



GUÍA DE ACOGIDA AL PACIENTE

Título: Guía de Acogida del Paciente

Autores: Comisión de Calidad Percibida Hospital Asociado
Universitario Guadarrama

Maquetación: Pedro Sánchez Arroyo

Serie: Documentos de apoyo del Hospital Asociado Universitario
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. U.

Soporte: Archivo electrónico / Folleto

Edición: 10 / julio 2025

“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 Asociado Universitario Guadarrama”



1.- Acceso peatonal

2.- Acceso al parking

3.- Edificio Hospitalización

4.- Gimnasio exterior y mesas de juegos

5.- Jardines terapéuticos

6.- Cafetería

7.- Edificio Administración

Índice

Carta de Bienvenida	5
Directorio	6
ESTANCIA EN EL HOSPITAL	
Ingreso.....	7
Equipo Interdisciplinar – Información	8
Rehabilitación – Ropa	9
Seguridad del Paciente	10
Control del Dolor – Escuela de Cuidadores.....	11
Normas para Acompañantes.....	12
Comida – Continuidad Asistencial	13
Alta del Paciente	14
ENTORNOS ENRIQUECIDOS QUE FOMENTAN LA MOVILIDAD Y LA RECUPERACIÓN FUNCIONAL	
Jardín Terapéutico.....	15
Terapia Exterior – Huerto Terapéutico.....	16
Actividades Lúdicas - Voluntariado	17
NUESTRO COMPROMISO	
Calidad y Carta de Servicios	18
Protección de Datos – Hospital Sin Humo	19
Eco-Hospital – Residuos No Peligrosos.....	20
CENTRADOS EN EL PACIENTE	
La Voz del Paciente – Comité de Ética	21
Videollamadas – Hospital sin Ruido – Visitas de Mascotas	22
Sala de Estar, Biblioteca – Teleinterpretación.....	23
Sugerencias y Reclamaciones – Instrucciones Previas	24
OTROS SERVICIOS	
Telemedicina – Cafetería	25
Peluquería y Podólogo – Asistencia Religiosa.....	26
Wifi y Ordenadores	26
Televisión.....	27
INFORMACIÓN DE INTERÉS	
Transporte (Coche – Autobús).....	27
Aparcamiento	28
Teléfonos de interés	29

CARTA DE BIENVENIDA

Bienvenido al Hospital Asociado Universitario Guadarrama.

El 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 interdisciplinar que trabaja para proporcionarle la atención y los cuidados necesarios en aras a lograr los objetivos terapéuticos y la integración posterior en su entorno en las mejores condiciones posibles.

En el momento del ingreso será acogido por la Enfermera y/o 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 de recuperación activamente para lograr el mayor beneficio posible durante su estancia en nuestro Hospital.

Recuerde que todos los profesionales están a su disposición para atenderle. En cada Unidad de Hospitalización, hay una Enfermera Supervisora que permanentemente vela por su confort y seguridad. No dude en ponerse en contacto con ella si algo necesita.

El Hospital velará por la seguridad de sus datos. En caso de que usted no autorice facilitar información clínica a familiares o allegados, comuníquelo a su Médico y/o Enfermera, respetamos su decisión.

Le deseamos una pronta recuperación.



Rosa Mª Salazar de la Guerra
Directora Gerente
Hospital Asociado Universitario Guadarrama

Directorio

PLANTA BAJA:

- Fisioterapia
- Logopedia
- Terapia Ocupacional
- Neuropsicología
- Mortuorio

PLANTA PRIMERA:

- Control e Información
- Admisión
- Unidad de Trabajo Social
- Atención al Paciente
- Hospitalización Unidad de Recuperación Funcional

PLANTA SEGUNDA:

- Radiología
- Extracciones
- Farmacia
- Dirección de Enfermería
- Hospitalización Unidad de Recuperación Funcional

PLANTA TERCERA:

- Capilla
- Aula de Docencia
- Jefe de Servicio Médico
- Hospitalización Unidad de Recuperación Funcional

PLANTA CUARTA:

- Hospitalización Unidad de Cuidados Paliativos

ESTANCIA EN EL HOSPITAL

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.



En este Servicio pueden ayudarle a gestionar la Tarjeta Sanitaria Virtual.

En horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

El Hospital dispone del sistema “Bucle Magnético”, para la mejora de la comunicación, en caso de ser portador de audífonos.



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.

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

El personal lleva una tarjeta de identificación en la que figura su nombre y categoría profesional.

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



EQUIPO INTERDISCIPLINAR

Desde el momento de su ingreso, será atendido por un equipo de profesionales que velará por su recuperación.

Es muy importante que colabore con todos ellos, juntos alcanzaremos los mejores resultados posibles.



INFORMACIÓN

Existe un horario de información clínica para que usted o el familiar/cuidador que designe el paciente, tenga un seguimiento de la evolución de su proceso. Este horario está preestablecido, su Médico le informará.

RECUERDE: en caso de que usted no acepte que se facilite información a sus familiares o allegados, por favor exprese al Médico y/o Enfermera y/o Supervisora de Planta.

El Hospital Asociado Universitario Guadarrama ha implantado un sistema que permite la información por teléfono, mediante un Código Secreto, pregunte en su planta.

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

REHABILITACIÓN

El Hospital cuenta con un entorno rehabilitador que fomenta la adquisición de habilidades motoras y mejora la autonomía.

Disponemos de equipamiento innovador con sistemas robóticos, plataformas para el entrenamiento neuropsicológico, que nos permiten actuar desde distintos enfoques que se complementan entre sí, intensificando la rehabilitación y mejorando la adherencia terapéutica al trabajar en un entorno de juego que resulta muy motivador para el paciente.



ROPA

Los pacientes que acudan a rehabilitación, fisioterapia, etc., podrán disponer de ropa especial para ello, 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.

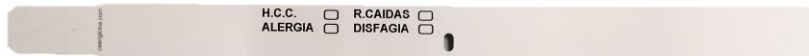
Además, permite aprender de nuevo la tarea de vestirse, perdida por algunos pacientes con dificultades de movilización.

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.

Ha de estar identificado mediante una pulsera. Es muy importante que la lleve puesta y que los datos contenidos sean legibles. Si por alguna razón no fuera así, comuníquelo a su Enfermera.



Colabore con los profesionales en su identificación, recuérdelos su nombre, siempre que tenga ocasión.

Es imprescindible que en las sesiones de rehabilitación acudan con calzado adecuado.

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 los mismos.

Durante la administración de la medicación, las Enfermeras portarán un chaleco rojo para alertar de no ser molestadas y así evitar errores. Respételas.



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. Comuníquese con ellos con libertad y confianza.

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

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

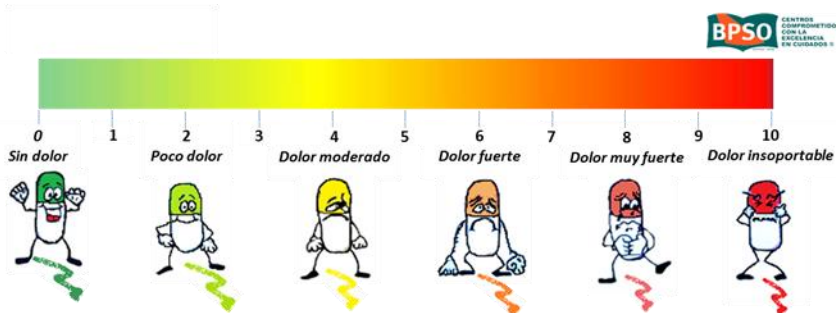
Si durante su estancia detecta alguna situación que podría inducirnos a un error, por favor rogamos nos lo comunique.

CONTROL DEL DOLOR

El Hospital Asociado Universitario Guadarrama apuesta por una atención de calidad y libre de dolor. Desde el Comité del Dolor del Hospital, se trabaja para que los profesionales sanitarios que le atienden puedan proporcionarle el tratamiento más adecuado y así mejorar su calidad de vida.

Cuando sienta dolor comuníquelo a su enfermera, estamos aquí para ayudarle.

