

# Guía de Acogida al Paciente



**Título:** Guía de Acogida del Paciente

**Autores:** Comisión de Calidad Percibida Hospital Guadarrama

**Maquetación:** Pedro Sánchez Arroyo

**Serie:** Documentos de apoyo del Hospital Guadarrama.  
Nº de la Serie: 1

**Expediente:** 07-PU-00141.3/2016

**Referencia Catalográfica:** 17921

**Depósito Legal:** M-36992-2016

**Imprime:** Gráficas Serafín, S. L.

**Soporte:** Archivo electrónico / Folleto

**Edición:** Septiembre 2016

**Serie:**

- Nº 1. Guía del Acogida del Paciente
- Nº 2. Guía de Acogida del Profesional
- Nº 3. El Diario del Paciente
- Nº 4. La Escuela de Cuidadores
- Nº 5. El Hospital Guadarrama: Un Hospital centrado en las personas. ¡Gracias por elegirnos!
- Nº 6. Guía para utilizar el Paseo Terapéutico del Hospital Guadarrama
- Nº 7. Conoce Guadarrama. Un Hospital Rehabilitador

“Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio o procedimiento, sin contar con la autorización previa, expresa y por escrito del Hospital Guadarrama”

# índice

Carta de Bienvenida.....	5
Directorio .....	6
Ingreso – Facturación a terceros .....	7
Ropa – Aparcamiento .....	8
Biblioteca – Biblioteca para niños .....	9
Cafetería, Peluquería y Podólogo.....	10
Servicio Religioso .....	10
Wifi – Ordenadores con juegos – Televisión .....	10
Comida .....	11
Hospital sin Humo.....	12
El Diario del Paciente.....	13
Hospital sin Ruido.....	14
Eco-Hospital .....	15
Huerto Terapéutico – Telemedicina .....	16
Comité de Ética Asistencial .....	16
Jardín Terapéutico - Escuela de Cuidadores .....	17
La Voz del Paciente.....	18
Continuidad de Cuidados.....	18
Seguridad del Paciente - Camas de Respiro.....	19
Rehabilitación.....	19
Control del Dolor .....	21
Niños - Animales .....	22
Protección de Datos – Derechos ARCO .....	23
Información telefónica – Alta del paciente .....	24
Estancia en el Hospital .....	25
Normas para acompañantes .....	26
Acompañantes que pernoctan .....	26
Le recordamos .....	27
Transporte (Coche – Autobús) .....	28
Teléfonos de interés .....	29
Sugerencias y Reclamaciones .....	29



# carta de bienvenida

Bienvenido al Hospital Guadarrama.

Nuestro Hospital, es un Centro de Media Estancia perteneciente al Servicio Madrileño de Salud, especializado en la recuperación funcional y en el cuidado de los pacientes.

Durante su estancia será atendido por un equipo multidisciplinar que trabaja para proporcionarle la atención y los cuidados necesarios en aras a lograr sus objetivos terapéuticos y la integración en su entorno en las mejores condiciones posible según su caso.

En el momento del ingreso será acogido por la Enfermera y/o la Supervisora de la Unidad, quien le facilitará la información para conocer mejor el Hospital y aclarar cualquier cuestión que necesite.

Los profesionales sanitarios le informarán sistemáticamente sobre su estado de salud, evolución, pronóstico y fecha probable de alta. Es importante que se implique en su proceso y sea activo para lograr el mayor beneficio posible durante su estancia en Guadarrama.

Recuerde que todos los profesionales están a su disposición para atenderle. En cada Unidad, hay una Enfermera Supervisora que permanentemente se encuentra velando y tutelando su confort y seguridad. No dude en ponerse en contacto con ella si algo le preocupa.

El Hospital velará por la seguridad de sus datos. Se le entregará un consentimiento para que autorice o no informar a familiares o allegados sobre su estancia en el Centro y su proceso asistencial, respetaremos su decisión.

Le deseamos una pronta recuperación.



Rosa M<sup>a</sup> Salazar de la Guerra  
Directora Gerente Hospital Guadarrama

# directorio

## PLANTA BAJA:

- Fisioterapia
- Logopedia
- Terapia Ocupacional
- Mortuorio

## PLANTA PRIMERA:

- Información y Control
- Admisión
- Trabajo Social
- Atención al Paciente
- Consultas Externas
- Hospitalización

## PLANTA SEGUNDA:

- Radiología
- Extracciones
- Farmacia
- Dirección de Enfermería
- Hospitalización

## PLANTA TERCERA:

- Capilla
- Aula de Docencia
- Jefe de Servicio Médico
- Hospitalización

## PLANTA CUARTA:

- Hospitalización

## ingreso

El Servicio de Admisión gestionará y formalizará su ingreso. Para ello deberá presentar el Documento Nacional de Identidad o equivalente y la Tarjeta Sanitaria, siendo documentos imprescindibles. Funciona de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.

