



Hospital  
**Enfermera Isabel Zendal**

**GUÍA DE ACOGIDA  
PARA PERSONAS QUE  
INGRESAN EN EL  
HOSPITAL ENFERMERA  
ISABEL ZENDAL**



## BIENVENIDA

Estimada/o,

Le damos la bienvenida al Hospital Enfermera Isabel Zendal.

En la Consejería de Sanidad somos conscientes del cambio que supone para usted y su familia el ingreso en un centro hospitalario. Por ello, desde la red de hospitales pertenecientes al Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, haremos todo lo posible para que, durante su estancia, tanto usted como sus familiares estén y se sientan bien cuidados. Teniendo en cuenta sus necesidades personales, procuraremos prestarle una asistencia adecuada a su situación concreta de salud durante todo el proceso asistencial y ayudarle, cuando este finalice, para que su atención continúe en la medida que precise.

Desde el Hospital Enfermera Isabel Zendal contamos con profesionales altamente cualificados y con la tecnología más avanzada para ofrecerle una atención efectiva a través de unos cuidados de calidad, cercanos, integrales y, como no puede ser de otra manera, humanizados.

Nos mueve el compromiso de proporcionarle servicios de calidad, así como trabajar en la búsqueda de la excelencia. Entendemos que esta calidad incorpora una dimensión que afecta a la seguridad del paciente, por lo que promovemos líneas de actuación donde usted sea parte activa, corresponsable y participe, junto con los profesionales que le atienden en la gestión, el desarrollo y el entrenamiento en su cuidado para recuperar su salud.

En suma, entendemos humanizar su atención como un principio rector y, por ello, le ofrecemos un conjunto de servicios personalizados donde el paciente y sus necesidades, tanto reales como sentidas y las demandadas basadas en la información que nos proporcione se convierten en nuestro eje de

acción integral, en la prestación de servicios accesibles y continuidad asistencial para mejorar su salud.

Nos interesa conocer su opinión y, por ello, cualquier sugerencia que desee hacernos nos ayudará a mejorar.

Esta Guía de Acogida recoge los aspectos organizativos generales que regulan la actividad del centro hospitalario al que usted accede y tiene por objeto facilitar su relación, así como la de los familiares y allegados, con los profesionales que le cuidarán.

Le deseamos una pronta recuperación y que se sienta satisfechos con el cuidado recibido.

Un saludo.

**Consejería de Sanidad**  
**Dirección del Hospital Enfermera Isabel Zendal**

## ÍNDICE

### 1. EL HOSPITAL

#### 2. Información general

- a. Misión, visión y valores
- b. Historia del Hospital Enfermera Isabel Zendal
- c. Ubicación (plano, mapa, accesos)
- d. Teléfonos
- e. Cartera de servicios

#### 3. Área Administrativa

- a. La Llegada al HEEIZ y el Servicio de Admisión

#### 4. Área Asistencial

- a. Consentimiento informado
- b. Información clínica y seguridad
- c. Estancia
- d. Información al alta
- e. Alta voluntaria

#### 5. Área de convivencia y confort

- a. Alimentación
- b. Higiene
- c. Eliminación
- d. Actividad / Movilidad
- e. Descanso
- f. Comunicación y Relaciones
- g. Creencias y cultos
- h. Limpieza y otros servicios

#### 6. Área de información, atención al paciente y humanización

- a. Acogida e Información
- b. Plan de evacuación
- c. Sugerencias, agradecimientos y reclamaciones
- d. Otorgamiento de instrucciones previas
- e. Servicio de Continuidad de Cuidados
- f. Servicios religiosos
- g. Escuela Madrileña de Salud

## **2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

1. Deberes
2. Derechos
3. Derecho de Supresión, Oposición, Portabilidad, Limitación, Acceso y Rectificación (SOPLAR)

## **3. REFERENCIA LEGAL**

## EL HOSPITAL

### **UN BREVE CUENTO:**

### **ISABEL ZENDAL, UNA ENFERMERA DEL NUEVO MUNDO**

Isabel Zendal Gómez nació en el año 1771 en Órdenes (La Coruña) y creció en el seno de una familia humilde. Desde muy pequeña, Isabel mostró sus inquietudes para estudiar y sus ganas de aprender.

Cuando apenas tenía 13 años, su madre falleció de viruela, un hecho que hizo que Isabel comenzara a interesarse por el mundo de la salud. Con 20 años dejó el campo y empezó a trabajar como cuidadora en el Hospital de la Caridad de La Coruña.

Tras varios años en el hospital, en 1800, empezó a trabajar como rectora de la inclusa, un establecimiento de beneficencia, que a modo de orfanato acogía y criaba a los niños abandonados o repudiados por sus padres.

Fue en noviembre de 1803, cuando Isabel embarcó en una expedición que pretendía llevar la vacuna de la viruela a América en un barco dirigido por Francisco Javier Balmis, un médico militar español y cirujano honorario de la Corte y financiado por el Rey Carlos IV. Aquella fue la primera expedición sanitaria internacional de la historia, conocida como la Real Expedición Filantrópica de la Vacuna y el objetivo era inmunizar a miles de personas ante la temida amenaza de la que hoy se sabe que fue la enfermedad vírica más mortífera de la historia de la humanidad.

