

Guía del paciente

Guía del paciente: CONSULTA

Cómo pedir cita

Si usted desea pedir cita con un Especialista o necesita una prueba diagnóstica puede hacerlo de manera presencial en los mostradores de Consultas Externas de Clínica Asturias o llamando al (+34) 902 28 60 00 o través de nuestra web www.clinica-asturias.com

Si desea contactar con nuestro centro de salud buco-dental Dentis podrá hacerlo a través del siguiente número de teléfono: (+34) 985 11 91 75

Para concertar su cita con éxito deberá facilitarnos sus datos personales:

- Nombre y apellidos
- Domicilio
- Teléfono
- DNI
- Dirección de correo electrónico (en el caso de que la tenga)
- Compañía de Seguros (en su caso)

Antes de acudir a la Clínica

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 va a realizar alguna prueba que requiera algún tipo de preparación, asegúrese de que la ha comprendido y realizado correctamente. De lo contrario podría anularse la prueba.
- Si se le ha dado un Formulario de consentimiento informado no olvide traerlo el día de la prueba firmado.

Cuando llegue a la Clínica

En primer lugar, deberá dirigirse a los Servicios de Admisiones para informar de su llegada. Si es la primera vez que acude a nuestro centro, deberá presentar su DNI. Si los datos que aparecen en el DNI no están actualizados (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.).

Durante la espera no olvide que está en un centro sanitario, por lo que no se deben hacer ruidos. Está prohibido fumar en todo el centro y el uso de teléfonos móviles.

En la consulta

En la consulta médica, el doctor creará o añadirá un episodio asistencial a su historial clínico. Si procede, solicitará la realización de pruebas diagnósticas o de interconsulta/s con otra especialidad/es.

Si las pruebas no se le pueden realizar en el momento, deberá pedir cita en el mostrador aportando el volante de petición de su médico.

Durante la consulta asegúrese de que ha entendido todo lo que se le explica y si no es así, no dude en comentarlo. Generalmente, si usted lo desea podrá estar acompañado, excepto durante la realización de algunas pruebas diagnósticas concretas.

Servicio de Medicina General

Para acudir a las consultas del Servicio de Medicina General no es necesario solicitar cita previa. El horario de este servicio es de 09:00h a 13:00h y de 16:00h a 20:00h.

Servicio de Urgencias

El Servicio de Urgencias funciona 24h todos los días del año. Cuenta con equipo de médicos altamente cualificados y todos los medios diagnósticos del centro.

Servicio de Enfermería

El horario de atención al paciente del Servicio de Enfermería es de 09:00h a 14:00h y de 16:00 a 22:00h, todos los días de la semana.

Justificantes

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

Carta de derechos y obligaciones

Para Clínica Asturias 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 el mismo.
- 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 acoso 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.

- **AEGON SALUD**
Tel.: +34 902 149 902
- **ALLIANZ SALUD**
Tel.: +34 901 302 402
Fax: +34 932 28 82 50
E-mail: atención.salud@allianz.es
- **ANTARES**
Tel.: +34 902 360 694
- **AXA WINTERTHUR**
Tel.: +34 902 404 084
- **CASER SALUD**
- **AEGON SALUD**
Tel.: +34 901 332 233
- **CIGNA INSURANCE COMPANY OF EUROPE**
Tel.: +34 902 363 666
- **DKV SEGUROS**
Marqués de Teverga, 7 - Bajo
33005 – Oviedo (Asturias)
Tel.: +34 902 499 499
Fax: +34 985 28 97 68
- **FIATC**
Tel.: +34 902 110 120
Fax: +34 985 342 564

- **HNA**
Tel.: +34 902 128 686
 - **IGUALATORIO MÉDICO
QUIRÚRGICO**
Tel. Oviedo: +34 985 25 49 00
Tel. Gijón: +34 985 346 746
 - **MAPFRE CAJA SALUD**
 - **SALUS ASISTENCIA SANITARIA**
Tel.: +34 985 22 24 80
Fax: +34 985 22 75 06
www.salus-seguros.com
 - **SANITAS**
Santa Susana, 43 - Bajo
Oviedo (Asturias)
Tel.: +34 902 102 400
- Tel.: +34 902 204 060
- **MUTUA MADRILEÑA-ARESA**
Fruela, 5-7
33007 – Oviedo (Asturias)
Tel.: +34 902 256 256
Fax: +34 985 257 097



Teléfonos de interés:

Aeropuerto de Asturias: (+34) 985 12 75 00

Estación de Autobuses de Oviedo: (+34) 902 49 99 49

Autobuses Urbanos de Oviedo (TUA): (+34) 985 22 24 22

Radio Taxi Ciudad de Oviedo: (+34) 985 25 00 00

Radio Taxi Principado: (+34) 985 25 25 00

RENFE: (+34) 902 24 02 02

FEVE: (+34) 985 29 76 56