	0	1	2
Respiración (independiente e la verbalización del dolor)	Normal	Respiración ocasionalmente dificultosa. Periodos cortos de hiperventilación.	Respiración dificultosa y ruidosa. Largos periodos de hiperventilación. Respiración de Cheyne-Stokes.
Vocalización (verbalización negativa)	Normal	Gemidos o quejidos ocasionales. Habla con volumen bajo o con desaprobación.	Llamadas agitadas y repetidas. Gemidos y quejidos en volumen alto. Llanto.
Expresión facial	Sonriente o inexpressivo	Triste. Atemorizado. Ceño fruncido.	Muecas de disgusto y desaprobación.
Lenguaje corporal	Relajado	Tenso. Camina de forma angustiada. No para quieto con las manos.	Rigido. Puños cerrados. Rodillas flexionadas. Agarra o empuja. Agresividad física.
Consolabilidad	No necesita que se le consuele	Se distrae o se le tranquiliza hablándole o tocándole.	Es imposible consolarle, distraerle o tranquilizarle.



ESCUELA DE CUIDADORES

Ponemos 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 el nivel de autonomía del paciente y proporcionar seguridad y apoyo al cuidador.

Durante el periodo de hospitalización contará con entrenadoras, que le enseñarán distintas habilidades para cuidar mejor de su familiar. En caso de que este servicio resulte de su interés, no dude en preguntarnos.

La Escuela realiza un entrenamiento individual, para dar respuesta a las distintas necesidades que puedan surgir. Dispondrá de sesiones grupales en las que se abordan distintos temas.

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

Nuestra dirección web es:

www.comunidad.madrid/hospital/guadarrama/



NORMAS PARA ACOMPAÑANTES

Trabajamos preservando la intimidad de nuestros pacientes. Abandone la habitación, cuando el personal del Hospital lo solicite. En caso de que usted quiera permanecer en la habitación, comuníquelo al personal de planta.

Los aseos de las habitaciones, son de uso exclusivo de los pacientes. Hay disponible un aseo público en los pasillos de las plantas para visitas.

Deberá traer de casa, las cosas necesarias para el aseo del paciente. Los pacientes utilizan los pasillos para caminar por ello es necesario que estén despejados.



Para estar con sus familiares pueden utilizar las Salas de Estar, son más confortables y en ellas tendrán intimidad.



Les invitamos a pasear por nuestros jardines.

Es un entorno natural pensado para disfrutar.

No se debe facilitar al paciente comida ni bebida.

Se les invitará a que participen en el aseo y comida del paciente, si así lo desean.

Acompañantes que pernoctan:

A las 8:00 horas se levantarán y dejarán la habitación en orden, para que los profesionales del Centro puedan acceder y trabajar sin dificultad.

Niños:

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

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 vigilar su actitud durante el tiempo que permanezcan en el Hospital.

COMIDA

Contamos con una cocina propia donde un equipo de profesionales elabora diariamente su comida.

Para nosotros es muy importante su alimentación. Por este motivo el Hospital dispone de una Comisión de Nutrición, que vela por proporcionar alimentación saludable **basada en la dieta mediterránea**.

Si su dieta es denominada “Basal”, el Centro le ofrece dos opciones a elegir. En las plantas hay un profesional encargado de facilitarle su elección. Si tuviera alguna duda podrá consultarle a la Enfermera.

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

La alimentación forma parte de su terapia.

Le proporcionaremos la dieta indicada según sus necesidades.



CONTINUIDAD ASISTENCIAL

Disponemos de la figura de la Enfermera de Continuidad Asistencial, que en el momento del alta se coordinará con su 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.



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 alcanzados los objetivos planteados se procede al alta, que será comunicada con antelación para que el paciente y familia puedan preparar su salida del Hospital.

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 cómo participar en la Escuela de Cuidadores a través de su página web. Aclare sus dudas con nosotros. Siempre podrá utilizar el correo de la Escuela de Cuidadores para comunicarse con su Enfermera Entrenadora.

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

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

Se lo desea puede solicitar el “alta voluntaria”, consulte con su Médico Responsable.



ENTORNOS ENRIQUECIDOS QUE FOMENTAN LA MOVILIDAD Y LA RECUPERACIÓN FUNCIONAL

Disponemos de entornos que fomentan la rehabilitación, usando todos los recursos a nuestro alcance para crear oportunidades de moverse y activarse, lo que nos ayuda a mejorar la movilidad y la funcionalidad de cara a la vuelta al domicilio.