En 1950, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció a Isabel Zendal Gómez como la primera enfermera de la historia en misión internacional y subrayó sus cuidados como uno de los pilares de la expedición que posibilitaba su logro.

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

En esta Guía encontrará información general para facilitar su estancia durante su ingreso en el Hospital Enfermera Isabel Zendal (HEEIZ).

Si desea encontrar información, recomendaciones o servicios para los usuarios/as del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid y consultar temas de interés de salud, puede acceder a través de los siguientes enlaces:

<http://www.comunidad.madrid/servicios/salud>

<http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/paciente-te-interesa-saber>

### a. Misión, visión y valores

El Hospital de Emergencia Enfermera Isabel Zendal (HEEIZ) participa de un modelo de Organización Hospitalaria Comunitaria, donde el foco de la atención sanitaria, los cuidados, se centran en la persona apreciada desde su vulnerabilidad y su nivel de salud.

Se configurará un entorno asistencial organizado según necesidades de cuidados que persigue lograr su satisfacción, así como fomentar las capacidades para cuidarse de las personas atendidas con el fin de que estas alcancen el restablecimiento de su salud.

#### **Misión**

Somos una organización de profesionales sanitarios y no sanitarios que velan por la salud y el bienestar de las personas de nuestra comunidad.

Nuestra misión es trabajar en equipo para ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas a través del mantenimiento y potenciación de la salud, así

como del alivio del sufrimiento y el acompañamiento en determinados procesos vitales importantes que un ser humano puede experimentar.

Nuestro Hospital dará tratamiento rehabilitador multidisciplinar en régimen de ingreso hospitalario, existiendo la posibilidad de una asistencia ambulatoria en casos seleccionados. De esta forma, se pretende ofrecer una opción más en la red sanitaria del SERMAS que, al mismo tiempo, sirva de apoyo al resto de hospitales de agudos de la Comunidad de Madrid.

Por ello, ofrecemos una asistencia sanitaria universal y digna, basada en la idea de que el cuidado es un elemento esencial para la vida.

### **Visión**

Somos una organización accesible y de referencia por su modelo de atención centrado en la persona y su autocuidado a lo largo del tiempo, primando a su vez el respeto a la dignidad, el buen trato y la integración de la asistencia en salud.

### **Valores**

#### **De la organización:**

- Equidad, solidaridad, universalidad
- Calidad en la organización de los servicios
- Accesibilidad y orientación a la comunidad con responsabilidad social
- Mejora continua, aprendizaje e innovación

#### **De los profesionales:**

- Respeto, honestidad y comprensión
- Comunicación (asertiva, empática y compasiva)
- Profesionalismo (deontología) y buen trabajo (buena praxis)
- Humanización

#### **En la relación con la persona atendida:**

- Autonomía del paciente



- Respeto
- Priorización basada en las necesidades de cuidado

## **b. Historia del Hospital Enfermera Isabel Zendal**

La Unidad de Recuperación Funcional (URF), compone un nivel asistencial destinado a restablecer la funcionalidad en pacientes con deterioro reciente potencialmente reversible. Las patologías que más frecuentemente justifican su utilización son desde ictus, fractura de cadera o inmovilismo multifactorial secundario a hospitalización reciente por patología médica o quirúrgica.

Entre los beneficios que estas unidades aportan se encuentran: la mejoría funcional, la prevención de institucionalización, la reducción de la mortalidad y el aumento de la calidad de vida, así como reducción de coste sanitario global.

La URF del Hospital Enfermera Isabel Zendal (HEEIZ), como Unidad de Media Estancia, pretende llevar a cabo la recuperación precoz de los pacientes desde todos los puntos de vista.

La superficie total del nuevo Hospital de Emergencias alcanzará casi los 80.000 metros cuadrados organizados en tres pabellones de 7.400 metros cuadrados cada uno; un centro logístico/almacén central del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), de 7.900 metros cuadrados; un edificio de usos múltiples sanitarios que ubicará los centros coordinadores del SERMAS y del SUMMA112, así como el Laboratorio Regional de Salud Pública; un área administrativa polivalente, una central de instalaciones, un memorial para las víctimas del Covid-19 y un monumento dedicado a los profesionales sanitarios.

## **c. Ubicación (plano, mapa, accesos)**

El Hospital Enfermera Isabel Zendal está ubicado en la Ciudad de la Justicia, Av. Manuel Fraga Iribarne, 2, 28055 Madrid.