Traiga siempre su tarjeta sanitaria individual cuando vaya hacer uso de nuestros servicios.



## facturación a terceros

Si usted no es beneficiario de alguno de los regímenes de la Seguridad Social con derecho a Asistencia Sanitaria, deberá hacerse cargo del coste de su tratamiento en los términos establecidos en la Orden 731/2013 de la Consejería de Sanidad.

Hay determinadas contingencias cubiertas por distintas mutuas y aseguradoras que no corren a cargo del Hospital (accidentes de tráfico, accidentes de trabajo...). Si se encuentra en alguno de estos casos o similar, comuníquelo al ingreso en el Departamento de Admisión para que puedan gestionarlo por esta vía.

Si su proceso se deriva de alguna contingencia cubierta por entidad aseguradora, será esta la responsable del pago.

Una buena gestión de estas prestaciones permite optimizar los recursos públicos, en definitiva permite una mejor calidad en la asistencia a nuestros pacientes.

## ropa

Los pacientes que acudan a rehabilitación, fisioterapia, etc., podrán disponer de ropa especial para ellos, que consistirá en una camiseta y pantalón bermuda de algodón.

Esta ropa es adecuada para los ejercicios ya que favorece la movilidad, comodidad y confort.

Además permite aprender de nuevo la tarea de vestirse, perdida por algunos pacientes con dificultades de movilización.



## aparcamiento

El Hospital cuenta con un aparcamiento de coches. De lunes a viernes de 7:30 a 15:30 horas, está reservado a uso exclusivo del personal del Centro. Durante la tarde estará a disposición de todos los pacientes y familiares, siempre que haya plazas libres, debiendo retirar el vehículo antes de las 22:00 horas, horario de cierre del recinto hospitalario.

Si desea acceder al aparcamiento o retirar su coche con posterioridad a la hora señalada anteriormente, necesitará una autorización que deberá solicitar en Centralita y entregar a los servicios de vigilancia siempre que estos lo requieran.

**RECUERDE:** No aparcarse en las plazas reservadas para personas con discapacidad, ni obstruir las entradas y salidas, impidiendo la circulación de ambulancias y vehículos de emergencias.



## biblioteca

En las plantas disponemos de Salas de Estar para los pacientes y familiares. En ellas podrán hacer uso de los juegos de mesa y de la **BIBLIOTECA** con libros que han sido adquiridos mediante donaciones de trabajadores, pacientes, familiares y amigos.

Todos están a su disposición, puede hacer uso de los libros cuando usted quiera, pero una vez leído pedimos que devuelva el libro a su sitio, ya que en caso contrario impide que otro paciente pueda disfrutar de su lectura.

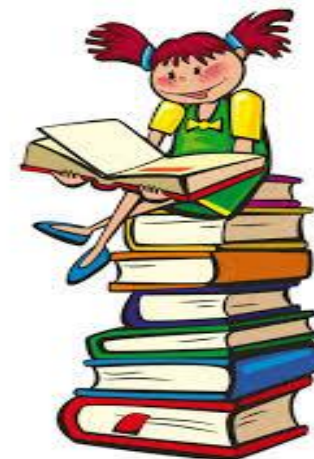


## biblioteca para niños

El Hospital Guadarrama cuenta con una biblioteca dirigida a los niños, en la planta primera, zona de consultas.

La biblioteca esta integrada por cuentos didácticos con los que entretener a los menores mientras sus padres, familiares o responsables visitan a los pacientes.

**RECUERDA:** Los libros son un tesoro que debemos cuidar para que otros disfruten de esta oportunidad.



## cafetería

El Hospital dispone de una cafetería ubicada detrás del Edificio Principal de Hospitalización.

En la planta baja del Hospital y en las Salas de Estar de las plantas, existen máquinas expendedoras de bebidas y alimentos.

## peluquería y podólogo

Estos servicios deberán solicitarse previamente a su Enfermera, siendo este servicio por cuenta del paciente.

## servicio religioso

El Hospital cuenta con una Capilla católica, ubicada en la 3ª planta. Si usted practica cualquier otra confesión religiosa y desea ayuda espiritual, comuníquelo a su Enfermera.

## wifi y ordenadores

El Hospital cuenta con una red wifi a la que podrá acceder durante su estancia, mediante usuario y contraseña, cuya información le proporcionarán en centralita.

En las Salas de Estar de las plantas hay ordenadores con juegos que le pueden servir para distraerse.

## televisión

Los televisores de las habitaciones son gratuitos, pudiendo hacer uso de ellos cuando ustedes quieran.

