

Guía do paciente



Estimado paciente,

Permítame ante todo darlle a benvida ao **Hospital HM Modelo**. Este Hospital conta cun excelente equipo profesional e a máis avanzada tecnoloxía sanitaria, que poñemos á súa disposición para atendelo en todo o que necesite dende este momento, as 24 horas do día, os 365 días do ano.

Se algo distingue a HM Hospitais é a nosa prioridade en ofrecer a máxima calidade asistencial e facémolo cun sentido xeral do traballo en equipo, elevado nivel profesional e humano e unha asistencia personalizada e eficaz, poñendo todos os recursos humanos e tecnolóxicos necesarios para conseguir os resultados médicos esperados.

Na Carpeta do Paciente que lle entregaron no momento da Admisión vai encontrar información importante sobre a súa estancia no Hospital. Rógolle que a lea con detención e, se lle xorde algunha dúbida, o noso persoal de Atención ao Paciente estará encantado de atendelo. Espero que a súa estancia entre nós sexa o máis curta e agradable posible, tanto para vostede como para os seus familiares e achegados. Pola nosa parte, poñeremos todo o noso esforzo en que así sexa.



Dr. D. Juan Abarca Campal
Presidente HM Hospitais



A dirección e todo o persoal de HM Hospitais danlle a benvida e deséxanlle un pronto restablecemento.

Estamos á súa disposición para proporcionarlle unha grata estancia.

Neste documento facilitámoslle información xeral sobre o funcionamento e organización do Hospital que entendemos lle resultará de axuda.

Información xeral



Para comunicarse coa
Recepción Principal,
marque o “9” dende o
teléfono do seu cuarto.



Pola súa seguridade, en
caso de **EMERXENCIA**,
debe seguir en todo
momento as indicacións
do persoal, que está
debidamente adestrado
para afrontar calquera
situación.



No caso de que dispoña
dun documento rexistrado
de **INSTRUCCIÓN
PREVIAS**, por favor
comuníqueo ao seu médico
cando ingrese.



Recordámoslle tamén que en
cumprimento da Lei 42/2010,
NON ESTÁ PERMITIDO FUMAR
nos establecementos sanitarios.
Esta prohibición pode ademais
constituír un perigo especialmente
importante en determinadas
situacións e localizacións.
**TAMPOUCO SE PERMITEN
CIGARROS ELECTRÓNICOS.**



Recomendámoslle que non
traia ao Hospital diñeiro nin
obxectos de valor, pois o
Hospital non pode facerse
responsable deles. Se non
é posible, debe custodialos
adecuadamente.

Ingreso

Admisión

Débense formalizar unha serie de trámites administrativos para proceder ao seu ingreso. Por iso, deberá mostrar o seu DNI e firmar a autorización correspondente no momento do ingreso.

Se dispón dunha póliza dunha Compañía aseguradora, tarxeta en vigor que o acredite como asegurado. E se o ingreso é PROGRAMADO, debe presentar ademais a autorización facilitada pola súa Compañía.

Se NON dispón dun seguro médico, solicitaráselle que realice un depósito para cubrir os gastos iniciais, que poderá aboar en metálico ou con tarxeta de crédito.

Se non desexa que se proporcione información a terceiros sobre o seu ingreso, debe indicárnolo á súa chegada.





Estancia no hospital

Información clínica

En cumprimento da lexislación vixente, a información sobre o seu proceso facilitaráselle unicamente a vostede e ás persoas que vostede indique. No caso de menores, informarase exclusivamente aos pais ou titores legais. Salvo excepcións debidamente xustificadas, non se facilitará información telefónica.

Consentimento informado

O Consentimento Informado garante o seu dereito a estar informado e a tomar as decisións que considere mellores para a súa saúde.

En xeral, tanto a información como o consentimento son verbais, a excepción das intervencións diagnósticas ou terapéuticas que impliquen risco ou inconvenientes para os pacientes, como se recolle na Lei 41/2002.

