

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 protocolos de actuación asistencial 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 ambulatoria.

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

Dirección Médica HM Hospitales

IMPORTANTE: FECHA ACTUALIZACIÓN 15 DE OCTUBRE DE 2021

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.

La mejor manera para acceder a la citación online es a través de la APP o la web de HM Hospitales dándose de alta como **usuario registrado**. Es un proceso sencillo que tiene un tiempo de validación de entre 24 y 48 horas. En este tiempo, nuestro objetivo es asegurar y confirmar sus datos asistenciales y garantizar un acceso unívoco a su información personal, cumpliendo así con los más altos estándares de la legislación vigente en materia de protección de datos.

Cuando usted solicite una consulta o prueba diagnóstica se le pedirá, independientemente de la vía que haya elegido para gestionar su cita, una dirección de correo electrónico y teléfono móvil. A dicho mail se le enviará una **confirmación de su cita médica** donde se incluirán las **recomendaciones y normas para acudir al Hospital**. Le rogamos que las lea detenidamente antes de cada visita porque pueden sufrir modificaciones en función del estado de la pandemia y de las recomendaciones de la autoridad sanitaria competente.

También tiene la opción de sustituir la cita presencial por una **Videoconsulta médica**, sin esperas ni desplazamientos y sin costes adicionales. La Videoconsulta con su médico de referencia, se tiene que solicitar a través de la App HM Hospitales y para ello es necesario ser **usuario registrado**.

En esta Videoconsulta podrá ver en directo a su médico, revisar y compartir documentos de su historia clínica y recibir una **prescripción y receta electrónica** para el correcto seguimiento de su estado de salud.



TEST COVID-19



HM Hospitales le ofrece la posibilidad de realizar un **test PCR o Antígeno** 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. El resultado estará disponible en un **plazo de entre 24 y 48 horas**.

Pasos a seguir tras un análisis por PCR

Una vez realizado el test, independientemente de donde tuviera lugar la extracción de la muestra, si presenta síntomas relacionados con el COVID-19 o un agravamiento de los mismos, debe acudir a Urgencias de su Hospital de referencia.

- El resultado de su estudio estará disponible en un plazo aproximado de entre **24 y 48 horas** en días laborables tras la toma de la muestra:
- En la web de www.abacid.es con el **Número de Identificación de análisis** y el **Código web** proporcionado cuando se realiza la toma de la muestra.
- Si ya es usuario registrado de HM Hospitales puede acceder a través de la APP y web de HM Hospitales a sus pruebas diagnósticas y análisis clínicos con el localizador que se le remite por email. Este localizador tiene una vigencia de 24 horas y lo puede solicitar en la propia web y APP del Grupo.

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.



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

- 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). Las mascarillas con válvula exhalatoria están prohibidas.



RECUERDE



EN URGENCIAS



No está permitido el paso de acompañantes salvo en caso de pacientes dependientes o en aquellos casos que la situación clínica del paciente así lo precise. En cualquier caso, **solo podrá acceder un acompañante.**

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
Por su seguridad, por la de todos



PROTOCOLO HM COVID-19

Conozca todas las medidas puestas en marcha para garantizar su seguridad y de la de todos nuestros pacientes.


hm hospitales

Somos la Salud de Todos

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 1.5 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.
- **Si es posible, acuda a su cita solo o con un solo acompañante.** 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 con pacientes pediátricos

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 los profesionales en CONSULTAS PEDIÁTRICAS. Le rogamos lea atentamente estas recomendaciones para disminuir el riesgo de transmisión.

Siguiendo el protocolo "CONFIANZA" que lleva a cabo HM Hospitales en todos sus centros, le indicamos cuándo acudir en cada ocasión al hospital. Por su seguridad, por la de todos.

