

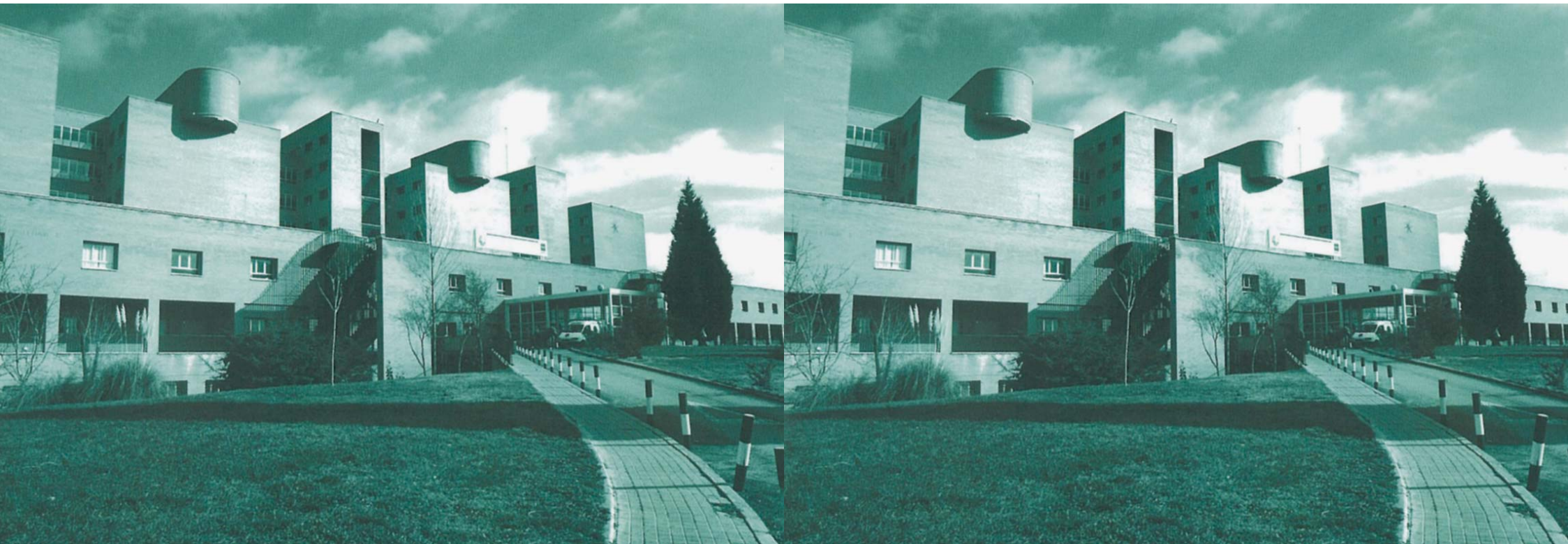
Hospital Universitario Príncipe de Asturias

Ctra. Alcalá-Meco, s/n
28805 Alcalá de Henares
Teléfono 91 887 81 00

información

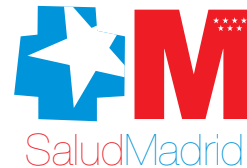
Para pacientes hospitalizados y familiares

GUÍA DE ACOGIDA



Servicio Madrileño de Salud

 **Comunidad de Madrid**



**Hospital Universitario
Príncipe de Asturias**

 **Comunidad de Madrid**

límites

- 1.- Rechazo explícito de toda información por el paciente.
- 2.- Grave peligro para la salud pública.
- 3.- Situación de urgencia real y grave que no permite demoras.
- 4.- Imperativo legal.
- 5.- Incompetencia / Incapacidad del paciente.



presentación

Para pacientes hospitalizados y familiares

La Dirección les da la bienvenida a nuestro Hospital, sintiéndonos partícipes del gran cambio que supone tanto en su vida como en la de su familia, el hecho de estar con nosotros.

Con esta guía informativa, el personal intenta facilitarles un mejor conocimiento de nuestras instalaciones y servicios.

