

Guía de acogida para pacientes

Hospital

Mutua Montañesa



**Mutua
Montañesa**
Hospital

BIENVENIDA

El equipo de profesionales del Hospital Mutua Montañesa le damos la bienvenida deseando que su estancia sea lo más grata posible. Conscientes de la importancia que tiene el cuidado de la salud nos esforzaremos para prestarle una atención personalizada y un servicio excelente.

Esta guía pretende facilitar su estancia en nuestro Hospital. En ella podrá encontrar toda la información sobre los recursos y servicios que ponemos a su disposición. Le rogamos que nos comunique cualquier sugerencia que desee hacernos ya que así podremos mejorar en beneficio de todos.

Esperando que se sienta satisfecho con la atención recibida, le deseamos una muy rápida recuperación.

EL HOSPITAL

El Hospital Mutua Montañesa está especializado en medicina traumatológica y rehabilitadora. Cuenta con un cualificado equipo de profesionales, referencia en el ámbito sanitario tanto a nivel nacional como internacional, y unas excelentes instalaciones que garantizan una asistencia integral y de calidad.

Ubicado en Santander en un enclave privilegiado, dispone de servicio de urgencias, consultas ambulatorias, dos quirófanos dotados de la más avanzada tecnología, hospitalización con 30 camas y servicio de rehabilitación.

ESTANCIA EN EL HOSPITAL

LLEGADA AL HOSPITAL

Cuando usted llegue al hospital en primer lugar debe acudir al mostrador único de Información-Admisión situado en el hall de la entrada de Urgencias (planta 0) donde deberá acreditar su identidad. En dicho mostrador, nuestro personal le informará sobre los pasos a seguir acerca de sus consultas, pruebas o ingreso. El horario es de 8:00 a 20:30h.

Si el motivo por el que acude es el INGRESO en la Unidad de Hospitalización, en dicha unidad disponemos de un equipo de enfermería que le informará sobre todo lo necesario para su ingreso.

Antes de la intervención quirúrgica, debe tener en cuenta que:

- En caso de que la cirugía sea por la mañana, a partir de las 00:00 de la noche debe permanecer en ayunas. Si la cirugía es por la tarde, el ayuno será a partir de las 8:00 de la mañana. En ambos casos no podrá comer, beber (incluido agua), ni fumar.
- En la habitación, antes de entrar en quirófano, tendrá que quitarse anillos, pulseras, reloj, pendientes, gafas y cualquier material metálico, incluidos los piercing. No se permite introducir ningún tipo de dispositivo electrónico.
- Si es portador de prótesis dental...etc. deberá quitársela si es posible, antes de la intervención.
- No puede entrar en quirófano con esmalte de uñas, ni maquillaje.
- En caso de estar tomando alguna medicación consulte sobre la conveniencia o no de seguir con ella. No puede tomar medicamentos sin haber consultado a su médico o anestésico. No puede tomar aspirinas, ni derivados, una semana antes de la intervención.
- La noche previa a la intervención y el mismo día antes de la entrada a quirófano, deberá ducharse con unas esponjas de gel antiséptico que le proporcionará el hospital.
- Se recomienda que traiga sus enseres personales de aseo. El hospital le facilitará un set de acogida.
- Se aconseja traer ropa ancha para el día del alta médica tras la cirugía.
- El acompañante del paciente que está siendo intervenido podrá esperar en la habitación o en el box.

DURANTE SU INGRESO

Horario de visitas: de 10:00 a 22:00 horas.

Se permite la estancia en la habitación de dos acompañantes simultáneamente por paciente durante el día, y uno durante el período nocturno.

Durante el transcurso del día tienen lugar en las habitaciones diversas labores de limpieza, visitas médicas, curas, etc., se ruega a los acompañantes que durante estos períodos permanezcan fuera de la habitación

Para una mejor labor asistencial, se recuerda que el pasillo es una zona de paso y no una zona de espera.

Por razones legales y de seguridad, no podrá salir de la Unidad de Hospitalización sin autorización médica y consentimiento del personal de enfermería.