- **Consulta** Acuda a la zona de consultas con su hijo/a para las consultas habituales y rutinarias, así como para las vacunaciones o seguimiento de enfermedades no infecciosas.
Los niños pequeños, hasta ser atendidos, deben permanecer en las sillas de transporte o en los brazos del adulto, evitando contacto con otros niños. Los juguetes han sido retirados para evitar contagios.
- **Urgencias** Si su hijo/a tiene tos, fiebre o cualquier otro síntoma que pueda estar relacionado con la COVID-19, acuda directamente a urgencias. Se han creado circuitos especiales para garantizar la máxima seguridad hasta descartar o determinar la enfermedad.
- **Videoconsulta** Si no cree que es necesario acudir al hospital, el servicio de pediatría de HM Hospitales pone a su disposición el servicio de Videoconsulta a través de nuestra APP con la cual podrá mantener la cita médica con su pediatra de referencia evitando desplazamientos innecesarios.

Y recuerde seguir las normas generales de prevención:

- **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.**
- **Use siempre mascarilla quirúrgica.** Recuerde lavarse las manos antes de ponerse la mascarilla y tras retirársela. Los niños mayores de 6 años también deben llevar mascarilla.
- **Mantenga una distancia de seguridad de 1.5 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.
- **No permanezca en zonas comunes**, pasillo, salas de espera, etc. más que el tiempo imprescindible. Durante ese tiempo, mantenga la distancia de seguridad con otros pacientes y/o familiares.
- **Está indicado que SOLO acuda un adulto con el niño/a.** En caso de no poder acudir solo le rogamos que extreme las medidas de distanciamiento y que tanto la entrada a su cita médica como a las zonas de espera se realicen con el menor número de personas posible.
- **No acuda al hospital si:**
 - Ha recibido instrucciones de aislamiento en su domicilio.
 - Se ha realizado una prueba de COVID-19 (PCR y/o serología) y está esperando resultados.

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** 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.
- **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 actual de la pandemia COVID-19 permite que los pacientes NO COVID-19 ingresados en los hospitales reciban visitas o permanezcan acompañados. En las siguientes recomendaciones se recogen medidas para evitar infecciones y prevenir la aparición de brotes en el hospital.

- Realice **higiene de manos** frecuentemente utilizando la solución hidroalcohólica que tiene a su disposición en la habitación (preferiblemente) o con agua y jabón. La higiene de manos debe realizarse siempre al entrar y al salir del hospital, y al entrar y al salir de la habitación. No utilice guantes.
- **Use siempre mascarilla quirúrgica.** Recuerde lavarse las manos antes de ponerse la mascarilla y tras retirársela. Está prohibido el uso de mascarillas con válvulas de exhalación.
- **Mantenga una distancia de seguridad de 1.5 metros** aproximadamente con otras personas, salvo con el personal sanitario en los procedimientos que requieran su atención.
- **Permanezca el mayor tiempo posible en su habitación.** Si la situación epidemiológica lo permite, podrá salir de la habitación para pasear por pasillos o zonas establecidas si el personal sanitario así lo ha indicado como recomendación o medida terapéutica, manteniendo en todo momento la distancia de seguridad con otros pacientes y sus acompañantes.
- **Puede 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 deben evitar los intercambios de acompañante**, salvo en determinadas circunstancias justificadas.
- Podrá recibir visitas, en horario de tarde y evitando que coincidan más de 2 personas al mismo tiempo en la habitación.
- **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.
- Se recomienda que los acompañantes y visitas cuenten con **pauta vacunal completa** frente al COVID-19.
- **Se recomienda que los menores de 12 años no vacunados no acudan al hospital.**
- Se evitará la entrada de material que no sea imprescindible para el proceso del cuidado. No está permitida la entrega de regalos, flores, etc.
- **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 la situación epidemiológica o cualquier circunstancia del hospital lo requiere, la Dirección del centro podrá prohibir la presencia de acompañantes y/o visitas en áreas NO COVID-19 para limitar los riesgos para pacientes y profesionales.**

Para cualquier aclaración sobre este asunto, se puede dirigir 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 de seguridad establecidas



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



Están limitadas las visitas y los acompañantes en cumplimiento de las directrices de las autoridades sanitarias



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