**RECUERDE:** Al encender su televisor fuera de las horas de descanso, hágalo en tono bajo para no molestar al resto de los pacientes. Apague el televisor cuando no lo este utilizando, el ahorro es importante para nuestro Medio Ambiente.

# comida

El Hospital dispone de una cocina propia en la que trabaja un equipo integrado por profesionales que elaboran diariamente su comida.

Contamos con una Comisión de Nutrición encargada de elaborar las dietas adecuadas para su salud.

Si su dieta es denominada “Basal”, el Centro le ofrece dos opciones a elegir. En las plantas hay una persona encargada de facilitarle su elección, si tuviera alguna duda podrá consultarle.

Si padece intolerancia a algún alimento o requiere dieta específica (celiaco, lactosa, etc.) indíquelo a su ingreso.

No se debe facilitar al enfermo comida ni bebida.

La alimentación forma parte de su terapia.

Nosotros, le damos mucha importancia a la alimentación.

**RECUERDE:** Que hay que tomar dieta mediterránea, siempre que su salud se lo permita.

Le proporcionaremos la dieta indicada para su patología.

Le informamos que los purés, son elaborados manualmente por nuestro equipo de cocina, con productos naturales.



# hospital sin humo

Nuestro Hospital pertenece a la Red de Hospitales Sin Humo. Durante los últimos años nos han otorgado el Reconocimiento de Plata por reunir los requisitos necesarios y realizar las actuaciones que permiten a los trabajadores y ciudadanos luchar contra su hábito tabáquico.

**Le recordamos que:** En cumplimiento de la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, **está prohibido fumar tanto en el Edificio de Hospitalización como en todo su recinto, (jardín, parking...).** Asimismo se prohíbe el uso de cigarrillos electrónicos (RD 1/2007 de 16 de noviembre).

“Fumar perjudica seriamente la salud”. Por ello el Hospital, cuya principal misión es velar por la salud de todos, pone a su disposición una consulta para ayudarle en el proceso de deshabituación.



**PROHIBIDO FUMAR**

LEY 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco. (Modificada por la LEY 42/2010, de 30 de diciembre y LEY 3/2014, de 27 de marzo)



**PROHIBIDO EL USO DE CIGARRILLOS ELECTRÓNICOS**

LEY 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco. (Modificada por la LEY 42/2010, de 30 de diciembre y LEY 3/2014, de 27 de marzo)



## Fuma pero le gustaría dejarlo:

Hay mucha gente que quiere y puede ayudarle. Pregunte a su Médico o Enfermera. Le podemos ayudar.

Disponemos de una Consulta de Enfermería para deshabituación tabáquica, relacionada también con Atención Primaria.



Red Hospitales sin Humo

# el diario del paciente

Nuestro Centro trabaja en un proyecto al que denominamos “Plan de Fomento de la Autonomía de los Pacientes”, donde el protagonista es el paciente y su cuidador. Por ello, queremos que usted participe activamente con el equipo de profesionales que le atienden y así, podamos conseguir los mejores resultados y cumplir sus objetivos.

Le proponemos este Diario, donde podrá hacer un seguimiento de su situación, de su actividad diaria, tanto las que le indica su equipo terapéutico como las acciones de autocuidado que diariamente realizará y que sin duda, son las que contribuyen también a su mejoría. Las acciones sencillas y cotidianas tienen mucho valor terapéutico.

Juntos trabajaremos para que consiga los objetivos por los que vino al Hospital. Vamos a apoyarle y ayudarle. ¿Cómo? se preguntará: Cuidándole, prestándole una asistencia sanitaria de calidad, también enseñándole algunas cosas para cuando se marche a casa y trabajando con usted, juntos.

Gracias por elegirnos, siéntase en su casa y participe elaborando este Diario.



# hospital sin ruido

En el Hospital contamos con un proyecto integral que está dando buenos resultados, permitiendo minimizar los ruidos y garantizar el descanso de nuestros pacientes.

Entre todos y con su ayuda podremos mejorar y controlar los ruidos.



**RECUERDE:** Hable en tono suave, controle el volumen de los dispositivos electrónicos que utilice (radio, televisión), especialmente en horas de descanso. Así evitamos molestar al resto de usuarios.



Nuestro objetivo es tratar de conseguir, entre todos, que el Hospital sea un espacio más agradable, tranquilo y ecológicamente más saludable en busca de la mejora y beneficio del paciente.

