GUÍA DE ACOGIDA

Hospital viamed
Sta. Ángela de la Cruz

ÍNDICE

1.- Información para planificar su estancia con nosotros:

Gestiones previas a la hospitalización ¿Qué debe traer?

- Documentación necesaria
- Objetos personales recomendables

¿Toma medicación en casa de forma habitual?

- Listado de medicamentos
- Traiga consigo la medicación que tome habitualmente

Cómo llegar al centro

2.- Cómo será su estancia:

Conozca al equipo que le atenderá durante su hospitalización
Admisión
Habitaciones
Comidas
Otros servicios del hospital
Acompañantes y visitas

- Servicios para el acompañante
- Normas para las visitas

3.- Cómo será su atención:

Información sobre su salud y tratamiento durante la hospitalización

Ayúdenos a garantizar su bienestar

- Preferencias personales, culturales o religiosas
- Control del dolor
- Solicite ayuda a familiares o allegados, si así lo desea

Alta hospitalaria

- Documentación tras el alta
- Valoración de su experiencia

4.- Su seguridad es nuestra prioridad, lea detenidamente estas indicaciones:

Identificación de los pacientes
Prevención de caídas
Lavado de manos
Aislamientos
Actuación en caso de emergencia

5.- Conozca y ejercite sus derechos

Derechos y deberes del paciente
Quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones
Voluntades anticipadas
Protección de datos

6.- Conozca mejor el hospital y a Viamed

1.- INFORMACIÓN PARA PLANIFICAR SU ESTANCIA CON NOSOTROS:

GESTIONES PREVIAS A LA HOSPITALIZACIÓN:

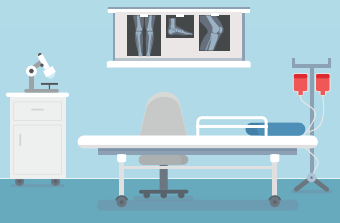
El ingreso en el Hospital podrá realizarse:

- **De forma programada:** a través del Servicio de Admisión ubicado en la entrada principal del Hospital donde acudirá a la hora indicada por su facultativo.

- **De forma urgente:** a través del Servicio de Urgencias en caso de que su problema de salud sea considerado por los facultativos como un motivo de ingreso. El ingreso es llevado a cabo de dos posibles formas:

  - Al Área de Observación y de ahí al Servicio de Hospitalización correspondiente, si procede.

  - Directamente al Servicio de Hospitalización.



¿QUÉ DEBE TRAER AL HOSPITAL?

Documentación necesaria

No olvide que debe traer esta documentación cuando acuda al hospital para un ingreso hospitalario:

Si su ingreso es programado o urgente deberá aportar:

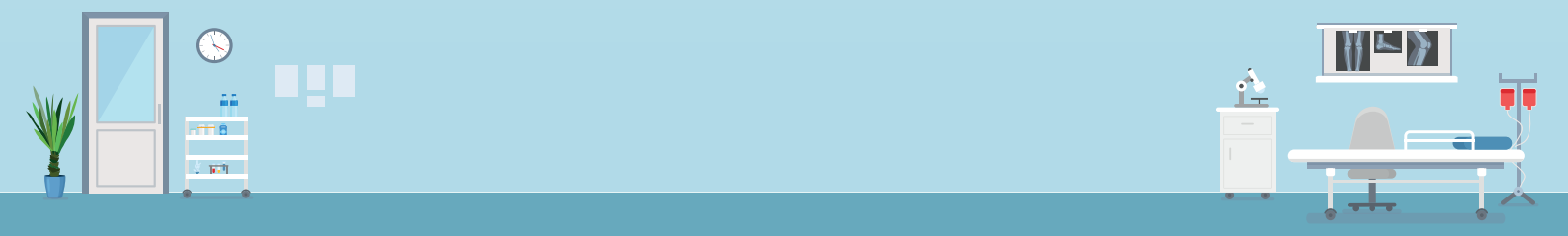
- Documento Nacional de Identidad.
- Informes sobre su enfermedad
- Informe del preoperatorio (si lo ha realizado en otro centro y no nos lo ha facilitado previamente)
- Consentimientos informados firmados
- Medicación habitual
- Orden de tratamiento de su médico, si se lo ha proporcionado
- Si su atención está cubierta por una compañía aseguradora: tarjeta sanitaria, DNI y autorización de su compañía debidamente cumplimentada por su médico
- Si usted es extranjero: tarjeta de seguro privado o de viaje y su pasaporte

Objetos personales recomendables

Para hacer más cómoda su estancia en nuestro hospital, le recomendamos que traiga de casa:

- Pijama o camisa de dormir, aunque también podemos ofrecerle un pijama hospitalario si lo prefiere
- Utensilios de higiene personal: peine, colonia, cepillo y pasta de dientes, etc.
- Complementos de ropa: zapatillas cerradas para evitar caídas, calcetines y/o ropa interior de repuesto, bata si usa, etc.
- Material de lectura u ocio (está permitida la entrada de objetos electrónicos siempre que su uso no moleste al resto de habitaciones ni empleados).
- Es recomendable que no traiga consigo joyas, dinero u otros objetos de valor. El Hospital no se hace responsable del extravío de las prótesis (dentales, auditivas, gafas...) joyas, dinero u otros objetos de valor.

En caso de llevar prótesis dental le agradecemos traiga un recipiente adecuado para guardarlo.



¿TOMA MEDICACIÓN DE FORMA HABITUAL?

Listado de medicamentos

- Para facilitar su continuidad asistencial, le agradecemos encarecidamente que haga una lista en su casa de todos los medicamentos que está tomando, tanto de forma crónica como puntual. Si lo necesita, solicite ayuda para elaborar este listado a algún familiar o profesional sanitario que le atienda habitualmente.

- A continuación, se adjunta la hoja de registro de medicación habitual de Viamed. Por favor, imprima y cumplimente esta hoja. Si no tiene acceso a una impresora, puede solicitar dicha hoja en Admisión o Consultas Externas.

DESCARGAR

- Cuando vaya a ingresar en nuestro hospital, traiga consigo los medicamentos que toma habitualmente, si fuese posible en su envase original. Si le realizan un pastillero semanal, traiga el pastillero y, si puede, facilítenos también las cajas originales de los medicamentos.