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.



Con el fin de mejorar su seguridad. Cuando salga al jardín, solicite en Control e Información una pulsera, que en caso necesario activa una alarma que nos alerta para prestarle la atención que necesite.



TERAPIA EXTERIOR

El jardín dispone de un espacio destinado a la rehabilitación complementario a las Salas de Terapia, en dónde podrá realizar el tratamiento en un entorno amable, use este espacio acompañado por su Terapeuta.



Así mismo contamos con mesas de juegos con el fin de fomentar la actividad cognitiva y su bienestar. Se trata de un espacio donde podrá practicar sus habilidades y socializar con otros pacientes.



HUERTO TERAPÉUTICO

Disponemos 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.



ACTIVIDADES LÚDICAS

El Hospital ofrece en turno de tarde actividades lúdico-terapéuticas enfocadas a:

- ✓ Atender el impacto psicológico y social derivado de la discapacidad, sea esta temporal o definitiva.
- ✓ Poner a disposición de los pacientes hospitalizados recursos materiales que promuevan la interacción social, el apoyo por pares, la motivación y participación activa en su proceso de rehabilitación.
- ✓ Encontrar nuevas formas de divertirse e interactuar adaptadas a la discapacidad existente.
- ✓ Estimulación funcional y cognitiva, cuidado emocional.



VOLUNTARIADO

El Hospital colabora con diferentes entidades y asociaciones de voluntariado, para el desarrollo de actividades de ocio y acompañamiento a pacientes, familiares y allegados.

Si desea recibir este servicio consulte con el personal de planta.

NUESTRO COMPROMISO

CALIDAD Y CARTA DE SERVICIOS

Ofrecer un servicio de calidad es uno de nuestros compromisos con los pacientes y familiares. La mejora continua de nuestros procesos y nuestra preocupación y respeto por el medioambiente nos ha llevado a alcanzar altos niveles de calidad y de reconocimiento, entre ellos:

Contamos con una Certificación según las NORMAS internacionales de Calidad UNE-EN-ISO 9001:2015 y 14.001:2015. El Hospital está reconocido con Certificación Internacional SELLO EFQM 700. Contamos con la Acreditación QH** y reconocido con el Sello Madrid Excelente. Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2016. Premio Hospital Optimista 2018. Nuestro Centro desde 2021 forma parte como Centro Comprometido con la Excelencia en Cuidados® BPSO España®. El Ayuntamiento de Guadarrama otorgó a las trabajadoras/es del Hospital por su labor, la Medalla al Mérito de la Protección Civil en su categoría de Oro con Distintivo Azul. Reconocimiento Centro Socialmente Responsable Categoría Excelente.

Disponemos de una Carta de Servicios que hace explícitos nuestros compromisos en materia de Calidad y que hacen referencia a:

- Ofrecer una asistencia integral y de calidad.
- Mantener actualizados los procedimientos.
- Ofrecer una atención libre de dolor.
- Garantizar la continuidad asistencial.
- A ser atendido por un equipo interdisciplinar.
- A escuchar todas sus demandas.
- Potenciar la innovación para mejorar nuestros servicios.

A lo largo de esta guía se despliegan y detallan nuestros compromisos.



PROTECCIÓN DE DATOS

Disponemos de una política que garantiza la confidencialidad de sus datos personales, con todas las medidas que establece la legislación vigente.

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

Derechos ARCOLOP:

- A:** acceso: saber que tratamiento tienen mis datos, con qué finalidad y por quién.
- R:** rectificación de datos inexactos.
- C:** cancelación de datos cuando sean inexactos o innecesarios.
- O:** oposición a determinados tratamientos de la información.
- L:** limitación del tratamiento cuando sea ilícito o inexacto.
- O:** olvido de datos digitales cuando sean inexactos o innecesarios.
- P:** portabilidad: obtener copias estructuradas para su cesión a otras Instituciones.

Puede ampliar esta información en: www.aepd.es

HOSPITAL SIN HUMO



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”. Si desea abandonar el hábito tabáquico puede encontrar ayuda en la Escuela Madrileña de Salud (<https://escueladesalud.comunidad.madrid/landing-page/72.html>)



Tabaquismo

Este curso permitirá a las personas que lo realicen adquirir conocimientos sobre el tabaquismo, su dependencia e identificar los cuidados y recomendaciones para deshabituarse del tabaco.

