



International Hospital



Plan de acogida



La dirección y todo el personal de HC Hospitales le dan la bienvenida y le desean un pronto restablecimiento.

Estamos a su disposición para proporcionarle una grata estancia.

En este documento le facilitamos información general sobre el funcionamiento y organización del Hospital que entendemos le resultará de ayuda.

Estimado paciente:

Permítame ante todo darle la bienvenida a HC Marbella International Hospital.

Este Hospital cuenta con un excelente equipo profesional y la más avanzada tecnología sanitaria, que ponemos a su disposición para atenderle en todo lo que necesite desde este momento, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si algo distingue a HC Marbella es nuestra prioridad en ofrecer la máxima calidad asistencial y lo hacemos con un sentido general del trabajo en equipo, elevado nivel profesional y humano y una asistencia personalizada y eficaz, poniendo todos los recursos humanos y tecnológicos necesarios para conseguir los resultados médicos esperados.

En este dossier va a encontrar información importante sobre su estancia en HC. Le ruego que la lea con detenimiento y si le surge alguna duda, nuestro personal de Atención al Paciente estará encantado de ayudarle.

Espero que su estancia entre nosotros sea lo más corta y agradable posible, tanto para usted como para sus familiares y allegados. Por nuestra parte pondremos todo nuestro esfuerzo para que así sea.

Reciba un cordial saludo,

Blanca de Castro
Gerente HC Hospitales

Información general



Recepción

El personal de atención al paciente podrá ayudarle en sus gestiones administrativas.



Enfermería

Pulse el botón en el mando de su cama.



Cocina

Además de cocina propia, también contamos con servicio de cafetería en la foodtruck.



Instrucciones Médicas Previas

En caso de que disponga de un documento registrado de INSTRUCCIONES MÉDICAS PREVIAS, por favor, comuníquelo a su médico a su ingreso.



Prohibido Fumar

Le recordamos que, en cumplimiento de la Ley 42/2010 NO ESTÁ PERMITIDO FUMAR, en los establecimientos sanitarios. Esta prohibición puede, además, constituir un peligro especialmente en determinadas situaciones y localizaciones. Tampoco se permiten los cigarrillos electrónicos.



Emergencias

Por su seguridad, en caso de emergencia, deberá seguir, en todo momento, las indicaciones del personal de nuestro hospital, que está debidamente entrenado para afrontar cualquier situación.



Objetos de valor

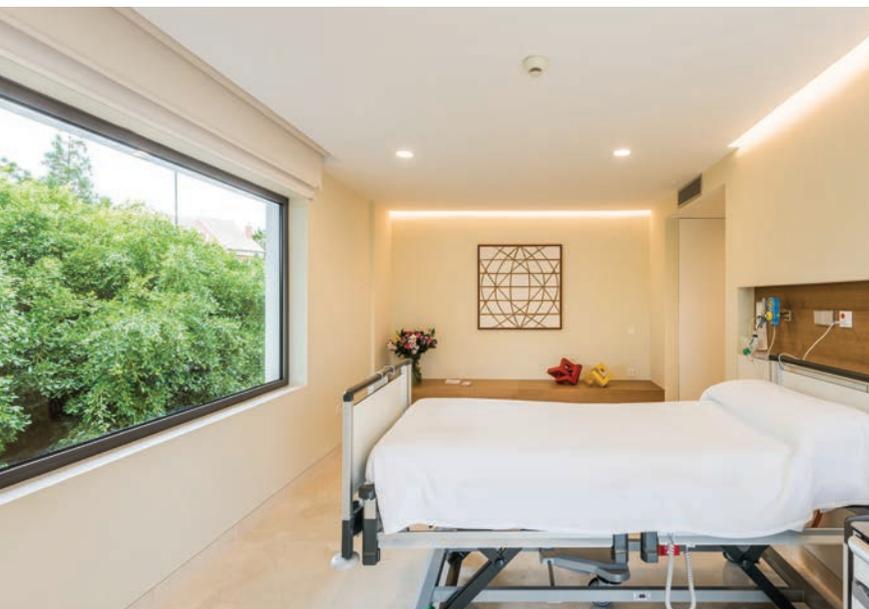
Le recomendamos no traiga al hospital dinero ni objetos de valor, pues el hospital no podrá hacerse responsable de los mismos. Por favor, si no es posible, debe custodiarlos adecuadamente.