- Cuando haya ingresado en el hospital, el personal de enfermería recogerá su hoja de registro de medicación habitual y, tras la valoración médica, le irá administrando toda la medicación que debe tomar en cada momento.

- Su medicación habitual puede cambiar durante la estancia por posibles interacciones o incompatibilidades con su plan de tratamiento durante la hospitalización. Si necesita cualquier aclaración acerca de la medicación que se le administra durante su estancia en el hospital, no dude en consultarlo al personal médico o de enfermería.

- Es muy importante que no tome ningún medicamento por su cuenta sin autorización del personal médico o de enfermería mientras dure su hospitalización, ya que puede ser perjudicial para su salud y su evolución clínica.

¿CÓMO LLEGAR AL CENTRO?

El hospital se encuentra ubicado en la Avenida de Jerez a sólo 15 minutos del centro de la capital sevillana.

Plus Codes **82HM+2G Sevilla**

Avda. de Jerez, 59
41013, Sevilla, Andalucía, España.

Si usted viene en coche, puede hacer uso del parking privado del hospital durante las 24 horas del día cuyo coste variará en función de la duración de su estancia en el mismo.

Paradas de autobuses más cercanas:

-Línea 03
-Línea 37
-Línea M-104
-Tren de Cercanías

Teletaxi Sevilla: 954 622 222

Anexo al hospital se encuentra:

-Área de consultas: Este centro cuenta con la especialidad de:

-Pediatría.
-Centro de rehabilitación: Este centro cuenta con las especialidades de:

-Fisioterapia.
-Logopedia.
-Podología.
-Psicología.
-Traumatología (rehabilitación/lesionados tráfico).

Plus Codes **82HM+C5 Sevilla**

¡Contacta con nosotros!

info.sac@viamedsalud.com

Facebook: **www.facebook.com/ViamedSantaAngelaCruz**
Twitter: **twitter.com/viamedsalud**
Instagram: **www.instagram.com/viamedsantaangela**

Teléfono: 954 032 000 / 954 032 001

2.- CÓMO SERÁ SU ESTANCIA:

CONOZCA AL EQUIPO QUE LE ATENDERÁ DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN

Todos los trabajadores llevan consigo una tarjeta de identificación en la que se puede ver la foto de la persona, nombre, apellidos y categoría profesional, para que usted sepa a quién se dirige en todo momento.

ADMISIÓN

La entrada principal del hospital se encuentra en la **Avenida de Jerez, 59** y está abierta de **lunes a domingo de 08.00 a 22.00 horas.** Fuera de este horario, el acceso al hospital se realiza a través del Servicio de Urgencias situado en un lateral del Hospital.

Cuando llegue a nuestro centro para su hospitalización deberá acudir a la Admisión Principal. Nuestros profesionales de esta área le ayudarán a realizar los trámites administrativos necesarios para su ingreso:

- **Entrega de documentación:** nuestro personal le solicitará la documentación que le hemos indicado previamente que debe traer (Ver apartado 1.2. "Documentación necesaria")

- **Revisión y firma de autorizaciones:** Deberá firmar los consentimientos informados de intervención y anestesia en caso que no lo haya hecho previamente en su casa. También deberá comunicarnos las personas que desea que sean informadas de su evolución.

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

  -En caso de que el ingreso sea desde urgencias: El importe le será devuelto cuando la compañía autorice el ingreso y las intervenciones necesarias. El depósito dependerá de la valoración médica en el momento del ingreso.

  -En caso de que tras una CMA el médico crea conveniente el ingreso y la pernocta, y se esté a la espera de la autorización por la mutua: El importe le será devuelto tan pronto como recibamos la autorización de su compañía.

  -En caso de requerir una intervención no programada en el ingreso: el personal de admisión le preparará un presupuesto a la espera de autorización por su compañía.

Tras la realización de estos trámites, podrá subir a la habitación que se le haya asignado y acomodarse en ella. Cuando esté listo, pulse el timbre o haga uso del teléfono de la habitación para que acuda el personal de enfermería a completar su ingreso. El equipo de enfermería le explicará el funcionamiento del equipamiento y las normas básicas, revisará su historia clínica y le colocará la pulsera de identificación.

HABITACIONES

La asignación de su habitación se realizará en el momento del ingreso, según la disponibilidad del centro.

Las habitaciones del Hospital Viamed Santa Ángela de la Cruz son de uso individual y disponen de un sofá cama para el acompañante, un baño completo con ducha y armario con caja fuerte.

Algunas características de la habitación son:

- En su habitación dispone de un timbre y un teléfono situado en la cabecera de su cama. Ante cualquier necesidad, haga uso de los mismos para ponerse en contacto con el personal de enfermería.
- Cada habitación tiene asignado un número de teléfono directo, que debe facilitar a sus allegados para que puedan comunicarse con usted directamente.
- La habitación dispone de televisor y acceso a WiFi. Puede solicitar la clave en Admisión (Planta baja) previa contratación de la TV.
- Se le facilitará ropa de cama y toallas, que serán sustituidas durante su estancia con la frecuencia necesaria.
- En su habitación dispone de un plano explicativo con las salidas de emergencia que deberían utilizarse en caso de necesidad. Ante un incendio o cualquier otra situación de emergencia, avise urgentemente al personal asistencial y siga las instrucciones que se indican.

COMIDAS Y ALÉRGENOS

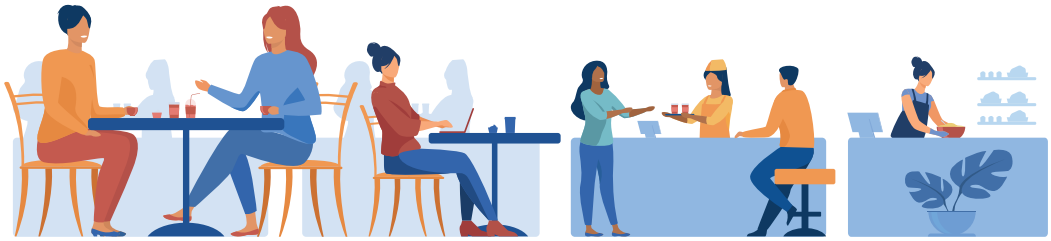
El hospital le proporcionará una dieta de acuerdo con las prescripciones y/o recomendaciones de su médico. Por su propia salud, es importante que respete la dieta prescrita.

