

# Guía de acogida al paciente



**Vithas Granada**



# A. Información General

## 1. Grupo Vithas

Vithas es el primer operador sanitario de capital 100% español y el segundo a nivel nacional. El grupo Vithas está integrado por **19 hospitales y 32 centros médicos** y asistenciales distribuidos por 13 provincias.

Los 11.300 profesionales que conforman Vithas lo han convertido en uno de los líderes de la sanidad española. Además, el grupo integra a la Fundación Vithas, Vithas Red Diagnóstica, la central de compras **PlazaSalud24**, y una **participación en la Red Asistencial Juaneda, el primer grupo hospitalario de Baleares.**

Vithas, perteneciente al grupo Goodgrower, fundamenta su estrategia corporativa en la **calidad asistencial acreditada**, la experiencia paciente, la investigación y la innovación y el compromiso social y medioambiental.

Con un modelo de crecimiento que se basa en la diversificación geográfica y la sostenibilidad, Vithas prevé seguir consolidando su presencia nacional tanto con la apertura de nuevos centros como mediante adquisiciones.



## 2. Misión, visión y valores

Nuestra **misión** define nuestra razón de ser: queremos contribuir a mejorar el bienestar de las personas a través del cuidado de su salud, poniendo a su disposición los mejores profesionales, con los criterios científicos y la tecnología más eficaz y segura.

Nuestra **visión** define nuestra aspiración: queremos ser la referencia en excelencia de la sanidad privada en España, diferenciándonos por una sanidad de calidad y un esmerado servicio personal.

Los **valores corporativos** se basan en:

- **Profesionalidad**

Nos ganamos la confianza de nuestros pacientes al actuar con honestidad, esfuerzo, responsabilidad y respetando escrupulosamente la legalidad en el desarrollo de nuestra misión y estamos comprometidos con nuestra propia formación y preparación técnica.

- **Innovación**

Potenciamos nuestra iniciativa y participación para mejorar cada día en cada tarea, con el objetivo de ofrecer la mejor atención sanitaria al paciente.

- **Servicio personal**

Ofrecemos una atención personalizada para superar las expectativas de pacientes y familiares en accesibilidad, acompañamiento, rapidez y trato.

- **Calidad asistencial**

Uno de los valores corporativos de Vithas es la Calidad Asistencial. Nuestro proyecto se basa, por encima de todo, en ofrecer un servicio excelente para cada paciente y de ahí que la mejora de la calidad asistencial sea una línea estratégica del grupo. En Vithas la calidad es una forma de trabajar que afecta a todas las áreas de la organización, a todos los procesos (tanto asistenciales como de soporte) y a todos los profesionales.

Para que la calidad y el servicio excelente pasen de ser un deseo general o una declaración de buenos propósitos se ha desarrollado un sistema de trabajo que cuenta con **Modelos de referencia** de prestigio: la Joint Commission Internacional (JCI) y las normas ISO.



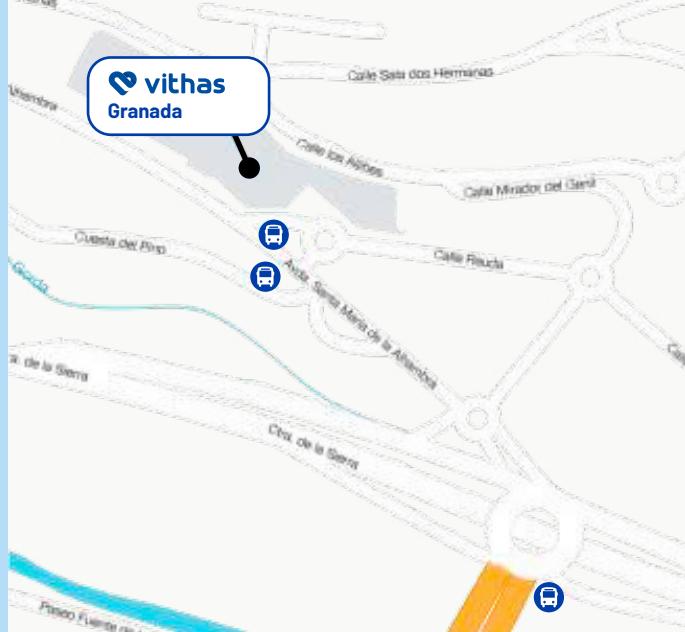
## B. Hospitatización

### 1. Cómo llegar al hospital

 El Hospital se encuentra situado **en Avenida Santa María de la Alhambra, Nº 6.**

 Tiene muy fácil acceso por estar entre calles dotadas con paradas de las **líneas nº 13 y 33 de autobuses** a pocos metros de distancia del edificio.

 Cuenta con Parking dentro de las propias instalaciones, por lo que encontrar aparcamiento es sencillo.



### 2. Accesos al hospital

La entrada principal del hospital se **encuentra en la Avenida Santa María de la Alhambra nº 6**, y está abierta de **lunes a domingo de 08:00 a 22:00 horas**. Fuera de este horario el acceso al hospital se realiza a través del **Servicio de Urgencias**, situado en la misma calle.



#### • Si se va a operar

**de forma ambulatoria**, debe dirigirse al Departamento de Admisión Quirúrgica que se encuentra en la **tercera planta del hospital**:

• **Lunes a viernes de 08:00 a 22:00 h.**

Fuera de este horario, o cuando se trate de un ingreso médico, debe ingresar por la **Admisión Principal situada en la Avenida Santa María de la Alhambra, nº6**. Al ingresar se le facilitará el documento **de Protección y Cesión de Datos** para su firma, si no lo ha firmado previamente. Por favor lea el documento con detenimiento y firme todos los apartados.

### 3. Ingresos

Para ingresar debe contar con una orden médica escrita y, cuando proceda, con la autorización de su Compañía de Seguros.

En caso de urgencia, el ingreso será realizado de inmediato y posteriormente se le solicitará la documentación necesaria.

Al ingresar en un Hospital Vithas acepta usted recibir el tratamiento prescrito para su enfermedad.