Todo el personal del Hospital intentará que, durante su estancia entre nosotros, reciba las mejores atenciones, tratamientos y cuidados dentro de nuestras posibilidades. Para ello, ponemos a su disposición un equipo de profesionales con la cualificación necesaria para ofrecerle una asistencia integral y personalizada. Cualquier sugerencia que quiera hacernos para mejorar su atención, será bien recibida.

Esperamos su pronta recuperación, y le agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros.



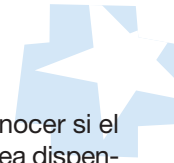
consentimiento informado

concepto

Toda actuación en el ámbito de la salud de un paciente necesita su consentimiento libre y voluntario, una vez recibida la información y que haya valorado las opciones propias del caso.

El consentimiento será verbal por regla general. Sin embargo, se prestará por escrito en los casos de intervención quirúrgica, así como cualquier exploración que comporte riesgo o inconvenientes para su salud.

El paciente puede revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.



servicios de interés

<u>servicio de atención al paciente</u>	<u>12</u>
<u>servicio de trabajo social</u>	<u>12</u>
<u>servicio religioso</u>	<u>13</u>
<u>para su seguridad</u>	<u>13</u>
<u>donación de órganos y tejidos</u>	<u>14</u>
<u>donación de sangre</u>	<u>15</u>

derechos y obligaciones

<u>artículo 27</u>	<u>16</u>
<u>artículo 30</u>	<u>18</u>

consentimiento informado

<u>concepto</u>	<u>19</u>
<u>límites</u>	<u>20</u>

- 5.- El ciudadano como paciente tiene derecho a conocer si el procedimiento, diagnóstico o terapéutico que le sea dispensado será empleado en un proyecto docente o en una investigación clínica, a efectos de poder otorgar su consentimiento.
- 6.- El paciente, por decisión propia, podrá requerir que la información sea proporcionada a sus familiares, allegados u otros, y que sean estos quienes otorguen el consentimiento por sustitución.
- 7.- El derecho a la información sobre la propia salud incluye el acceso a la información escrita en la historia clínica, resultados de pruebas complementarias, informes de alta, certificados médicos, y cualquier otro documento clínico que contenga datos sanitarios propios. El grado de confidencialidad de los mismos debe ser decidido por el paciente.
- 8.- El ciudadano tiene derecho a ser informado de los riesgos para su salud en términos comprensibles y ciertos, para poder tomar las medidas necesarias y colaborar con las autoridades sanitarias en el control de dichos riesgos.
- 9.- Los ciudadanos tienen derecho a la libre elección de médico y centro sanitario, así como a una segunda opinión, en los términos que reglamentariamente se determinen.
- 10.- El ciudadano tiene derecho a que las prestaciones sanitarias le sean dispensadas dentro de unos plazos previamente definidos y conocidos, que serán establecidos reglamentariamente.

artículo 30

Los ciudadanos, respecto a la utilización del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid tienen los siguientes deberes individuales.

- 1.- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.
- 2.- Utilizar las instalaciones de forma adecuada, a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.
- 3.- Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos, ofrecidos por el Sistema Sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, procedimientos de incapacidad laboral y prestaciones.
- 4.- Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la presente Ley.
- 5.- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste servicios en los mismos.
- 6.- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y rechaza el procedimiento sugerido.

Si deseara una información más detallada acerca de sus obligaciones y derechos concretos, en materia de información y documentación clínica, puede encontrarla en la Ley 41/2002 de 14 de noviembre básica de autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.



el ingreso	5
estancia	6
información	6
llamadas	7
el aseo	7
la comida	7
el ruido	8
hospital sin tabaco	8
las prótesis	8
los desplazamientos	8
teléfonos y televisión	8
visitas	9
el alta	10
alta voluntaria	11



El personal mantendrá la confidencialidad siempre que no exceda los límites legales.