La composición del almuerzo será gestionada por enfermería), siempre que no haya requisitos médicos específicos que lo impidan.

Si por motivos culturales o religiosos precisa una dieta alimenticia determinada, por favor comuníqueselo al personal de enfermería, para proceder conforme a sus necesidades.

De lunes a viernes de 8:00 a 21:00 h. **(Cierre de cocina a las 16:00 horas)**

Fines de semana y festivos de 9:00 a 16:00 h.



Dispone de la información relativa a los alérgenos de los productos alimenticios de la cocina del hospital, siguiendo lo establecido por el Reglamento UE N1169/2011. Solicite información a nuestro personal de enfermería si usted tiene alguna alergia o intolerancia alimentaria.

Link a la información de alérgenos que viene a continuación:

TABLA DE ALÉRGENOS

DESCARGAR

OTROS SERVICIOS DEL HOSPITAL

Máquinas expendedoras de café, refrescos y comidas: En la sala de espera de la planta baja puede disfrutar de máquinas expendedoras.

Televisión: Tiene a su disposición un televisor las 24h del día. Se puede contratar el servicio de televisión mediante prepago, dirigiéndose a los expendedores situados en la 1a y 2a Planta de hospitalización. El propio expendedor le indicará los pasos a seguir para la activación de la televisión. Es importante que conserve el ticket que le proporciona el expendedor para la resolución de cualquier incidencia, que podrá comunicar, en caso de que ésta se produzca, en el control de enfermería. Actualmente la Wifi es un servicio vinculado a la contratación de la televisión y no se facilita clave en la Admisión.

Teléfono: En su habitación dispone de teléfono directo (pueden llamar a su habitación directamente marcando el 954032000 + no habitación)

Atención al paciente: La dirección del hospital pone a su disposición nuestro Servicio de Atención al Paciente, ubicado en el ubicado en el Hall del Hospital que le guiará en aquellos aspectos en los que tenga dudas sobre nuestros servicios e instalaciones, así como las sugerencias o comentarios sobre su estancia entre nosotros.

ACOMPAÑANTES Y VISITAS

Entendemos que su estancia con nosotros será más cómoda y agradable para usted si se encuentra acompañado por algún familiar o allegado durante su hospitalización, por lo que haremos todo lo posible para facilitarlo, siempre que no haya un motivo médico que lo impida.

Servicios para el acompañante:

Ponemos a disposición de su acompañante una cama a fin de que pueda pernoctar si así lo desea. Solicite la ropa de cama al personal de enfermería.

Comidas para acompañante: el hospital pone a disposición de los acompañantes varias opciones de comida, para que pueda escoger la que más le convenga:

1.-Menú del hospital: el acompañante puede solicitar el menú de acompañante del propio hospital, que se servirá en la habitación al mismo tiempo que la comida del paciente. Si quiere solicitar el menú del hospital, puede solicitarlo al personal de admisión. En caso de que el menú no sea cubierto por su compañía aseguradora deberá abonarlo en admisión.

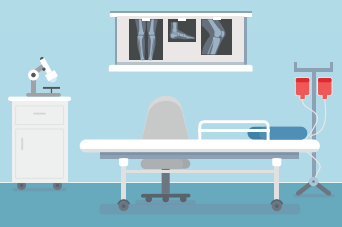
2.-Máquinas de vending: Máquinas de vending: disponemos de máquinas de vending distribuidas por las diferentes plantas del hospital las que puede encontrar bebidas y snacks.

3.Cafetería. Tienen a su disposición el servicio de cafetería en el que le ofrecemos menús variados y alimentación saludable en un espacio confortable.

El horario de atención es el siguiente:

-De lunes a viernes de 8:00 a 21:00 h. (Cierre de cocina a las 16:00 horas)

-Fines de semana y festivos de 9:00 a 16:00 h.



Normas para las visitas

Si su estado de salud lo permite, usted querrá recibir otras visitas más allá de su acompañante. Tenga en cuenta que:

- Con el objetivo de proteger su intimidad y cumplir estrictamente la ley de protección de datos personales, desde el hospital no facilitaremos información sobre si usted se encuentra en el centro ni sobre la habitación en que se encuentra. Es muy importante que usted o su acompañante informen de su número de habitación a aquellas personas que desea que acudan a visitarle.

- Sin haber un horario restringido para las visitas, es recomendable que se realicen entre las 9:00 y 21:00 para favorecer el descanso y la recuperación de nuestros pacientes.

- Para favorecer su descanso y recuperación, aconsejamos que no le visiten más de dos personas al mismo tiempo.

- Las visitas de los niños a los hospitales no están recomendadas porque los niños son especialmente sensibles a los contagios, tanto para transmitir como para recibir infecciones, y suelen ser la principal fuente de ruido y de molestias para otros pacientes. Le pedimos que, en la medida de lo posible, evite la presencia de niños menores de 12 años.

La tranquilidad y el descanso es fundamental para el bienestar de todos nuestros pacientes. Para ello le pedimos tener en cuenta que:

- Es deseable que cuando reciban visitas cierren la puerta de su habitación.

- Rogamos eviten generar ruido que pueda molestar a otros pacientes mediante medidas como mantener un tono de voz bajo, no elevar el volumen de la televisión y pedir a las visitas que restrinjan el uso del teléfono móvil.

- Los acompañantes no deben estar en los pasillos. Cuando tengan que salir de la habitación, por favor, acudan a la sala de espera de la planta.

Visitas en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

- En esta área se prioriza el descanso y cuidado de los pacientes, por lo que no se permite el acompañamiento de los mismos excepto en las horas de visita. La información médica se facilitará por la mañana, días laborables y festivos entre las 13:00 y 13:30, siempre que la actividad de la Unidad lo permita. El horario de visita será el siguiente:

  De 13 a 13:30 en turno de mañana.
  De 19 a 19:30 en turno de tarde.
  Fines de semana y festivos de la siguiente forma:
  De 13 a 13:30 en turno de mañana.
  De 17:00 a 17:30 en turno de tarde.
  De 19:30 a 20:00 en turno de tarde.

- Cada paciente podrá ser visitado por 2 familiares de forma simultánea, sin posibilidad de cambio.

