

# GUÍA DE ACOGIDA



 Hospital  
**viamed**  
Santa Elena

# 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:

Habitaciones

Comidas

Otros servicios del hospital

Acompañantes y visitas

- Servicios para el acompañante
- Normas para las visitas

Sostenibilidad

## 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:

### ¿QUÉ DEBE TRAER AL HOSPITAL?

#### Documentación necesaria

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

- 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 puede solicitar a nuestro personal de enfermería 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.

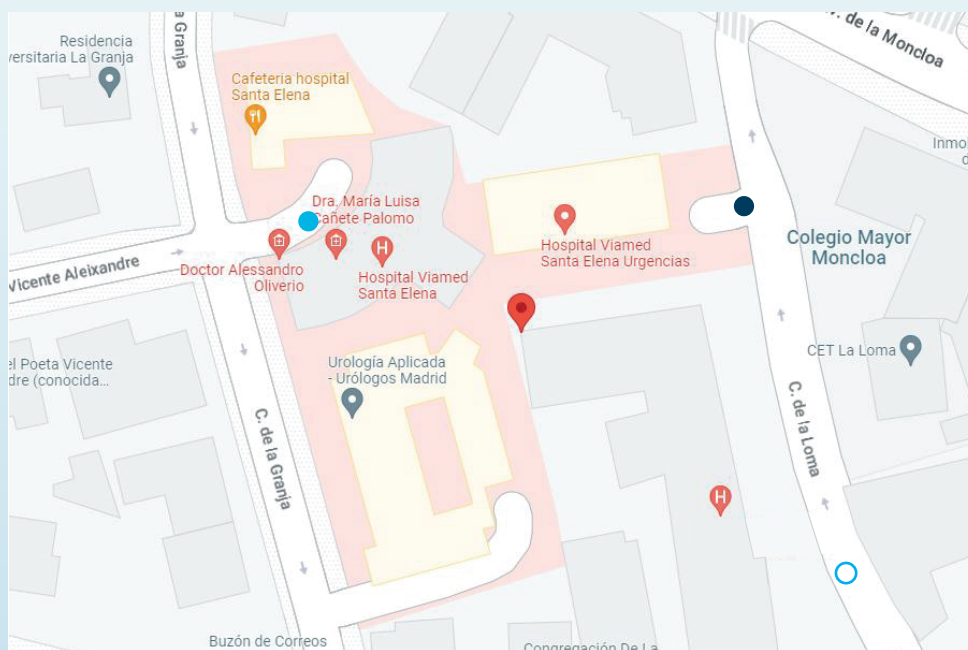
**DESCARGAR**

### Traiga consigo la medicación que tome habitualmente

- 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?



- Acceso C/Loma, 1.
- Acceso C/Granja 8.
- Acceso C/ Loma, 9 (Urgencias).

El Hospital tiene un acuerdo con el Parking CHURRUCA. Es necesario sellar el ticket del parking en Admisión, en el momento del alta hospitalaria.

C/ Beatriz de Bobadilla, 14  
Teléfono: 91 418 84 77

### Transporte interurbano Madrid

Paradas de metro más cercanas:

- Guzmán el Bueno, líneas 6 y 7
- Vicente Aleixandre, línea 6

Paradas de metro más cercanas:

- Línea 202 – H.G. Marañón-Reina Victoria
- Línea 45 – Legazpi-PT.García Moreno
- Línea C1- Circular 1
- Línea C2- Circular 2
- Línea F- Glorieta Cuatro Caminos-Ciudad Universitaria
- Línea 2- Plaza de Manuel Becerra- Avenida de Reina Victoria

## ¡Contacta con nosotros!

Teléfono centralita: 91 453 94 00 / 91 534 82 07

Teléfono citaciones: 91 159 12 00

[Atencion.cliente.santaelena@viamedsalud.com](mailto:Atencion.cliente.santaelena@viamedsalud.com)

<https://www.viamedsalud.com/hospital-santa-elena/>

Facebook: <https://www.facebook.com/ViamedSantaElena/>



## 2.- CÓMO SERÁ SU ESTANCIA:

### CONOZCA AL EQUIPO QUE LE ATENDERÁ DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN

A continuación, se muestra la uniformidad de todos los profesionales para que usted pueda saber a quién se dirige en cada momento. Además del uniforme, los trabajadores llevan consigo una tarjeta de identificación en la que se puede ver la foto de la persona, nombre y apellidos y categoría profesional.