Estancia en el Hospital

Información clínica

En cumplimiento de la legislación vigente, la información sobre su proceso le será facilitada únicamente a usted y a las personas que usted indique.

En el caso de menores, se informará exclusivamente a los padres o tutores legales. Salvo excepciones debidamente justificadas, no se facilitará información telefónica.



Consentimiento informado

El consentimiento informado garantiza su derecho a estar informado y tomar las decisiones que considere mejores para su salud.

En general, tanto la información como el consentimiento son verbales, a excepción de las intervenciones diagnósticas o terapéuticas que conlleven riesgo o inconvenientes para los pacientes, como se recoge en la Ley 41/2002.

En estos casos debe facilitarse para su lectura, comprensión y firma un documento, el consentimiento informado, que en un lenguaje sencillo contiene información detallada del procedimiento, así como las posibles complicaciones (tanto aquellas frecuentes como las que son infrecuentes pero graves) y en su caso los riesgos derivados de la situación del paciente.

Asimismo, este consentimiento informado debe contemplar alternativas si existen, y debe recoger nombre y firma del facultativo que informa y la fecha de la firma. Si el paciente no está en condiciones de firmarlo o se trata de un menor, lo firmará en su lugar su representante o familiar. Existe la posibilidad de revocar el consentimiento en cualquier momento.



Visita médica

Cuando un paciente ingresa en planta de hospitalización desde el Servicio de Urgencias ya ha sido adecuadamente valorado por un médico. La siguiente visita tendrá lugar a lo largo de las siguientes 24 horas, salvo situación especial o de urgencia.

De igual forma, el pase diario de visita tiene lugar a lo largo del día. Durante el mismo se informará al paciente o a sus acompañantes, según los casos, de la evolución clínica y de las siguientes actuaciones (pruebas diagnósticas, actuaciones terapéuticas, alta...).

Recuerde que es importante que conozca el nombre del médico responsable de su ingreso, así como el de los miembros de su equipo.

La atención médica recibida quedará registrada en su historia clínica. Como paciente tiene derecho de acceso a toda la información y puede solicitarla cuando necesite.

Cuidados de enfermería

Las diferentes Unidades de Hospitalización cuentan con profesionales cualificados para atender todas sus necesidades. Si precisa cualquier atención, pulse el timbre situado en la cabecera de la cama y el personal de Enfermería se pondrá a su disposición, no siendo preciso que se acerque al Control.

Toma de constantes

La toma de constantes (tensión arterial, frecuencia cardíaca, temperatura, saturación de oxígeno...) se realizará habitualmente una vez cada turno, ajustándose siempre a las indicaciones del médico responsable y a las circunstancias del paciente en cada momento, pudiendo disminuir o aumentar la frecuencia de estos controles a criterio del personal que le atiende.

Administración de medicación

El horario de administración de la medicación será establecido por el personal de Enfermería siguiendo las pautas indicadas por su médico.

Si este horario se viese alterado en algún turno por alguna circunstancia que responda a necesidades de la Unidad, puede estar tranquilo: una variación de hasta 60 minutos en la administración es habitual y no altera la efectividad del mismo.

Por favor, comunique cualquier ALERGIA a su médico y enfermera.

Realización de técnicas en la habitación

El personal de Enfermería le avisará si va a realizar alguna técnica, ofreciéndole la posibilidad al acompañante de salir de la habitación para facilitar su labor. No obstante, el acompañante puede permanecer con el paciente si lo desea, especialmente si se trata de un menor.

En su propio beneficio es importante que NO OLVIDE:

- Mientras permanezca ingresado sólo se le administrarán los medicamentos prescritos por su médico, que serán facilitados por el personal de Enfermería. Cualquier duda a este respecto debe consultarla con su médico.
- No puede abandonar la planta en la que se encuentra hospitalizado. Si precisa hacerlo por cualquier motivo o tiene autorización para ello, póngalo en conocimiento del personal sanitario a su cargo.



Derechos y Obligaciones del Paciente

Derechos del Paciente

1. Derecho a la información

- Ser informado sobre su estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
- Recibir información en lenguaje comprensible para usted, sus familiares o allegados de todo lo relacionado con su proceso.
- Ser informado sobre los riesgos y beneficios de los tratamientos propuestos.
- Recibir información de los servicios hospitalarios a las que puede acceder y de los requisitos necesarios para su uso.
- Información sobre los programas de prevención y promoción de salud que se realicen en este hospital.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.

