



# Guía do paciente



Estimado paciente,

Permítame ante todo darlle a benvinda 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 Hospitales 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 atopar información importante sobre a súa estancia no Hospital. Rógolle que a lea amodo 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.

Reciba un cordial saúdo,



Dr. D. Juan Abarca Cidón  
Presidente HM Hospitales



A dirección e todo o persoal de HM Hospitales 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 cremos que o pode axudar.

## Información



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  
**INSTRUCCIÓNS PREVIAS**, por favor  
comuníqueo ao seu médico no  
seu ingreso.



Lembrámoslle 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 se  
fai responsable deles. Se non  
é posible, debe custodialos  
adecuadamente.

## Estancia no hospital

### Identificación

Os nosos protocolos de Seguridade do Paciente inclúen a colocación da pulseira identificativa cos seus datos persoais. Rogámoslle que comprobe que estes datos son correctos. De igual forma, se esta se estragase ou extraviase ao longo da estancia, comuníqueo ao persoal para que sexa substituída. Na alta pode retirala e desbotala vostede mesmo.

### Información clínica

En cumprimento da lexislación vixente, a información sobre o seu proceso seralle facilitada 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, se é o caso, os riscos derivados da situación do paciente. Así mesmo, este Consentimento informado debe contemplar alternativas, se existen, e recoller o nome e a firma do facultativo que informa e tamén a data desa firma. 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 na 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 Enfermaría poñerase á súa disposición, sen necesidade de que se acerque ao Control.

**Toma de constantes:** a toma de constantes (tensión arterial, frecuencia cardíaca, temperatura, saturación de osíxeno...) realizarase axustándose sempre ás indicacións do médico responsable e ás circunstancias do paciente en cada momento, aínda que poderá variar 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 Enfermaría 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 ao persoal de Enfermaría.**



**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 só se lle administrarán os medicamentos prescritos polo seu médico, que serán facilitados polo persoal de Enfermería. Calquera dúbida a este respecto debe consultala co seu médico.
- Non pode abandonar a planta na que se atopa hospitalizado. Se precisa facelo por calquera motivo ou ten autorización para isto, comuníquello ao persoal sanitario ao seu cargo.

## **Alimentación**

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

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

## **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 o máximo posible 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 axudaráo nesta tarefa.



## Limpeza do cuarto

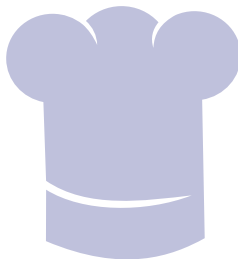
O cuarto será obxecto de limpeza diaria polo persoal de Limpeza, quen pode facilitar e repoñer os útiles de aseo, se os precisa.

O cambio da roupa da cama do paciente realizarao o persoal de Enfermería diariamente na 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.
- Non obstante, é aconsellable que o paciente se encontre sempre acompañado dunha persoa. Se nalgún momento o paciente debe quedar só, por favor avisen o persoal de Enfermería.





## 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 llelo indique.

Na UCI, establécense dous intervalos diarios para as visitas: un en horario de mañá, durante o cal se facilita a información médica, e outro en horario de tarde. O persoal da UCI informarao das normas xerais de funcionamento e dos seus horarios. Lembre que estes poden verse modificados polas necesidades do Servizo.

### Quirófano

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

Habitualmente, una 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. Lembre que 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 cunha 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. A alta despois das 12.00 h da mañá por motivos non médicos pode ser considerada un día máis de estancia.

Por favor, comunique no Control de Enfermería que abandona o cuarto e lembre, se procede, consultar con Administración 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 así ten dereito a recibir un Informe de Alta que resuma o seu proceso, se ben debe saber que, neste caso, 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 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 estrita 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 atopan.
- 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 de 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 1912 dende o seu cuarto.
- Por mail: [atpaciente.hmg@hmhospitales.com](mailto:atpaciente.hmg@hmhospitales.com)
- Situado no despacho habilitado na 4ª planta.

### Horario de atención:

- De luns a venres de 09.00 a 14.00 h e de 16.00 a 18.00 h

### Usuario HM Hospitales

Ser Usuario HM ten múltiples vantaxes: pode solicitar a súa cita médica online, acceder ás súas citas e á súa historia clínica, asociar pacientes e, todo iso, nun só clic. Fágase Usuario de HM Hospitales a través da nosa web **www.hmhospitales.com** e, de maneira gratuíta, accederá aos mellores servizos que un portal de saúde pode ofrecer.

Ademais, tamén pode solicitar a súa **Tarxeta HM Hospitales** (válido para maiores de 2 anos), que lle proporciona descontos adicionais nos servizos de HM Hospitais. Destaca como beneficio asociado á tarxeta a **gratuidade dos primeiros 30 minutos nos aparcadoiros** de HM Montepríncipe, HM Torrelodones, HM Puerta del Sur y HM Sanchinarro e o **desconto do 5% no baremo privado** -exceptuando os honorarios médicos- para aqueles titulares da tarxeta que accedan aos servizos do grupo sen ser usuarios de pólizas de sociedades médicas, así como descontos en numerosos servizos e unidades médicas concertadas de HM Hospitales.

**Pregunte ao noso persoal de Atención ao Paciente sobre como solicítala.**

### Consultas externas

Se precisa solicitar citas para revisión tras a súa alta, pode facelo nos mostradores de consultas ou en Radioloxía, no teléfono 981 147 320, ou ben a través da nosa web [www.hmhospitales.com](http://www.hmhospitales.com). Se precisa axuda pode contactar con Atención ao Paciente.

### Laboratorio

Para información sobre horarios consulte en Recepción. Para probas especiais consulte con Laboratorio. Pode dispoñer de maior información en [www.abacid.es](http://www.abacid.es).



## Outros servizos á súa disposición

### Teléfono e televisión

En Recepción pódeno informar sobre o uso da televisión e as tarifas. Tamén o poden informar sobre o uso do teléfono para realizar chamadas externas, se o precisa.

**Wifi gratuíta en todo o Hospital**

### Cafetería

Está situada na planta 1 do Hospital, aberta todos os días do ano.

### Servizo relixioso

A capela está situada na 4ª planta. O capelán acode a petición dos pacientes e/ou familiares. Se desexa recibir a Sagrada Comuñón, comuníqueo no Control de Enfermaría.

**Horario de Eucaristía:** consulte en Recepción



**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 do 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 razón 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 nas 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 implicar perigo adicional para a súa saúde. En todo caso, será imprescindible a autorización previa por escrito do paciente e a aceptación 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 consentimento previo 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. Nese caso o dereito corresponderá aos seus familiares ou persoas achegadas.
  - Cando a urxencia non permita demoras por poderse ocasionar lesións irreversibles ou existir perigo de falecemento.
- 7.** A que se lle asigne un médico, cuxo nome se dará a coñecer, que será o seu interlocutor principal co equipo asistencial. En 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.

Deberá para isto 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 súas disposicións.

**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 unha 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 se establezan pola 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 OBRIGAS da cidadanía coas institucións e cos 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 aceptar o 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](http://www.hmhospitales.com)