Nestes casos debe facilitarse para a súa lectura, comprensión e firma un documento, Consentimento Informado, que contén información detallada do procedemento nunha linguaxe comprensible, así como as posibles complicacións, tanto aquelas frecuentes como as que son infrecuentes pero graves e, no seu caso, os riscos derivados da situación do paciente. Así mesmo, este Consentimento Informado debe contemplar alternativas, se existen, e debe recoller o nome e a firma do facultativo que informa e a data desta. Se o paciente non está en condicións de firmalo ou se se trata dun menor, firmarao no seu lugar o seu representante ou familiar. Existe a posibilidade de revogar o consentimento en calquera momento.

Visita médica

Cando un paciente ingresa en planta de hospitalización dende o Servizo de Urxencias, xa foi adecuadamente valorado por un médico. A seguinte visita terá lugar ao longo das seguintes 24 horas, salvo situación especial ou de urxencia.

De igual forma, o pase diario de visita ten lugar ao longo do día. Durante este, informarase o paciente ou os seus acompañantes, segundo os casos, da evolución clínica e das seguintes actuacións (probas diagnósticas, actuacións terapéuticas, alta...).

Lembre que é importante que coñeza o nome do médico responsable do seu ingreso, así como o dos membros do seu equipo.

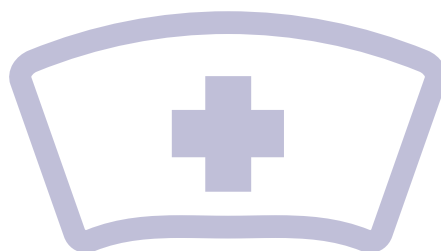
Coidados de enfermaría

As diferentes Unidades de Hospitalización contan con profesionais cualificados para atender todas as súas necesidades. Se precisa calquera atención, pulse o timbre situado na cabeceira da cama e o persoal de Enfermería poñerase á súa disposición, sen que sexa preciso que se acerque ao Control.

Toma de constantes: a toma de constantes (tensión arterial, frecuencia cardíaca, temperatura, saturación de osíxeno...) realizarase habitualmente en quenda de mañá e tarde, axustándose sempre ás indicacións do médico responsable e ás circunstancias do paciente en cada momento. Poderá diminuír ou aumentar a frecuencia destes controis a criterio do persoal que o atende.

Administración de medicación: o horario de administración da medicación será establecido polo persoal de Enfermería seguindo as pautas indicadas polo seu médico. Se este horario se vise alterado nalgunha quenda por algunha circunstancia que responda a necesidades da Unidade, pode estar tranquilo: unha variación de ata 60 minutos na administración é habitual e non altera a súa efectividade.

Por favor, comunique calquera ALERXIA ao seu médico e enfermeiro.



Realización de técnicas no cuarto: o persoal de Enfermería avisarao se vai realizar algunha técnica e ofreceralle a posibilidade ao acompañante de saír do cuarto para facilitar o seu labor. Non obstante, o acompañante pode permanecer co paciente se o desexa, especialmente se se trata dun menor.

No seu propio beneficio é importante que NON ESQUEZA:

- Mentres permaneza ingresado administraráselle os medicamentos prescritos polo seu médico, que serán facilitados polo persoal de Enfermería. Calquera dúbida a este respecto debe consultala co seu médico.
- Se estivese sometido a algún tratamento habitual, deberá entregar a medicación ao persoal de Enfermería.
- Non pode abandonar a planta na que se encontra hospitalizado. Se precisa facelo por calquera motivo ou ten autorización para isto, comuníqueo ao persoal sanitario ao seu cargo.

Pacientes en illamento

Nalgúns casos, o paciente debe permanecer en illamento, en beneficio propio e do resto de pacientes e persoal. Nestes casos rógase limitar ao máximo as visitas e que os acompañantes cumpran de forma estrita as recomendacións que lles facilitará o persoal de Enfermería. Consulte calquera dúbida que teña ao respecto.

Aseo persoal

A hixiene persoal contribúe notablemente ao seu estado de saúde. O hospital facilitaralle un neceser con útiles de aseo. Se se encontra limitado para o aseo diario de forma autónoma, o persoal sanitario axudarao nesta tarefa.