2. Derecho al consentimiento informado

- Participar en decisiones relacionadas con su atención médica.
- Otorgar o rechazar el consentimiento para procedimientos médicos, con pleno conocimiento de los riesgos y beneficios.

- Que se le informe sobre aspectos de salud colectiva de especial interés, incidencia o riesgo.
- Conocer, y autorizar previamente y por escrito la actuación, cuando los procedimientos que se le realicen vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.

3. Privacidad y confidencialidad

- Garantizar la confidencialidad de la información médica y personal.
- Acceder a sus registros médicos y solicitar correcciones si es necesario.
- Que se mantenga la confidencialidad de la información de su genoma y que no sea utilizada para ningún tipo de discriminación.

4. Respeto y dignidad

- Recibir atención hospitalaria en condiciones de igualdad, sin que pueda ser objeto de discriminación por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.

5. Seguridad y calidad de atención

- Recibir atención médica de calidad y segura.
- Elegir entre las opciones que le presente su médico/a.
- Que quede constancia escrita o en soporte técnico adecuado de su proceso, guardando la información en su historia clínica.
- Acceder a su historia clínica, mediante los procedimientos establecidos.
- Recibir un informe de alta al finalizar su estancia, al dar por finalizada la consulta en atención especializada, y al alta en urgencias.
- Recibir atención hospitalaria en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se le ofrezca información sobre los plazos de respuesta en consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas para los diversos procesos.
- Que se realicen 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 la autonomía, la integridad y la dignidad humana.
- Presentar reclamaciones y sugerencias y a recibir respuesta en los plazos establecidos.
- Estar acompañado/a por un familiar o persona de su confianza siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.

Obligaciones del Paciente

1. Proporcionar información completa

- Proporcionar información precisa y completa sobre su historial médico.
- Informar sobre cualquier cambio en su condición de salud.

2. Cumplir con las instrucciones médicas

- Seguir las instrucciones del personal sanitario en relación con el tratamiento y la medicación.
- Informar sobre cualquier efecto secundario o problema relacionado con el tratamiento.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones hospitalarias, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y que rechaza el tratamiento sugerido.

3. Respetar las normas del hospital

- Respetar las políticas y normas del hospital.
- Mantener un comportamiento respetuoso hacia el personal y otros pacientes.



Política de Calidad

HC Marbella está comprometido con ofrecer la mejor atención médica y humana a nuestros pacientes.

Nuestra misión es proporcionar a nuestros pacientes y sus familiares una atención médica excepcional y personalizada, respaldada por tecnología de vanguardia en manos de un equipo altamente cualificado.

Nuestra visión es ser referentes por la calidad asistencial que ofrecemos a nuestros pacientes, la innovación médica y la mejora continua. Por ello, trabajamos siempre en promover la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros pacientes manteniendo un enfoque centrado en el paciente y su satisfacción.

Puede consultar la [Política de Calidad de HC Hospitales](#) en nuestra web o a través de este [enlace](#).

Alimentación

Por su seguridad, no debe consumir ningún alimento ni bebida fuera de la dieta del hospital.

Horarios de comidas

El horario habitual de comidas será el mismo para todos los pacientes, pudiendo adaptarse en determinadas situaciones como inicio de tolerancia tras ayuno, realización de pruebas, ingreso fuera del horario de comida...

- Desayuno: 08:30h.
- Comida: 13:00h.
- Merienda: 16:30h.
- Cena: 19:00h.

Alergias alimentarias

Informe al personal sanitario si padece algún tipo de alergia o intolerancia a alimentos, para poder adaptar su dieta según sus necesidades.

Situaciones especiales

En casos seleccionados, como son los niños o adultos en determinadas situaciones, desde cocina se pondrán directamente en contacto con el paciente para tratar de ofrecerle una dieta adecuada a sus preferencias. No dude en comentarlo con el personal.



Pacientes en aislamiento

En algunos casos, el paciente debe permanecer en aislamiento, en beneficio propio y del resto de pacientes y personal. En estos casos se ruega limitar al máximo las visitas y que los acompañantes cumplan de forma estricta las recomendaciones que les facilitará el personal de Enfermería. Consulte cualquier duda que tenga al respecto.

