



HOSPITAL SEGURO



CLÍNICA
ASTURIAS

Guía del paciente
ingresos y cirugía ambulatoria



**HOSPITAL
SEGURO**



Guía del paciente
ingresos y cirugía ambulatoria

ÍNDICE

Guía del paciente	
Antes de acudir a la clínica.....	01
En la clínica	03
Autorización de pruebas.....	03
En planta	04
Comida	05
Intervenciones quirúrgicas con ingreso.....	06
Intervenciones quirúrgicas sin ingreso.....	07
Alta hospitalaria	08-09
Servicios	10
Otros servicios	11
Protección de datos	12
Carta de derechos y obligaciones.....	12-14
Alérgenos	15
Cómo llegar a la clínica	contrap.
Tfns. de interés	contrap.



GUÍA DEL PACIENTE

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 Asturias le deseamos que su estancia en nuestro centro sea lo más agradable posible para usted. 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 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 denominado *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 deberá dirigirse 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 una paciente de carácter 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 de la clínica 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.



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



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.





COMIDA

Aunque no se prohíben las visitas de niños, si se desaconsejan por razones de su seguridad y salubridad.

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.

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 pacientes que no tomen comida del exterior.

Si usted presenta alguna alergia o intolerancia a algún alimento no olvide comunicarlo.

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.



INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS CON INGRESO

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 tenga prescrita. 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 ponerse 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 el personal especializado. No están autorizadas las visitas a dicho servicio.



INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS SIN INGRESO

Como usuario del sistema de cirugía sin ingreso debe saber que:

- Estará atendido por personal cualificado que procurara que su estancia transcurra en un ambiente confortable.
- La anestesia será con sedación, general o regional, según la cirugía que se vaya a realizar.
- En todo caso, podrá volver a su domicilio el mismo día.

Pauta anterior a la intervención

- En caso de intervenir en la mañana siguiente, no comerá ni beberá nada, ni siquiera agua, desde las 24 horas de la noche anterior al día de la intervención.
- En caso de intervenir en la tarde siguiente (a partir de las 15 horas) no comerá ni beberá nada, ni siquiera agua, desde las 8.30 horas de ese mismo día de la intervención.

El día de la intervención quirúrgica

- Deberá ducharse. No utilice crema hidratante.
- Es conveniente la utilización de ropa cómoda. Venga sin joyas, objetos metálicos, esmalte de uñas, maquillaje, etc.
- Si utiliza algún tipo de ortosis o prótesis, traiga los recipientes que utilice para su recogida, puesto que deberá quitárselo antes de que entre a quirófano (lentillas, prótesis dentales, audífonos, etc.).
- Traiga todos los medicamentos que tome habitualmente, es posible que tenga que usar alguno de ellos.
- Podrán acompañarle un máximo de dos personas.
- Para recibir la información del médico después de la intervención solo podrán acudir un máximo de dos familiares.



ALTA HOSPITALARIA

La vuelta a casa

- Deberá ir acompañado de un adulto responsable
- No podrá conducir usted mismo.
- Las primeras 24 horas es conveniente que disponga de algún acompañante responsable.
- No beba alcohol las primeras 24 horas después de la intervención.

Si una vez en su casa tiene alguna duda, no dude en llamarnos al número de teléfono:

+34 985 28 60 15.

• 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 gene-

rales (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 le han recetado.
- 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

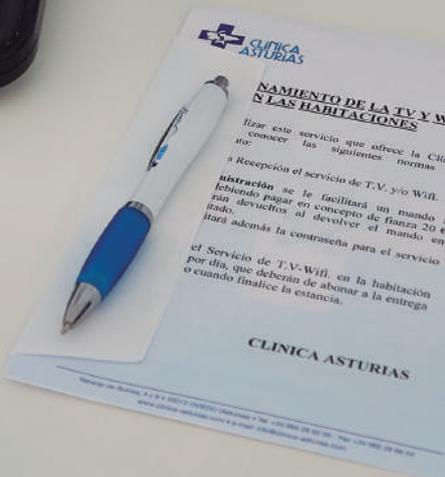


- **Justificantes:**

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 le han entregado junto con esta guía en el momento de su ingreso. 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 realizar 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 + Wi-fi

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 y wi-fi en todas las habitaciones.