### ADMISIÓN

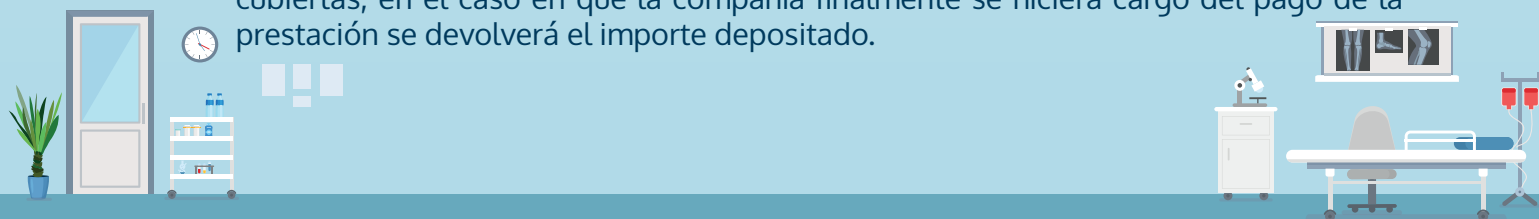
La entrada principal del hospital se encuentra:

- **Acceso por C/ Granja, 8:** abierta de lunes a domingo de 07.00 a 22.00 horas.
- **Acceso por C/ Loma, 1:** abierta de lunes a domingo de 07.00 a 22.00 horas.

Fuera de este horario, llamar al timbre de la puerta principal en cualquiera de los dos edificios.

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 el caso en que la compañía finalmente se hiciera cargo del pago de la prestación se devolverá el importe depositado.



- **Ingreso procedente de la urgencia:** Si la compañía no puede confirmación de la autorización del mismo, se le solicitará un depósito mínimo de 1.000€ que le será devuelto cuando el hospital reciba la autorización por parte de la compañía.
- En el caso de recibir **prestaciones no cubiertas por la compañía** será el paciente quien abone el importe a precio privado de dichas prestaciones.
- Si ingresa en el hospital para la realización de una **cirugía programada** y no acuden con las autorizaciones correspondientes de la compañía, tendrán que dejar en depósito la cantidad total de dicha cirugía, la cual se devolverá en el momento que faciliten la autorización.
- En caso de requerir una intervención no programada en el ingreso, el personal de admisión le preparará un presupuesto a la espera de autorización de 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 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.

## HABITACIONES

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

Las habitaciones de Hospital Viamed Santa Elena son de uso individual y disponen de una cama adicional para el acompañante, así como un baño completo con ducha.

Algunas características de la habitación son:

- En su habitación dispone de un timbre situado en la cabecera de su cama. Ante cualquier necesidad, haga uso del mismo 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.
- 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 le indiquen.



## 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 y de la cena puede ser elegida por el paciente con antelación (la primera comida tras el ingreso será la única gestionada por enfermería), siempre que no haya requisitos médicos específicos que lo impidan.

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

Los horarios de comida del hospital son:

**Desayuno 8:30 horas**

**Merienda 16:30 horas**

**Comida 13:00 horas**

**Cena 20:00 horas**



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.

## TABLA DE ALÉRGENOS

**DESCARGAR**





## OTROS SERVICIOS DEL HOSPITAL

**Cafetería:** Tiene a su servicio dos cafeterías:

- **Acceso C/ Loma, 1:** Abierta de lunes a viernes de 8:30 a 15:30 horas.
- **Acceso C/ Granja, 8:** Abierta lunes a viernes de 8:00 a 21:30. Los fines de semana y festivos de 8:00 a 15:30h.

**Máquinas expendedoras de café, refrescos y comidas.** Tiene a su disposición varias máquinas expendedoras situadas en diferentes plantas del hospital.

**Televisión.** Tiene a su disposición un televisor las 24h del día, pregunte en Admisión.

**WiFi.** Solicite la clave en el mostrador de Admisión o en el control de enfermería.

**Teléfono.** Para que se comuniquen con usted desde fuera tienen que llamar

- **Edificio con acceso C/Loma, 1:** llamar al número de teléfono 91 534 82 07 y a continuación el número de la habitación.
- **Edificio con acceso C/Granja, 8:** llamar al número de teléfono 91 453 94 00 y a continuación el número de la habitación.