Aseo personal

La higiene personal contribuye notablemente a su estado de salud. Si se encuentra limitado para el aseo diario de forma autónoma, el personal sanitario le ayudará en esta tarea.

Limpieza de la habitación

La habitación será objeto de limpieza diaria por el personal de limpieza. Las toallas y ropa de cama serán facilitadas por el personal auxiliar de la planta.

A lo largo del turno de tarde se facilitará a los acompañantes la ropa para la cama adicional. No dude en solicitar todo aquello que pueda necesitar para hacer su estancia más comfortable.

Visitas

En nuestros centros no existe un horario restringido de visitas, por lo que solicitamos su colaboración con el fin de garantizar el bienestar de las personas ingresadas:

- Evite ruidos, hablar en voz alta y circular innecesariamente por los pasillos.
- Procuren no permanecer en la habitación más de dos personas a la vez.
- Recuerde que no es aconsejable acudir con menores de 12 años.
- Recomendamos que las visitas no se prolonguen más allá de las 22 horas con objeto de respetar los periodos de descanso de los pacientes.
- No obstante lo anterior, es aconsejable que el paciente se encuentre siempre acompañado de una persona. Si en algún momento el paciente debe quedarse solo, por favor avisen al personal de Enfermería.

Unidades especiales

Quirófano

A pesar de que se encuentre ya ingresado y su médico le haya indicado la hora aproximada de inicio de la intervención, en ocasiones esta previsión puede no cumplirse. El personal sanitario le informará en la medida de lo posible de los retrasos, aunque no siempre se dispone de información precisa.

De forma habitual, una vez finalizada la intervención el cirujano informará presencial o telefónicamente a sus acompañantes de cómo ha transcurrido la misma.



Unidad de Recuperación Postquirúrgica (URPA)

RERCUERDE que tras la intervención el paciente deberá pasar un tiempo indeterminado en el Área de Reanimación. Un retraso en su traslado a la habitación no siempre significa una complicación.

Confíe en el personal que le atiende y no dude de que les mantendremos informados a usted y a sus acompañantes de cualquier incidencia.





Alta hospitalaria

Informe de alta

El informe de alta será entregado en mano por el médico. Solo en algunos casos y con autorización previa lo hará el personal de Enfermería. Léalo con atención y pregunte cuantas dudas le surjan.

Puede además solicitar ayuda para la gestión de sus citas de revisión o pruebas antes de abandonar el hospital.

Trámites

Una vez firmada el alta médica, la habitación debe quedar desocupada lo antes posible. El alta después de las 12 horas de la mañana, por motivos no médicos, puede ser considerada un día más de estancia.

Por favor, comunique en el Control de Enfermería que abandona la habitación y recuerde, si procede, consultar con Administración antes de abandonar el Hospital para formalizar el alta.

Alta voluntaria

Si por cualquier motivo desea abandonar el Hospital antes de recibir el alta médica, debe dejar constancia escrita de esta decisión firmando el documento de Alta Voluntaria.

Aún en este caso tiene derecho a recibir un Informe de Alta que resuma su proceso si bien debe saber que, en este caso, los gastos derivados de esta decisión (ambulancia...) corren por su cuenta.

De interés general

Departamento de Atención al Paciente

Atención e información

Este Hospital cuenta con un Departamento de Atención al Paciente, que ofrece una atención personalizada destinada a tratar que la estancia de pacientes y familiares sea lo más agradable posible. El personal de este departamento está a su disposición para ayudarle a resolver dudas o realizar gestiones diversas.

Mediante una estrecha colaboración tanto con los órganos de Dirección del Hospital como con las distintas áreas del mismo, el personal de este Departamento puede:

- Proporcionar información acerca de los servicios disponibles y funcionamiento del Hospital.
- Atender cualquier necesidad o incidencia que nuestros pacientes o familiares puedan detectar durante su paso por nuestro Hospital.
- Detectar posibles áreas de mejora, bien a través de la información facilitada por pacientes y familiares a través de nuestro personal o cuestionario de satisfacción que tienen a su disposición.
- Transmitir todas aquellas felicitaciones que los pacientes y familiares quieran hacer llegar a los trabajadores del Hospital.



Contacto

- Por mail: pc@hcmarbella.com.
- El personal de recepción está a su disposición.



