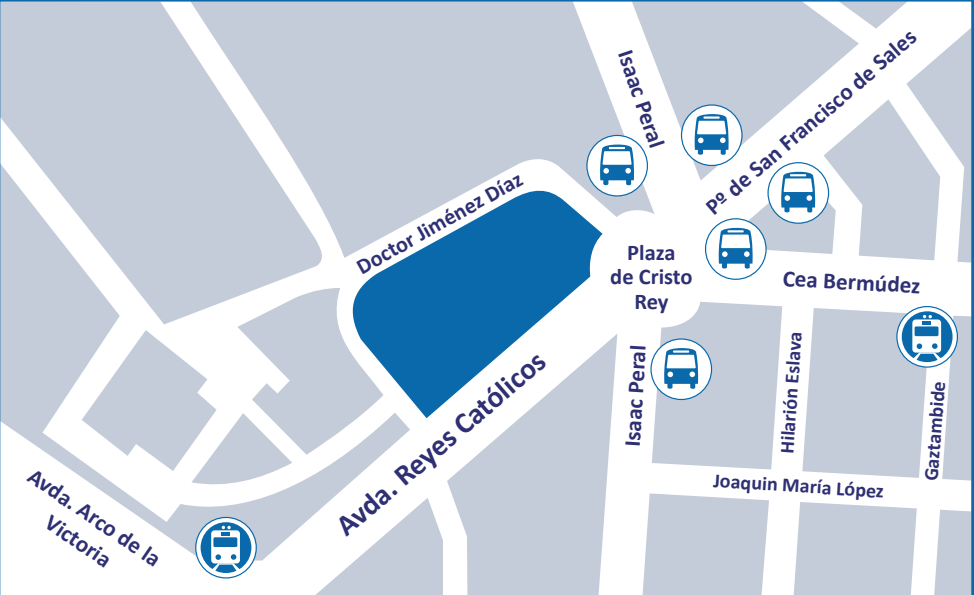


INFORMACIÓN PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS (sector privado)



Autobuses: Circular 1, 12, 44, 82 y 132
Metro: Moncloa (Líneas 3 y 6)
Islas Filipinas (Línea 7)

Departamento de Marketing idcsalud Octubre 2011

INFORMACIÓN PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS (sector privado)





Mensaje de bienvenida

La **Fundación Jiménez Díaz** y todos sus profesionales se ponen a su disposición deseándole que su estancia con nosotros sea lo más confortable posible.

Le deseamos una pronta mejoría, y que usted y su familia se sientan cómodos con nosotros.

La confianza, el respeto y el espíritu innovador son la base de nuestra comunicación con los pacientes, clientes y otros interlocutores.

En la presente guía, le suministramos información de su interés para estos días de ingreso.



Información general

Misión del Hospital	1
Historia del Hospital	2

Dentro del Hospital

Cartera de servicios	3 - 4
Datos Generales	5
Teléfonos de interés	6
Hospitalización Sector Privado	7
Urgencias	8

Consultas Externas y Hospitalización

Consultas Externas	9
Citaciones	10
Admisiones	11 - 12
Estancia hospitalaria	13 - 14
Comidas	15
Información clínica	16
Desplazamiento dentro del Hospital	17
Unidades especiales	17
Visitas	18
Recién nacidos	19
Identificación del personal	19
Identificación pacientes	20
Aseguradoras concertadas	21
Alta - Alta voluntaria	22

Información pacientes y acompañantes

Recomendaciones	23
Consentimiento informado	24
Confidencialidad de datos	24
Informes y justificantes	24
Otros servicios	25 - 26
Otras recomendaciones	27 - 28
Deberes y derechos del paciente	29 - 30

ÍNDICE

Información general

Misión del Hospital
Historia del Hospital



MISIÓN

La Fundación Jiménez Díaz es una Organización Privada, que presta servicios de Asistencia Sanitaria, Investigación y Docencia, con calidad, eficiencia y máximo nivel científico con el objetivo de satisfacer las necesidades de la sociedad.

La Fundación Jiménez Díaz provee de Servicios Sanitarios tanto a usuarios con cobertura pública, como privada o intermediada por entidades aseguradoras o mutualidades.

En el ámbito de la asistencia sanitaria de cobertura pública asume la responsabilidad de la atención hospitalaria de las áreas asignadas por las Instituciones Sanitarias Públicas en virtud de los acuerdos firmados con éstas.