Alimentación

Pola súa seguridade, non debe consumir ningún alimento nin bebida fóra da dieta do hospital.

Horarios de comidas: o horario habitual de comidas será o mesmo para todos os pacientes, aínda que se poderá adaptar en determinadas situacións como inicio de tolerancia tras o xaxún, realización de probas, ingreso fóra do horario de comida...

- Almorzo: 09:00 h
- Merenda: 16:00 h
- Xantar: 13:00 h
- Cea: 20:00 h

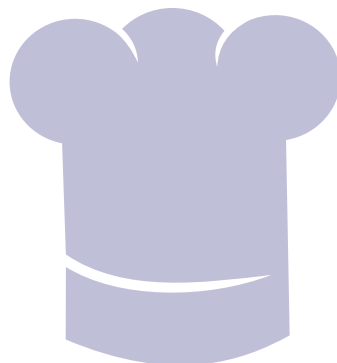
Alerxias alimentarias: informe o persoal sanitario se padece algún tipo de alerxia ou intolerancia a alimentos, para poder adaptar a súa dieta segundo as súas necesidades.

Situacións especiais: en casos seleccionados, como son os nenos ou adultos en determinadas situacións, o persoal de enfermaría poñeráse directamente en contacto co paciente para tratar de ofrecerlle unha dieta adecuada ás súas preferencias. Non dubide en comentalo co persoal

Limpeza do cuarto

O cuarto será obxecto de limpeza diaria polo persoal de Limpeza, quen pode facilitar e repoñer os útiles de aseo se os precisa.

O cambio da roupa de cama do paciente será realizada polo persoal de Enfermería diariamente en quenda de mañá. Non dubide en solicitar todo aquilo que poida necesitar para facer a súa estancia máis comfortable.



Visitas

Nos nosos centros non existe un horario restrinxido de visitas, polo que solicitamos a súa colaboración co fin de garantir o benestar das persoas ingresadas:

- Evite ruídos, falar en voz alta e circular innecesariamente polos corredores.
- Procuren non permanecer no cuarto máis de dúas persoas á vez.
- Lembre que non é aconsellable acudir con menores de 12 anos.
- Recomendamos que as visitas non se prolonguen máis alá das 22:00 h, co obxecto de respectar os períodos de descanso dos pacientes.
- A pesar do anterior, é aconsellable que o paciente se encontre sempre acompañado dunha persoa. Se nalgún momento o paciente debe quedarse só, por favor avisen o persoal de Enfermaría.

Unidades especiais

Unidade de coidados intensivos (UCI)

LEMBRE que se o paciente é trasladado á UCI, os acompañantes deberán **deixar libre o cuarto** cando o persoal da planta llo indique. Na UCI establécense dous intervalos diarios para as visitas, en horario de mañá, durante o cal se facilita a información médica, e outro en horario de tarde.

O personal da UCI informarao dos horarios de visita, así como das normas xerais de funcionamento. Lembre que os horarios poden verse modificados por necesidades do Servizo.

Horario de visitas: mañás de 12:00 h a 13:00 h, tardes de 17:00 h a 18:00 h.

Quirófano

A pesar de que se encontre xa ingresado e o seu médico xa lle indicara a hora aproximada de inicio da intervención, en ocasións esta previsión pode non cumprirse. O persoal sanitario informarao na medida do posible dos retrasos, aínda que non sempre se dispón de información precisa.

De forma habitual, unha vez finalizada a intervención, o cirurxián informará presencial ou telefonicamente os seus acompañantes de como transcorreu esta. Vostede deberá permanecer un tempo indeterminado na Área de Reanimación.

Un retraso no seu traslado ao cuarto non sempre significa unha complicación. Confíe no persoal que o atende e non dubide de que os manteremos informados a vostede e os seus acompañantes de calquera incidencia.

Alta hospitalaria

Informe de alta

O informe de alta será entregado en man polo médico. Só nalgúns casos e con autorización previa o fará o persoal de Enfermería. Léao con atención e pregunte cantas dúbidas lle xurdan.

Pode ademais solicitar axuda para a xestión das súas citas de revisión ou probas antes de abandonar o hospital.