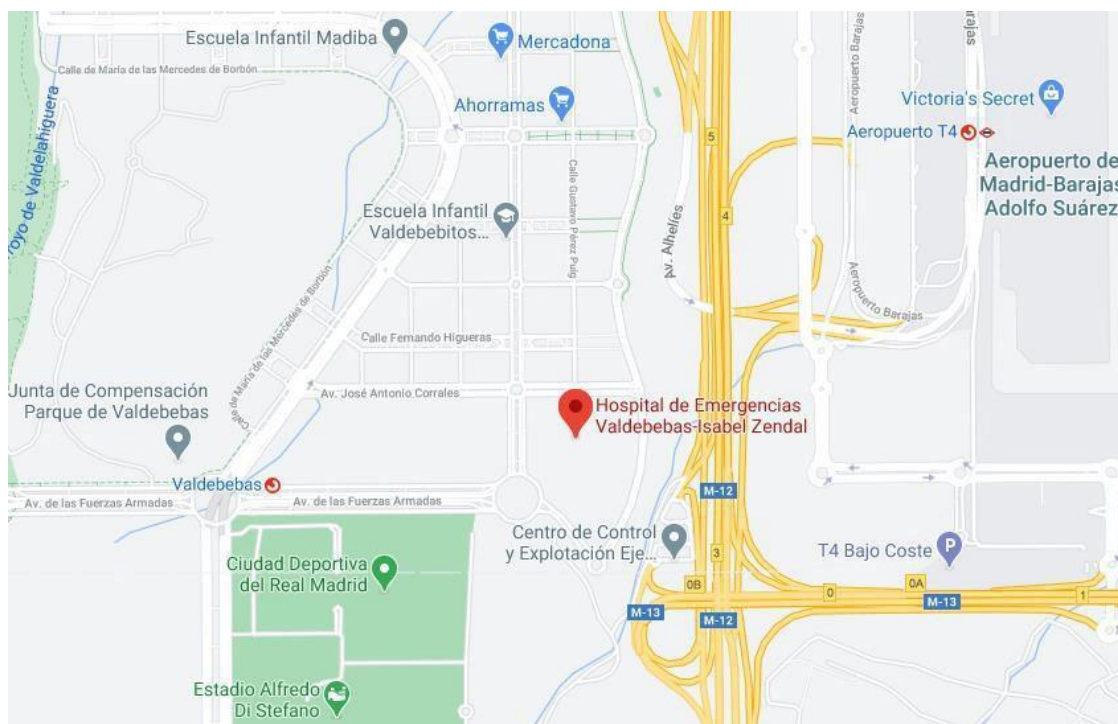
No obstante, se ha de aclarar que existe una entrada para personas que precisan atención sanitaria y otra entrada para profesionales y familiares.

### Transporte público cercano:

La EMT ha puesto en marcha una línea especial para el Hospital, con conexión directa entre el centro sanitario y la estación de Cercanías de Valdebebas (C-1) y con el Metro de Feria de Madrid (Línea 8).

El itinerario desde Feria de Madrid partirá desde su cabecera en Avenida Partenón con la Avenida Capital de España Madrid.

El servicio especial funcionará todos los días del año, con salida a las **7:00 horas** desde las cabeceras de Feria de Madrid y Hospital Isabel Zendal, mientras que el último servicio se efectuará a las **23:00 horas** desde las cabeceras.



**d. Teléfono:**

- 91 799 63 00

**e. Cartera de servicios**

- Promoción de la salud en personas con necesidad funcional.
- Restablecer la funcionalidad en pacientes con deterioro reciente potencialmente reversible.
- Atención al continuada al paciente crónico

## **2. ÁREA ADMINISTRATIVA**

### **a. La Llegada al Hospital y el Servicio de Admisión**

El personal del Servicio de Admisión es el encargado de gestionar su ingreso hospitalario, la asignación de una Unidad de Enfermería y una cama, así como emitir justificantes de su estancia en el Hospital.

En el momento del ingreso y durante su estancia el personal le solicitará una serie de datos, tanto administrativos como clínicos, que servirán para proporcionarle una atención individualizada adecuada a su nivel de salud y vulnerabilidad. Todos estos datos se tratarán a través de diferentes procesos informáticos, según la normativa vigente.

Toda la información que nos facilite será tratada de forma confidencial y solo accederán a la misma los profesionales que estén relacionados con su proceso, estando obligados al deber de secreto profesional.

En cumplimiento con la legislación vigente sobre protección de datos, es necesario que usted haga constar su consentimiento expreso para facilitar información sobre su ubicación y estancia.

Si lo desea, comunique a sus familiares y/o allegados el número de su unidad de enfermería y cama asignada.

### 3. ÁREA ASISTENCIAL

#### a. Consentimiento informado

Toda actuación en el ámbito de la salud requiere, con carácter general, el consentimiento previo de la persona.

Para ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud, los profesionales sanitarios le facilitarán, de forma comprensible y adecuada a sus necesidades, la información disponible sobre su problema de salud, sus cuidados y los distintos tratamientos que precise.

Como regla general, la información y el consentimiento serán verbales. En caso de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos o que supongan riesgos o inconvenientes en su salud, la ley recoge que el consentimiento se manifieste por escrito.

El consentimiento debe ser otorgado por usted.

No obstante, en los casos en que el estado físico o psíquico lo impida, la persona que esté incapacitada legalmente o sea menor de 16 años y no esté emancipada, el consentimiento lo podrá prestar su representante legal o, si carece de éste, las personas con las que tengan un vínculo familiar o, de hecho.