El tiempo estimado para la realización del curso es de: **10 horas.**

[Accede >](#)

[Ver más >](#)

ECO - HOSPITAL

Contamos con una Certificación según 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 y cierre los grifos adecuadamente.
- Aproveche la luz natural, apague la luz y su televisor cuando no lo esté utilizando.
- 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**

RESIDUOS PELIGROSOS:

TONER

**PILAS
Y
BATERÍAS**

Ayúdenos a cuidar de nuestro planeta.

***(Dispone de un Punto Limpio en la 1ª planta,
pregunte en Control e Información).***

CENTRADOS EN EL PACIENTE

LA VOZ DEL PACIENTE

Con el lema, “*mi voz es tu voz*”, un grupo de profesionales proporciona apoyo y acompañamiento al paciente y familia: ¿Cómo se siente?, ¿qué necesita?, ¿qué le preocupa?

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.



COMITÉ DE ÉTICA

El Hospital cuenta con un Comité de Bioética integrado por profesionales del Hospital Asociado Universitario Guadarrama, Hospital Virgen de la Poveda y Hospital 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.



VIDEOLLAMADAS



Para facilitar la cercanía con sus familiares y seres queridos, ponemos a su disposición el servicio de videollamadas. Pregunte a su Enfermera.

HOSPITAL SIN RUIDO

Cuidamos su descanso. Contamos con un proyecto integral para minimizar los ruidos y mejorar 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 (14:00 a 17:00 h.).

Así evitamos molestar al resto de usuarios.

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

Pedimos su colaboración



VISITAS DE MASCOTAS

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.

El Hospital permite las visitas de animales de compañía a los pacientes. Solicite información a la Supervisora de planta.

Esta iniciativa ha sido reconocida por el Colegio de Veterinarios de Madrid, otorgando al Hospital Asociado Universitario Guadarrama el Premio al Bienestar Animal.



SALA DE ESTAR, BIBLIOTECA

En las plantas de hospitalización, disponemos de Salas de Estar para los pacientes y acompañantes. 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.



En caso de no poder salir de su habitación, un servicio móvil le facilitará lectura a pie de su cama. Solicítelo a su Enfermera.

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.

Además encontrará: material para mejorar su movilidad, como son los pedaliar, así mismo: juegos de mesa (dominó, naipes, parchís, etc.), sudokus, sopas de letras, crucigramas y mandalas para colorear.

TELEINTERPRETACIÓN

El Hospital pone a su disposición un Servicio de Teleinterpretación en 51 idiomas, consulte con su Enfermera.



Así mismo dispone de un Servicio de Teleinterpretación de Lengua de Signos Española para personas sordas. Consulte con su Enfermera.



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Hospital cuenta con un servicio de Atención al Paciente encargado de recoger y atender las sugerencias, quejas y reclamaciones que nos transmiten los pacientes y familiares en relación a nuestras instalaciones, funcionamiento o relaciones asistenciales. Así mismo disponemos de “Libro de Agradecimientos” a su disposición en los Controles de Enfermería, así como en el Departamento de Control e Información, los profesionales se lo agradecerán.

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

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 Control e Información, ubicado en el hall del Hospital.



INSTRUCCIONES PREVIAS

OTORGAMIENTO DE INSTRUCCIONES PREVIAS.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 4/2017, de 9 de marzo, de Derechos y Garantías de las Personas en el Proceso de Morir, podrá otorgar estas Instrucciones en la Unidad de Atención al Paciente del Hospital.

En este acto podrá dejar constancia anticipadamente su voluntad con objeto de que ésta se cumpla en el momento en que llegue a situaciones en cuyas circunstancias no sea capaz de expresarlos.



OTROS SERVICIOS

TELEMEDICINA

Contamos con un Servicio de Telemedicina a través del cual se realizan Teleconsultas a su Hospital de referencia. Este medio evita traslados innecesarios al paciente.