Trámites

Unha vez firmada a alta médica, o cuarto debe quedar desocupado o antes posible. En caso contrario, pode ser considerado un día máis de estancia.

Por favor, comunique no Control de Enfermería que abandona o cuarto e lembre, se procede, pasar por Caixa antes de abandonar o Hospital para formalizar a alta.

Alta voluntaria

Se por calquera motivo desexa abandonar o Hospital antes de recibir a alta médica, debe deixar constancia escrita desta decisión firmando o documento de Alta Voluntaria.

Aínda neste caso, ten dereito a recibir un Informe de Alta que resuma o seu proceso, se ben debe saber que os gastos derivados desta decisión (ambulancia...) corren pola súa conta.



De interese xeral

Departamento de atención ao Paciente

Atención e información

Este Hospital conta cun Departamento de Atención ao Paciente, que ofrece unha atención personalizada destinada a tratar de que a estancia de pacientes e familiares sexa o máis agradable posible. O persoal deste departamento está á súa disposición para axudalo a resolver dúbidas ou realizar xestións diversas.

Mediante unha estreita colaboración tanto cos órganos de Dirección do Hospital como coas súas distintas áreas, o persoal deste departamento pode:

- Proporcionar información acerca dos servizos dispoñibles en todos os nosos hospitais, así como sobre o funcionamento do propio Hospital onde se encontran.
- Atender calquera necesidade ou incidencia que os nosos pacientes ou familiares poidan detectar durante o seu paso polos nosos hospitais.
- **Informar e asesorar sobre os recursos sociais dispoñibles destinados ao coidado de pacientes.**
- Detectar posibles áreas de mellora, ben a través da información facilitada por pacientes e familiares, ou ben mediante as visitas realizadas aos distintos Servizos.
- Transmitir todas aquelas felicitacións que os pacientes e familiares queiran facer chegar aos traballadores do Hospital.

Contacto:

- Por teléfono: 981 14 73 00, ou ben marcando a extensión 1552 dende a súa habitación.
- Por mail: atpaciente.hmg@hmhospitais.com
- Situado no despacho habilitado na 4ª planta.

Horario de atención:

- De luns a venres de 09:00 h a 14:00 h e de 16:00 h a 18:00 h.

Usuario HM Hospitais

Como usuario rexistrado poderá solicitar a súa Tarxeta HM Hospitais, que lle proporciona acceso a diversos beneficios, como a posibilidade de tramitar citas on line, descontos na tarifa de Párking dos nosos hospitais, desconto nas tarifas privadas nalgúns procedementos, etc.

Para poder tramitar a súa alta como usuario, é necesario que cubra e firme o documento que encontrará na documentación facilitada na carpeta, ou o formulario on line da nosa páxina web.

Consultas externas

Se precisa solicitar citas para revisión tras a súa alta, pode facelo nos mostradores de consultas ou radioloxía, ou ben no teléfono 981 147 320. Se precisa axuda pode contactar con Atención ao Paciente.

Laboratorio

Consulta de extraccións, de luns a venres de 08:00 h a 20:00 h e sábados de 09:00 h a 10:00 h sen cita previa. Para probas especiais pida cita ao Laboratorio. Pode dispoñer de maior información en www.abacid.es.

Outros servizos á súa disposición

Teléfono e televisión

En Recepción poden informalo sobre o uso da televisión e as tarifas.

Tamén o poden informar sobre o uso do teléfono para realizar chamadas externas se o precisa.

Cafetería e Servizo Relixioso

Para informarse sobre a dispoñibilidade e horario destes servizos, consulte a información adxunta.



A súa opinión é moi importante, por favor, axúdenos a mellorar cubrindo as follas de suxestións. Moitas grazas

Dereitos dos pacientes

Lei xeral de sanidade (arts. 10 e 11 da Lei 14/1986 de 25 de abril).