**Pedimos su colaboración**

# eco - hospital

El Hospital Guadarrama está certificado por la Norma ISO 14.001 de Gestión Ambiental. Trabajamos para ser un Eco-Hospital, desarrollando una política que permite garantizar la protección del Medio Ambiente, siguiendo el principio de las tres "R": Reducir, Reutilizar y Reciclar. Por ello le solicitamos su colaboración adoptando una serie de pautas:

- Sea responsable con el consumo de los materiales que necesite, utilice lo necesario pero no derroche.
- Controle el consumo del agua, cierre los grifos adecuadamente.
- Aproveche la luz natural, apague la luz y su televisor cuando no sea necesario.
- Evite vertidos en la red de saneamiento que puedan ser contaminantes.
- Le recordamos que en el Hospital cada uno es responsable de los residuos que genera; puede depositarlos en los contenedores distribuidos por el Centro para los distintos residuos.

## RESIDUOS NO PELIGROSOS:

ORGÁNICOS

PLÁSTICOS,  
ENVASES, BRIKS Y  
LATAS

PAPEL  
Y  
CARTÓN

VIDRIO

## RESIDUOS PELIGROSOS:

TONER

PILAS  
Y  
BATERIAS

*Ayúdanos a cuidar de nuestro planeta*

## huerto terapéutico

El Hospital dispone de un huerto terapéutico, del que son responsables los Terapeutas Ocupacionales, accesible a pacientes en silla de ruedas o con problemas de movilidad. En él se plantan patatas, tomates, maíz, pimientos, judías verdes y perejil, entre otros.

Es un espacio atractivo para muchos pacientes, que les permite trabajar en grupo, en contacto con la naturaleza, se trabaja la psicomotricidad y el movimiento, con el aliciente de seguir el crecimiento de las plantas y la recogida de los frutos.

## telemedicina

El Hospital dispone de un Servicio de Telemedicina a través del cual se realizan Teleconsultas de traumatología, dermatología, tediagnóstico ecográfico y radiológico con otros especialistas médicos de Hospitales de Agudos, evitando así traslados innecesarios del paciente.



## comité de ética asistencial

El Hospital cuenta con un Comité de Bioética integrado por profesionales de los Hospitales Guadarrama, El Escorial y La Fuenfría.

El Comité de Bioética Asistencial es un órgano colegiado e interdisciplinar, cuyas funciones son la deliberación, análisis y asesoramiento de las cuestiones que puedan surgir en el Hospital de carácter ético, con el objetivo de contribuir a la Humanización de la Asistencia Sanitaria, promover la mejora de la Calidad Asistencial y fomentar la excelencia del ejercicio profesional.



## jardín terapéutico

Contamos con dos Jardines Terapéuticos cuyo acceso está disponible tanto para pacientes como familiares.

En los jardines podrá entrenar la marcha y realizar ejercicios indicados por sus terapeutas, con el fin de incrementar su resistencia y forma física.

Los jardines disponen de espacios que invitan a la lectura y el relax, así como al disfrute de forma tranquila de su visita o estancia en el Hospital.



## escuela de cuidadores

El Hospital pone a su disposición la Escuela de Cuidadores, donde entrenamos al cuidador principal en aquellos cuidados que necesite recibir el paciente en su domicilio.

El objetivo es mantener su nivel de autonomía del paciente y proporcionar seguridad y apoyo al cuidador.

Durante el periodo de hospitalización contará con una Enfermera Tutora. Además todas las Enfermeras y Auxiliares de Enfermería, que son entrenadoras, le enseñaran distintas habilidades para cuidar mejor de su familiar. En caso de que este servicio resulte de su interés, no dude en preguntarnos.

La Escuela hace un entrenamiento individual, para las distintas necesidades o dudas que puedan surgir en el manejo de su familiar, sesiones grupales en las que se abordan distintos temas a lo largo del mes y un Taller Grupal mensual que es anunciado periódicamente en el tablón de anuncios ubicado en la entrada del Hospital.

Además existen tablas de ejercicios un día a la semana, dirigido por el personal Fisioterapeuta, en los que los cuidadores pueden incorporarse. La Escuela de Cuidadores, también está disponible a través de la página WEB del Hospital, desde donde podrá contactar con su tutora.

**Pueden dirigirse para cualquier consulta al correo:**

**[escueladecuidadores.hgua@salud.madrid.org](mailto:escueladecuidadores.hgua@salud.madrid.org)**

**Nuestra dirección Web es:**

**[www.madrid.org/hospitalguadarrama](http://www.madrid.org/hospitalguadarrama)**

## voz del paciente

Con el lema, *mi voz es tu voz*, un grupo de profesionales proporciona apoyo y acompañamiento al paciente y familia: ¿qué siente?, ¿qué necesita?, ¿qué espera?

Escucha con respeto y confidencialidad.

Intervenimos si usted lo necesita.

**SOLICITE:** Información sobre este grupo a la Supervisora de planta o cualquier otro trabajador del Centro.



## continuidad de cuidados

Disponemos de la figura de la Enfermera de Enlace, que lleva a cabo el plan de acompañamiento y gestión de necesidades de coordinación de los pacientes.