- Tanto el horario como la duración de la visita, podrán verse modificados de forma puntual por necesidades del servicio.

- Así mismo, el personal de enfermería mantendrá contacto vía telefónica con la persona autorizada por el paciente cuando sea necesario.

- El horario de visitas podrá verse alterado o suspendido en caso de que las circunstancias así lo requieran. Es de recordar que la atención y cuidado de los pacientes debe ser prioridad para todos, y para ello es imprescindible su colaboración.

Visitas en la Unidad de Cuidados Intensivos de NEONATOS (UCI

En esta área se prioriza el descanso y cuidado de los pacientes, por lo que no se permite el acompañamiento de los mismos excepto en las horas de visita. Estas coincidirán aproximadamente con las horas de las comidas y durante las mismas el personal médico informará sobre la evolución y el estado clínico del paciente.

Las visitas tendrán lugar en el siguiente tramo horario establecido:

- De 12:00hrs a 14:00hrs.
- De 18:00hrs a 19:30hrs.
- De 21:00hrs a 22:00hrs.

El horario de visitas podrá verse alterado o suspendido en caso de que las circunstancias así lo requieran. Es de recordar que la atención y cuidado de los pacientes debe ser prioridad para todos, y para ello es imprescindible su colaboración.

3.- CÓMO SERÁ SU ATENCIÓN

El personal de enfermería estará a su disposición siempre que pulse el timbre o haga uso del teléfono que tiene en su habitación. Además, será quien se encargue de la toma de constantes durante su estancia, así como de administrarle la medicación pautada por su doctor.

En caso que vaya a someterse a una intervención quirúrgica, no está permitido entrar a quirófano con prótesis bucales, oculares, audífonos, gafas o joyas, así como maquillaje o esmalte de uñas. Deberá entregar sus objetos personales a sus acompañantes puesto que el Hospital no se hace cargo de su custodia.

INFORMACIÓN SOBRE SU SALUD Y TRATAMIENTO DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN

La visita médica se realizará diariamente y será el médico responsable de su caso quien le informará regularmente sobre su evolución y de las pruebas complementarias, si precisaran. Si las necesidades que usted requiriera fueran superiores a las ofertadas por el Hospital, usted y su acompañante serían informados sobre las alternativas y se le facilitaría el traslado al centro oportuno.

Cualquier información de carácter médico relacionada con su tratamiento, le será comunicada a usted y a las personas que usted escoja por el médico responsable de su ingreso, evitando siempre el uso de teléfono.

Le animamos a que solicite información al personal médico y de enfermería acerca de su enfermedad y de los cuidados básicos que debe tener presentes para evitar posibles complicaciones o efectos no deseados con su tratamiento.

Manténgase activo durante su atención:

-Haga preguntas.
-Preste atención a las instrucciones de sus cuidadores.
-Informe a los cuidadores sobre sus medicamentos, suplementos y alergias.

El personal sanitario está a su disposición para resolver todas sus dudas. Cuanta más información tenga sobre su enfermedad y sobre la evolución prevista, más fácil le será sobrellevar la situación. Le sugerimos que tome nota de todas las dudas que le vayan surgiendo, para que pueda consultarlas con su médico o enfermera cuando sea posible.

Es recomendable también hacer preguntas acerca de los medicamentos que le vayan a prescribir durante el ingreso y una vez reciba el alta.

AYÚDENOS A GARANTIZAR SU BIENESTAR

Preferencias personales, culturales o religiosas

En el hospital intentamos personalizar la atención para dar respuesta a las necesidades de cada paciente, incluyendo el respeto a sus creencias y valores personales.

Si debido a sus valores o necesidades especiales requiere alguna modificación respecto al funcionamiento y tratamiento habitual durante su estancia (por ejemplo, en relación a la comida, información, apoyo espiritual, tratamiento, etc.), por favor trasládeselo al personal de enfermería para intentar realizar los cambios oportunos y hacer que su estancia sea lo más cómoda posible.

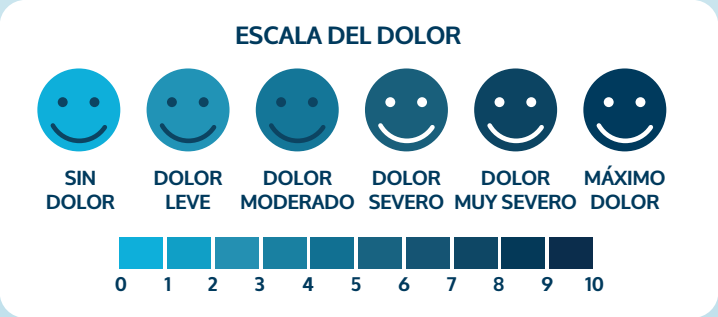
Si desea recibir atención religiosa o espiritual durante su estancia hospitalaria en nuestro centro, tenemos a su disposición el Servicio de nuestro Sacerdote para acompañamiento espiritual y asistencia sacramental. En el caso que profese otra religión, puede solicitar ayuda al capellán para ponerle en contacto con quién necesite para recibir la asistencia religiosa que precise.

Así mismo, disponemos de una capilla situada en la primera planta del hospital, la cual se encuentra abierta a su disposición todo el día. El horario de misa es los domingos a las 18:00h (horario abierto a posibles modificaciones).

Control del dolor

Con el fin de evitar que sufra un dolor innecesario durante su estancia, el personal sanitario le preguntará frecuentemente si sufre algún dolor. En caso que lo sufra antes de que se lo pregunten, no dude en comunicarlo al personal para que puedan ayudarle.

Informe al personal de dónde siente el dolor, cómo de intenso es este dolor y las características del mismo (dolor agudo, crónico, intermitente...) para que le podamos administrar el medicamento más adecuado en su caso. Para intentar objetivar el nivel de dolor, le pediremos que lo valore usted mismo utilizando una escala como siguiente:



Solicite ayuda a familiares o allegados, si así lo desea

Además de informar a los familiares o allegados que usted desee, puede solicitar ayuda a sus acompañantes para que le ayuden y apoyen en las cuestiones necesarias durante su ingreso y tras el alta. Le animamos a que, si usted no se encuentra en condiciones, su acompañante le ayude en:

-Obtener información y hacer preguntas
-Pedir ayuda en caso de que no esté recibiendo la atención que necesita
-Tomar decisiones sobre la atención, cuando usted no pueda. Este punto será válido siempre que se trate de un tutor legal, tenga un poder notarial o algún otro permiso legal
-Corroborar que usted recibe el tratamiento correcto

ALTA HOSPITALARIA

Su médico le comunicará el alta con suficiente antelación para que, si lo desea, pueda informar a sus familiares. Cuando el médico le haya comunicado el alta, le rogamos que deje libre la habitación lo antes posible a fin de que esta pueda ser limpiada y ocupada por otro paciente.