CONVENDRÍA QUE USTED RECORDARA:

- ▶ **El servicio donde está ingresado.**
- ▶ **El nombre de su médico.**
- ▶ **El nombre del supervisor de enfermería.**
- ▶ **El horario y lugar de la información médica.**

estancia

Durante su estancia usted va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. Colabore con ellos siguiendo sus indicaciones.

El personal lleva una tarjeta de identificación en la que figura su nombre y categoría profesional. De no ser así, no dude en preguntárselo.

información

Su médico le visitará en días laborables y festivos, cuando su situación clínica así lo requiera. La información a sus familiares será facilitada en el horario establecido en su unidad, en ningún caso se dará información clínica por teléfono. Si no desea que se proporcione información a algún familiar próximo, debe hacérselo saber a su médico.

Si tuviera alguna duda sobre la información recibida, pida cuantas aclaraciones estime oportunas.

donación de sangre

El considerable aumento de tratamientos médicos e intervenciones quirúrgicas que precisan sangre, y la escasez de donantes nos lleva a solicitar que usted, familiar o amigo de un paciente que está ingresado en este Hospital, colabore con nosotros donando un poco de sangre. Para ello puede acudir al Servicio de Hemoterapia (Banco de Sangre).

Donar sangre sólo requiere salud y voluntad y no tiene apenas riesgo para el donante.

La donación de sangre no debe efectuarla nunca en ayunas. Antes de donar sangre se le realizará un reconocimiento médico y analítico. A continuación, personal especializado le informará de todos los pormenores de la donación, así como de las situaciones y enfermedades que impidan la misma. La sangre no se puede fabricar. Su contribución, al hacerse donante hoy, es más valiosa de lo que puede imaginar.

La donación es un acto voluntario y altruista; pedimos este gesto de solidaridad a sus familiares y amigos.

MUCHAS GRACIAS POR SU GENEROSIDAD.

derechos y obligaciones de los pacientes

(Ley 12/2001, de 21 de diciembre,
de Ordenación Sanitaria de la
Comunidad de Madrid)

artículo 27

Además de los derechos regulados en el artículo 10 de la Ley General de Sanidad, se reconocen como derechos de los ciudadanos en relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid:

- 1.- El ciudadano tiene derecho a ser verazmente informado, en términos comprensibles en relación con su propia salud, para poder tomar una decisión realmente autónoma. Este derecho incluye el respeto a la decisión de no querer ser informado.
- 1.- En situaciones de riesgo vital o incapacidad para poder tomar decisiones sobre su salud, se arbitrarán los mecanismos necesarios para cada circunstancia que mejor protejan los derechos de cada ciudadano.
- 3.- El ciudadano tiene derecho a mantener su privacidad y a que se garantice la confidencialidad de sus datos sanitarios, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.
- 4.- El ciudadano como paciente tiene derecho a conocer la identidad de su médico o facultativo, quien será responsable de proporcionarle toda la información necesaria que requiera, para poder elegir y, en su caso, otorgar su consentimiento a la realización de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos, profilácticos y otros, que su estado de salud precise.



el ingreso

Deberá presentar **Documento de Identidad y Tarjeta Sanitaria Individual**, en el Servicio de Admisión que formalizará el ingreso, tomando los datos administrativos necesarios y le indicará la planta, habitación y cama a la que debe dirigirse.

El personal de la planta le recibirá para explicarle los detalles de su estancia, aclarándole cualquier duda que pudiera tener sobre visitas, horario de información etc.

Si sigue algún tratamiento médico prescrito, indíquesele a la enfermera en el momento de su llegada a la planta. No debe tomar ningún medicamento sin conocimiento del personal sanitario que le atiende.

La Institución le facilitará ropa de cama (pijama, camisón y toallas) que será sustituida durante su estancia con la frecuencia que precise.

En su habitación dispone de un armario donde guardar su ropa de calle y sus utensilios de aseo.

RECUERDE

Al hospital no debe traer dinero, ni alhajas, ni objetos de valor; si es su caso, entréguelo a un familiar para que se lo guarde, pues en la planta no se pueden hacer responsables de su custodia, ni de su posible pérdida.