Todos teñen os seguintes dereitos con respecto ás administracións públicas sanitarias:

- 1.** Ao respecto da súa personalidade, dignidade humana e intimidade, sen que poida ser discriminado por razóns de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideolóxico, político ou sindical.
- 2.** Á información sobre os servizos sanitarios aos que pode acceder e sobre os requisitos necesarios para o seu uso.
- 3.** Á confidencialidade de toda a información relacionada co seu proceso e coa súa estancia en institucións sanitarias públicas e privadas que colaboren co sistema público.
- 4.** A ser advertido de se os procedementos de prognóstico, diagnóstico e terapéuticos que se lle apliquen poden ser utilizados en función dun proxecto docente ou de investigación que, en ningún caso, poderá comportar perigo adicional para a súa saúde. En todo caso, será imprescindible a autorización previa por escrito do paciente e a aceptación por parte do médico e da Dirección do correspondente Centro Sanitario.
- 5.** A que se lle dea en termos comprensibles, a el e aos seus familiares ou achegados, información completa e continuada, verbal e escrita, sobre o seu proceso, incluíndo diagnóstico, prognóstico e alternativas de tratamento.
- 6.** Á libre elección entre as opcións que lle presente o responsable médico do seu caso, será preciso o previo consentimento escrito do usuario para realizar calquera intervención, excepto nos seguintes casos:
 - Cando a non intervención supoña un risco para a saúde pública.
 - Cando non estea capacitado para tomar decisións, en cuxo caso o dereito corresponderá aos seus familiares ou persoas a el achegadas.
 - Cando a urxencia non permita demoras por poder ocasionar lesións irreversibles ou existir perigo de falecemento.
- 7.** A que se lle asigne un médico, cuxo nome se lle comunicará, que será o seu interlocutor principal co equipo asistencial. No caso de ausencia, outro facultativo do equipo asumirá tal responsabilidade.
- 8.** A que se lle estenda un certificado acreditativo do seu estado de saúde, cando a súa esixencia se estableza por unha necesidade legal ou regulamentaria.

9. A negarse ao tratamento, excepto nos casos sinalados no apartado 7, para o que deberá solicitar a alta voluntaria nos termos que sinala o apartado 4 do capítulo de deberes.
10. A participar, a través das institucións comunitarias, nas actividades sanitarias nos termos establecidos nesta lei e nas disposicións que a desenvolven.
11. A que quede constancia por escrito de todo o seu proceso. Ao finalizar a estancia do usuario nunha institución hospitalaria, o paciente, familiar ou persoa a el achegada, recibirá o seu Informe de Alta.
12. A utilizar as vías de reclamación e de proposta de suxestións nos prazos previstos. Nun ou noutro caso deberá recibir resposta por escrito nos prazos que regulamentariamente se establezan.
13. A elixir o médico e os demais sanitarios titulados de acordo coas condicións contempladas nesta lei, nas disposicións que se diten para o seu desenvolvemento e nas que regulen o traballo sanitario nos Centros de Saúde.
14. A obter os medicamentos e produtos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar ou restablecer a súa saúde, nos termos que regulamentariamente establece a Administración do Estado.
15. Respectando o peculiar réxime económico de cada servizo sanitario, os dereitos contemplados nos apartados 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9 e 11 deste artigo serán exercidos tamén con respecto aos servizos sanitarios privados.

Deberes dos pacientes

Serán OBRIGACIÓNS da cidadanía coas institucións e organismos do sistema:

1. Cumprir as prescricións xerais de natureza sanitaria, comúns a toda a poboación, así como as específicas, determinadas polos Servizos Sanitarios.
2. Coidar as instalacións e colaborar no mantemento da habitabilidade das Institucións Sanitarias.
3. Responsabilizarse do uso adecuado das prestacións ofrecidas polo sistema sanitario, fundamentalmente nos que se refire á utilización de servizos, procedementos de baixa laboral ou incapacidade permanente e prestacións terapéuticas e sociais.
4. Firmar o documento de alta voluntaria nos casos de non aceptación do tratamento. De negarse a isto, a Dirección do correspondente Centro Sanitario, a proposta do facultativo encargado do caso, poderá dar a alta.



Guía do paciente



www.hmhospitales.com



hm hospitales

Somos tu Salud