Se le entregará un informe clínico del que usted deberá entregar una copia a su médico de cabecera. Si tras el alta es necesario que continúe recibiendo algún tipo de cuidados de enfermería, se le entregará también un informe de continuidad de cuidados. Si fuese necesario, se le facilitará también un protocolo de autocuidado, donde se le informará sobre las recomendaciones que debe seguir en su domicilio y el tratamiento recomendado.

Usted puede solicitar el Alta voluntaria en contra del criterio médico. Para ello, deberá rellenar y firmar el documento de alta voluntaria, que le facilitarán en el control de enfermería de su planta, antes de abandonar el Hospital.

¿Qué documentación se le proporcionará en el alta?

El alta del Servicio donde se encuentre ingresado le será comunicada por su médico. El personal médico le indicará a usted y a sus familiares la hora aproximada en la que se producirá el alta, tanto si es a su domicilio, como a otro Unidad del Hospital.
Al alta debe revisar que tiene la siguiente documentación:

-Informe de alta de médica.
-Pruebas complementarias: Las aportadas por el paciente al ingreso.

Toda la documentación la deberá recoger en el Servicio de Admisión antes de salir del Hospital. Por favor, espere a que el personal del servicio de Admisión le llame por teléfono a la habitación anunciándole que está preparada su alta hospitalaria y que puede pasar a recogerla, evitándole así las molestias de una posible espera.

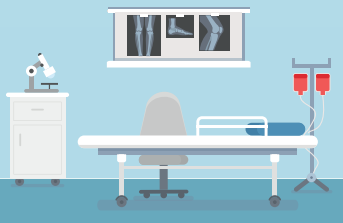
Igualmente, revise sus pertenencias personales en la habitación, el Hospital no puede hacerse responsable de los objetos olvidados o perdidos.

DOCUMENTACIÓN TRAS EL ALTA

Si usted quiere obtener alguna prueba realizada durante su estancia en el Hospital deberá solicitarlo mediante el formulario de petición de historia clínica, el cual le será proporcionado por el personal de admisión.

Para la recogida de dicha documentación en Admisión será imprescindible:

1.- Que el paciente la recoja personalmente, mostrando su DNI o documentación identificativa.

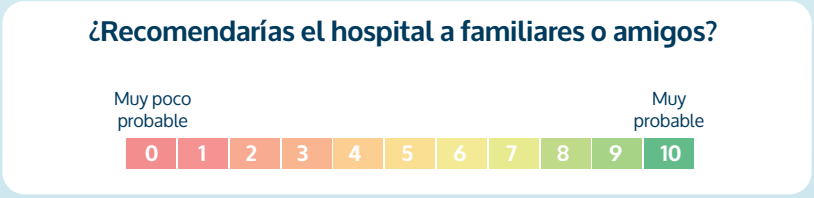


2.- En caso de que el paciente autorice que otra persona recoja la información, ésta deberá mostrar un documento con la autorización y un documento de identidad.
3.- En caso de menores o incapacitados, la documentación solamente podrá ser recogida por padre/madre o tutor, mostrando el DNI y documento que acredite la representación.

DESCARGAR

VALORACIÓN DE SU EXPERIENCIA.

A las 24 horas del alta recibirá un correo electrónico o un SMS donde le pediremos que valore su estancia en el hospital, si previamente nos facilitó su dirección de correo electrónico en el momento del ingreso. Le agradecemos que nos dedique unos minutos para responder a esta encuesta con sinceridad, se trata de una información de gran valor ya que nos ayuda a apreciar cómo se ha sentido en el hospital y, sobre todo, a conocer qué podemos mejorar para que, para que su experiencia en futuras ocasiones, sea lo más satisfactoria posible.



4.- SU SEGURIDAD ES NUESTRA PRIORIDAD

Lea detenidamente estas indicaciones para comprender los mecanismos que implementamos para garantizar que su atención tiene los más altos niveles de calidad y seguridad:

Identificación de los pacientes. Durante su estancia en el hospital, el paciente llevará puesta una pulsera identificativa que contiene su nombre, apellidos y fecha de nacimiento. Confirme por favor que sus datos son correctos. Los recién nacidos serán identificados con un brazalete que se les colocará en el tobillo al bebé y en la muñeca a la madre. Estas pulseras contienen un código numérico idénticos para bebé y progenitora.

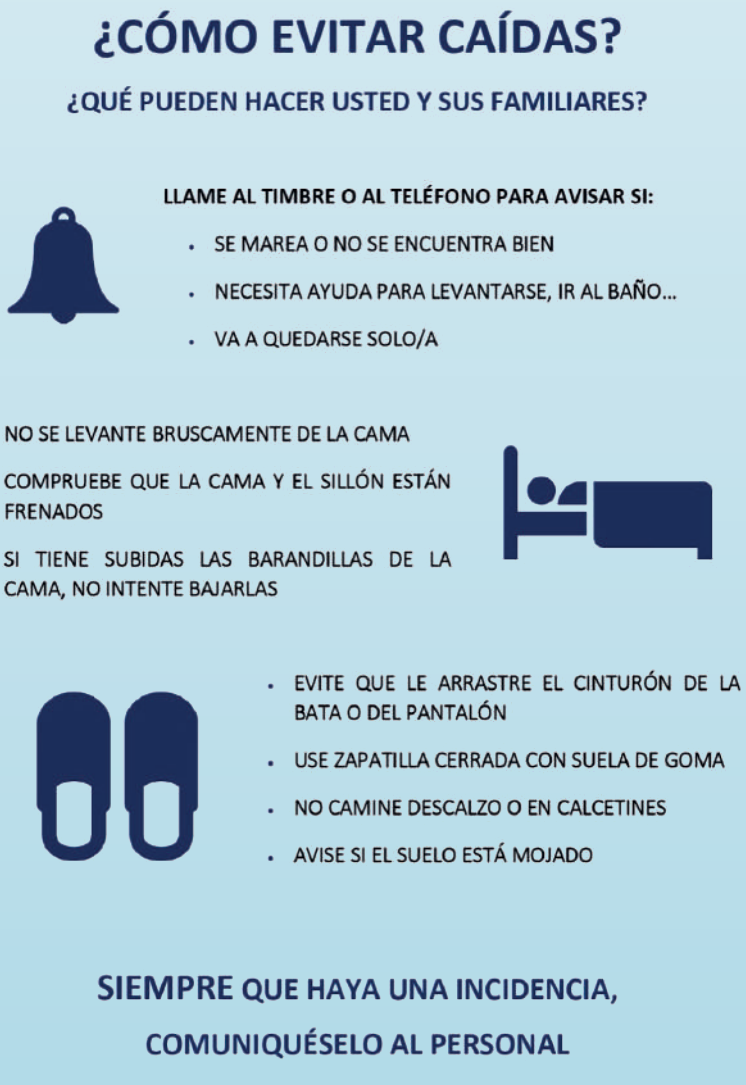
Deberá llevar la pulsera identificativa en todo momento durante su ingreso para poder ser identificado correctamente por el personal del hospital.