En cualquier momento, usted puede anular por escrito el consentimiento prestado anteriormente.

La ley también contempla que usted pueda renunciar al derecho de recibir información. Los profesionales sanitarios respetarán su voluntad de no ser informado, si bien le solicitarán su consentimiento para las intervenciones o procedimientos sanitarios que lo requieran. Dicha renuncia debe constar por escrito.

En caso de riesgo inmediato y grave para su integridad física o psíquica o para la salud pública, y cuando no sea posible conseguir su consentimiento, de manera extraordinaria los profesionales sanitarios podrán llevar a cabo las actuaciones clínicas indispensables.

## **b. Información clínica y seguridad**

Durante el ingreso no debe tomar ningún medicamento ni complemento alimenticio o vitamínico sin conocimiento del personal sanitario que le atiende.

Si sigue algún tratamiento farmacológico habitual o toma algún producto de herbolario o parafarmacia comuníquese a la enfermera en el momento de su ingreso.

Asimismo, informe a su médico y a su enfermera de referencia sobre cualquier alergia u otro problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc.).

El equipo asistencial de la unidad de hospitalización le mantendrá informado sobre su proceso.

La información clínica relativa a su proceso le será facilitada a usted y solo a las personas que nos indique, de acuerdo a la normativa vigente en materia de información y documentación clínica.

En el caso de que el paciente sea menor de edad o no disponga de la capacidad de decidir, la información clínica será facilitada a los padres o tutores legales.

Si tiene dudas sobre la información recibida solicite cuantas aclaraciones estime oportunas.

La Unidad de Enfermería dispone de un procedimiento para facilitar el acceso a la información clínica a aquellos familiares o allegados que usted previamente haya autorizado.

### **c. Estancia**

Durante su estancia en este Hospital será atendido por diferentes profesionales sanitarios y no sanitarios que se presentarán a usted verbalmente con su nombre y apellido e identificarán su grupo profesional.

Por su seguridad, a su ingreso se le colocará una pulsera identificativa y se le facilitará una serie de información relativa al funcionamiento del Hospital.

Siempre que precise comunicarse su enfermera, priorice llamar o avisar mediante el timbre, evitando acudir al control de la unidad con objeto de minimizar sus desplazamientos por zonas de trabajo de la unidad.

Se encuentra en una unidad abierta donde comparte espacio con otros usuarios/as, por lo que ha de respetar, por su parte, la intimidad de las otras personas ingresadas.

Si usted es portador/a de algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes, etc., procure mantenerlas en un lugar seguro y controlado para evitar su deterioro o extravío, incidencias de las que el hospital no se hará responsable.

Se le facilitará, al inicio de su ingreso, una taquilla junto a su cama que dispone de llave de seguridad para mantener sus objetos personales a salvo. Dicha llave deberá ser devuelta a su alta del centro hospitalario.

Si en algún momento valora que no puede mantener a salvo estas pertenencias, avise al personal de Enfermería para que le sean recogidas y avise a su enfermera para que las retire.



#### **d. Información al alta**

El alta hospitalaria forma parte de un adecuado proceso de continuidad asistencial y se programará con la mayor antelación posible, siempre que su estado de salud lo permita.

Antes de abandonar el hospital asegúrese de haber recibido el informe de alta al completo, en el que se indica la terapia a seguir que consta de indicaciones de cuidados y tratamiento farmacológico que necesita para su mejora de salud en el entorno comunitario. Se procurará la coordinación con Atención Primaria o a otro centro al que usted pueda acudir.

Se le entregará la Carpeta de Información al Alta, como apoyo a la información verbal proporcionada por parte del equipo asistencial, con la documentación necesaria para facilitar la continuidad de los cuidados una vez en su domicilio. Su médico le informará de los aspectos relacionados con el ingreso, la enfermedad y su tratamiento y le aclarará cualquier duda.

Según la situación de cada paciente, la Carpeta de Información al Alta contendrá:

- Informe médico sobre la evolución de su enfermedad y el tratamiento que debe seguir después del alta.
- Informe enfermero con la evolución de cuidados desde su ingreso, el tratamiento no farmacológico y los cuidados que debe mantener en su domicilio y en su comunidad.
- Informe de fisioterapeuta en el caso de que precise apoyo de movilidad funcional específica.

Además, puede contener otros documentos que el equipo asistencial considere necesarios para su adecuada atención y vuelta a su entorno.

### **e. Alta voluntaria**

El alta voluntaria se entiende como el deseo de abandonar el hospital en contra del criterio profesional.

En el caso de que no desee seguir el tratamiento indicado y siempre que no exista otro tratamiento alternativo al propuesto, el ordenamiento jurídico dispone que usted deberá firmar el documento de alta voluntaria y abandonar el hospital. En el caso que afecte a terceros, puede que no se permita el alta voluntaria por seguridad y control de la salud de la población precisando acudir a un Juez.

El Hospital no se responsabilizará de las posibles consecuencias que se deriven de su decisión, teniendo derecho a un informe donde conste la asistencia sanitaria prestada hasta el día en que solicite el alta voluntaria.

