

Guía del paciente: INGRESO

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 usted se va a someter a una intervención quirúrgica y se 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. El hospital le proveerá de todo lo demás que usted necesite.

En la Clínica

A su llegada al Centro deberá dirigirse al Servicio de Admisión donde deberá presentar el D.N.I. y el volante de ingreso que le facilitó su médico para registrar sus datos. Asimismo, deberá presentar la autorización de su compañía si pertenece a algún seguro o anticipo económico en metálico, en caso de ser un paciente privado o no tener dicha autorización.

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 en metálico.

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

El servicio de Admisión le facilitará esta Guía del Paciente 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 en un momento dado 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, 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. Le recordamos que un hospital no es el sitio más adecuado para un niño, por razones de su salud y seguridad, por lo que le aconsejamos que su estancia en el centro sea lo más breve posible.

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

Además, 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 Asturias 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

acompañantes se abstengan de traer alimentos del exterior que quizás puedan perjudicar al paciente así como la toma alimentos sin consultar antes con su médico. No obstante, siempre que sea posible, se atenderá a sus gustos alimentarios.

Horarios (aproximados):
Desayuno: 8,30 horas
Comida: 13,00 horas
Merienda: 17,00 horas
Cena: 20,00 horas

Si algún acompañante desea comer con el paciente, puede solicitarlo al personal de enfermería en el momento del ingreso.

Les recordamos que están totalmente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas.

Si usted presenta alguna alergia o intolerancia a algún alimento no olvide comunicárselo al personal de enfermería.

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 bajar al quirófano. Además, es muy importante que siga estas indicaciones:

- No echarse 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.

Alta hospitalaria

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

* Antes de marcharse:

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

*Ambulancia:

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

L.O.P.D.

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 Asturias, 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@clinica-asturias.com

Si usted es cliente 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 del seguro que Usted tiene contratado.

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

Servicios

*Atención al paciente:

Si desea hacernos cualquier comentario o sugerencia puede hacerlo mediante la Encuesta que se encuentra a su disposición en los mostradores

de Consultas Externas o de Admisiones. También puede hacerlo escribiendo un e-mail a atencionalpaciente@clinica-asturias.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

Si trae consigo objetos de valor puede depositarlos, para su custodia, en el Servicio de Administración de la Clínica. Si no lo hace, la Clínica no se hará responsable de ellos.

* TV + Teléfono

Todas las habitaciones disponen de teléfono con el que podrán realizar y recibir llamadas del exterior. Para realizar llamadas deberá solicitar la apertura de la línea en el Servicio de Admisiones o comunicándolo a Centralita marcando la extensión 9.

A continuación, podrá hacer las llamadas que desee. 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 en todas las habitaciones. Si desea disfrutar de este servicio debe solicitar el mando en el departamento de Administración, donde le explicarán las normas de funcionamiento.

* 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.

* Máquinas expendedoras: situadas en planta baja, junto a las escaleras de la derecha del edificio.

* Parking: existe un aparcamiento gratuito situado detrás del edificio. Se accede por la calle Naranjo de Bulnes 4-6.



Nuestra web - www.clinica-asturias.com

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

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