### 3.1. Depósitos

Si es usted un paciente privado tiene que abonar antes de su ingreso un depósito correspondiente al importe estimado de los gastos. También tendrán que realizar un depósito los pacientes de compañías aseguradoras con prestaciones no cubiertas.

Para cualquier duda con la cobertura de su póliza o autorización del ingreso contacte directamente con el **Servicio de Atención al Usuario** de lunes a viernes de 08:00 a 22:00h.

### 3.2. Documentación necesaria

- DNI del paciente.
- Autorización de la compañía de seguros, cuando corresponda.
- Consentimiento(s) informado(s) de la operación firmado por el paciente y por el médico.
- Si su ingreso es por una intervención quirúrgica, será imprescindible también traer la documentación preoperatoria, en caso de no haberla realizado en el propio hospital.

### 3.3. Artículos de uso personal

Para su hospitalización le recomendamos traer:

- Pijama o camisa de dormir.
- Zapatillas cerradas, para evitar caídas.
- Neceser con artículos para la higiene personal.
- Bata, si usa.
- Ropa interior.
- Material de lectura.
- Dinero suelto para máquinas de vending.

Deje los objetos de valor en casa, ya que el Hospital no se hace responsable de pérdidas o deterioros. Le recomendamos que no traiga joyas, otros objetos valiosos ni un exceso de dinero en efectivo al ingresar.

Si usa audífonos, prótesis dentales, gafas, etc. Guárdelos adecuadamente en el cajón de la mesilla de noche para evitar pérdidas.

## 4. Estancia

### 4.1. Identificación

#### a) Identificación y uniformidad

El Hospital cuenta con un grupo multidisciplinar de profesionales para proporcionarle una atención integral a sus necesidades, incluyendo tanto profesionales sanitarios como personal no asistencial. Sabemos que para usted es importante conocer la profesión de las distintas personas que le atienden, para lo que hemos implantado dos mecanismos:

1. Todos los profesionales del hospital llevan una tarjeta identificativa prendida del uniforme en un lugar visible que recoge su nombre, apellidos y puesto.
2. Otro elemento que le facilitará la identificación del profesional es el color de su uniforme, que puede consultar en la siguiente imagen.

#### b) Identificación de pacientes

En el momento del ingreso en nuestro hospital, se le colocará en la muñeca una pulsera identificativa con su nombre, apellidos y fecha de nacimiento, que debe llevar durante su estancia hospitalaria. Nuestro hospital verificará sus datos preguntándole directamente si su nombre, apellidos y fecha de nacimiento son correctos para registrar, en su caso, cualquier variación.

El personal sanitario verificará verbalmente su identidad antes de realizar cualquier cuidado durante toda su estancia y confirmará los datos de su pulsera como medida de seguridad. No importa cuánto tiempo lleve ingresado con nosotros y el nivel de familiaridad que tenga con los profesionales, seguirán verificando su identidad periódicamente. Aunque este proceso resulte algo incómodo para usted, agradecemos su colaboración porque es un mecanismo para mejorar su seguridad. En el caso de recién nacidos se identificarán por una pulsera en el tobillo con el nombre, apellidos y mismo código de barras que la madre. El personal verificará que coinciden con los datos que figuran en la pulsera identificativa de la madre.



Médicos en Consulta



Médicos



Equipo Quirófano

Auxiliares



Enfermería

TER



Celador

Limpieza

Mantenimiento



Servicio al Cliente

Asesor Personal de Salud

## 4.2. Habitaciones

Disponemos de habitaciones dobles, individuales y suites. La asignación de las habitaciones se hace en función de los acuerdos con las entidades garantes y la disponibilidad en el centro.

Desde Admisión le informarán sobre cómo llegar a su habitación. Una vez en la planta diríjase al control de enfermería. El personal le acompañará a su habitación, donde le explicará el funcionamiento básico del equipamiento y algunas normas básicas.



### Las habitaciones están dotadas de:

-  Baño adaptado.
-  Camas articuladas.
-  Sistema de llamada de enfermería.
-  Televisión gratuita.
-  Wifi gratuita.  
En el servicio de Admisión le facilitarán el código de acceso.

### Climatización

Para mantener una adecuada climatización rogamos mantengan las ventanas cerradas colaborando con nuestro compromiso con el medio ambiente.

### Sillón para el paciente.

### Sofá-cama.

### 4.3. Asistencia Sanitaria

#### a) Atención enfermería

Al ingresar, el personal de enfermería le hará una evaluación inicial muy detallada que servirá para establecer el plan de cuidados durante su estancia.

Si es alérgico a alguna medicación o algún producto, requiere de una dieta especial o se encuentra en cualquier situación que considere excepcional, informe al personal de enfermería.

La educación del paciente sobre su enfermedad y su tratamiento es parte del proceso asistencial y tiene como objeto facilitarle los conocimientos necesarios para comprender su enfermedad, los consejos específicos que pueden ayudar a mejorar su salud y a mejorar su cumplimiento terapéutico. El personal de enfermería le informará verbalmente y por escrito.

#### a) Atención médica

Queremos que disponga de toda la información que necesita para entender su problema de salud y así participar en su propio proceso de atención.

El médico le visitará diariamente y le mantendrá informado sobre las pruebas o intervenciones que es necesario realizarle, sobre la medicación que debe tomar y sobre la evolución de su estado de salud. En caso de duda, no dude en preguntarle todo lo que desea saber sobre su enfermedad y tratamiento. En el caso de pacientes menores de edad, la información clínica se facilitará a los padres o tutores legales.

La realización de intervenciones quirúrgicas y determinadas pruebas diagnósticas requerirán su consentimiento explícito. El médico le informará de los riesgos y beneficios que implica la intervención o prueba a la que debe someterse y le pedirá que firme el consentimiento por escrito, salvo si se trata de una urgencia vital que no requiere obligación legal de facilitar consentimiento escrito. Antes de firmar, asegúrese de que ha entendido el documento y solicite a su facultativo todas las aclaraciones que considere oportunas.