En el caso de que se trate de una persona dependiente para las decisiones legales, si se considerase que la decisión de los tutores legales puede poner en peligro la vida del paciente, se dará traslado al Juez para su conocimiento y resolución.

## 4. ÁREA DE CUIDADOS

### a. Alimentación

La dieta que le facilitemos en el Hospital es un cuidado esencial, parte de su terapia que le ayuda en su recuperación.

El Hospital le proporcionará una alimentación adecuada a su situación clínica y que, en cierta medida, puede ser adaptada a elecciones más personales. Si usted requiere algún tipo de restricción en su dieta por sus hábitos personales, puede comunicarlo al equipo asistencial para que valore la posibilidad de tenerla en cuenta.

Durante el ingreso no debe consumir alimentos ni bebidas que no estén incluidas en su dieta.

Su enfermera de referencia le informará sobre el horario de comidas a lo largo de su estancia, pero en líneas generales el horario será:

- Desayuno: 8:30-10:00 horas
- Media mañana (opcional una fruta): 11:30- 12:30 horas
- Comida: 13:30-15:00 horas
- Merienda: 17:00-18:00 horas
- Cena: 20:30-22:00h
- Post-cena (opcional un lácteo/infusión/zumo): 23:00 horas

Queremos puntualizar que, además de la alimentación, la hidratación oral es esencial para mantener una salud equilibrada. Por ello, no olvide ingerir agua a lo largo de su estancia y avisar de la sensación de sed o cuando no disponga de agua. En ningún caso, está permitido el consumo de alcohol.

## **b. Higiene**

La higiene es un cuidado esencial para su bienestar y comodidad que le ayudará a estar seguro y más cómodo durante su estancia.

En su unidad encontrará ducha para hombres y ducha para mujeres, a las que podrá acceder a lo largo del día, respetando especialmente los horarios de descanso del resto de pacientes. En caso de alta ocupación se seguirán las instrucciones organizativas del personal de la unidad. Se recomienda realizar una higiene personal de piel, al menos una vez al día, aunque si lo desea o por necesidades de salud podrá ducharse o asearse varias veces al día.

Si la enfermera estima que su situación no le permite realizar por sí mismo el aseo diario, organizará el servicio de enfermería para ayudarle en esta tarea.

Recuerde llevar a cabo la higiene bucodental tras las comidas para el mantenimiento adecuado de su salud.

Por su seguridad y los de su entorno, se destaca especialmente realizar la higiene de manos de forma frecuente. Es importante lavarse las manos con agua y jabón a lo largo del día, tras toser o expectorar, antes y después de cada comida, después de utilizar el inodoro y tras realizar otras labores de higiene. Además, dispondrá de geles/líquidos de hidrogel para mantener una adecuada limpieza de manos.

El cuidado de la piel incorpora la hidratación de la misma, por ello, es adecuado que aplique crema corporal o hidratante a diario.

### **c. Eliminación**

La eliminación urinaria y fecal es un acto que debe realizar con la mayor intimidad posible. Los baños de la unidad son compartidos, situados cerca del control de la unidad de enfermería, y queremos que se sienta lo más cómoda/o posible y nos informe si tiene algún inconveniente o molestia.

Recuerde que los aseos han de estar limpios antes de su uso, pero también debe procurar mantenerlos limpios tras su utilización. Por ello, agradecemos que avise ante algún percance.

Su enfermera estará atenta a este cuidado, aun así, si durante su estancia presenta algún problema en esta necesidad (tanto por defecto como por exceso), informe cuanto antes para poder solucionarlo.

En algunas personas la eliminación urinaria o fecal puede estar condicionada a otros problemas de salud precisando algún dispositivo o cuidado más concreto. Atenderemos este cuidado individualizado y no dude en comunicarlo si esta condición personal no está identificada.

### **d. Actividad / Movilidad**

Durante su estancia en el Hospital ha de saber que en ciertos momentos se precisará que esté localizado en su estancia/cama (antes de una prueba, para comunicación de resultados clínicos, etc.) y durante el tiempo de descanso nocturno (de 00:00 horas a 08:00 horas).

No obstante, durante el resto del tiempo que esté ingresado y su estado de salud lo permita, podrá desplazarse por algunas zonas del Hospital. Ha de saber por dónde puede moverse, dónde se ubican las zonas comunes, cómo puede acceder a zonas exteriores y, en todo momento, se ha de priorizar la intimidad y tranquilidad del resto de usuarios/as. Si tiene alguna duda, al igual que el resto de cuestiones, consulte con el personal de la unidad.

Durante la estancia en el Hospital ha de respetar la legislación vigente que prohíbe fumar en todo el recinto hospitalario, en sus accesos y entorno, así como en los espacios libres o cubiertos.

### **¿Por dónde puedo caminar?**

Puede pasear por todo el hospital excepto por el pabellón 2, siempre sin interrumpir a otras personas y manteniendo normas de convivencia y respeto. Además, en ocasiones encontrará abierta la zona externa (señalizada en color verde) donde también puede estar y pasear.