**Atención al paciente.** La dirección del hospital pone a su disposición nuestro Servicio de Atención al Paciente, consulte a nuestro personal si necesita ponerse en contacto con el departamento.

## 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 facilitararlo, 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. Cafeterías del centro.
  2. Máquinas de vending distribuidas por el hospital.
  3. Acceso a comida de fuera del hospital: si lo prefiere, puede solicitar algún servicio de reparto de comida (como Glovo, just eat o empresas similares), así como pedir a algún familiar o conocido que le acerque la comida al hospital, haciendo el intercambio en la zona de admisión del hospital.



## 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.
- En condiciones normales, el horario de visitas es de 08:00 a 22:00 horas de lunes a domingo.
- 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.



## Inclusión de la sostenibilidad

A continuación, le describimos unas recomendaciones de comportamientos sostenibles para mejorar su estancia. En Viamed nos enorgullece trabajar día a día en la mejora del medioambiente y podemos garantizarle que toda la electricidad que usted consume aquí tiene origen renovable. De cara a mejorar la salud de todos, Viamed contribuye a combatir el cambio climático, tan relacionado con la salud de las personas.

### premisa del Plan EVIAMED30

**DESCARGAR**

Si se tienen en cuenta las siguientes medidas, contribuiremos a la preservación de nuestro planeta:



Si lo desea, Viamed dispone de puntos de recarga para su coche eléctrico, ofreciéndole así una alternativa de movilidad sostenible.



Ponemos a su disposición (HSE, SAC, BAH) módulos de estacionamiento seguros y con recarga de patinetes eléctricos, para que se desplace a nuestro hospital de forma sostenible.



Le facilitamos papeleras de reciclaje para la correcta segregación y reciclaje de residuos urbanos.



Disponemos de cargadores para dispositivos móviles en las cafeterías (SAC, HSE).



Es más beneficioso para la salud el uso de las escaleras en el caso que sea posible, antes que el uso del ascensor.



Le recomendamos para su confort, la temperatura ambiente óptima en su habitación: Temperatura Óptima: 26° en invierno y 25° en verano.



Para mayor comodidad y evitar que entre aire de polución, polen, etc., cierre ventanas y puertas de la habitación cuando esté activada la climatización.



En el momento en el que no lo necesites, evite dejar los grifos abiertos.



Para el correcto funcionamiento de los inodoros, no utilizarlos como papeleras. Cuando tiramos basura por el inodoro, se aumenta notablemente el consumo de agua.



Cuando termine su estancia, por favor fíjese en apagar luces, televisión y climatización.

Gracias por dedicar este breve instante para tener en cuenta nuestras recomendaciones.



### 3.- CÓMO SERÁ SU ATENCIÓN

El personal de enfermería estará a su disposición siempre que pulse el timbre que tiene en el cabezal de su cama. Además, será quien se encargue de la toma de constantes durante su estancia, así como de administrarle la medicación pautaada 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.
- Comparta sus preferencias sobre procedimientos para salvarle la vida, como conectarlo a un respirador mecánico.

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

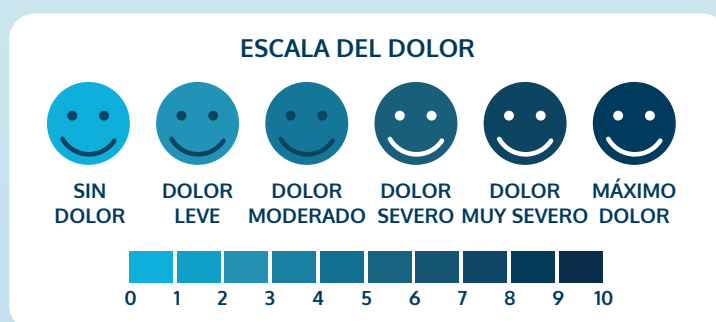
En el hospital intentamos personalizar la atención para dar respuesta a las necesidades de cada paciente, incluyendo el respeto a sus creencias y valores personales. Si debido a sus valores o necesidades especiales requiere alguna modificación respecto al funcionamiento y tratamiento habitual durante 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, le recomendamos que hable con su consejero religioso de confianza y que traslade al personal de enfermería su interés en recibir esta visita. El personal de enfermería valorará su estado de salud para confirmar que no hay ningún inconveniente en recibir la visita e informará al personal de Admisión para que lo tengan en cuenta.