#### c) Información sobre el estado del paciente

El personal asistencial les mantendrá informados a usted y a su familia de su diagnóstico y evolución. Para ayudarnos a garantizar su derecho a la confidencialidad, por favor indíquenos si quiere restringir la información que se facilita a sus familiares.

Por razones de confidencialidad, no se facilitará información por teléfono sobre su situación o estado de salud.

#### d) Intervención quirúrgica

Si va a tener una intervención quirúrgica, le solicitarán que no lleve maquillaje, uñas postizas, joyas, gafas, audífonos, prótesis, etc. Por favor cumpla estrictamente las indicaciones que le den porque redundará en su seguridad. Recuerde que el Hospital no se hace cargo de los objetos de valor, por lo que recomendamos que entregue estos objetos a sus familiares o acompañantes.

En nuestros hospitales tenemos implantado un protocolo de seguridad quirúrgica que implica la confirmación en diferentes fases del proceso quirúrgico del lugar de la operación, el procedimiento quirúrgico y su identidad. Por favor colabore con nuestro personal de planta y del bloque quirúrgico respondiendo a sus preguntas, aunque resulten repetitivas, es por su seguridad.

Una vez finalizada la cirugía, habitualmente el paciente pasará a la Unidad de Reanimación dentro del bloque quirúrgico, donde estará monitorizado mientras se recupera de la anestesia durante el tiempo que los profesionales consideren necesario en cada caso. En algunos casos esta recuperación podrá realizarse en la Unidad de Cuidados Intensivos. El anestesista le dará el alta de la unidad hacia planta o a su domicilio. Los acompañantes deben permanecer localizables en la habitación o sala de espera en caso de cirugía ambulatoria para que el médico les informe al finalizar la intervención quirúrgica.

#### e) Unidad de Cuidados Intensivos

En esta unidad están ingresados pacientes que precisan una vigilancia estrecha por la posibilidad de presentar

complicaciones graves. Se trata de áreas de acceso restringido y que se rigen por normas algo diferentes al resto del hospital.

De forma general, las visitas se realizan en horario de 13:00 a 14:00 y de 18:00 a 19:00 .El profesional médico responsable del paciente puede modificar este horario en función de la situación clínica y necesidades de cada paciente concreto.

Las visitas se rigen por las siguientes normas:

- Podrán acompañar a su familiar de dos en dos durante el horario de visita.
- No está aconsejada la entrada de menores en la unidad.
- Antes de entrar a visitar a su familiar deberá poner su móvil en silencio, no estando permitido hablar con él dentro de la unidad.
- En la primera visita se le entregarán todos los efectos personales del paciente.
- Los profesionales le solicitarán un número de teléfono de contacto para poder localizarlos ante cualquier cambio brusco en el estado dl paciente, o consulta que quieran realizarles.

En el caso de traslado a planta, se avisará a los familiares con suficiente antelación.

Durante el traslado a UCI de un paciente hospitalizado, la habitación deberá quedar libre. En el momento de volver a planta, se le asignará una habitación nueva.



#### 4.4. Información clínica

La voluntad Vital Anticipada es un documento escrito que contiene las preferencias sobre los cuidados y tratamientos sanitarios que desea recibir para que se cumplan en el momento en que no tenga capacidad para expresarlas personalmente. Para más información sobre el registro de voluntades pregunte al personal de planta.

##### a) Testamento vital

El personal de enfermería le preguntará al ingreso si dispone de un testamento vital. Por favor, no se alarme, es parte del protocolo de valoración al ingreso y no está relacionado con la gravedad del estado del paciente. El documento estará disponible para los profesionales responsables de su asistencia médica. El profesional responsable del paciente tiene derecho a manifestar la objeción de conciencia siempre que no se ponga en peligro la vida o salud del mismo.

##### b) Salud e higiene

Mantenga una buena higiene personal. Es necesaria para mantener la salud y las normas de convivencia. La higiene de los pacientes se realiza según la dinámica establecida en la planta. Serán debidamente informados sobre normas y horarios por el personal de la planta. Rogamos respeten los horarios establecidos.

Los familiares deberán permanecer fuera de la habitación durante la higiene y cura del paciente. El personal de planta les ofrecerá pautas a seguir con vistas a su manejo domiciliario en el momento pertinente.

##### c) Valores, creencias y necesidades especiales

Si por motivos religiosos, valores personales o por alguna necesidad especial necesita que adaptemos algún aspecto de nuestro funcionamiento habitual durante su estancia (comidas, acompañamiento, información, etc.), por favor comuníquenoslo.

##### d) Prevención de caídas

Las caídas son un problema frecuente durante la hospitalización, sobre todo para personas mayores, discapacitados y pacientes en tratamiento con

determinado tipos de fármacos y puede tener graves consecuencias, por eso la enfermería realizará una evaluación inicial del riesgo que usted tiene.

**Los lugares más frecuentes donde se producen caídas son:**

- En la cama o en los alrededores de la cama.
- Cuando la persona se mueve de un lugar a otro.
- Al ir al baño con prisas.
- Al sentarse en una silla, butaca o silla de ruedas.

##### ¿Cómo nos puede ayudar a prevenir una caída?

Pida siempre ayuda:

- Para moverse, si lo necesita.
- Avise rápidamente ante cualquier síntoma de mareo.
- Utilice el timbre de aviso.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantenga la habitación y el aseo ordenados, retirando todo el material que pueda producir caídas (mobiliario, cables...). Se recomienda utilizar los armarios.
- Compruebe que la cama esté a la altura adecuada para subir y bajar, y que está frenada.
- Para una deambulación segura, no se agarre al toallero, a los pomos de las puertas, a la mesita de cama... Puede usted deslizarse.
- Debe asegurarse que todas las RUEDAS de las sillas u otros dispositivos están bloqueados.
- Utilice las GAFAS o el AUDÍFONO si tiene déficit visual y/o auditivo.
- Disponga de una ILUMINACIÓN adecuada tanto diurna como nocturna para aumentar la visibilidad. Compruebe que todas las luces funcionan, y solicite información sobre su manejo si lo desconoce.
- Conozca el nombre y las características de la MEDICACIÓN que toma.
- Tenga siempre los objetos necesarios a su alcance (teléfono, cuña, pañuelos, vaso de agua, luz, radio,

mando de TV...). Si está solo y no tiene estos objetos accesibles, LLAME AL TIMBRE. No nos molesta. El personal estará encantado de ayudarle.