### **e. Descanso**

Para una adecuada recuperación y mantenimiento de la salud, se requiere garantizar un buen descanso. Por ello, le solicitamos su ayuda para evitar niveles de ruido excesivos, especialmente en la noche, y respete las necesidades de descanso de otras personas cuya salud, también, se está recuperando.

Haga un uso responsable de los dispositivos móviles u otros dispositivos electrónicos que puedan ocasionar malestar acústico, es de obligado cumplimiento la utilización de auriculares, y luminosos durante los periodos de descanso-sueño.

### **f. Comunicación y relaciones**

La comunicación con el personal del Hospital podrá producirse en cualquier momento del día, siempre que el personal en ese momento esté disponible. Para ello, avise a su enfermera a través del timbre (preferiblemente) o directamente. El Hospital dispone de una red wifi gratuita que puede utilizar.

El procedimiento de visitas del paciente ingresado en la URF, precisa adaptarse a la estructura del HEEIZ, como hospital abierto y sin barreras arquitectónicas, y a la actividad desarrollada por los profesionales encargados de la recuperación, cuyo mayor volumen de trabajo se encuentra en la mañana: aseos de pacientes, cuidados de enfermería, pases de visita médico, tratamiento rehabilitador,

logopedia, terapia ocupacional, etc.

Por estos motivos, se establece un horario de visitas ininterrumpido desde las 11:00 horas hasta las 20:30 horas, de dos familiares por paciente que podrán intercambiarse, priorizando el buen descanso de los pacientes, por lo que se recomienda no recibir visitas durante el tramo horario desde las 14:30 horas hasta las 16:30 horas, de cara a respetar el tiempo de siesta.

En situaciones especiales, la supervisora de la Unidad podrá autorizar la presencia de acompañantes fuera de ese tramo horario, mediante un pase específico, tras valoración por parte del equipo responsable del paciente de su pertinencia.

### **g. Creencias y cultos**

Somos conocedores de la importancia de mantener hábitos, entre ellos, rutinas espirituales. Si sus rutinas espirituales (más allá de las religiosas) son importantes para usted, durante su estancia puede comunicárnoslo para facilitarle continuar con ellas en la medida de lo posible. Si no desea comunicárnoslo, puede mantener este tipo de rutinas y/o cultos a través de distintos dispositivos electrónicos y señalando su espacio y tiempo de intimidad.

### **h. Limpieza del entorno y otros servicios**

Un hospital limpio y ordenado crea un ambiente seguro y confortable. El personal de limpieza como el resto de profesionales trabaja en ello, pero le solicitamos que nos ayude en su mantenimiento evitando ensuciarlo siempre que sea posible.

De tal forma que, la limpieza de la unidad se realiza diariamente y entre todos/as debemos mantener nuestro espacio limpio y ordenado.

El Hospital le facilitará la ropa necesaria durante su estancia a diario y podrá solicitar cambio si lo precisa.

La ropa de cama y las toallas del baño también serán facilitadas por el hospital a diario. Si por algún motivo, por sensibilidad especial de la piel, requiere usar ropa de cama propia, puede comunicárselo a su enfermera de referencia para valorarlo.



## 5. ÁREA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN AL PACIENTE Y HUMANIZACIÓN

El Servicio de Información y Atención al Paciente le atenderá de forma personalizada, facilitando a usted y a sus acompañantes la relación con el Hospital; también velará por sus derechos y le ofrecerá el apoyo que usted necesite.

### a. Acogida e Información

Durante su estancia contará con un profesional médico de referencia y un profesional enfermero de referencia que le acompañarán a lo largo de su proceso asistencial. Ante cualquier duda, información o necesidad no dude en ponerse en contacto con ellos para aclararla.

### b. Plan de Evacuación

En el caso de necesidad de evacuación de las instalaciones, por favor, siga las indicaciones que se comuniquen por megafonía o por algún profesional del propio hospital.

En caso de que se produzca alguna situación por la que sea necesario evacuar el hospital, recuerde:

- Podrá escuchar una alerta por megafonía
- Mantenga la calma y no fomente situaciones alarmistas
- Salga con rapidez, sin aglomeraciones
- No grite
- No corra
- No intente llevar consigo los objetos personales
- No intente recuperar ningún objeto que se caiga

### c. Sugerencias, agradecimientos y reclamaciones

Su opinión es muy importante para mejorar la atención sanitaria que ofrecemos a los ciudadanos. Le agradecemos su colaboración de la forma que usted desee.

Si desea transmitirnos su opinión sobre la asistencia sanitaria recibida o sobre las instalaciones del centro, ponemos a su disposición diferentes alternativas, como:

- Acudir directamente al Servicio de Información y Atención al Paciente del Hospital para manifestar su opinión verbal o escrita; si continúa en situación de ingreso puede informar a su enfermera responsable
- En el Hospital dispondremos de buzones de sugerencia para que pueda comunicarlo a través de un sistema electrónico
- También puede hacerlo a través de la web de la Comunidad de Madrid: <http://comunidad.madrid/servicios/salud/reclamaciones-sugerenciasagradecimientos-asistencia-sanitaria>

### d. Instrucciones previas: Planificación Anticipada de la Asistencia Sanitaria

La planificación de instrucciones previas es un acto de un valor personal significativo por lo que queremos que tenga conocimientos suficientes sobre el mismo para que pueda tomar la mejor decisión posible.

