

# Guía del paciente



Estimado paciente,

Permítame ante todo darle la Bienvenida al **Hospital Universitario HM Madrid**. 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 Campal  
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.

## Información general



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 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.

# Ingreso

## Admisión

Se deben formalizar una serie de trámites administrativos para proceder a su ingreso. Por ello deberá mostrar su D.N.I. y firmar la autorización correspondiente en el momento del ingreso.

**Si dispone de una póliza de una Compañía aseguradora**, deberá presentar la tarjeta en vigor que le acredite como asegurado. Y si el ingreso es PROGRAMADO, debe presentar además la autorización facilitada por su Compañía de Seguros.

**Si NO dispone de un seguro médico**, se le solicitará que realice un depósito para cubrir los gastos iniciales, que podrá abonar en metálico o con tarjeta de crédito.

Si no precisa ingreso en una Unidad Especial, el Servicio de Admisión le proporcionará una cama individual con cama de acompañante.

Si no desea que se proporcione información a terceros sobre su ingreso, debe indicárnoslo a su llegada.

Nuestros protocolos de Seguridad del Paciente incluyen la colocación, a su ingreso, de una pulsera identificativa con sus datos personales. Le rogamos compruebe que estos datos son correctos antes de su colocación. 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.





## Estancia en el hospital

### 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, el Consentimiento Informado, que en un lenguaje sencillo contiene información detallada del procedimiento, 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 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 habitualmente una vez cada turno, ajustándose siempre a las indicaciones del médico responsable y a las circunstancias del paciente en cada momento, pudiendo disminuir o aumentar 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 enfermera.**



**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.

### **Pacientes en 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, así como un camisón del hospital, si bien puede utilizar los suyos propios si así lo prefiere. Si se encuentra limitado para el aseo diario de forma autónoma, el personal sanitario le ayudará en esta tarea.





## Alimentación

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

**Horarios de comidas:** el horario habitual de comidas será el mismo para todos los pacientes, pudiendo adaptarse en determinadas situaciones como inicio de tolerancia tras ayuno, realización de pruebas, ingreso fuera del horario de comida...

- Desayuno: 08:30h.
- Comida: 13:00h.
- Merienda: 17:00h.
- Cena: 20:00h.

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

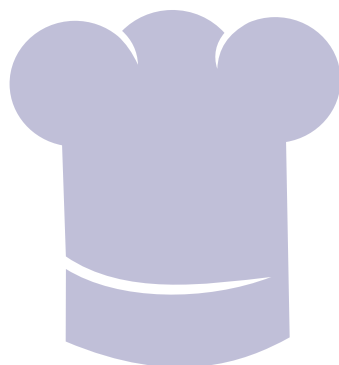
**Situaciones especiales:** en casos seleccionados, como son los niños o adultos en determinadas situaciones, desde cocina se pondrá directamente en contacto con el paciente para tratar de ofrecerle una dieta adecuada a sus preferencias. No dude en comentarlo con el personal.

## 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.

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



## 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.

## Unidades especiales

### Unidad de cuidados intensivos (UCI)

RECUERDE que si el paciente es trasladado a la UCI, los acompañantes deberán **dejar libre la habitación** cuando el personal de la planta se lo indique.

En la UCI, se establecen dos intervalos diarios para las vistas, en horario de mañana, durante el cual se facilita la información médica, y otro en horario de tarde. El personal de la UCI le informará de las normas generales de funcionamiento. Recuerde que los horarios pueden verse modificados por necesidades del Servicio.

**Horario de visitas:** Mañanas de 13:00h a 13:30h. Tardes de 19:00h a 19:30h.

### 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 retrasos, aunque no siempre se dispone de información precisa.

De forma habitual, 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. 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 cuantas dudas le surjan.

Puede además solicitar ayuda para la gestión de sus citas de revisión 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

### *Atención e información*

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 donde 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:**

- Por teléfono: 91 447 66 00, o bien marcando la extensión 1117 desde su habitación.
- Por mail: [atpaciente.hm@hmhospitales.com](mailto:atpaciente.hm@hmhospitales.com)
- En el despacho habilitado en la planta baja.

### **Horario de atención:**

- De lunes a viernes de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 18:00 h.

### **Usuario HM Hospitales**

Como usuario registrado podrá solicitar su Tarjeta HM Hospitales, que le proporciona acceso a diversos beneficios, como la posibilidad de tramitar citas on line, descuentos en la tarifa de Parking de nuestros Hospitales, descuento en las tarifas privadas en algunos procedimientos, etc.

Para poder tramitar su alta como usuario, es necesario que cumplimente y firme el documento que encontrará en la documentación facilitada en la carpeta, o que rellene el formulario on line de nuestra página web.

### **Consultas externas**

Si precisa solicitar citas para revisión tras su alta, puede hacerlo en los mostradores de consultas o radiología, o bien en el teléfono 902 089 800. Si precisa ayuda puede contactar con Atención al Paciente.

### **Laboratorio**

Consulta de extracciones, de lunes a viernes de 08:00h a 20:00h y sábados de 09:00 h a 10:00 h sin cita previa. Para pruebas especiales consulte con Laboratorio. Puede disponer de mayor información en [www.abacid.es](http://www.abacid.es).

## Otros servicios a su disposición

### **Teléfono y televisión**

En Recepción le pueden informar sobre uso de la televisión y las tarifas, y le facilitarán si es preciso el mando a distancia. Dispone de bonos de TV que puede contratar en Caja o Recepción.

Tarifa **diaria**: 10€ (IVA incluido)

Bono **3 días**: 25€ (IVA incluido)

Bono **7 días**: 50€ (IVA incluido)

La facturación máxima del servicio será de 150€ por ingreso.

También le pueden informar sobre el uso del teléfono para realizar llamadas externas si lo precisa.

### **Servicio de peluquería**

El Hospital dispone de Servicio de Peluquería en las habitaciones. Si lo desea puede solicitarlo a través de Atención al Paciente o en la Recepción principal.

### **Cafetería**

Está situada en la planta baja del Hospital, abierta todos los días en horario de 08:00h a 22:00h. Le informamos de que puede adquirir bonos de menú del día en Caja o en Recepción Principal.

Bono **3 Menús**: 25€ (IVA incluido)

Bono **7 Menús**: 55€ (IVA incluido)

### **Servicio Religioso**

La capilla se encuentra ubicada en la 2ª planta del Hospital. El capellán viene diariamente para la atención de los pacientes. Si desea recibir la Sagrada Comunión comuníquelo en el Control de Enfermería la noche anterior.

**Horario de Eucaristía:** Domingos a las 11:00 horas.



**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 y 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 su 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

16.

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.





# Guía del paciente



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