En el momento del alta, la Enfermera de Enlace se coordinará con el Centro de Salud de referencia o Centro Sociosanitario para garantizar la continuidad de cuidados, bien sea a través de una cita en consulta con su Enfermera responsable o coordinando cualquier otra demanda sanitaria que fuera necesaria.

## rehabilitación

Los pacientes de rehabilitación serán por los siguientes profesionales:

- Sesiones de Fisioterapia, para mejorar su movilidad.
- Sesiones de Terapia Ocupacional, cuando sea necesario, para mejorar su adaptación a la vida diaria.
- Sesiones de Logopedia, cuando sea necesario, para mejorar su capacidad de comunicación y/o de deglución.

Los familiares podrán colaborar con la rehabilitación del paciente poniéndose en contacto con sus profesionales. Es importante que los pacientes de rehabilitación acudan con calzado adecuado.

## seguridad del paciente

Durante su estancia en el Hospital, queremos contar con su participación en las decisiones terapéuticas, así como su colaboración para contribuir a una estancia segura en nuestro Centro.

La colaboración con los profesionales sanitarios durante su proceso es necesaria, sea activo en todo lo que afecta a su salud, es muy importante que con la información facilitada por los profesionales participe en las decisiones sobre su tratamiento. Pregunte todo lo que considere necesario.

Durante la hospitalización ha de estar identificado mediante una pulsera. Es muy importante que la lleve puesta y que los datos contenidos no estén borrosos. Si por alguna razón no fuera así, comuníquelo a su Enfermera para su reposición.

**RECUERDE:** Es importante que colabore con los profesionales en su identificación, recuérdelos su nombre, siempre que tenga ocasión.

En el ingreso si está tomando algún medicamento debe comunicarlo a su Enfermera, no puede tomar ningún medicamento que no haya sido prescrito en el Centro.



Es importante que conozca los medicamentos que le suministran, solicite información sobre ellos. Asegúrese de que ha comunicado alergias, intolerancias y reacciones adversas que haya tenido a medicamentos.

## control del dolor

En su habitación, a los pies de la cama, hay un dispensador con solución para la higiene de manos, a disposición de pacientes, familiares y profesionales, anime a que lo utilicen.

Recuerde lavarse las manos siempre antes de comer y después de utilizar el WC.

Llame al timbre cuantas veces considere **necesario**, no molesta, estamos para cuidarle.

Es importante que conozca el nombre de su Médico, Enfermera, Auxiliar de Enfermería y sus Terapeutas, si procede, y del resto del personal que le atiende.

Antes de que le realicen cualquier actuación, solicite información sobre la misma.

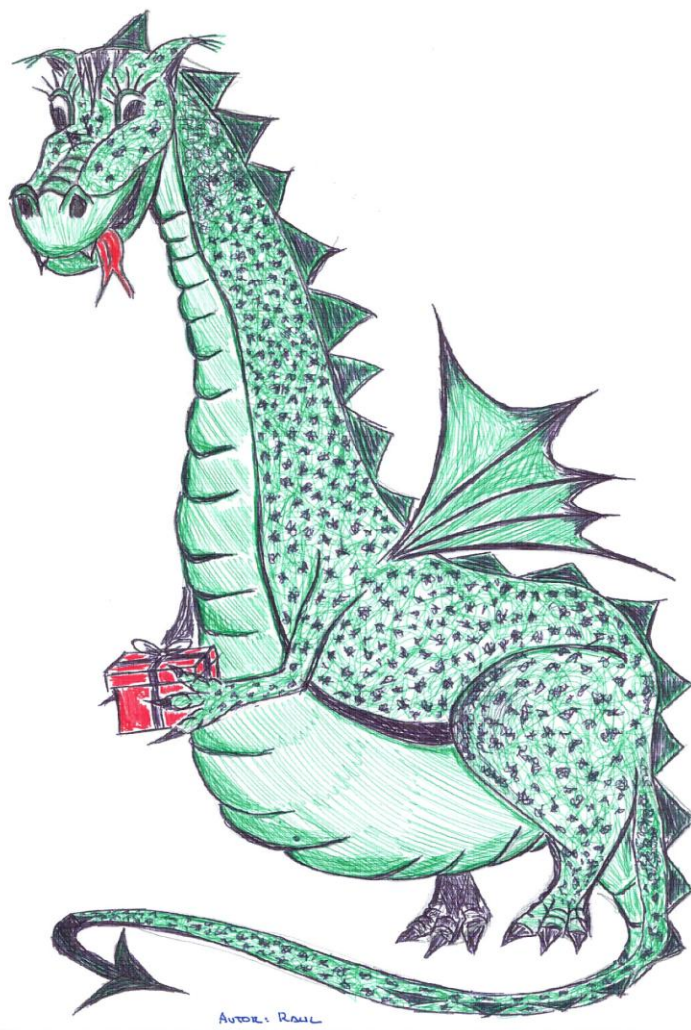
Solicite ayuda cuando vaya a realizar algún movimiento o maniobra que todavía no esté en condiciones de hacerlo con seguridad, así evitaremos posibles caídas.