- Tenga el TIMBRE siempre a su alcance.

### e) Gestión de la medicación

Es importante que nos informe sobre la medicación que están tomando en casa para que el médico la pueda considerar en su tratamiento. Se le facilitará una hoja para que anote el nombre de los medicamentos que toma habitualmente. Existe una alta probabilidad de que el médico modifique su tratamiento farmacológico habitual. Recibirá información al respecto cuando esto ocurra.

**Por favor no tome ningún medicamento durante su estancia (ni siquiera medicamentos sin receta) que no haya sido indicado por su médico.** No se autoriza la autoadministración de medicamentos por parte del paciente o familiares sin conocimiento del médico a cargo del paciente.

Para aquellos casos excepcionales en los que su medicación habitual sea muy específica y por lo tanto no esté disponible en el hospital, el personal de enfermería recogerá su medicación, la almacenará y se la facilitará según la prescripción médica junto con el resto de la medicación. Al alta, se le devolverá la medicación entregada no utilizada.

En nuestro hospital tenemos implantado un sistema de mejora de la preparación y administración de la medicación que garantiza la seguridad de todo el proceso.

Por favor no interrumpa al personal cuando está realizando esta tarea.

### f) Aislamientos

Durante su estancia puede que su médico dictamine que debe estar aislado. Tanto el facultativo como el personal de enfermería le informará del protocolo a seguir en estos casos.

## g) Higiene de manos

Las manos son el principal mecanismo de transmisión de infecciones. El lavado de manos es la medida higiénica más efectiva para prevenir las infecciones hospitalarias. Lávese las manos con frecuencia y recuerde a las visitas que hagan lo mismo. Dispone de solución de hidroalcohol en dispensadores automáticos para su uso en las habitaciones y pasillos del hospital con las indicaciones sobre como realizar la misma.



## h) Comité de Ética Asistencial

Vithas cuenta con un Comité de Ética Asistencial, que es un órgano consultivo creado para el asesoramiento en la prevención o resolución de los conflictos éticos que pudieran generarse en el proceso de atención sanitaria. Los pacientes y familiares atendidos en un Centro Vithas pueden hacer consultas al comité si lo necesitan, siempre que cumplan los siguientes criterios:

- Los casos deben estar planteados por los implicados en tomar la decisión.
- La consulta debe hacerse antes de tomar la decisión.
- Debe existir un conflicto entre varios principios éticos (teniendo en cuenta como principios éticos fundamentales autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia).

Las consultas al Comité de Ética Asistencial pueden canalizarse a través del email: [etica.asistencial@vithas.es](mailto:etica.asistencial@vithas.es)

## i) Gestión del dolor

En Vithas hacemos todo lo posible para evitar que nuestros pacientes sufran dolor durante su ingreso hospitalario. Para ello, los profesionales sanitarios le preguntarán con frecuencia si sufre algún dolor y, en caso de sufrirlo, aplicarán el tratamiento más adecuado. Si sufre dolor no espere a que le pregunten, comuníquese a los profesionales para que puedan ayudarle.

Por favor informe al personal que le atiende sobre dónde siente el dolor, la frecuencia con la que lo siente y cuánto tiempo dura. Además, para poder administrar el tratamiento más adecuado, el personal le preguntará también por la intensidad del dolor que siente en una valoración del 1 al 10 según el dibujo.



#### 4.5. Comidas

Durante su estancia, el médico podrá prescribirle un determinado tipo de dieta como parte de su tratamiento. Un equipo de nutricionistas se ocupa de planificar y gestionar los menús para adaptarse a las necesidades clínicas de cada paciente, asegurando su equilibrio y su variedad.

- Para aquellos pacientes a quienes el médico ha prescrito una dieta sin restricciones, el Hospital le informará de las opciones disponibles para que seleccione el menú que más le apetezca.
- Para aquellos pacientes a quienes el médico ha prescrito una dieta determinada (sin sal, hipocalórica, etc.), el personal le servirá directamente el menú que mejor se adapte a sus necesidades. Es muy importante que coma sólo los alimentos que le hayan sido servidos por el hospital, evitando otros alimentos que pudieran facilitarle sus familiares.

Por su seguridad no está permitida la entrada de comida del exterior para pacientes hospitalizados. Se ruega evitar el almacenamiento de alimentos perecederos en la habitación por motivos de higiene.

Horario aproximado de comidas:

- **Desayuno:** de 9:00 a 10:00 h.
- **Comida:** de 13:00 a 14:00 h.
- **Merienda:** de 17:00 a 18:00 h.
- **Cena:** de 20:00 a 21:00 h.

Si desea tomar algo fuera del horario de las comidas, puede solicitarlo al control de enfermería.

#### 4.6. Acompañantes

El número de acompañantes o visitas no está restringido, aunque se ruega limitarlo por el respeto al descanso del resto de los pacientes y por el propio descanso. Si en un determinado momento recibe un número elevado de visitas, se recomienda que

permanezca con usted en la habitación un máximo de dos o tres personas; el resto de visitas podrán esperar en las salas de espera habilitadas al efecto. No se aconseja la visita de niños menores de 7 años, aunque estén acompañados por adultos.

Los pacientes pediátricos deben estar siempre acompañados por sus padres o tutores durante su estancia hospitalaria. En el caso de pacientes de edad avanzada, se recomienda también que estén acompañados en todo momento, ya que al encontrarse en un entorno diferente al habitual corren el riesgo de desorientarse.