La Investigación en la Fundación Jiménez Díaz es consustancial con su propia identidad y uno de los referentes diferenciales a nivel nacional e internacional.

La Docencia tiene como objetivo aportar los conocimientos adquiridos para la adecuada formación tanto de pre-grado como la especializada y de post-grado, para el conjunto de profesiones sanitarias y se desarrolla coordinadamente con la Universidad y con los organismos docentes competentes.

La Fundación Jiménez Díaz forma una Unión Temporal de Empresas con idcsalud, compartiendo ideario y enfoque estratégico hacia la calidad, la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad empresarial.



HISTORIA

En 1941, **D. Carlos Jiménez Díaz** inaugura el Instituto de Investigaciones Clínicas y Médicas y el 31 de Marzo de 1955 tiene lugar la inauguración oficial de la Clínica de la Concepción como primer hospital dedicado a la Investigación.

A partir del año 1970, se realizan los primeros programas de enseñanza MIR (Médico Interno Residente) y la Fundación se integra en la nueva Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Madrid, convirtiéndose en Hospital Universitario.

En el año 1963 se unifica el Instituto de Investigaciones Médicas, la Clínica de la Concepción y la Asociación Protectora de la Cátedra del Profesor Jiménez Díaz, con un solo organismo: La **Fundación Jiménez Díaz**.

Desde el año 2003, la Fundación Jiménez Díaz forma parte de idcsalud, grupo líder en España con más de 30 centros repartidos por toda la Península.

Desde su incorporación a idcsalud, la Fundación se encuentra en un proceso de renovación de sus instalaciones y tecnología para ofrecer la mejor calidad asistencial a todos sus pacientes.

Dentro del Hospital



Cartera de Servicios
Datos Generales
Teléfonos de interés
Hospitalización Sector Privado
Urgencias

SERVICIOS CENTRALES

- ─ Anatomía Patológica
- ─ Anestesiología
 - Unidad del Dolor
 - Unidad de Cirugía sin ingreso
- ─ Bioquímica Clínica
- ─ Documentación Clínica
- ─ Farmacia hospitalaria
- ─ Genética
- ─ Medicina intensiva (UCI)
- ─ UCI Neonatal
- ─ Medicina nuclear
- ─ Medicina preventiva
- ─ Medicina del Trabajo
- ─ Unidad de Calidad Asistencial
- ─ Microbiología
- ─ Neurorradiología
- ─ Servicio de Protección radiológica
- ─ Servicio de Atención al paciente
- ─ Servicio de Biblioteca
- ─ Oncología Radioterápica
- ─ Urgencias
- ─ Radiología
 - Radiología convencional
 - RNM
 - TAC
 - Ecografía - Ecodoppler
 - Mamografía
 - Radiología intervencionista
 - Ortopantomografía

ESPECIALIDADES MÉDICAS

- ─ Alergología
 - Pruebas cutáneas
 - Cámara de inhalación
- ─ Cardiología
 - Unidad Coronaria
 - Uni. de arritmias - Lab. de electrofisiología
 - Unidad de hemodinámica
- ─ Dermatología
- ─ Medicina Digestivo
 - Unidad de endoscopia
- ─ Endocrinología y Nutrición
 - Dietética
- ─ Hematología y hemoterapia
 - Banco de sangre
 - Transplante de médula ósea
- ─ Medicina interna
 - Unidad metabólica
 - Unidad de lípidos
 - Enfermedades Infecciosas
- ─ Nefrología
 - Unidad de diálisis
 - Unidad de hipertensión
- ─ Neumología
 - Unidad de sueño respiratoria
 - Unidad de Broncoscopia Diagnóstica e Intervencionista
 - Ventiloterapia y rehabilitación pulmonar
 - Unidad de Cuidados Intermedios Respiratorios

ESPECIALIDADES MÉDICAS

- ─ Neurología
 - Unidad de epilepsia
 - Unidad del sueño neurológica
- ─ Pediatría
 - Unidad de Neonatología
 - UCI Pediátrica
- ─ Psicología clínica
- ─ Psiquiatría
- ─ Rehabilitación
 - Neurofisiología
 - Fisioterapia Respiratoria
 - Rehabilitación Cardíaca
- ─ Reumatología
- ─ Oncología médica