Debe informar de todos sus permisos de salida al control de hospitalización situado en la planta 3.

A partir de las 00:00h se ruega no abandonar la habitación.

Procure mantener la puerta de su habitación cerrada.

El hospital no se hace responsable de las pertenencias personales de los pacientes (dinero, joyas, teléfonos móviles, etc.).

Horario de comidas en la planta hospitalaria:

Desayuno: 08:10 horas

Comida: 13:30 horas

Merienda: 17:00 horas

Cena: 19:30 horas

Horario de comidas en el comedor (planta -1):

Desayuno: 08:10 horas

Comida: 14:00 horas

Cena: 20:00 horas

El uso del comedor está permitido para pacientes y familiares autorizados. Si otros acompañantes desean hacer uso del mismo, deberán adquirir un ticket en la cafetería antes de las 11h de ese mismo día.

Si usted es alérgico a algún alimento o tiene motivos de tipo religioso o cultural, deberá ponerlo en conocimiento del personal sanitario en el control de hospitalización.

Para recibir llamadas, disponen de un teléfono en la habitación con número directo **942 204 100**. Con el fin de preservar el descanso de los pacientes únicamente se podrán recibir llamadas hasta las 22:00h.

Por respeto a su privacidad el personal del hospital no comunicará o proporcionará el número de habitación de ningún paciente.

Se ruega que los teléfonos móviles los tengan en silencio en horarios de descanso.

Si el acompañante desea un justificante de ingreso, puede solicitarlo en el mostrador de Información – Servicio de Admisión situado en planta 0. El documento cumplirá los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

No está permitido:

- **El acceso a las habitaciones a menores de 12 años**
- **Fumar en todo el recinto hospitalario (Ley 28/2005, 26 de Diciembre de medidas sanitarias frente al tabaquismo)**

AL ALTA HOSPITALARIA

Cuando su médico le haya notificado que causará alta hospitalaria, antes de abandonar el Hospital, le serán entregados los siguientes documentos:

- Informe de alta del médico.
- Informe de alta de enfermería.

Si precisa, por indicación médica, gestionamos el traslado a su domicilio en ambulancia.

Le rogamos que durante este tiempo permanezca en su habitación hasta que la enfermera le haga entrega de toda la documentación antes mencionada, y le instruya sobre los cuidados que debe tener en su domicilio.

También se le facilitará una tarjeta en la que se informará de la fecha y la hora de su siguiente revisión en consulta.

Con el objetivo de mejorar nuestro servicio le agradecemos participe en la encuesta de satisfacción que se le realizará al alta hospitalaria.

SERVICIOS E INSTALACIONES A DISPOSICIÓN DE PACIENTES Y ACOMPAÑANTES

Acceso a internet

Las habitaciones del hospital disponen de acceso gratuito a través de WI-FI. Deben solicitarse las claves de acceso en Información - Admisión (planta 0).

Servicio de televisión

Todas las habitaciones del hospital están dotadas con servicio de televisión propio al Hospital. Si tienen cualquier incidencia debe llamar al teléfono de contacto que se indica en ella.

Cafetería

La cafetería está situada en la planta 0 junto a la entrada de consultas. El horario de atención al público es:

Lunes: 08:00h a 18:00h

Martes a Jueves: 08:00h a 16:00h

Viernes: 08:00h a 14:00h

En la planta principal (planta 0) frente a la cafetería, se encuentran las máquinas expendedoras de café, refrescos y comidas.

Aparcamiento

Al acceder al recinto a mano derecha, se encuentra el aparcamiento gratuito del hospital con gran capacidad para pacientes y visitas.

Jardín exterior

El Hospital se encuentra en una finca ajardinada al servicio de los residentes con permiso y los familiares.

Servicio de seguridad

El hospital cuenta con servicio de vigilancia las 24 horas. El paciente ingresado en planta o residencia puede contactar con el personal de seguridad marcando desde su habitación el número de teléfono 1210.