Durante su hospitalización, el personal verificará su identidad en múltiples ocasiones, bien preguntándole directamente o bien comprobando los datos en la pulsera. Se confirmará su identidad, por ejemplo, antes de extraer muestras para analíticas, administrar medicación, trasladarle a otra área de la organización, realizar alguna intervención... No importa cuánto tiempo lleve ingresado en el hospital, así como el nivel de familiaridad y confianza que tenga con el personal, nuestra obligación es seguir verificando su identidad de manera periódica, pues una medida básica para garantizar su seguridad. Agradecemos su colaboración en esta materia.

Prevención de caídas. El riesgo de sufrir una caída puede aumentar durante la hospitalización debido al tratamiento que recibe y a estar en un entorno extraño. En el hospital tomamos medidas para prevenir caídas y le pedimos que colabore con nosotros llevando a cabo las siguientes medidas de prevención:

-Tenga cuidado al moverse cuando esté en la cama o alrededor de ésta
-Tenga cuidado cuando vaya al baño de forma precipitada
-Tenga cuidado cuando quiera sentarse en la silla, cama o sofá
-Avise rápidamente ante cualquier síntoma de mareo
-No deje nada en el suelo para evitar tropiezos
-Utilice gafas o audífonos si los necesita y deje una iluminación adecuada para aumentar la visibilidad
-Tenga a su alcance los objetos que use de manera recurrente
-Tenga siempre el timbre y el teléfono de la habitación a su alcance.
-No dude en pulsar el timbre o usar el teléfono de la habitación para llamar a enfermería cuando precise atención. Estaremos encantados de ayudarle.

En la siguiente imagen se resumen las indicaciones que debe llevar a cabo para evitar caídas.



Lavado de manos. Para evitar cualquier infección nosocomial, le pedimos que se lave las manos con frecuencia, puesto que la higiene de manos es la principal medida para evitar el contagio. Tiene a su disposición gel hidroalcohólico y jabón de manos en su habitación. Adicionalmente, podrá encontrar dispensadores de gel hidroalcohólico en las salas de espera y en los pasillos del Hospital.

En la siguiente imagen se resumen las indicaciones que debe llevar a cabo para evitar caídas.

Aislamiento. Si usted presenta alguna patología infecto contagiosa, es posible que durante su ingreso tenga que permanecer aislado. El equipo médico le indicará cómo actuar y qué medidas deberá tomar. Esperamos que tanto usted como sus allegados sigan estrictamente las indicaciones del personal sanitario, pues es fundamental para proteger a profesionales y visitas de posibles contagios.

Actuación en caso de emergencia: En el muy improbable caso de ocurrir un incendio o algún otro tipo de emergencia, nuestro centro está preparado para garantizar su seguridad. Colabore con nosotros siguiendo estas sencillas instrucciones:

- Conserve la calma y actúe con rapidez
- Avise al control de enfermería mediante el pulsador de alarma más próximo o marque el número de teléfono para hablar con centralita
- Si decide usar el extintor, busque ayuda. El personal del Hospital está especialmente entrenado en su uso
- Antes de abrir una puerta, compruebe que no está muy caliente. Si es así, aléjese pues el fuego está cerca. Si necesita abrirla, hágalo lentamente, pegado a la pared y del lado del pomo, nunca de frente
- En un incendio, muévase agachado. Los gases y el calor ascienden y la respiración es tanto más difícil cuanto más alta se tiene la cabeza
- Si se prende su ropa, tírese al suelo y ruede, no corra
- Al huir del fuego, cierre todas las puertas y ventanas que encuentre en el camino
- Si está atrapado en la habitación: cierre la puerta, tape con trapos húmedos las rendijas y hágase ver desde la ventana

5.- CONOZCA Y EJERCITE SUS DERECHOS

DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS DEL PACIENTE

1.-Recibir una atención **respetuosa hacia su persona y dignidad humana**, en condiciones de igualdad y sin ser objeto de discriminación por razón alguna.

2.-Que sean respetados sus **valores** y sus preferencias culturales y religiosa, así como recibir apoyo espiritual cuando lo requiriera.

3.-Ser atendido de forma **personalizada**, con calidad humana y con unas condiciones estructurales y de funcionamiento que promuevan el respeto a sus derechos, incluyendo el respeto a la autonomía, intimidad y privacidad.

4.-Recibir **información sobre los servicios y unidades asistenciales** prestadas por Viamed, su calidad y los requisitos para su acceso y uso.

5.-**Acceder a los servicios** sanitarios que se consideren necesarios para su tratamiento.

6.-**Elegir el médico** especialista por el que quiere ser tratado, así como conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.

7.-Conocer toda la **información disponible** sobre su enfermedad, pronóstico y tratamiento de forma clara y en un **lenguaje comprensible** y que se respete su voluntad de no ser informado, si es el caso, así como su **voluntad de informar** o **no a personas vinculadas** a usted por razones familiares o de hecho. Expresar verbalmente o por escrito su **consentimiento libre y voluntario,** así como revocarlo en cualquier momento.