HOSPITAL DE DÍA

- ─ Alergia
- ─ Neurología
- ─ Oncología - Quimioterapia
- ─ Hematología
- ─ Inmunodeficiencias
- ─ Ventiloterapia - Terapias Inhaladas
- ─ Neumología

ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS

- ─ Cirugía Cardíaca
- ─ Cirugía Cardiovascular
- ─ Cirugía Plástica y Reparadora
- ─ Cirugía General y Digestivo. Cuello y mama
- ─ Traumatología y Cirugía Ortopédica
- ─ Cirugía Pediátrica
- ─ Cirugía Torácica
- ─ Cirugía Vascular y Angiología
- ─ Neurocirugía
- ─ Oftalmología
 - Unidad de Cirugía Refractiva
- ─ Otorrinolaringología
- ─ Cirugía Maxilofacial
- ─ Ginecología y Obstetricia
 - Unidad de Fertilización
 - Diagnóstico Preimplantacional
- ─ Urología y Andrología
 - Transplante Renal
 - Litotricia
- ─ Odontología
- ─ Ortodoncia

DATOS GENERALES

Quirófanos:	12	quirófanos centrales
	3	quirófanos de Cirugía sin Ingreso
Paritorios:	5	
Camas de hospitalización:	680	
Urgencias Generales:	Sí	
Urgencias Pediátricas	Sí	
Consultas Externas:	Sí	
Habitaciones privadas:	45	
Climatización:	Sí	
Cafetería-Restaurante:	Sí	
Habitaciones privadas pediatría:	5	
Todas las habitaciones con TV:	Sí	



TELÉFONOS DE INTERÉS

Centralita FJD:	91 550 48 00
Admisión privados:	91 550 48 02
Servicio Clientes privados:	91 550 49 36
Unidad Administrativa privados:	91 550 48 93
FAX sector privado:	91 544 80 14
Citación pacientes privados:	902 11 11 52
Atención al paciente:	91 550 48 07
Conservación y mantenimiento:	91 550 48 33
Dirección Médica y Gerencia:	91 550 49 49
Dirección Enfermería:	91 550 48 47
Jefatura Área Hostelera:	91 550 48 88

HOSPITALIZACIÓN SECTOR PRIVADO

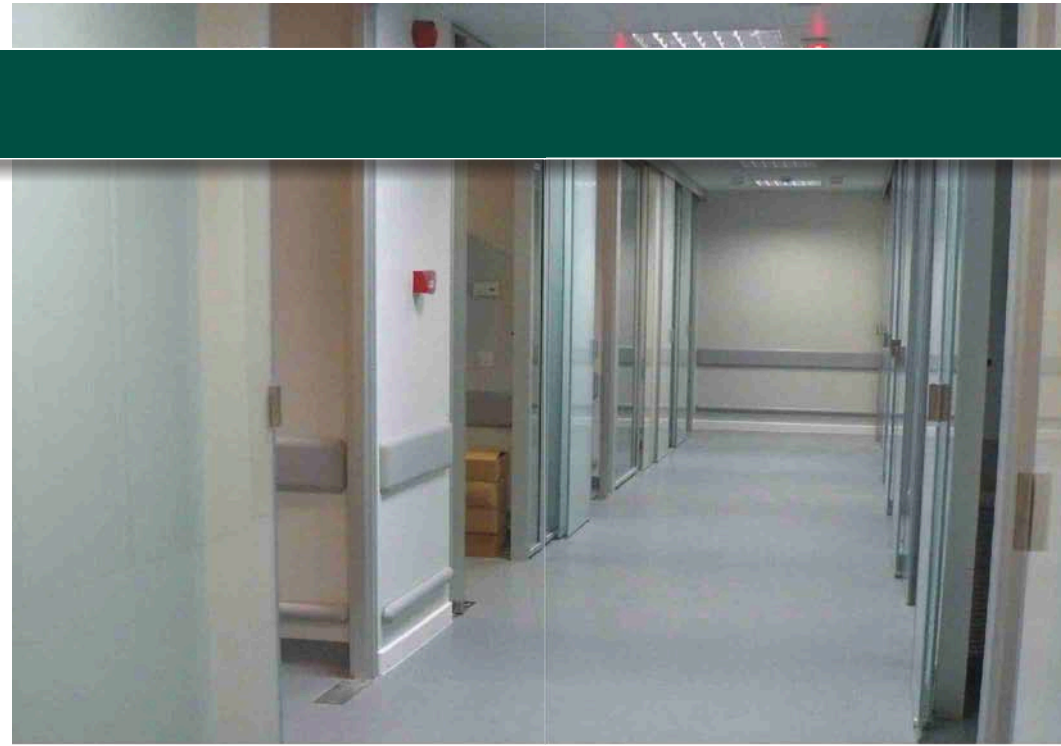
El Sector Privado de la Fundación Jiménez Díaz dispone de tres plantas de hospitalización en el Edificio Doctor Jiménez Díaz (C/ Jiménez Díaz, s/n) con vistas al Campus de la Ciudad Universitaria.