Si desea que no se sepa que está usted ingresado, adviértalo a su llegada.



el ruido

Evite conversaciones en voz alta, así como un excesivo volumen de los aparatos de radio y televisión.

hospital sin tabaco

La legislación vigente (Ley 28/2005, de 26 de diciembre), prohíbe fumar en todo el Hospital.

Respete y haga respetar la normativa.

las prótesis

Un consejo, coloque cuidadosamente sus prótesis dentales, sus lentes de contacto, etc., en un lugar seguro y controlado para evitar cualquier accidente del cual el hospital no se hará responsable.

los desplazamientos

No se ausente de la unidad donde esté ingresado sin el conocimiento de la enfermera ya que se le puede requerir para la administración del tratamiento o la realización de alguna prueba diagnóstica.

teléfonos y televisión

El Centro dispone de televisión y teléfono.

Recuerde que el uso de teléfonos móviles, dentro del hospital, puede alterar el normal funcionamiento de algunos aparatos.

Antes de utilizar el televisor consulte a sus compañeros de habitación si les molesta. Respete siempre las necesidades de descanso de otros pacientes.

servicio religioso

Si desea ser visitado por un ministro de la religión que usted profesa, diríjase a la Supervisión de Enfermería de su Unidad. Desde allí canalizarán su petición.

para su seguridad...

► Respeto a la Intimidad

En el momento del ingreso y durante su estancia, el Hospital le pide una serie de datos, tanto administrativos como médicos que se tratan a través de diferentes procesos informáticos.

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece normas y disposiciones con el fin de garantizar la seguridad en lo concerniente a la privacidad de las personas y a la confidencialidad de la información.

Todas las informaciones relativas a su salud se recopilan en su Historial Clínico.

El Hospital es el responsable de su custodia y le asegura la confidencialidad de la información recogida, poniéndola a su disposición. En caso de precisar copia de los informes, la solicitud deberá hacerla el propio paciente o persona autorizada por éste, debidamente acreditados, a través del Servicio de Admisión y Documentación Clínica.

donación de órganos y tejidos

El trasplante de órganos supone la única solución ante el deterioro irreversible de determinados órganos, evitando una muerte segura.

En la actualidad los avances científicos posibilitan que un mayor número de enfermedades puedan ser tratadas mediante el trasplante, mejorando con ello la salud, calidad de vida y repercusión social que lleva consigo la enfermedad.

Su decisión y la de otras muchas personas como usted, son necesarias; no olvide que todos podemos necesitar un día que nos trasplanten un órgano para seguir viviendo.

En España la donación y el trasplante están regulados por Ley.

El órgano donado es trasplantado gratuitamente y sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, condición social o económica del paciente que reciba los órganos.

Si desea ser donante de órganos puede acudir al Servicio de Atención al Paciente, dónde le facilitarán la información necesaria.

Teléfono Organización Nacional de Trasplantes: 91 314 24 06



Si fuera necesario realizar alguna prueba o intervención quirúrgica o tratamiento medicamentoso, que suponga un riesgo para su salud, su médico le informará y le pedirá consentimiento por escrito, salvo que la actuación fuera urgente o las condiciones no lo permitieran.

llamadas

Pulsando el timbre situado junto a la cabecera de su cama, una persona del equipo de enfermería que le atiende, responderá a su llamada a la mayor brevedad posible.

el aseo

Una buena higiene es necesaria para mantener la salud. El personal de enfermería le informará si existe alguna indicación en contra y le ayudará si usted lo necesita.

la comida

Si su dieta es normal el Centro procurará ofrecer varios menús.

En su unidad le informarán sobre el horario de comidas. No olvide que las comidas forman parte del tratamiento. La indicación y elaboración de su dieta está supervisada por personal especializado.

No consuma alimentos ni bebidas que no están incluidos en su dieta.



el alta

Su médico es quien decide cuándo ha de darle el alta. Se lo comunicará con antelación para preparar su salida del Hospital.

