

Guía del paciente: INGRESOS Y CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA

Presentación

Mediante esta guía pretendemos orientar al paciente, proporcionando la información que debe conocer como usuario del centro hospitalario. El contenido que aquí se recoge es fruto de la experiencia de nuestro personal, así como de los comentarios y sugerencias de nuestros propios pacientes. La lectura de esta guía le ayudará durante su estancia en este hospital.

Todas las personas que trabajamos en Clínica Ponferrada le deseamos que su estancia en nuestro centro sea lo más agradable posible. Gracias de antemano por su colaboración.

Antes de acudir a la clínica

Si días antes de acudir a la clínica para una intervención quirúrgica, usted presenta alguna molestia o fiebre póngase en contacto con su especialista o llame al centro.

Es importante que prepare toda su documentación para que su atención sea lo más eficiente posible.

- No olvide llevar el día de la cita su DNI y cualquier información médica que crea que pueda resultar relevante: medicación que esté tomando, pruebas diagnósticas anteriores, informes médicos, etc.
- Si su asistencia está cubierta por alguna compañía de seguros deberá llevar la documentación que acredite dicha cobertura (tarjeta, autorización, etc.).
- Si se va a someter a una intervención quirúrgica y le han dado algunas pautas médicas (suspender medicación, permanecer en ayunas...) o algún tipo de preparación, asegúrese que las ha comprendido y realizado correctamente, si no, podría tener que anularse la intervención.
- Si se le ha dado un formulario de Consentimiento Informado no olvide traerlo el día de la prueba firmado.

Únicamente necesitará traer consigo los objetos de aseo personal que estime oportunos, así como bata y zapatillas.

En la clínica

A su llegada al centro diríjase al Servicio de Admisión donde deberá presentar el DNI y el volante de ingreso que le facilitó su médico para registrar sus datos. Si los datos que aparecen en el DNI no están actualizados, por ejemplo, la dirección, deberá advertirlo a la persona que lo atienda.

Además, en el caso de que usted sea beneficiario de un seguro de salud, deberá presentar al inicio de su asistencia la documentación que acredite la cobertura (tarjeta, autorización, etc.). En el caso de no tener esta documentación o, si se trata de un paciente privado, deberá realizar un anticipo económico en el departamento de Administración.

Si el ingreso es de urgencia deberá presentar la autorización dentro de las 24 horas siguientes. Si no es así, se le exigirá un depósito económico.

Una vez formalizado el ingreso, el personal del centro le acompañará a su habitación.

El servicio de Admisión le facilitará esta guía que le orientará durante su permanencia en la clínica, así como de su funcionamiento. No dude en solicitarnos cualquier aclaración u otra información que precise.

En planta

Una vez realizados los trámites de admisión, se le trasladará a la habitación asignada. El personal de planta le familiarizará con la habitación y el sistema de comunicación con el Control de Enfermería para que, si necesita ayuda, pueda acudir a él.

Además de las indicaciones generales de esta guía, deberá seguir todas las indicaciones e instrucciones del personal. Recuerde que está en un centro Sanitario por lo que no se deben hacer ruidos y está prohibido el uso de teléfonos móviles tanto en las habitaciones como en los pasillos.

La clínica dispone de habitaciones dobles y una suite, que son de uso individual en el caso de los pacientes privados y de aquellos pacientes cuyas aseguradoras así lo tengan pactado. Las habitaciones son para uso de los pacientes por lo que la cama de acompañante se usará única y exclusivamente para pernoctar. Procure mantener la habitación limpia y ordenada.

El horario de visitas es de 10:00h a 22:00h. No es aconsejable la visita de los niños.

Se recomienda un máximo de dos visitas por paciente, en el caso de habitaciones compartidas.

Rogamos a las visitas que respeten las normas generales del centro: silencio, orden, no permanecer en los pasillos, mantener las puertas cerradas y no usar teléfonos móviles.

Algunas pruebas, determinados tratamientos y las intervenciones quirúrgicas requieren la firma de un Consentimiento Informado. Asegúrese que lo ha comprendido, si no es así no dude en comentarlo.

Su médico le informará regularmente a usted o a quien usted designe de su enfermedad, tratamiento y evolución. Si no comprende algo no dude en preguntárselo.

Además de su médico, existe un equipo de médicos de guardia las 24 horas del día, que le atenderán si es preciso.

Comida

En Clínica Ponferrada contamos con un equipo experto de restauración encargado de gestionar la nutrición de los pacientes.

Las comidas serán servidas a los pacientes en su habitación. Necesitamos su colaboración para mantener la dieta prescrita por el médico, por lo que rogamos a los pacientes que no tomen alimentos del exterior. Si usted presenta alguna alergia o intolerancia a algún alimento no olvide comunicárselo al personal de enfermería.

Si algún acompañante desea comer con el paciente, puede solicitarlo al personal de enfermería en el momento del ingreso. También puede hacerlo en nuestro servicio de cafetería/restaurante. Existe servicio de habitaciones fines de semana y festivos.

