con alguna persona infectada por coronavirus. Se recomienda que el acompañante / visita no presente factores de riesgo como: mayores de 65 años y menores de 14 años, inmunosupresión, embarazo o cualquier otra circunstancia médica que lo desaconseje.
- **Se deben evitar los intercambios de acompañante**, salvo en determinadas circunstancias justificadas.
- **Las visitas/acompañantes deben permanecer en el interior de la habitación**, evitar estancias en zonas comunes y mantener una distancia de seguridad de al menos 1,5 metros con otros pacientes, familiares y profesionales.
- El personal del hospital le identificará como visita/ acompañante autorizado y registrará sus datos para poder contactar en caso necesario.
- **Los acompañantes/visitas autorizados no deben acudir al hospital con sospecha o infección activa por COVID-19** (fiebre (>37,2º), tos, dificultad respiratoria, sensación de fatiga, dolor torácico, vómitos y/o diarrea, dolores musculares, dolor de cabeza, pérdida o alteración de gusto u olfato, lesiones cutáneas de reciente aparición...), si han recibido instrucciones de aislamiento en su domicilio o si se han realizado una prueba de COVID-19 (PCR y/o serología) y están esperando resultados.
- **Su acompañante seguirá las indicaciones del personal sanitario**, debiendo permanecer en la habitación con mascarilla. Además, debe realizar lavado de manos completo y frecuente, y siempre al entrar y salir de la habitación, y evitar toser o estornudar en la mano, siendo preferible hacerlo sobre el codo o el antebrazo, o con pañuelos desechables (y por supuesto, desecharlos después).
- **No está permitida la entrega de regalos, flores, etc.** Se evitará la entrada de material que no sea imprescindible para el proceso del cuidado.
- **Si durante su ingreso se le detectara a usted una infección por COVID-19**, permanecerá en aislamiento y es posible que se le traslade a otra zona del Hospital, donde se ubican los enfermos afectados.

Si es usted paciente oncológico y va a hacer un ingreso por hospital de día, le rogamos que solicite al personal de nuestros centros información sobre las medidas específicas que debe observar.

Para cualquier aclaración sobre este asunto, diríjase al personal de la planta que le atiende.



# RECUERDE



Se ha intensificado el servicio de limpieza y desinfección de cada espacio de nuestros centros asistenciales.



Cada espacio del Hospital cuenta con una señalización específica con las normas que seguridad establecidas



Debe mantener siempre la mascarilla y la higiene de manos constante como norma general de ayudar a para el virus



Están limitadas las visitas y los acompañantes en función de cada proceso asistencial



Todo el personal de nuestros centros cumple un amplio protocolo de Prevención de Riesgos Laborales para garantizar su seguridad



Debe acudir a URGENCIAS si presenta síntomas compatibles con el COVID-19 e indicárselo al personal que le atienda

## Por su seguridad, por la de todos



**Este hospital  
no se para**



**hm hospitales**

Somos la Salud de Todos