El personal sanitario podrá pedir a los acompañantes que abandonen la sala durante las visitas médicas y la dispensación de cuidados. Como estos cuidados se realizan principalmente por la mañana, es recomendable que las visitas sean sobre todo por la tarde para una mayor comodidad. Aunque no es habitual, en determinadas ocasiones el médico podrá limitar o prohibir las visitas temporalmente cuando esté indicado por su estado de salud o tratamiento. Es importante que se respete esta medida para una rápida y adecuada recuperación.

Para asegurar el adecuado descanso de nuestros pacientes hospitalizados, **le agradecemos que sean especialmente cuidadosos con el silencio en el hospital**, evitando las conversaciones en voz alta, ajustando el volumen de su televisor, etc. Otra medida para evitar el ruido es evitar las esperas en los pasillos, utilizando las salas de espera cuando sea necesario. Estas medidas son especialmente importantes en horario nocturno.

## 4.7. Servicios generales

### a) Limpieza

El personal de limpieza pasará a diario por la mañana a realizar la limpieza de la habitación. No obstante, durante el resto del día, si precisa puntualmente de dicho servicio, lo puede solicitar al control de enfermería.

### b) Lavandería

Las auxiliares de enfermería son las encargadas de realizar a diario el cambio de la ropa de la cama y toallas.

### c) Mantenimiento: comunicación averías

Nuestro servicio de mantenimiento revisa sistemáticamente todas las instalaciones del hospital. No obstante, si detecta alguna deficiencia, por favor informe al personal de enfermería.

## 4.8. Otras normas

- **Animales, flores y plantas:** No se permite la presencia de plantas en las habitaciones. Por motivos sanitarios queda prohibida la entrada al hospital con animales domésticos o con mascotas de cualquier clase a excepción de perros lazarillos.
- **Tabaco:** Según la normativa vigente, está totalmente prohibido fumar en todas las dependencias del hospital, así como en sus accesos y espacios limítrofes. Esta prohibición incluye los cigarrillos electrónicos.
- **Alcohol y drogas:** El alcohol y las drogas no están permitidos.
- **Teléfonos móviles:** Le recomendamos un uso restringido de los mismos y siempre donde no se encuentre la señal que prohíba su uso.
- **Privacidad:** Si el paciente lo estima conveniente, en el momento de formalizar su ingreso, puede comunicar a Admisión su voluntad de no proporcionar información durante su estancia en el hospital.

- **Desplazamiento del paciente:** Se recomienda encarecidamente que el paciente no abandone su unidad por su propia seguridad, en caso de desplazarse por el hospital debe avisar al equipo de enfermería que le atiende.

## 4.9. Servicios e información adicional

### a) Objetos perdidos

Si durante su estancia usted ha perdido o se ha olvidado de algún objeto personal puede dirigirse al Departamento de Atención a Paciente. Los objetos perdidos serán custodiados durante 6 meses. Transcurrido este tiempo los objetos se envían a la Oficina Municipal de Objetos Perdidos más cercana.

### b) Servicios adicionales

El Hospital dispone de una serie de servicios adicionales para hacer su estancia lo más agradable posible. Para solicitar cualquiera de estos servicios debe contactar con Atención al Paciente y fuera de su horario con Admisión Principal. El pago de estos servicios se realizará en el momento de la contratación del mismo.



### Máquinas de vending.

Hay a disposición de los usuarios máquinas automáticas dispensadoras de café, comida y bebidas situadas en la sala de espera de urgencias, y en la tercera y cuarta planta.



### Parking.

El Hospital dispone de parking propio.



### Bancos y cajeros.

El Hospital dispone de cajero automático situado en el hall de la Admisión Principal en la Planta 1.



# C. Alta

## 1. Alta Hospitalaria

Cuando el médico le dé el alta hospitalaria, el personal sanitario le informará de a hora a la que debe dejar la habitación y los trámites que debe realizar. Se le informará de la fecha prevista de alta con tanta antelación como sea posible.

Al preparar su alta asegúrese de tener clara toda la información:

- Pautas del cuidado que debe seguir en su casa.
- Indicaciones de la medicación que debe tomar (dosis, horario, etc.).
- Instrucciones sobre rehabilitación, cuando corresponda.
- Fechas de las revisiones a las que deba acudir.

El equipo sanitario le facilitará esta información, tanto verbalmente como en el informe de alta. En caso de duda, consulte con su médico antes de abandonar el centro.

Por su propia seguridad, le recomendamos que siga estrictamente las indicaciones de su médico sobre la necesidad de permanecer en el hospital o la posibilidad de irse de alta. En caso de solicitar el alta voluntaria en contra del criterio médico, deberá firmar el alta voluntaria que le entregarán en planta. Desde el momento de la firma, el Hospital deja de ser responsable de su cuidado y tratamiento.

Asegúrese de recoger todas su pertenencias, así como pruebas radiológicas y/o medicación entregada al personal de enfermería.



## 2. Petición de documentación tras el alta

Las pruebas y exploraciones realizadas e informadas durante su periodo de hospitalización quedan incorporadas a su Historia Clínica y al régimen establecido para las mismas en cuanto a su confidencialidad y custodia. Si desea solicitar un duplicado podrá hacerlo por escrito en el Servicio de Admisión.

Para la entrega de informes o resultados de pruebas o exploraciones es imprescindible:

- Que las retire personalmente el paciente mostrando su DNI o documento que acredite su identidad.
- Que el paciente o su representante legal AUTORIZA expresamente a otra persona, de cuya identificación dejará constancia en el impreso de entrega de pruebas. En este caso, la persona autorizada por el paciente deberá también acompañar copia del DNI o equivalente de éste.
- En caso de menores o incapacitados, que las retire personalmente el representante legal, padre, madre o tutor, mostrando su DNI junto al documento que acredite la representación.
- En los casos en que los documentos de los menores los recoja uno de los padres o tutores distinto al que ha dado sus datos en los boletines de admisión, deberá llevar consigo la autorización de progenitor o tutor que haya quedado registrado en el ingreso. En el caso contrario, deberá acreditar el parentesco mediante libro de Familia u otro documento.