Una vez que le comuniquen el alta, agradeceríamos que deje disponible la habitación con brevedad.

Si el alta se produce por la mañana, la habitación deberá quedar disponible antes de las 12,00 horas.

Si por cualquier motivo tuviera que permanecer en el Hospital, se le indicarán las zonas habilitadas al efecto.

El día del alta le entregarán un informe médico sobre la evolución de su enfermedad y el tratamiento a seguir.

Entregue una copia del informe a su médico de cabecera y conserve el original.

Si en el informe de alta le indican la necesidad de volver a consultas externas del Hospital, o de realizarse alguna prueba, le entregarán el impreso de citación con el día, la hora y el lugar al que debe acudir.

Antes de dejar el Hospital, el personal de enfermería de su Unidad le informará sobre los cuidados que deba seguir realizando en su domicilio.

Asegúrese de conocer la forma de administración de su tratamiento, los cuidados que necesita y la dieta prescrita.

ES MUY IMPORTANTE PARA SU SALUD.

alta voluntaria

Se reconoce su derecho a no aceptar el tratamiento prescrito, proponiéndole, en ese caso, la firma del alta voluntaria, salvo, cuando exista riesgo para la salud pública a causa de razones sanitarias o cuando exista riesgo inmediato grave para la integridad física o psíquica del enfermo.

Debe conocer que la Ley 41/2002 de 14 de noviembre indica en su artículo 21, apartado 1, que si usted no firma el alta voluntaria, el Centro Sanitario, a propuesta del médico responsable, podrá disponer su alta forzosa en las condiciones reguladas por la Ley, salvo que exista un tratamiento alternativo, siempre que lo preste el Centro Sanitario y usted acepte recibirlo.

En caso de que usted no acepte el alta voluntaria la Dirección del Centro, previa comprobación de su informe clínico, oídos sus argumentos y si persiste en su negativa, lo pondrá en conocimiento del Juez para que confirme o revoque la decisión.

La carta de derechos y obligaciones del paciente se reproduce al final de esta Guía.

Tanto si es alta médica como voluntaria, tiene derecho a que se le dé un informe de su asistencia.

servicios de interés

Para pacientes hospitalizados y familiares

servicios de atención al paciente

Nos será muy útil conocer su opinión sobre la atención que recibe. Si observa alguna deficiencia le agradeceremos que nos lo comunique verbalmente o por escrito. El Servicio de Atención al Cliente tramitará sus sugerencias, quejas y reclamaciones.

Para mejorar nuestro servicio necesitamos su opinión

servicio de trabajo social

Como parte de equipo asistencial todos los servicios médicos cuentan con un Trabajador Social que atenderá, conjuntamente con el resto del equipo, las necesidades del paciente, facilitándole al alta, el retorno a su vida cotidiana en las mejores condiciones posibles, informándole o poniendo en marcha los recursos sociales disponibles.

Si cree necesaria la intervención de este profesional, coméntelo con el médico o la enfermera.

visitas

Una gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana, por lo que sus familiares y amigos podrán visitarle con más comodidad en el horario establecido por el Centro.

No olvide que las visitas demasiado largas o demasiado frecuentes pueden cansarle. Por su bienestar y el de su compañero de habitación, no deben permanecer más de dos visitantes con usted en la habitación. Recuerde a sus acompañantes la necesidad de seguir las indicaciones del personal de la Unidad. Evite hablar en voz alta y permanecer en los pasillos. Recuerde que puede haber pacientes que se encuentren muy enfermos o que estén descansando.

Indique a sus familiares y allegados que eviten las visitas si se encuentran padeciendo un proceso infeccioso (gripe, catarro, etc.), por los posibles contagios tanto a usted como a otros enfermos ingresados en el Hospital.

CON CARÁCTER GENERAL NO SE PERMITEN VISITAS DE NIÑOS MENORES DE 12 AÑOS.

Debe comprender que un Hospital no es un lugar adecuado para un menor y puede ser perjudicial para su salud.