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EXCELENCIA

El Hospital cuenta con una serie de certificaciones y reconocimientos que ponen de manifiesto nuestro compromiso con la Calidad y la Excelencia.

Certificado Excelencia Europea 500+



Reconocidos como Organización Excelente con la máxima puntuación 500+ a través de la certificación de Excelencia Europea EFQM. Este reconocimiento otorgado por la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR, certifica que seguimos una estrategia orientada hacia la Excelencia a través de un Sistema de Gestión con claro enfoque a cliente, basado en la Calidad y la Mejora Continua.

Certificado Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015



Este Hospital dispone del certificado ISO 9001:2015 otorgado por la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR, y avalada por la entidad IQNet para su reconocimiento a nivel internacional. Esta certificación confirma y evidencia el compromiso del Hospital con la calidad en el servicio prestado a los pacientes, así como acredita su implicación con los procesos de mejora continua.

Este certificado, reconoce para todos los servicios del Hospital, una acreditación que asegura la calidad de los procedimientos, procesos y recursos humanos y materiales, y garantiza la mejora de sus servicios y la seguridad de sus pacientes.

Certificado Sistema de Gestión de Riesgos para la Prevención de Delitos en organizaciones IURISCERT



Esta certificación se basa en la especificación técnica del Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos en las Organizaciones de AENOR, que establece los requisitos para definir, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión para la prevención de delitos en las empresas que llevan aparejada responsabilidad penal para las mismas. Tiene como objetivo detectar, reparar y disminuir los efectos de los delitos cometidos.

Distintivo Igualdad en la empresa, otorgado por Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad



Este distintivo reconoce a aquellas entidades que destacan de forma relevante y significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades en su plantilla.

Formamos parte de la red de empresas que ostentan este reconocimiento institucional y que se agrupan en <http://www.igualdadenlaempresa.es/>, un espacio común de intercambio de buenas prácticas y dinamismo de las políticas de igualdad en el sector empresarial.

Hospital libre de humos



Este hospital pertenece a la Red Cántabra de centros sanitarios sin humo que a su vez es miembro corporativo de la Global Network for Tobacco Free Healthcare Services (GNTFHS), antes ENSH, desde noviembre de 2016.

Como objetivos fundamentales están:

- Promocionar espacios sin humo y el cumplimiento de la legislación.
- Proteger la salud de trabajadores y usuarios evitando su exposición al humo ambiental del tabaco. □ Potenciar la participación de los profesionales sanitarios de todos los niveles asistenciales en las actividades de prevención y control del consumo de tabaco proporcionando formación a los profesionales sanitarios para que puedan realizar un adecuado abordaje con los pacientes.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PACIENTE

Como paciente de nuestro Hospital, tienes una serie de derechos y obligaciones de acuerdo a la Ley 14/1989, de 25 de abril, General de Sanidad que debes conocer.

DERECHOS

Nuestra estructura asistencial se compromete a hacer respetar los siguientes derechos:

1. Respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
2. Confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias de la Mutua Montañesa.
3. A ser advertidos de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, que, en ningún caso, podrán comportar peligro adicional para su salud. En todo caso será imprescindible la previa autorización y por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y de la dirección del correspondiente centro sanitario.
4. A que se le dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.
5. A la libre elección entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:
 - a) Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
 - b) Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares o personas allegadas.
 - c) Cuando la urgencia no permita demoras, por poderse ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.
6. A que le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
7. A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el apartado 5, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria, en los términos que señale el apartado 4 del artículo siguiente.
8. A que se quede constancia por escrito de todo su proceso. Al finalizar la estancia del usuario en una institución hospitalaria, el paciente, familiar o persona allegada, recibirá su informe de alta.
9. A

utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos. En uno y otro caso deberá recibir respuesta por escrito.

OBLIGACIONES

Como paciente, tus obligaciones con nosotros son:

1. Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria, comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.
2. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las mismas.
3. Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por la Mutua Montañesa, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones.
4. Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento. De negarse a ello, la Dirección del correspondiente centro sanitario, a propuesta del facultativo encargado, podrá dar el alta.