# D. Derechos y deberes de los pacientes.

## Atención al paciente.

### 1. Derechos

Todo paciente atendido en un Centro Vithas tiene derecho a:

- Recibir una atención absolutamente respetuosa hacia la **persona y hacia la dignidad humana**, en condiciones de igualdad y sin ser objeto de discriminación por razón alguna.
- Recibir una **atención personalizada**, con calidad humana y con unas condiciones estructurales y de funcionamiento que promuevan el respeto a los derechos de la persona, incluyendo el respeto a la autonomía, intimidad y privacidad.
- Recibir **información sobre los servicios y prestaciones** sanitarias ofrecidas por Vithas y sobre los requisitos para su acceso y uso (prestaciones, profesionales y cobertura del seguro o coste, según corresponda).
- **Acceder a los servicios** sanitarios que estén disponibles y se consideren necesarios dentro de los plazos de tiempo adecuados a su estado de salud.
- **Elegir el médico** especialista por el que quiere ser tratado, teniendo en cuenta las limitaciones de su cuadro médico en caso de contar con seguro privado. Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
- **Recibir información sobre su enfermedad**, pronóstico y tratamiento, de manera continuada, comprensible y adecuada a las características de cada paciente. Respeto a la voluntad del paciente de no ser informado, si es el caso, así como de su voluntad de informar o no a personas vinculadas al paciente por razones familiares o de hecho.
- **Participar activamente** en su proceso de atención, escogiendo entre las distintas alternativas de tratamiento disponibles, incluyendo el rechazo o la interrupción del tratamiento, dentro de los supuestos establecidos por la ley. Esto incluye la posibilidad de Alta Voluntaria en el caso de pacientes hospitalizados.
- **Ser informado sobre los riesgos y las posibles alternativas** de tratamiento por un profesional competente y con la antelación suficiente para poder decidir. En los casos requeridos, el paciente deberá firmar un consentimiento informado de acuerdo a la normativa vigente. Una vez dado el consentimiento, el paciente puede revocarlo en cualquier momento.
- Ser informado y autorizar los procedimientos que se realicen cuando vayan a ser utilizados en un **proyecto docente o de investigación**, así como negarse a participar en dichos proyectos sin que ello influya en la calidad de la atención recibida.
- Que se respeten las **voluntades anticipadas** en aquellos pacientes que las hayan manifestado por los cauces establecidos para ello. En situaciones de final de la vida, vivir el proceso según su concepto de dignidad y las preferencias transmitidas, dentro de los límites éticos y legales establecidos.
- Recibir la orientación y documentación necesaria para poder solicitar una **segunda opinión médica** cuando así lo desee.
- Recibir una **atención sanitaria de calidad** de acuerdo al estado actual de la ciencia médica.
- Recibir las intervenciones necesarias para reducir y paliar el **sufrimiento y el dolor** dentro de lo posible.

- Que sean respetados los valores y las **preferencias culturales y religiosas** de la persona. Acceso a apoyo espiritual para los pacientes que lo requieran.
- **Estar acompañado** por familiares o personas de confianza siempre que las circunstancias clínicas y las características del proceso de atención lo permitan y el paciente así lo prefiera.
- **Tener una Historia Clínica** con información suficiente para identificar al paciente, justificar el diagnóstico y el tratamiento, que se conserve al menos por los plazos de tiempo establecidos por la ley. El paciente tendrá derecho al acceso a su Historia Clínica mediante los procesos establecidos para ello.
- Recibir un informe de alta con los contenidos establecidos por la ley y necesarios para facilitar la continuidad del proceso asistencial.
- Así mismo, recibir un certificado acreditativo de su estado de salud cuando sea necesario.
- Que se mantenga la **confidencialidad** de toda la información relacionada con su atención sanitaria, así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y la limitación u oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal.
- Conocer los cauces para presentar **sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones**, y, en caso de hacerlo, tener una respuesta escrita dentro de los plazos establecidos.



## 2. Deberes

Todo paciente atendido en un Centro Vithas tiene el deber de:

- Colaborar en el **cumplimiento de las normas** establecidas por la organización.
- Cumplir los **requisitos administrativos de uso y acceso** a los servicios sanitarios.
- **Respetar** la dignidad personal y profesional de los **profesionales** que le atienden.
- **Respetar** la intimidad y el reposo de **otros pacientes**.
- **Facilitar datos verdaderos y precisos sobre su salud**, colaborando con el equipo médico que le atiende hasta donde le sea posible.
- **Colaborar con el seguimiento de todas aquellas indicaciones diagnósticas y terapéuticas** con las que haya manifestado su conformidad.
- En caso de negarse a recibir el tratamiento prescrito o de abandonar la organización en contra del consejo médico (Alta Voluntaria), firmar el documento en el que se refleja que toma la decisión tras haber recibido la información necesaria.
- **Cuidar las instalaciones** y colaborar en su mantenimiento.

## 3. Departamento de Atención al Paciente y Asesor Personal de Salud

Disponemos de un **Servicio de Atención al Paciente**, para hacer su estancia lo más confortable posible. El día de su ingreso o el día posterior, recibirá la visita de la persona responsable para darse a conocer y recibir cualquier comentario o sugerencia que usted quiera aportar. Si precisa de sus servicios puede llamar a la extensión número 1001.

Si es usted paciente privado, la **Asesora Personal de Salud** se pondrá en contacto con usted antes del ingreso, le recibirá y le acompañará al ingresar, ofreciendo así un trato personalizado en todo momento. Su extensión de teléfono es la 1464.

## 4. Encuestas de satisfacción

Nos interesa conocer su opinión. El objeto del Hospital es tratar de mejorar día a día, por lo que le pedimos que cumplimenten la encuesta de satisfacción en caso de recibirla al terminar la asistencia. Si no desea recibir la encuesta debe comunicarlo por escrito en el momento de la admisión en el documento de protección de datos.



## 5. Quejas y felicitaciones

Puede expresar cuantas quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desee acerca de la atención recibida en el hospital completando las hojas correspondientes.

El hospital cuenta con hojas de reclamaciones oficiales e internas en la Centralita del hospital situada en la primera planta en la entrada principal.