#### ¿Cómo puedo formular mis Instrucciones Previas?

Siempre por escrito; basta con ser mayor de 18 años y tener capacidad de obrar. Se completa ante tres testigos, en el modelo oficial.

A través de las unidades administrativas y en los servicios de Atención al Paciente de las instituciones y centros sanitarios y socio-sanitarios, públicos y privados.

Igualmente, los pacientes, de manera excepcional y en un contexto de riesgo vital, podrán manifestar sus instrucciones previas en cualquier soporte que de forma fehaciente exprese su libre e inequívoca voluntad. En este supuesto, dicha voluntad deberá incorporarse en la historia clínica y será precisa la firma del médico y del enfermero responsables de dicha atención.

**Más información:**

Pregunte a los profesionales sanitarios que le atienden.

<http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/instrucciones-previas>

**e. Servicio de Continuidad de Cuidados**

Desde el ingreso, usted contará con la figura de un profesional que irá siguiendo su proceso clínico-asistencial con la misión de coordinar y gestionar el apoyo a sus necesidades de salud tanto en el hospital como su vuelta a la comunidad.

Además, desde el inicio cuenta con el Servicio de Atención al Paciente que le informará de distintas situaciones y podrá dirigirle para la resolución de sus necesidades.

Contamos con la unidad de trabajo social para garantizar la continuidad de las necesidades y adaptación a la nueva situación.

**f. Servicios religiosos**

Si desea recibir atención religiosa comuníquelo a su enfermera responsable. Ellos le facilitarán acceso a este tipo de servicios para su ayuda espiritual. Si por confidencialidad desea no comunicarlo, igualmente podrá acceder a través de los dispositivos electrónicos del Hospital.

### **g. Escuela Madrileña de Salud**

La Escuela Madrileña de Salud es un espacio y un tiempo para que las personas aprendan a cuidar de su vida, de su salud y de su bienestar. La participación de los pacientes es cada vez más importante en relación a su salud.

La Escuela Madrileña de Salud organiza actividades formativas para pacientes, cuidadores, profesionales sanitarios y ciudadanos interesados en aquellos temas relacionados con la mejora de la salud, su autogestión, el desarrollo de habilidades de autocuidado, para mejorar en prevención, cuidados y/o manejo de la enfermedad para contribuir tener una buena la calidad de vida.

Todas las actividades de la Escuela Madrileña de Salud son gratuitas.

**Más información en:**

[www.madrid.org/escueladesaludes escuela@saludmadrid.org](http://www.madrid.org/escueladesaludes escuela@saludmadrid.org)

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid.

### Los ciudadanos en su relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid tienen el DERECHO...

1. A recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad con respecto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por circunstancia alguna personal o social.
2. A una atención sanitaria personalizada, humana, de calidad, integral, integrada y que garantice la continuidad asistencial.
3. A conocer toda la información disponible sobre cualquier actuación en el ámbito de su salud, finalidad y naturaleza de cada intervención, sus riesgos y sus consecuencias.
4. A recibir información veraz en lenguaje comprensible y adecuado a sus necesidades para poder decidir libremente entre las opciones clínicas disponibles y a que se le respete también su decisión de no querer ser informado.
5. A recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso a ellos.
6. A recibir información sobre actuaciones y prestaciones de salud pública, sobre los riesgos que puedan afectar a la misma y en particular sobre los riesgos biológicos, químicos, físicos, medio ambientales, climáticos o de otro carácter relevante para la salud y su impacto sobre la misma.
7. A que se respete el carácter confidencial de los datos referentes a su salud, y a que nadie pueda acceder a ellos sin previa autorización, de conformidad con lo establecido en la ley.

8. A conocer y autorizar que los procedimientos que se le apliquen vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación clínica.

9. A la identificación del profesional sanitario que le presta asistencia, que será responsable de proporcionar la información sobre su proceso.

10. A la libre elección de médico de familia, pediatra y profesional de enfermería en atención primaria y de médico y centro de atención hospitalaria, así como a una segunda opinión.

11. A que las prestaciones sanitarias le sean dispensadas dentro de unos plazos previamente definidos y conocidos.

12. A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, de acuerdo con los requisitos establecidos en la ley.

13. A que quede constancia, por escrito o en el soporte técnico más adecuado, la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.

14. Al acceso a la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuran en ella.

15. A recibir una vez finalizado el proceso asistencial, un informe de alta.

16. A que se facilite un certificado acreditativo sobre su estado de salud.

17. A estar acompañado en los servicios de urgencias por un familiar o persona de su confianza, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.

18. A manifestar anticipadamente su voluntad sobre los cuidados de su salud para que se cumplan en el caso de que no sea capaz de expresarlos personalmente, otorgándose a tal efecto documento de Instrucciones Previas.