Un total de 50 habitaciones individuales repartidas entre las Unidades 69 - 64 (Obstetricia y Ginecología) y 44 (Pediatria).

Todas las habitaciones son individuales con sofá cama para acompañante, y tienen baño completo, climatización individual, televisor, etc.

Hay disponibles servicios de peluquería (coste a cargo del cliente), cafetería, capellanía, asistentes sociales, biblioteca, etc. Para cualquier otra necesidad puede contactar con el Servicio de Clientes (planta baja, junto a la Unidad Administrativa de privados).

Más de tres mil personas trabajan en la Fundación Jiménez Díaz para poder dar una atención de calidad en cada paciente, sabiendo que el enfermo es lo más importante para nosotros.



URGENCIAS

El Servicio de **URGENCIAS GENERALES** dispone de una atención integral del paciente.

Cuenta con:

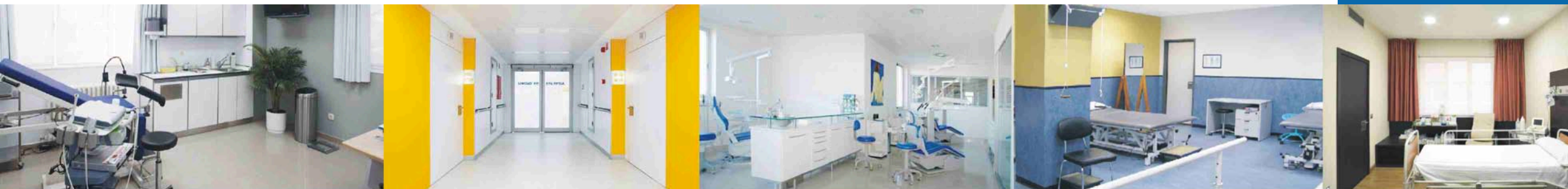
- 20 boxes Urgencias
- 20 boxes de Observación
- 5 despachos de consultas
- Cuarto de reanimación
- 2 boxes Cirugía - Traumatología
- 1 box Ginecología
- 1 box Psiquiatría
- 1 box O.R.L
- 1 box Oftalmología
- Sala de observación 25 camas, etc...

El servicio de **URGENCIAS PEDIÁTRICAS** cuenta con acceso independiente:

- 2 despachos consultas
- 1 box Cirugía - Traumatología
- Cuarto de reanimación pediátrica
- Sala de Observación con 6 camas
- Sala de Espera con zona de juegos infantil.

Todas las especialidades médicas y quirúrgicas están cubiertas en la Urgencia de la Fundación Jiménez Díaz.

Consultas Externas y Hospitalización



Consultas Externas
Citaciones
Admisiones
Estancia hospitalaria
Comidas
Información clínica
Desplazamiento dentro del Hospital
Unidades especiales
Visitas
Recién nacidos
Identificación del personal
Identificación pacientes
Aseguradoras concertadas
Alta - Alta voluntaria

Existe un área de consultas privadas dentro de la Fundación Jiménez Díaz, situadas en el edificio de hospitalización de pacientes privados. La entrada a la zona de consultas es por la misma puerta de este edificio.

La mayoría de las consultas privadas se encuentran en las plantas primera y segunda del edificio privado. En la puerta de cada consulta se identifican el nombre o nombres de los médicos que desarrollan su actividad, así como su especialidad.

— No todos los médicos que atienden pacientes privados en la Fundación Jiménez Díaz, se encuentran localizados en esta área. Las peculiaridades condiciones y necesidades tecnológicas de cada especialidad (Radiología, Rehabilitación, Oftalmología, Bronoscopias, Radioterapia, Proctología, ORL, Endoscopias, etc.), hacen necesario que el entorno donde desarrollan su actividad sea muy específico. En cualquier caso, la cita del paciente y el horario de la visita es específica para pacientes privados.