Si durante su estancia detecta alguna situación que podría inducirnos a un error, por favor rogamos nos lo comunique.

El Hospital Guadarrama apuesta por una atención de calidad y libre de dolor.

Durante su recuperación puede sentir dolor, si es así no dude en comunicarlo a la Enfermera. Los profesionales sanitarios le proporcionarán la atención y cuidados necesarios para su alivio.

## niños



Los menores podrán visitar a sus familiares ingresados, pero es necesario que estén acompañados de sus padres, familiares o responsables.

El recinto hospitalario, jardines y otras instancias, están reservadas a uso terapéutico de los pacientes, por lo que no podrá ser utilizado como zona de recreo para los menores.

**RECUERDE:** Todos somos responsables de la conducta de nuestros menores, por lo que deberemos controlar su actitud durante el tiempo que permanezcan en el Hospital.

## animales

La interacción con las mascotas puede mejorar la salud de las personas dependientes, con ello se consigue una mejoría del ánimo y estimulación motora de los pacientes, así como parámetros cardiovasculares y disminución de la presión arterial. Mejora la depresión, sobre todo en personas de edad avanzada, disminuye el sentimiento de soledad y se ha comprobado que caminar junto a la mascota estimula la actividad física.

En el Hospital se ha elaborado un proyecto en el que los animales amigos de nuestros pacientes podrán venir a visitarlos. Solicite información a la Supervisora de planta.

## protección de datos

El Hospital cuenta con una política que garantiza la confidencialidad de sus datos, según establece la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Compartimos con usted el respeto a su intimidad y confidencialidad, por lo que si desea no recibir visitas, que la información sea reservada a la persona o familiar que usted desee o cualquier otra sugerencia, comuníquelo a su Enfermera, quien iniciara el procedimiento establecido.

El Hospital activará los instrumentos de los que dispone para que, su estancia en el Centro sea lo más ajustada a su solicitud.



## derechos ARCO

Los datos clínicos estarán incluidos en el fichero denominado de Documentación Clínica, código 2120830002. En este fichero se incluyen sus datos clínicos cuando haya sido asistido como paciente en alguna ocasión en el Hospital Guadarrama.

En cualquier momento podrá presentar solicitud en el Departamento de Admisión para ejercer los derechos **ARCO**:

- A:** derecho de acceso a sus datos incluidos en los ficheros del Hospital.
- R:** derecho de rectificación de datos inexactos, incompletos.
- C:** derecho de cancelación de datos erróneos, inadecuados o excesivos.
- O:** derecho de oposición para que cese el tratamiento de sus datos.

## información

En el Hospital le atenderá un equipo de trabajo que está dispuesto a proporcionar toda la información que necesite.

Existe un horario de información médica para que usted o el familiar que designe, tenga un seguimiento intensivo de la evolución de su proceso. Este horario está preestablecido, por lo que su Médico le informará.

No obstante, el Hospital Guadarrama ha implantado un sistema que permite la información por teléfono, mediante un Código Secreto, que le proporcionará a la entrega de esta Guía, en caso contrario, puede solicitar información a su Enfermera.

Trabajamos para garantizar la seguridad de sus datos, sin obstaculizar la prestación de la información que usted solicite en todo momento sobre la evolución de su enfermedad o cualquier otra que podamos ofrecerle.

## alta del paciente

El Hospital propone el alta de los pacientes en las “Sesiones de Equipo Interdisciplinar” con el fin de planificar una adecuada reintegración en su domicilio.

Una vez visto el alcance de los objetivos del paciente se procede al alta, que será comunicada con antelación para que el paciente pueda preparar su salida del Hospital. Una vez comunicada deberá dejar disponible la habitación con brevedad. Si por cualquier motivo tuviera que permanecer en el Hospital, se le indicará la zona habilitada para tal efecto.

La Enfermera de Enlace preparará la comunicación continua con Atención Primaria.

El día del alta se le entregará un informe sobre la evolución de su enfermedad, el tratamiento a seguir y las recomendaciones de cuidados que debe seguir en su domicilio. No lo olvide, dispone de un profesional en su Centro de Salud. Acuda a la cita que le proporcionamos.

Antes de abandonar el Hospital le informarán sobre como participar en la Escuela de Cuidados a distancia. Aclare sus dudas con nosotros.