8.-**Escoger entre las alternativas de tratamiento** que le presente su médico, incluyendo el rechazo a cualquier intervención sanitaria salvo en los supuestos legales establecidos y solicitar el **alta voluntaria** en caso de hospitalización.

9.-**Recibir una segunda opinión médica** sobre su tratamiento cuando así lo desee.

10.-Recibir una **asistencia sanitaria integral** y humana de acuerdo con el estado actual de la ciencia médica.

11.-Realizar todas las acciones oportunas que, junto a la atención a su proceso, tengan como fin **reducir y paliar el sufrimiento** y el dolor tanto en aquellas situaciones críticas como ante el proceso de la muerte, de acuerdo con el máximo respeto a su autonomía, integridad y dignidad humana.

12.-Respetar sus **voluntades anticipadas** cuando las hayan manifestado.

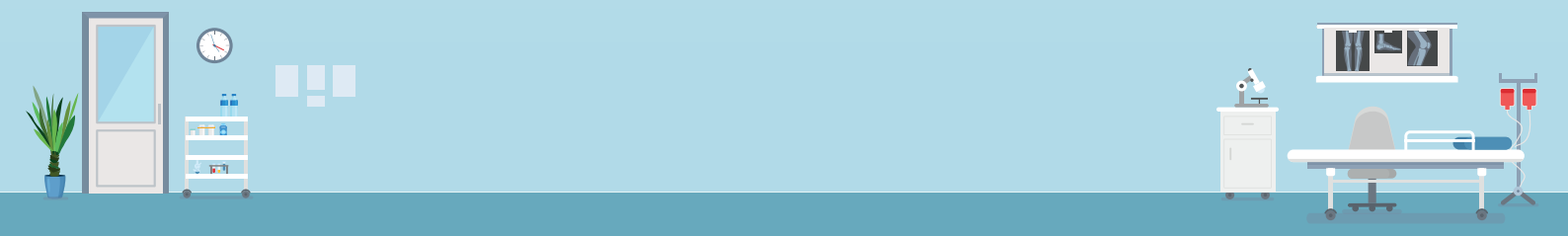
13.-**Estar acompañado/a** por un familiar o persona de su confianza en todo momento del proceso de atención sanitaria, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.

14.-Ser advertido sobre la posibilidad de utilizar los procedimientos que se le realicen en un **proyecto docente o de investigación,** que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.

15.-Disponer de una **historia clínica** que recoja toda la información del proceso y refleje su estado de salud y evolución, así como pruebas y tratamientos recibidos. Acceder y obtener una copia de la misma.

16.-Mantener la **confidencialidad** de toda la información y documentación relacionada con su atención sanitaria, así como ejercer su derecho de acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales.

17.-Obtener un **certificado** acreditativo de su **estado de salud.**



18.-Recibir un **informe de alta** al finalizar su estancia en una institución hospitalaria y al alta en urgencias.

19.-Presentar **reclamaciones y sugerencias** a través de los medios formales destinados para ello y recibir respuesta dentro de los plazos establecidos.

DEBERES DEL PACIENTE

1.-Cumplir las **normas y requisitos** administrativos de uso y acceso a las prestaciones sanitarias

2.-**Cubrir los costes** generados por la atención sanitaria recibida, ya sea de forma individual o a través de la aseguradora que le da cobertura en el centro

Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención sanitaria recibida, ya sea de forma individual o a través de la aseguradora que le da cobertura en el centro

3.-Mantener el debido **respeto** a la dignidad personal y profesional de los trabajadores que prestan sus servicios en el centro, así como el respeto a la intimidad y reposo de otros pacientes

4.-**Facilitar sus datos** a los profesionales sanitarios de manera leal y verdadera, colaborando con el equipo médico que le atiende hasta donde sea posible

5.-Otorgar por escrito el **consentimiento** en caso de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos

6.-**Colaborar con el seguimiento** de todas aquellas indicaciones diagnósticas y terapéuticas con las que haya manifestado su conformidad

7.-Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que ha quedado suficientemente informado y que rechaza el tratamiento sugerido

8.-Realizar por escrito las **voluntades anticipadas**, en el caso que corresponda

9.-**Cuidar las instalaciones** y colaborar en su mantenimiento

10.-**Aceptar el alta voluntaria** en caso de no aceptar el tratamiento y que no sea susceptible de recibir alternativas terapéuticas a dicho tratamiento, así como abandonar el hospital cuando haya sido dado de alta

Quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

El personal de Admisión tiene a su disposición un impreso normalizado que los pacientes que lo deseen, puedan trasladar una reclamación, queja o sugerencia. Sus comentarios y sugerencias nos ayudan a mejorar. Puede utilizar también este impreso para trasladar felicitaciones o agradecimientos a nuestros profesionales, se lo haremos llegar como un reconocimiento a su buen hacer profesional.

Voluntades Vitales Anticipadas

Informe al personal sanitario si tiene redactada su declaración de Voluntades Anticipadas. Todo paciente puede manifestar su voluntad sobre los cuidados y el tratamiento que desearía recibir en caso de llegar a encontrarse en una en situación de no poder expresarlo personalmente, así como decidir el destino de su cuerpo o de sus órganos, en caso de fallecimiento. El médico, equipo sanitario y cuantas personas le atiendan en el hospital respetarán sus Instrucciones Previas dentro de los márgenes que permite la Ley.

Protección de datos

En el momento de darse de alta como paciente en nuestro centro, usted debe haber recibido información sobre nuestra política de protección de datos personales (habitualmente por email o por SMS), así como información para gestionar sus derechos relacionados con dicha política.

A modo de recordatorio, en el link proporcionado a continuación encontrará la "Información Básica sobre protección de datos personales" donde se indican los medios para consultar información adicional, resolver sus posibles dudas y gestionar la oposición a alguna de las comunicaciones contempladas: https://www.viamedsantaangeladelacruz.com/infodatos/

6.- INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL HOSPITAL

El Hospital VIAMED Santa Ángela de la Cruz se encuentra integrado en la red de hospitales del grupo sanitario Viamed Salud. Nuestro modelo de asistencia desde nuestros inicios se fundamenta en tres principios: la prioridad del paciente, la orientación al profesional y la orientación a la calidad de los resultados. Intentamos siempre dar una asistencia integral a la persona, teniendo como pilares de nuestra atención: la accesibilidad, la continuidad asistencial, la seguridad clínica, la gestión de procesos, la evolución de los resultados y el uso adecuado de los recursos.