El personal de Atención al Paciente está a su disposición para atenderle en persona ante cualquier queja.

# E. Información administrativa

## 1. Financiación y presupuestos

### • Financiación

Facilidades de pago de intervenciones quirúrgicas del paciente privado. Hasta 18 meses sin intereses y de 19 a 60 meses con interés bancario. Para más información preguntar a la Asesora Personal de Salud.

### • Presupuestos

Puede solicitar presupuesto a la Asesora Personal de Salud.

## 2. Confidencialidad de datos

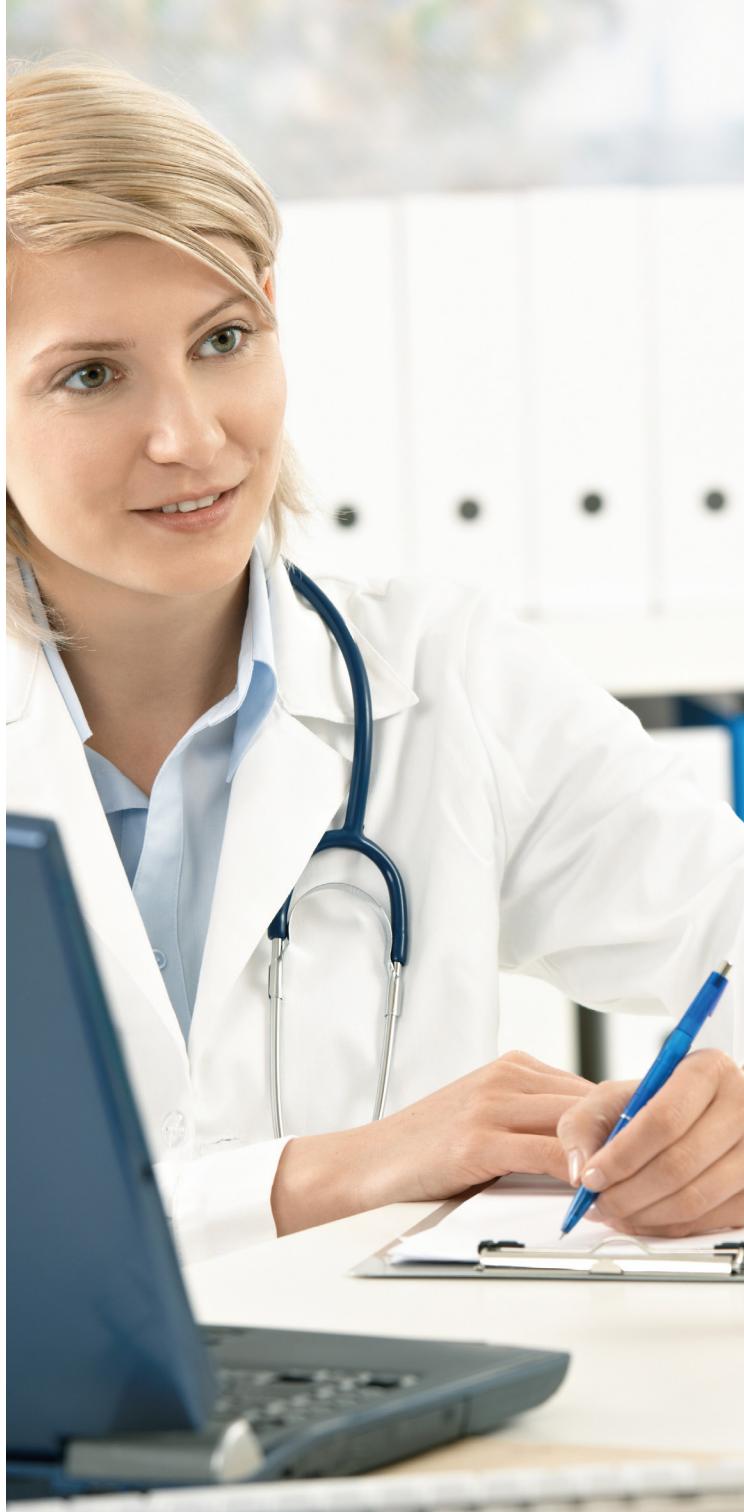
Vithas se encuentra profundamente comprometido con el cumplimiento de la normativa sobre confidencialidad y la protección de datos de carácter personal, y todo el personal del hospital es responsable de cumplir con la misma, según las indicaciones dadas por usted en el documento que firma al ingresar.

## 3. Facturación

Les recordamos que los consumos de teléfono o dietas de acompañantes, entre otros, pueden no estar cubiertos por su compañía aseguradora. Debe abonar los costes pendientes al finalizar su estancia en el Hospital en Admisión.

## 4. Justificantes administrativos

Si usted o algún familiar o acompañante necesita un justificante o comprobante de su estancia en el hospital, se lo facilitarán en Admisión aportando el DNI del paciente.



# F. Medio ambiente y emergencias

## 1. Medio ambiente

Rogamos colaboren con nuestro compromiso con el medio ambiente teniendo en cuenta los siguientes consejos durante su estancia con nosotros:

### Ahorro energético y de consumo

- Gradúe la calefacción o el aire acondicionado a 20° en invierno y 25° en verano.
- Apáguela si considera que no es necesaria o en caso de tener las ventanas abiertas.
- Baje las persianas en las horas de más calor.

### Aparatos electrónicos

- Desconecte de la corriente eléctrica los aparatos cuando estén apagados.

### Iluminación

- Siempre que sea posible, aproveche la iluminación del sol que es natural, gratuita y no contamina.
- No deje las luces encendidas en los espacios en que no haya nadie.