### 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.

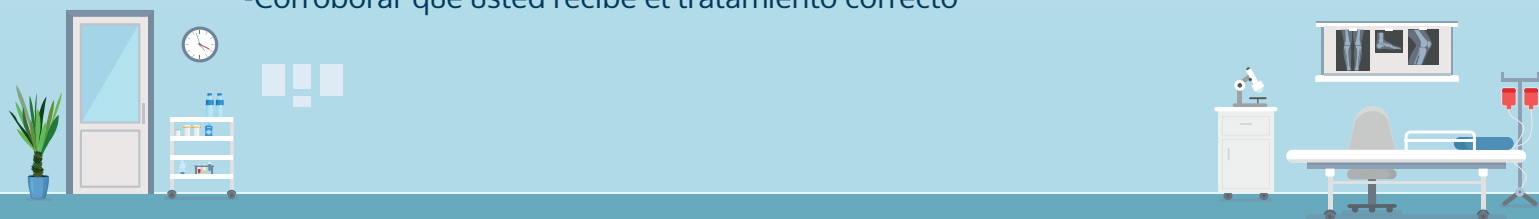
Informe al personal de dónde siente el dolor, cómo de intenso es este dolor y las características del mismo (dolor agudo, crónico, intermitente...) para que le podamos administrar el medicamento más adecuado en su caso. Para intentar objetivar el nivel de dolor, le pediremos que lo valore usted mismo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

Antes de abandonar el Hospital debe pasar por Admisión para confirmar sus datos y, si procede, regularizar su cuenta.

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.

### Documentación tras el alta

Si usted quiere obtener una copia de alguna prueba realizada durante su estancia en el Hospital deberá solicitarlo presencialmente en admisión o a través del correo electrónico [documentacionclinica.santaelena@viamedsalud.com](mailto:documentacionclinica.santaelena@viamedsalud.com)

Para la recogida de cualquier documentación clínica será imprescindible:

- 1- Que el paciente (mayor de 14 años) recoja personalmente la documentación, mostrando su DNI o documento identificativo equivalente.
- 2- Que el paciente mayor de 14 años (o su tutor, para menores de 14) autorice a otra persona para recoger la documentación. En este caso la persona autorizada deberá presentar su DNI junto con una copia del DNI del paciente /tutor. Además, el paciente/tutor debe cumplimentar y firmar el documento de autorización que incluimos a continuación:

**DESCARGAR**

- 3- En caso de menores o incapacitados, el padre/madre o tutor deberán mostrar su DNI y el documento que acredite la representación legal.

Puede solicitar información adicional por teléfono (941 49 94 90) aunque no se aceptarán solicitudes de documentación clínica por teléfono, con el fin de cumplir estrictamente la normativa de protección de datos personales.



## 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. Le agradecemos que nos dedique unos minutos para responder a esta encuesta con sinceridad, ya que nos ayuda a apreciar cómo se ha sentido en el hospital y, sobre todo, a conocer qué podemos mejorar para que, si necesita volver a estar en nuestro hospital, se encuentre igual o más a gusto que la última vez.