Viamed Salud es uno de los Grupos Hospitalarios líderes del mercado español creado en el año 2001. Cuenta con una numerosa red de centros por todo el país, constituido por once hospitales en Andalucía, Aragón, Cataluña, La Rioja, Madrid y Murcia, quince centros ambulatorios de consultas externas y un centro sociosanitario. Su amplísimo cuadro médico, la calidad y experiencia de sus profesionales, la innovación en sus técnicas, sus instalaciones y su vocación por el respeto y bienestar de sus pacientes le convierten en una referencia en los servicios hospitalarios en España.

Viamed tiene como objetivo aportar, a aquellas regiones donde se instala, un valor añadido para su población en materia de salud y bienestar para el paciente. Para ello, cuenta con una plantilla de más de 2.300 profesionales sanitarios, altamente cualificados y formados en las últimas técnicas médicas.

Viamed se caracteriza por integrar a profesionales especializados para el tratamiento de las diferentes patologías, priorizando el trato humano y cercano con nuestros pacientes, por estar modernamente dotados en sus instalaciones hospitalarias, y equipados con la última tecnología médico-quirúrgica, y por defender una política de respeto y sostenibilidad medioambiental.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

1.- MISIÓN

La misión del grupo Viamed es proporcionar cuidados médicos y de salud de calidad, seguros y eficaces a nuestros pacientes y residentes con los medios apropiados y con la máxima profesionalidad y empatía.

2.- VISIÓN

Queremos que nuestros hospitales y centros sean reconocidos en su ámbito local como centros seguros y fiables que proporcionen cuidados de máxima calidad a nuestros pacientes y que mantengan relaciones sólidas y de confianza con instituciones públicas y privadas, proporcionando un entorno de trabajo enriquecedor a nuestro personal y promoviendo la responsabilidad social, medioambiental, la diversidad y la inclusión.

3.-VALORES VIAMED

Viamed está compuesto por profesionales que saben hacer bien su trabajo, que desempeñan su labor con responsabilidad, excelencia técnica, con motivación para innovar y continuar aprendiendo, buscando siempre la manera de hacer las cosas mejor y haciéndolas con alegría, amabilidad y generosidad, colaborando con el equipo para que el resultado sea el mejor posible. Profesionales que se implican y van más allá del trabajo bien hecho, que sienten un profundo respeto hacia sus pacientes, clientes y compañeros.

Los valores que caracterizan a Viamed son:

Ética. Nos guían unos exigentes valores morales y de conducta intachable

Profesionalidad. Ejercemos nuestra actividad con excelente capacidad y aplicación Implicación. Vamos más allá de la simple obligación

Empatía. Nos identificamos con nuestros pacientes y clientes y nos ponemos siempre en su lugar, para tratarlos con respeto y cariño

Generosidad. Nos gusta ayudar a nuestros pacientes, clientes y compañeros

Adaptabilidad. Nos adaptamos a las nuevas circunstancias y al entorno en el que nos encontramos

Discreción. Somos prudentes y reservados y mantenemos la máxima confidencialidad respecto a la información de nuestros pacientes

Hospital Viamed Los Manzanos
C/ Hermanos Maristas s/n
26140 LARDERO (La Rioja)
T 941 499 490 - F 941 499 491
Info.losmanzanos@viamedsalud.com

Hospital Médico Viamed Los Manzanos
Avda. Lope de Vega, 33-35
26006 Logroño (La Rioja)
T 941 501 126
info.losmanzanos@viamedsalud.com

Centro Sociosanitario Viamed Los Jazmines
Severo Ochoa, s/n
26200 Haro (La Rioja)
T 941 303 650 - F 941 304 485
info@viamedlosjazmines.com

Hospital Viamed Virgen del Carmen
Severo Ochoa, s/n
26500 Calahorra (La Rioja)
T 941 010 001
info@viamedvirgendelcarmen.com

Hospital Viamed Valvanera
C/ Ramón y Cajal, s/n
Logroño (La Rioja)
T 941 211 900
info@viamedvalvanera.com

Hospital Viamed Montecanal
C/ Franz Schubert, 2
50012 Zaragoza
T 876 241 818 - F 876 241 819
ccee2.montecanal@viamedsalud.com

Viamed Santa Elena
C. de la Granja, 8, 28003 Madrid
91 299 12 99
Atencion.cliente.santaelena@viamedsalud.com

Hospital Viamed Bahía de Cádiz
C/ Arroyuelo, 7
11130 Chiclana de la Frontera (Cádiz)
T 956 533 333 - F 956 409 057
admision.bahia@viamedsalud.com

Hospital Viamed Monegal
C/ Lopez Peláez, 15 - 17
43002 Tarragona
T 977 225 012
admision.monegal@viamedsalud.com

Hospital Viamed Santiago
C/ Sariñena, 12 - 22004 Huesca
T 974 220 600 - F 974 245 282
mbayona@viamedsalud.com

Hospital Viamed San José
C/ Maestra Lola Meseguer, 999
30820 Alcantarilla - Murcia
T 968 800 600 - F 968 800 347
admision.sanjose@viamedsalud.com

Hospital Viamed Santa Ángela de la Cruz
Avda de Jerez, 53 - 41013 Sevilla
T 954 032 000 - F 954 032 001
info.sac@viamedsalud.com

Hospital Viamed Santi Petri
Av. Octavio Augusto, s/n
139 Chiclana de la Frontera, Cádiz
T 956 495 000
admision.novo@viamedsalud.com

Hospital Viamed Virgen de la Paloma
C/ de la Loma 1 - 28003 Madrid
T 915 34 82 07
atencionpaciente.paloma@viamedsalud.com

Hospital Viamed Fátima
Av de la Palmera, 2 – 41012 Sevilla
T 954 613 300
info.fatima@viamedsalud.com

Hospital viamed Sta. Ángela de la Cruz

Hospital Viamed Santa Ángela de la Cruz
Avda de Jerez, 53 - 41013 Sevilla
T 954 032 000 - F 954 032 001
info.sac@viamedsalud.com