### Agua

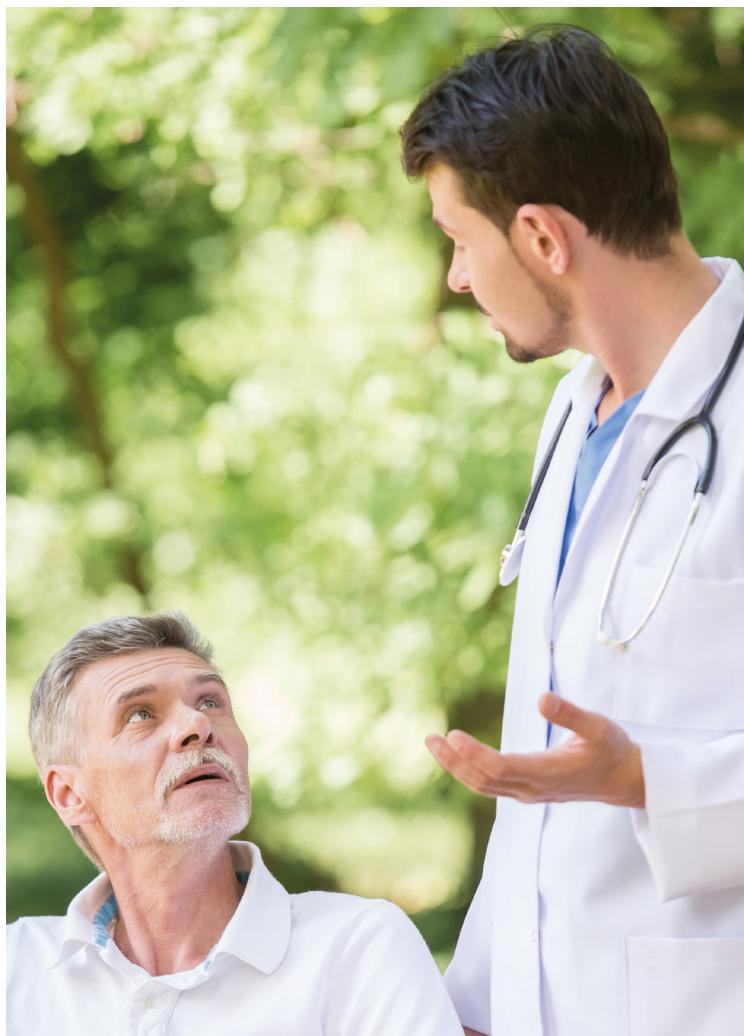
- Racionalice el consumo de agua (evite dejar grifos abiertos durante el baño, afeitado, la limpieza de los dientes...).
- Utilice el agua caliente solo cuando lo considere necesario.
- Utilice el doble pulsador de las cisternas, en función de la cantidad de agua que necesite.

### Residuos

- No tire residuos sólidos al inodoro (gasas, compresas, etc.) y utilice la papelera.
- Si quiere desprenderse de residuos peligrosos (pilas, baterías, medicamentos...), comuníquese a nuestro personal.

## 2. Emergencias

Si detecta un **fuego**, comuníquelo al personal más cercano, y si esto es imposible, pulse el timbre de alarma. Un equipo de intervención llegará rápidamente para atacar el fuego con los medios disponibles. En caso de evacuación, rogamos siga las indicaciones del personal.





# G. Otros datos de interés

## 1. Cartera de servicios



### Especialidades médicas

- Alergología
- Análisis Clínicos
- Anatomía Patológica
- Angiología y Cirugía Vasculat
- Aparato Digestivo
- Cardiología
- Endocrinología
- Enfermería
- Hematología Clínica y Hemoterapia
- Hospital de Día
- Digestivo Infantil
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neurofisiología Clínica
- Neurología
- Nutrición y Dietética
- Oftalmología
- Pediatría
- Psiquiatría
- Oncología
- Rehabilitación
- Traumatología
- Tratamiento del Dolor



### Especialidades quirúrgicas

- Anestesiología
- Angiología y Cirugía Vasculat
- Cardiología Intervencionista
- Cirugía Estética
- Cirugía General y del Aparato Digestivo
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Plástica y Reparadora
- Cirugía Torácica
- Dermatología
- Ginecología
- Neurocirugía
- Obstetricia
- Oftalmología
- ORL
- Podología
- Radiología Intervencionista
- Traumatología y Cirugía Ortopédica
- Urología
- Unidad de Reproducción Asistida





## Otros servicios

- Cirugía Bariátrica
- Cirugía mediante Neuronavegador
- Cirugía Refractiva
- Farmacia
- Laboratorio
- Matronas
- Diagnóstico por la Imagen
- Medicina Nuclear
- Programa de Cirugía Mayor Ambulatoria
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Unidad de Trasplante de Cornea
- Urgencias Generales
- Urgencias Ginecológicas
- Urgencias Pediátricas
- Vacunación

## 2. Datos generales



### Dirección:

Avenida Santa María de la Alhambra, nº6  
18008 Granada



### Registro:

Entidad inscrita en el Registro de Centros, Servicios, Establecimientos y Actividades Sanitarias con los números 46209 y 49634.



### Web:

[www.vithas.es/Granada](http://www.vithas.es/Granada)



### Teléfonos de interés:

Le informamos de los teléfonos que le pueden ser de utilidad durante de estancia. Desde el teléfono de su habitación sólo tiene que marcar la extensión de preferencia. En cualquier caso, consulte con el personal que le atiende cualquier duda o cuestión que tenga.

	Extensión	ubicación
Recepción/información	1150	Planta 1
Control de enfermería planta 5	5500	Planta 5
Control de enfermería planta 6	6600	Planta 6
Control de enfermería planta 7	7700	Planta 7
Cafetería	1007	Planta 0
Parking	1009	Planta -1

Contabilidad	958 001 132
Facturación	958 001 133
Farmacia	958 001 121
Urgencias	958 001 100
Fisioterapia	958 800 746
Centro vithas especialidades	958 001 500
Información	958 808 880
Asesora personal	958 001 464

Le agradecemos la confianza depositada en el Grupo Vithas para su estancia hospitalaria y le deseamos una pronta recuperación, quedando a su disposición para que su permanencia sea lo más confortable posible.



**Vithas Granada**

Avenida Santa María de la Alhambra, nº 6  
18008, Granada

958 808 880

[infogranada@vithas.es](mailto:infogranada@vithas.es)