Horarios (aproximados):

Desayuno: 09,00 horas

Comida: 13,00 horas

Merienda: 17,00 horas

Cena: 20,00 horas

Intervenciones quirúrgicas

Antes de la cirugía deberá permanecer en ayunas (sin comer, beber o fumar) al menos seis u ocho horas (o el tiempo que le haya indicado su médico). Asegúrese que ha comprendido en qué consiste la intervención y los riesgos que ella conlleva, así como de haber firmado y entregado los Consentimientos Informados y cumplir cualquier preparación específica para la intervención. En algunos casos es necesario dejar de tomar la medicación que habitualmente se ingiere. En cualquier caso, será su médico quien se lo indique.

El día que vaya a ser intervenido deberá ducharse. No es estrictamente necesario que sea justo antes de la intervención. Además, es muy importante que siga estas indicaciones:

- No aplicarse crema
- Lavarse los dientes sin tragar agua
- En el caso de los hombres, afeitarse.
- No llevar joyas, maquillaje, esmalte de uñas, horquillas, peluca, gafas, lentillas, dentadura postiza, audífonos o cualquier otro tipo de prótesis externa que habitualmente use.

Todos los objetos personales serán recogidos y entregados a sus acompañantes. Finalizada la intervención quirúrgica el paciente puede ser trasladado al Servicio de Reanimación donde será atendido por personal especializado. No están autorizadas las visitas a dicho servicio.

Alta hospitalaria

* El alta hospitalaria única y exclusivamente puede ser dada por su médico.

* Antes de abandonar el centro:

Las altas se dan antes de las 12 del mediodía, hora en la que los pacientes deben abandonar la habitación. De este modo, se asegura el buen funcionamiento de los servicios generales (limpieza, dietas, etc.) para que el siguiente paciente pueda ser atendido en las condiciones adecuadas y en el tiempo previsto. Si su estancia se prolonga se le facturará un día más completo.

* Preparación para el alta:

Asegúrese de tener clara toda la información, incluida la siguiente:

- Instrucciones acerca de su cuidado en casa.
- Instrucciones sobre los medicamentos que va a tomar.
- Instrucciones sobre rehabilitación, si fuera necesaria.
- Fechas de las revisiones de seguimiento a las que tenga que acudir.

* Facturación:

Una vez el paciente sea dado de alta, se presentará en administración para formalizar la liquidación con la clínica. La Administración permanecerá abierta de lunes a viernes desde las 08:00h a 22:00h.

* Justificantes:

Si desea un justificante de su estancia en la clínica puede solicitarlo en el servicio en el que fue atendido o en el Servicio de Admisiones.

* Ambulancia:

Si precisa de este servicio para ser trasladado deberá comunicarlo al personal de Enfermería con antelación.

Servicios

* Atención al paciente:

Si desea hacernos cualquier comentario o sugerencia puede hacerlo mediante la encuesta que se le entrega en el momento del ingreso. Dicha encuesta también está disponible en los mostradores de Consultas Externas o de Admisiones. También puede hacerlo escribiendo un e-mail a atencionalpaciente@clinicaponferrada.com Además, existen a disposición de los usuarios *Hojas de Reclamaciones* oficiales en el departamento de Administración.

* Facturación

Si su asistencia médica no está cubierta por ninguna compañía de seguros, deberá pasar por el Departamento de Administración para hacer el abono. Este departamento está abierto de lunes a viernes de 08:00h a 22:00h.

Si lo desea puede solicitar en este departamento presupuesto previo y orientativo de su asistencia.

* Caja fuerte

Todas las habitaciones están equipadas con caja fuerte. El personal del centro le explicará su funcionamiento a su llegada.

* Teléfono + TV + Wi-fi

Todas las habitaciones disponen de teléfono con el que podrán realizar y recibir llamadas. Para llamar al exterior deberá marcar el "0" seguido del número de teléfono. El importe de las llamadas deberá abonarlo cuando reciba el alta hospitalaria.

El centro dispone de servicio de televisión y wi-fi en todas las habitaciones. Si desea disfrutar de este servicio debe solicitarlo en Recepción.

* Mantenimiento

Si usted detecta cualquier desperfecto en su habitación, le rogamos se ponga en contacto con el Control de Enfermería que, inmediatamente, avisará a los servicios técnicos de mantenimiento.

* Cafetería

El centro cuenta con una cafetería situada en la planta principal. Dispone de servicio de restaurante con menú del día.

El horario es de lunes a viernes, de 08:00 h. a 21:30 h.

Existe Servicio de Habitaciones para el acompañante los fines de semana y festivos

* Máquinas expendedoras: situadas en la entrada de Urgencias (S-1) y en la planta principal.

* Peluquería

* Floristería

* Prensa diaria en la cafetería

* Alojamiento para acompañantes: existe un concierto con el hotel Celuisma (<http://www.celuisma.com/info-hotel-ponferrada>)

* Parking: existe un aparcamiento gratuito situado delante del edificio. Se accede por la avenida de Galicia, 1.