Es muy importante para su salud, conocer el tratamiento, los cuidados que necesita y la dieta que precisa, pedir ayuda es más seguro.

Siempre podrá utilizar el correo de la Escuela de Cuidadores para comunicarse.

Los pacientes serán trasladados a su domicilio por sus familiares. El servicio de ambulancia solo se proporcionará, cuando el paciente presente incapacidad que le impida acceder al transporte ordinario, valorada por el Médico.

## estancia en el Hospital

Para evitar trastornos le recomendamos que no traiga objetos de valor, ni dinero. Carecen de utilidad en el Centro, y la Dirección no se responsabiliza de su pérdida o desaparición.

El aseo es diario, si tuviera alguna dificultad solicite ayuda.

Antes de ausentarse de la planta donde este ingresado debe ponerlo en conocimiento del personal de planta, se le puede requerir para la administración de tratamiento o realización de pruebas.

Durante su estancia, usted va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. Sea un paciente activo con el apoyo que le proporcionamos.

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

Si no entiende o tiene dudas sobre la información recibida, sobre su estancia y tratamiento, solicite cuantas explicaciones estime oportunas, queremos que tenga la confianza de que deseamos trabajar juntos.

### “Preguntar es saludable”

Respete las normas de convivencia y tenga en cuenta que prevalece el derecho al descanso de los pacientes que así lo consideren, sobre el uso de televisiones y aparatos de radio y visitas de acompañantes.

Los pacientes utilizan los pasillos para caminar por ello es necesario que estén despejados. Pueden utilizar las Salas de Estar, son más confortables y en ellas tendrán intimidad. También pueden bajar a nuestros jardines, son muy agradables.

Recuerde que las instrucciones que le den, son para mejorar su estado y hacer su estancia más agradable.

En caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal del Hospital.



## normas para acompañantes

Trabajamos preservando la intimidad de nuestros pacientes, abandone la habitación, cuando el personal del Hospital lo solicite.

Los aseos de las habitaciones, son de uso personal de los pacientes. Hay disponible un aseo común en los pasillos de las plantas para familiares.

Se traerán las cosas necesarias para uso personal de aseo del paciente.

En planta le informaran sobre los horarios establecidos para que los profesionales le remitan la información sanitaria sobre el paciente, siempre que este preste su consentimiento.

## acompañantes que pernoctan

A las 8:00 horas se levantarán y dejarán recogido el sillón, dejando la habitación en orden, para que el personal del Centro pueda acceder y trabajar libremente.

En la Unidad de Cuidados Paliativos, la cama es responsabilidad del acompañante, deberá recogerse todas las mañanas. Se proporcionarán sábanas necesarias para su estancia.

Se les invitará a que participen en el aseo y comida del paciente, si así lo desean. Como ya conocen, trabajamos en una “Escuela de Cuidadores” donde el personal de Enfermería le enseñara los cuidados necesarios, por esta razón le invitamos a participar, para que pueda apuntarse.

No se puede dejar comida en las neveras del Hospital, ni en las ventanas o fuera de las mismas.

## le recordamos:

El Hospital Guadarrama es de los denominados Hospitales de Media Estancia, que permiten una estancia entre 30 a 40 días, para proporcionarles asistencia profesional que no pueda recibir en su domicilio.

Los Hospitales de Media Estancia no son residencias, ni la estancia es permanente, por lo que una vez recibido el Alta deberá abandonar el Hospital. Si carece de recursos o considera que después del alta, no podrá ser adecuadamente atendido en su domicilio, deberá ponerlo en conocimiento a la mayor brevedad posible de las Trabajadoras Sociales del Hospital, quienes le informarán de todos los trámites y prestaciones sociales.

Los materiales como sillas de ruedas, cojines antiescaras, son de uso en el Hospital, devuélvalos al alta.

La tramitación de las prestaciones sociales deberá ser iniciada con antelación ya que en ningún caso podrá permanecer en el Hospital con posterioridad al Alta. En ocasiones hay retrasos en la gestión de las prestaciones, por lo que deberá valorar con su familia otras soluciones fuera del Centro, contando siempre con el apoyo de los profesionales del Centro de Salud de su domicilio.

Nosotros le ayudaremos a preparar su salida del Hospital.

En el Hospital tenemos como principal objetivo la seguridad y la calidad en la atención de nuestros pacientes, disfrute de sus instalaciones y de su estancia, no dude en solicitar toda la información que precise.

Les deseamos una pronta recuperación.

## transporte

El Hospital Guadarrama se sitúa en la falda de la sierra madrileña, dentro del término municipal de Guadarrama. Se accede con facilidad mediante transporte público.