19. A recibir cuidados paliativos integrales cuando se encuentre en proceso terminal, a disponer de acompañamiento permanente de familiares y

personas próximas en la intimidad, y a recibir cuando así se solicite auxilio espiritual, conforme a sus convicciones y creencias.

20. A participar en las instituciones sanitarias públicas a través de asociaciones u organizaciones de ciudadanos y pacientes que los representen.

21. A presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones que estimen oportunas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios recibidos.

### **Los ciudadanos en su relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid tienen el DEBER...**

1. De facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención.

2. De mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como respetar a los profesionales que prestan sus servicios en los mismos.

3. De cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas dispuestas por los servicios sanitarios.

4. De utilizar las instalaciones de forma adecuada a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.

5. De cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso, así como responsabilizarse del trato adecuado de los recursos ofrecidos por el Sistema Sanitario.

6. De firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que ha sido suficientemente informado y rechaza el procedimiento o tratamiento sugerido.

7. De facilitar el desarrollo de las actuaciones de salud pública y abstenerse de realizar conductas que dificulten, impidan o falseen su ejecución.

8. De poner en conocimiento de las autoridades sanitarias los hechos, datos o circunstancias que pudieran constituir un riesgo o peligro grave para la salud de la población.

9. De mantener actualizados los datos sobre su teléfono, domicilio o correo electrónico a efectos de notificación, llamamiento o localización por parte del servicio de salud.

### **Derecho de Supresión, Oposición, Portabilidad, Limitación, Acceso y Rectificación (SOPLAR)**

Los conocidos como derechos ARCO son el conjunto de derechos que garantizan a las personas el control sobre sus datos personales, permite conocer información sobre sus datos de carácter personal y oponerse al tratamiento de los mismos: derecho al Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.

Con la llegada del Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos, se han reforzado las obligaciones de información y se han añadido otros derechos: el derecho a la limitación del tratamiento de los datos y el derecho a la portabilidad, si bien éstos resultan de escasa aplicación en el ámbito de la atención sanitaria.

Así, los derechos que actualmente recoge nuestro ordenamiento con relación a los datos recogidos para la asistencia sanitaria, son los siguientes:

**Derecho de acceso:** Derecho a copia de los datos personales, salvo anotaciones subjetivas y datos de terceros recogidos en la historia clínica en interés terapéutico del paciente.

**Derecho de rectificación:** Derecho a obtener la rectificación de los datos personales que sean inexactos.



**Derecho de supresión (derecho al olvido):** Derecho a que se supriman o cancelen los datos personales que le conciernan.

En el ámbito sanitario este derecho se puede ejecutar sobre los datos erróneos o que ya no resulten necesarios para la finalidad que se recogieron (asistencia sanitaria o gestión de los servicios sanitarios).

**Derecho de oposición:** Derecho a que se cese o no se lleve a cabo el tratamiento de los datos. El ejercicio de este derecho en el ámbito asistencial es muy excepcional, dado que la ley impone a los profesionales el deber de recoger los datos que resulten necesarios, a criterio del médico, para la asistencia sanitaria.

**Derecho de limitación:** Potestad del interesado de solicitar que se limite el tratamiento de sus datos. Si bien, como en el caso anterior, no puede aplicarse cuando se trate de datos necesarios para la atención médica o sanitaria.

**Derecho de portabilidad:** Derecho a que se trasmitan sus datos personales en un formato estructurado a otro operador que realice las mismas funciones. No se aplica cuando es la administración sanitaria.

## REFERENCIA LEGAL

- Constitución Española, art. 43, sobre el derecho a la protección de la salud.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- Ley 4/2017, de 9 de marzo, de Derechos y Garantías de las personas en el proceso de morir.
- Resolución 477/2015, de 22 de septiembre, de la Viceconsejería de Sanidad, por la que se dictan instrucciones para facilitar información clínica personalizada a pacientes, familiares o allegados en los centros sanitarios públicos del Servicio Madrileño de Salud.
- Resolución 439/15, por la que se dictan instrucciones para facilitar el aparcamiento gratuito de los ciudadanos que acudan a donar sangre o médula ósea en los centros sanitarios públicos del Servicio Madrileño de Salud.
- Resolución 106/2017, de 27 de enero, por la que se aprueban las instrucciones relativas al uso de sujeciones físicas y químicas en centros hospitalarios del Servicio Madrileño de Salud.
- Reglamento (UE) 1169/2011, dispone de la declaración de alérgenos obligatoria de todos los productos y platos elaborados que se sirven en las cafeterías/restaurantes, asimismo, en los hospitales ofrecen la posibilidad de elegir entre las opciones de menú sin gluten a pacientes ingresados. Reglamento Europeo (UE) 828/2014, relativo a los requisitos para la

transmisión de información a los consumidores sobre la ausencia o la presencia reducida de gluten en los alimentos.

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos).

## **POR ÚLTIMO...**

Ayúdenos a atenderle mejor

El Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid trabaja para usted.

Contamos con su colaboración.

Esperamos que su estancia sea satisfactoria.

Muchas gracias.

*Firmado:*

*Dirección y Profesionales del  
Hospital Enfermera Isabel Zendal*