### ¿Recomendarías el hospital a familiares o amigos?



## 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 lleva 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:



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

**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 para una correcta higiene de manos:





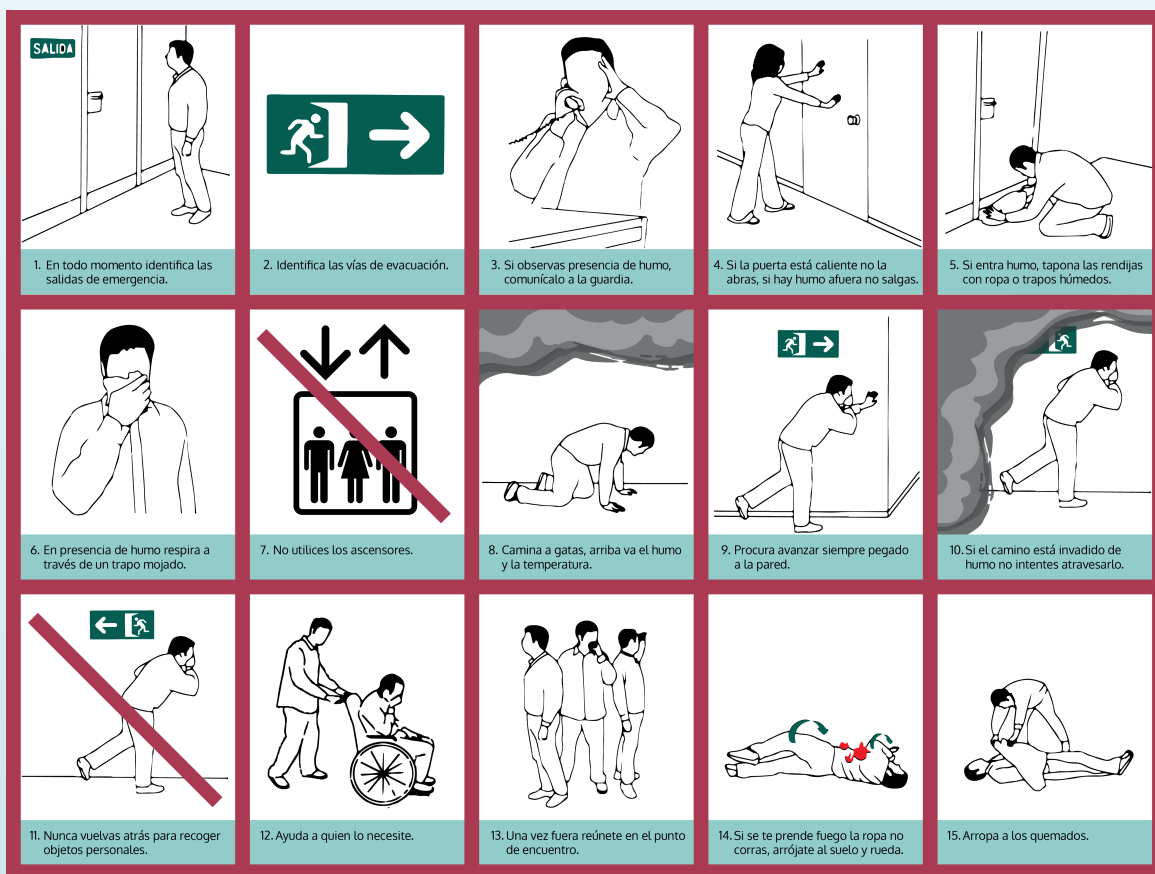
**Aislamiento.** Si usted presenta alguna patología infecto contagiosa, es posible que durante su ingreso tenga que permanecer aislado. El equipo médico le indicará cómo actuar y qué medidas deberá tomar. Esperamos que tanto usted como sus allegados sigan estrictamente las indicaciones del personal sanitario, 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.viamedsalud.com/hospital-santa-elena/infodatos/>



## 6.- INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL HOSPITAL

El Hospital VIAMED Santa Elena 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 doce 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 es un grupo de salud cuyo objetivo es 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:

1. **Ética.** Nos guían unos exigentes valores morales y de conducta intachable
2. **Profesionalidad.** Ejercemos nuestra actividad con excelente capacidad y aplicación
3. **Implicación.** Vamos más allá de la simple obligación
4. **Empatía.** Nos identificamos con nuestros pacientes y clientes y nos ponemos siempre en su lugar, para tratarlos con respeto y cariño
5. **Generosidad.** Nos gusta ayudar a nuestros pacientes, clientes y compañeros
6. **Adaptabilidad.** Nos adaptamos a las nuevas circunstancias y al entorno en el que nos encontramos
7. **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  
Admin.losjazmines@viamedsalud.com

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

**Hospital Viamed Valvanera**  
C/ Ramón y Cajal, s/n  
Logroño (La Rioja)  
T 941 211 900  
Admin.valvanera@viamedsalud.com

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

**Hospital Viamed Santa Elena**  
C. de la Granja, 8, 28003 Madrid  
91 299 12 99  
info.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  
info.bahia@viamedsalud.com

**Hospital Viamed Monegal**  
C/ Lopez Peláez, 15 - 17  
43002 Tarragona  
T 977 225 012  
Info.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, s/n  
30820 Alcantarilla - Murcia  
T 968 800 600 - F 968 800 347  
sanjose@viamedsalud.com

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

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

**Hospital Viamed Fuensanta**  
C/ Arturo Soria, 17 – 28027 Madrid  
T 914 100 200  
apaciente.fuensanta@viamedsalud.com







**Hospital Viamed Santa Elena**

C. de la Granja, 8, 28003 Madrid

91 299 12 99

[info.santaelena@viamedsalud.com](mailto:info.santaelena@viamedsalud.com)