Si desea disfrutar de este servicio deberá solicitarlo en Recepción.

OTROS SERVICIOS

- **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.

- **Peluquería**

- **Prensa diaria**

- **Parking**

Existe un aparcamiento 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.



PROTECCIÓN DE DATOS

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 ésta 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 los datos indicado.



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*.

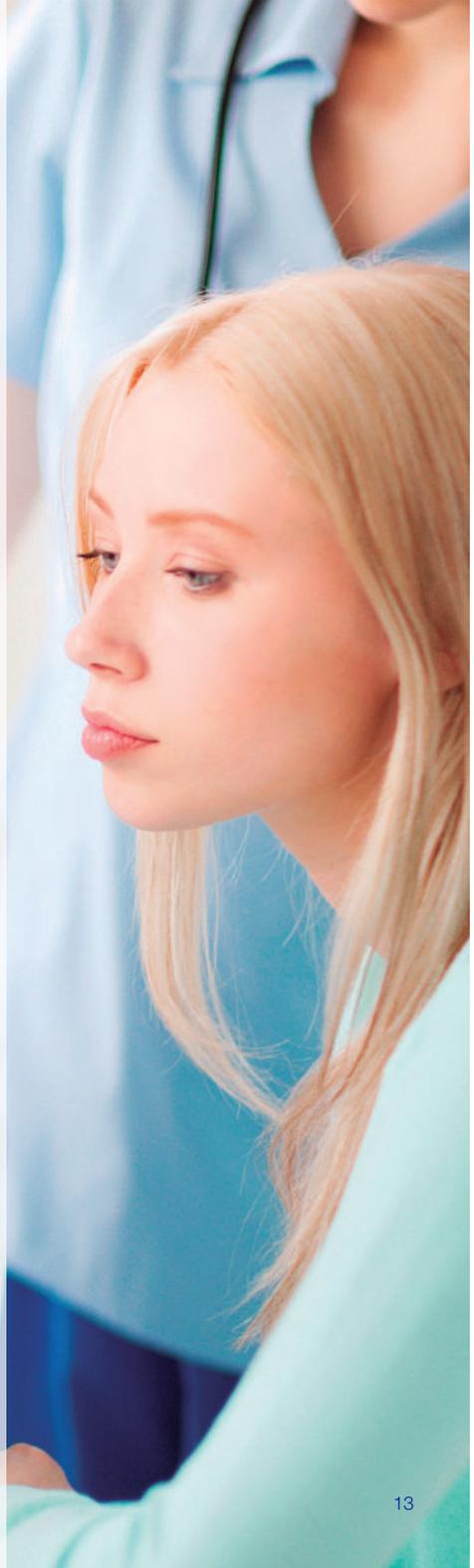
- A manifestar su decisión anticipada sobre tratamientos en previsión a situaciones en las que pudiera no tener capacidad de manifestar su voluntad.

- 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 caso no admita demoras que puedan causar lesiones irreversibles

· 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.



ALÉRGENOS

En cumplimiento del Reglamento 1169/2011 (UE) y del Real Decreto 123/2015,

este establecimiento tiene disponible para su consulta, información relativa a la presencia en nuestros productos de sustancias que causan alergias o intolerancias.

Consulte a nuestro personal si desea más información al respecto.

- *La información acerca de las sustancias que causan alergias o intolerancias, se basa en los datos facilitados por nuestros proveedores.*
- *Debido a los procesos de elaboración de los productos durante sus distintas fases hasta su consumo, no es posible excluir la presencia accidental de trazas de alérgenos.*
- *Si el producto se presenta envasado al consumidos (bebidas, salsas) leer la etiqueta.*



SOJA



PESCADO



MOSTAZA



MOLUSCOS



LÁCTEOS



HUEVOS



GRANOS DE
SÉSAMO



CONTIENE
GLUTEN



FRUTOS DE
CÁSCARA



E-X
DIÓXIDO DE
AZUFRE Y
SULFITOS



CRUSTÁCEOS



CACAHUETES



APIO



ALTRAMUCES