Consultas externas

Si precisa solicitar citas para revisión tras su alta, puede hacerlo en los mostradores de recepción o bien en el teléfono 952 908 628. Si necesita ayuda, puede contactar con Atención al Paciente.

Especialidades HC Hospitales

Alergología

Análisis Clínicos

Análisis Genéticos

Angiología y Cirugía Vascular

Anestesiología y Reanimación: URPA

Aparato Digestivo

Atención a la Infancia

Cardiología

Cirugía General

Cirugía Oral y Maxilofacial

Cirugía Plástica y Reparadora

Dermatología y Venereología

Diagnóstico por Imagen

Endocrinología y Nutrición

Farmacia Hospitalaria

Fertilidad

Fisioterapia y Rehabilitación

Ginecología y Obstetricia

Hematología y Hemoterapia

Logopedia

Medicina Complementaria

Medicina Familiar y Comunitaria

Medicina Estética

Medicina Interna

Neumología

Neurología

Oncología

Otorrinolaringología

Psiquiatría y Psicología

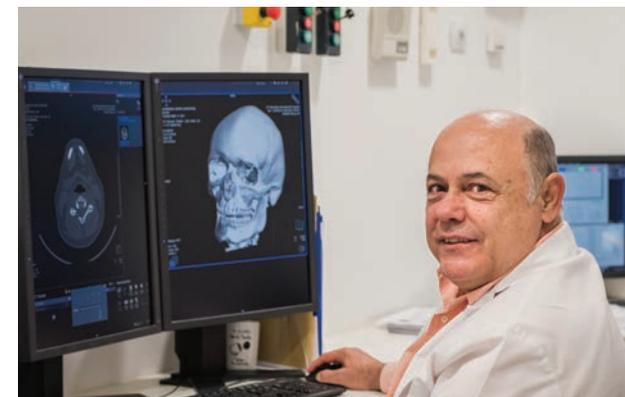
Podología

Reumatología

Traumatología y Ortopedia

Unidad de Chequeos

Urología



Otros servicios a su disposición

Teléfono y televisión

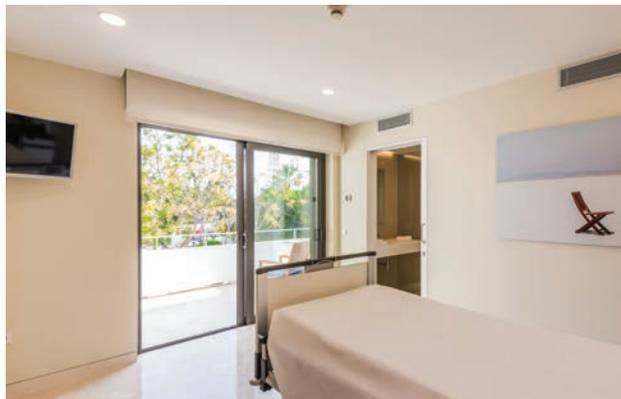
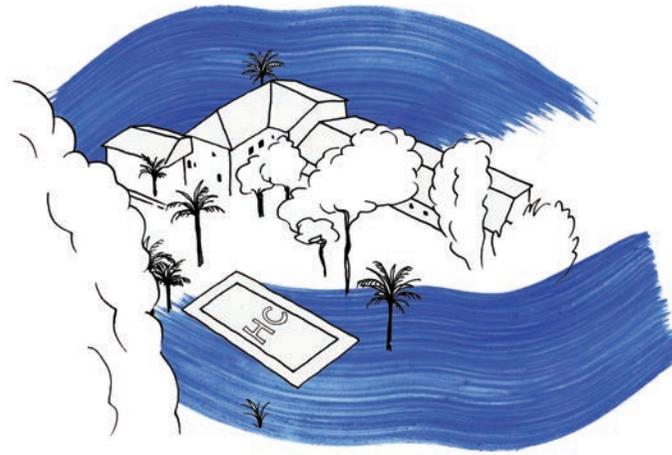
INDICACIONES DE USO

Teléfono

En caso de necesitarlo, el personal de enfermería podrá conectarle un teléfono en su habitación.

Televisión

Dispone de servicio de televisión gratuita con los canales habituales de la televisión digital española. Si tiene cualquier incidencia, por favor, comuníquelo para que puedan enviar a nuestro personal de mantenimiento.



Servicio de estética

El Hospital dispone de servicio de estética en las habitaciones. Si lo desea, puede solicitarlo a través de Atención al Paciente o en la Recepción principal.