* Nuestra web - www.clinicaponferrada.com

En la página web de la clínica encontrará toda la información que necesite sobre nuestros profesionales y servicios médicos, unidades y servicios especiales, servicio de diagnóstico y chequeos médicos, entre otros.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales serán incorporados a un fichero del que es titular Clínica de Ponferrada S.A. y se utilizarán con la finalidad de prestarle la asistencia sanitaria que nos sea requerida. Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante escrito que será presentado en la recepción de la clínica, remitido por correo postal o dirigido a la siguiente dirección de correo electrónico:

protecciondatos@clinicaponferrada.com

Si es beneficiario de una mutua o aseguradora le informamos de que es posible que los datos de carácter personal que nos faciliten deban ser comunicados a la misma para la gestión de su seguro.

El hecho de que usted acceda a consultar con cualquiera de nuestros especialistas presumirá su consentimiento para el tratamiento de datos indicado.

Carta de derechos y obligaciones

Para Clínica Ponferrada el eje básico de las relaciones clínico-asistenciales se fundamenta en los derechos y deberes del paciente basados en la protección de los derechos humanos y la dignidad humana en la aplicación de la biología y la medicina.

Estos derechos se fundamentan en asegurar un riguroso respeto a la intimidad personal y a la libertad individual del usuario con el objetivo de:

- Garantizar la confidencialidad de la información relacionada con los servicios sanitarios que se prestan y sin ningún tipo de discriminación.
- Reforzar y otorgar un trato especial al derecho a la autonomía del paciente, así como a todo lo referente a la documentación clínica generada en el centro.

El paciente tiene derecho:

- A una asistencia sanitaria de calidad sin discriminación por razón de sexo, edad, raza o ideología.
- A ser respetado en su intimidad personal y a recibir un trato humano digno.
- A que se guarde la más estricta confidencialidad sobre los datos e información que le conciernen, que no serán revelados sin su autorización.
- A conocer los datos de su historia clínica.
- A manifestar su decisión anticipada sobre tratamientos en previsión a situaciones en las que pudiera no tener capacidad de manifestar su voluntad.
- A recibir la información verídica y comprensible acerca de su enfermedad, de los diferentes modos de tratarla y de los resultados que pueden esperarse, incluidos sus posibles efectos adversos. Esta información se le proporcionará al paciente o en su caso a la persona autorizada por él.
- A la renuncia a ser informado y a la toma de decisiones. En este caso designará una persona a la que transferirá estos derechos.
- A decidir sobre las alternativas que le presente el personal médico excepto:
 - cuando no esté capacitado para ello, en cuyo caso se hará cargo un familiar o allegado.

- cuando la urgencia del caso no admita demoras que puedan causar lesiones irreversibles o esté en riesgo la vida del paciente.
- cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
- A rechazar su participación en proyectos docentes y/o de investigación. Sin que ello repercuta en la calidad asistencial.
- A conocer el nombre y categoría profesional de todas las personas que intervienen en su proceso asistencial. Así como a conocer a qué personas ha de dirigir sus preguntas.
- A conocer la normativa de la clínica.
- A presentar reclamaciones y/o sugerencias sobre el funcionamiento del centro y de la asistencia recibida.
- A recibir atención espiritual y religiosa.

El paciente asume las responsabilidades de:

- Conocer los derechos que le asisten y las responsabilidades que le obligan, ejercerlos y cumplirlos razonablemente.
- Proporcionar al equipo médico que le atiende una información veraz y completa sobre su estado de salud e historial.
- Solicitar la información necesaria para que el consentimiento a las pruebas, tratamientos y/o cirugías sea el resultado de una decisión deliberada.
- Acatar las normas del centro.
- Respetar a las personas, las instalaciones, los horarios y los bienes materiales de la clínica.
- Firmar el alta voluntaria en caso de hacer uso de este derecho.

Autorización de pruebas

Si la asistencia es a cargo de una compañía de seguros o empresa, deberá presentar, al inicio de su asistencia, la documentación que lo acredite y el volante correspondiente a:

- Intervenciones quirúrgicas ambulatorias
- Intervenciones quirúrgicas con hospitalización
- Hospitalización
- Pruebas radiológicas
- Pruebas cardiológicas
- Pruebas del aparato digestivo
- Pruebas de Neurofisiología (Electromiografías, Potenciales Evocados...)
- Tratamientos de Fisioterapia y Rehabilitación
- Cualquier otro tipo de prueba diagnóstica

Para solicitar la autorización o más información póngase en contacto con su compañía aseguradora.

Cómo llegar a la clínica

Desde la estación de tren:

- En coche
Distancia: 2,4 km.
Tiempo: 6 minutos
- A pie:
Distancia: 2,2 km.
Tiempo: 27 minutos

Desde la estación de autobuses:

- En coche
Distancia: 1,9 km.
Tiempo: 4 minutos
- A pie:
Distancia: 1,9 km.
Tiempo: 24 minutos

Teléfonos de interés

- Estación de autobuses de Ponferrada: +34 987 40 10 65
- Transporte Urbano de Ponferrada (TUP): +34 987 40 55 00
- Radio Taxi Ponferrada: +34 987 087 087
- Estación ferrocarril de Ponferrada "RENFE": +34 987 41 00 67