CAFETERÍA

Ponemos a su disposición una cafetería ubicada detrás del Edificio Principal de Hospitalización, en horario: lunes y martes de 8:30 a 16:30h; miércoles, jueves y viernes de 8:30 a 18:30h y sábados y domingos de 15:00 a 19:00h.



En la planta baja del Hospital, existen máquinas expendedoras de bebidas y alimentos.

PELUQUERÍA Y PODÓLOGO

Deberán solicitarse previamente a su Enfermera, siendo este servicio por cuenta del paciente.

ASISTENCIA RELIGIOSA

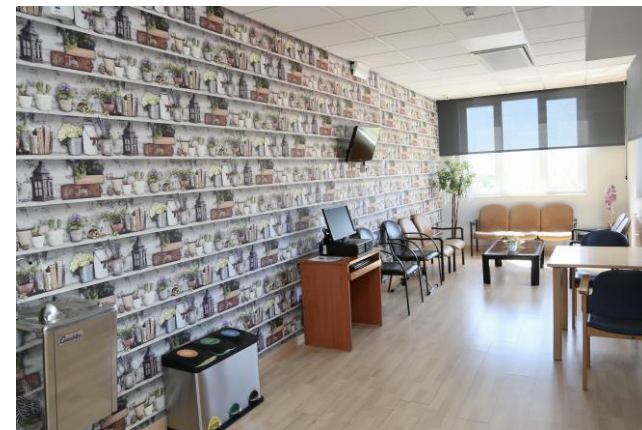
El Hospital cuenta con una Capilla católica, ubicada en la tercera planta. Si usted practica cualquier otra confesión religiosa y desea ayuda espiritual, comuníquelo a su Enfermera.

WIFI Y ORDENADORES



El Hospital ofrece a pacientes y familiares acceso a internet a través de una red WiFi de cortesía de la Comunidad de Madrid. A la que podrá acceder, mediante usuario y contraseña, que le proporcionarán en el Departamento de Control e Información (hall del Hospital).

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 usted quiera. Siempre respetando las horas de descanso.

Dispone de un canal interno de televisión, con un vídeo de bienvenida, consejos sobre salud y videos de ejercicios de entrenamiento funcional.



Con el objeto de respetar el descanso de los pacientes, el horario de uso del televisor es de 9:00 a 23:00 horas.

RECUERDE: si lo desea puede solicitar auriculares, pídalo a su Enfermera. Apague el televisor cuando no lo esté utilizando, el ahorro es importante para nuestro Medio Ambiente.

INFORMACIÓN DE INTERÉS TRANSPORTE

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

DESPLAZAMIENTO EN COCHE:

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



DESPLAZAMIENTO EN AUTOBÚS:

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

APARCAMIENTO

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)



De lunes a viernes de 7:30 a 15:30 horas, el aparcamiento está reservado para el personal del Centro. Durante la tarde estará abierto, siempre que haya plazas libres, debiendo retirar el vehículo antes de las 22:00 horas, horario de cierre del recinto hospitalario.

Existe una zona reservada para bicicletas y motocicletas.

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: Respete las plazas reservadas para personas con discapacidad. No obstruir entradas ni salidas, favorezca la circulación de ambulancias y vehículos de emergencias.



TELÉFONOS DE INTERÉS

SERVICIO DE INFORMACIÓN Hall	918 562 004 (24 horas)
ATENCIÓN AL PACIENTE 1ª Planta - Trabajo Social	918 562 009 (de 9:00 a 16:00 horas)
SERVICIO DE ADMISIÓN 1ª Planta	918 562 054 (de 8:00 a 15:00 horas)

ESTÁ USTED INGRESADO EN EL HOSPITAL ASOCIADO UNIVERSITARIO GUADARRAMA

Planta:

Unidad:

Cama:

Su Médico es:
.....

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

La Enfermera/o es:
.....

Horario de visitas:
.....

Horario de información telefónica de lunes a viernes de 13:00 a 14:30 horas, excepto el día de Reunión Interdisciplinar que le informarán en su caso concreto.

Para la información telefónica, necesitan un código que será proporcionado en planta por la Supervisora o Enfermera, solicítelo.

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 Asociado Universitario
Guadarrama**



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

Escribanos y cuéntenos que tal estuvo con nosotros: gerencia.hgua@salud.madrid.org