## coche

Desde Madrid se puede acceder por la Autopista A-6 (Madrid - La Coruña), llegando a la salida 47, dirección Guadarrama - El Escorial.



## autobús

En la centralita del Hospital dispone de una pantalla que le informara periódicamente sobre los horarios de los autobuses y su destino, para evitar las largas esperas en la calle. Desde Madrid podrán acceder al Hospital en las líneas 682 que realizan el recorrido de forma regular. La parada está situada a escasos metros del Centro y su destino es Madrid, Intercambiador de Moncloa.

También se puede acceder desde los distintos pueblos de la sierra:

- 688 Los Molinos**
- 684 Cercedilla**
- 683 Madrid-Collado Mediano y Collado Villalba**
- 611 Madrid-Torrelodones-Hoyo de Manzanares-La Berzosa**
- 660 Villalba-San Lorenzo de El Escorial**
- 685 Hospital Puerta de Hierro (Majadahonda)**



## teléfonos de interés

Servicio de Información	<b>91 856 20 04</b> <b>(24 horas)</b>
Atención al Paciente	<b>91 856 20 09</b> <b>(De 8:00 a 16:00 horas)</b>
Admisión	<b>91 856 20 54</b> <b>(De 8:00 a 15:00 horas)</b>

## sugerencias y reclamaciones

El Hospital cuenta con un servicio Atención al Paciente encargado de recoger y atender las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos que nos transmiten los pacientes y familiares en relación a nuestras instalaciones, funcionamiento o relaciones asistenciales.

Su opinión es muy importante para nosotros puesto que nos ayuda a garantizar una mejora continua y la calidad en los servicios que prestamos.

El horario es de lunes a viernes de 9:00 a 16:00 horas.

Al alta le entregaremos una encuesta de satisfacción, cumpliméntela y háganosla llegar, puede rellenarla en su casa y enviárnosla por correo o rellenarla en el Hospital antes de irse y entregarla en el Departamento de Información y Control.



# **ESTÁ USTED INGRESADO EN EL HOSPITAL GUADARRAMA**

**Planta:**

**Unidad:**

**Cama:**

**Su Médico es:**

.....

**El Supervisor/a de su Unidad es:**

.....

**La Enfermera/o es:**

.....

**Horario de visitas:**

.....

**Horario de información:**

.....

**Código de información telefónica:**

.....

# Mejoramos juntos

## INFORMACIÓN PARA PACIENTES Y FAMILIARES

La mejor manera de asegurar una correcta asistencia durante su estancia en el hospital es colaborar activamente con los médicos y enfermeras, por lo que rogamos lea con atención las siguientes recomendaciones:

1

Asegúrese que en cada momento los profesionales conocen su identidad, confirmando con usted sus datos personales, comprobándolos con el sistema que utilice el hospital (pulsera de identificación...).

2

Infórmese del nombre del médico, enfermera y profesionales que le atienden.

3

Facilite por escrito a los médicos y enfermeras que le atienden todos los medicamentos que usted toma (nombre, dosis...) y toda la información importante sobre sus problemas de salud.

4

Asegúrese que su médico y enfermera conocen cualquier alergia o problema que haya tenido con medicamentos u otros productos (látex, contrastes, alimentos).

5

Plantee abiertamente cualquier pregunta, duda o preocupación que puedan inquietarle.



# Mejoramos juntos

## INFORMACIÓN PARA PACIENTES Y FAMILIARES

6

Si se le realiza algún tipo de análisis o prueba pregunte al médico y/o enfermera para qué se hace, las posibles complicaciones o efectos secundarios que puede tener y pida conocer los resultados.

7

Si va a ser operado, asegúrese que entiende lo que le van a hacer, y que el cirujano responsable le informe de los beneficios, riesgos y resultados que se pueden esperar.

8

Los profesionales sanitarios que le atienden deben mantenerle informado para que usted pueda conocer y decidir sobre su asistencia. Cuando le soliciten su consentimiento por escrito, léalo atentamente y pregunte cualquier duda que tenga.

9

Quando vayan a darle el alta, pídale al médico y a la enfermera que le expliquen el plan de tratamiento que debe seguir en casa y cuándo puede volver a realizar sus actividades normales. Pida su informe escrito de alta y la receta o medicación necesaria hasta que pueda acudir a su médico de atención primaria.

10

No olvide llevar el informe de alta hospitalaria a su médico o enfermera cuando acuda al Centro de Salud.



**Recuerde**

No dude en preguntar o solicitar información a los profesionales



**Hospital Guadarrama – Paseo Molino del Rey, 2 – 28440 Guadarrama (Madrid)**

**4ª Edición**

**Escríbanos y cuéntenos que tal estuvo con nosotros: [gerencia.hgua@salud.madrid.org](mailto:gerencia.hgua@salud.madrid.org)**