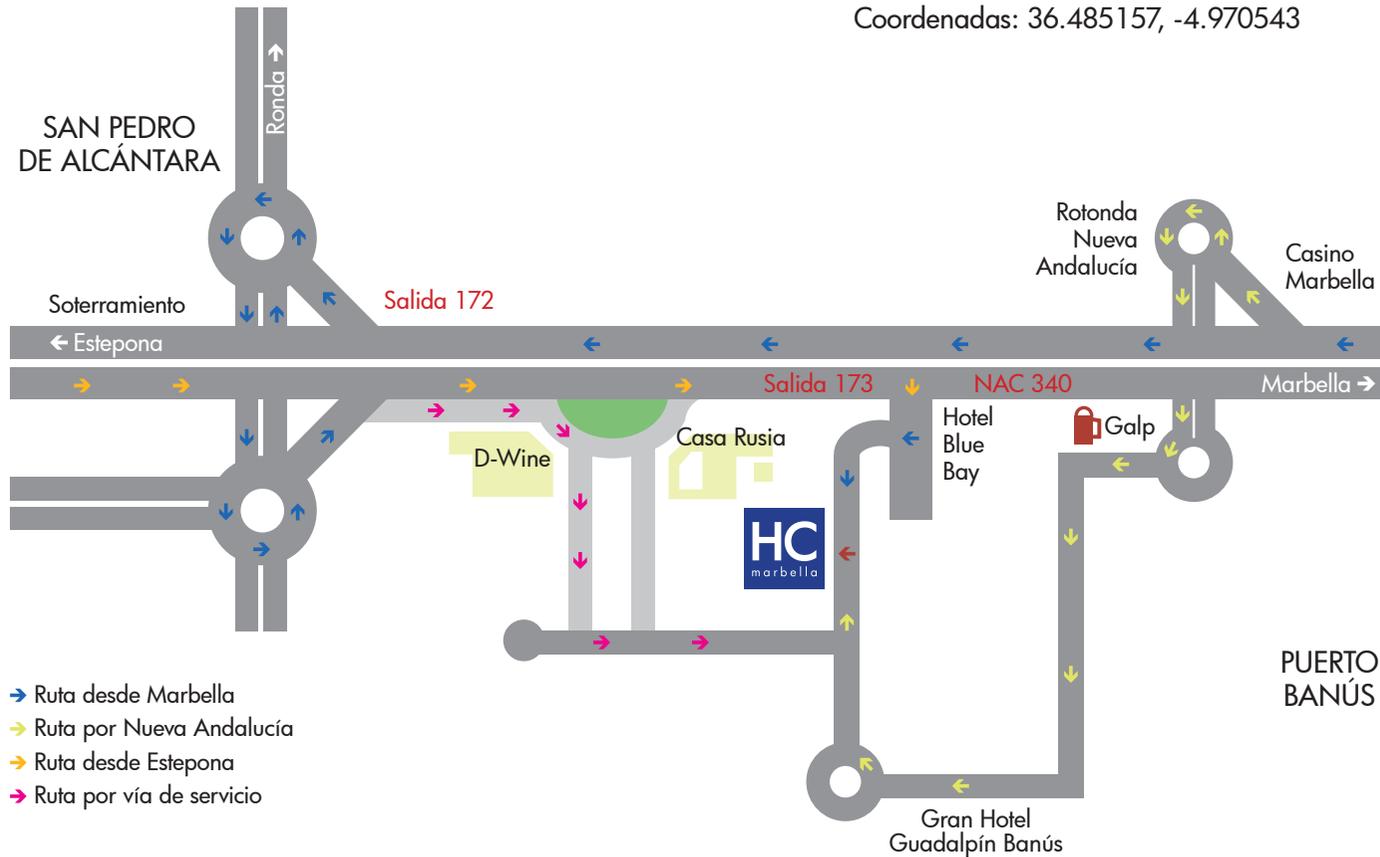
Cafetería

El Hospital dispone de servicio de cafetería, en la foodtruck del jardín.

Horario:

- De 09:00 a 16:30

Coordenadas: 36.485157, -4.970543



HC Marbella

International Hospital

C/ Ventura del Mar nº11. 29660 Marbella (Málaga)

Para más información:

+34 952 908 628 · hcmarbella.com · info@hcmarbella.com