CITACIONES SECTOR PRIVADO

— **Servicio de cita on line.** Servicio disponible en el área de privados que permite a los pacientes **gestionar sus citas médicas desde el ordenador**, a través de www.capiosanidad.es

— También se encuentra disponible un **Servicio de Citación telefónica** de consultas a través del numero 902 11 11 52, en horario de lunes a viernes, de 8:00 a 22:00.



ADMISIÓN

Ubicación y Horarios

El Sector Privado de la Fundación Jiménez Díaz se encuentra ubicado en el Edificio 6, planta 1ª. Desde el exterior, el acceso se encuentra en la parte posterior del Hospital, frente al Hospital Clínico; por dentro, se puede llegar subiendo una planta desde el hall de la Avda. Reyes Católicos.

El horario de atención al público es:

- ─ **Lunes a viernes**, de 8:00 a 22:00 ininterrumpidamente, abarcando todos los servicios: Administración, Caja, Admisión e Información/Servicio de Clientes.
- ─ **Sábados y domingos**, de 8:00 a 22:00 ofreciéndose sólo los servicios de Admisión e Información/Servicio de clientes.
- ─ **Por las noches** permanece abierto el servicio de Admisión Privados de 22:00 a 8:00 en la recepción de Urgencias Pediátricas.



Contactar con Administración Privados:

- ─ A través de la Centralita del Hospital, 91 550 48 00.
- ─ Admisión directo, 91 550 48 02.
- ─ Servicio de Clientes, 91 550 49 36.
- ─ Caja y pagos, 91 550 48 93.
- ─ Por Fax: 91 544 80 14.
- ─ Por e-mail: fjd@fjd.es

Formas de Pago:

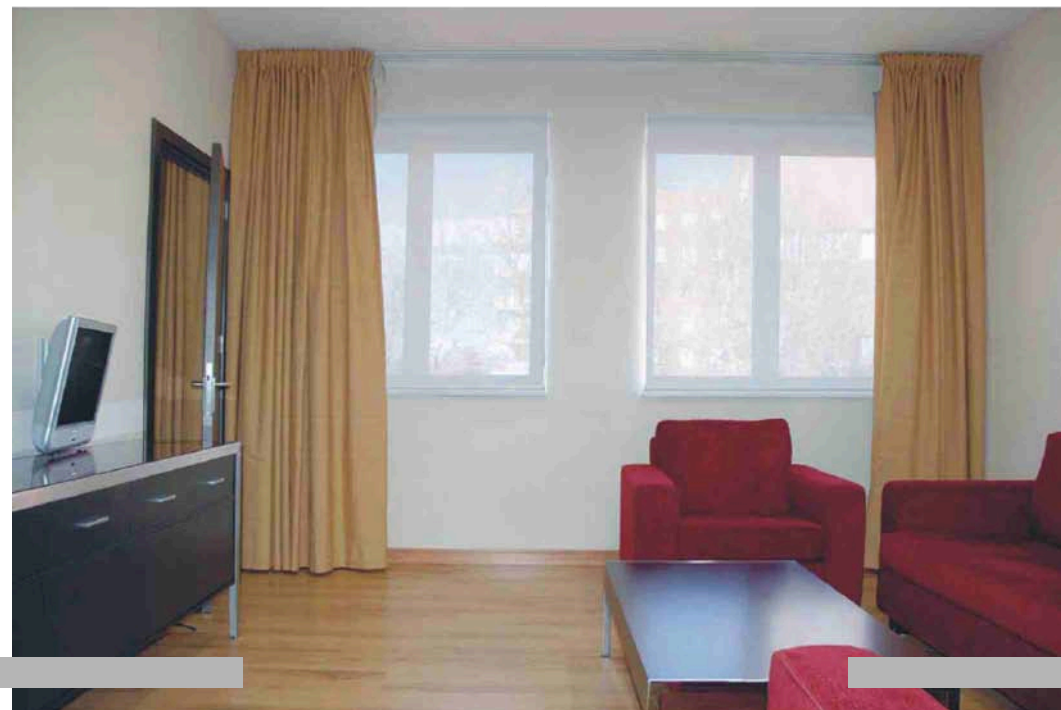
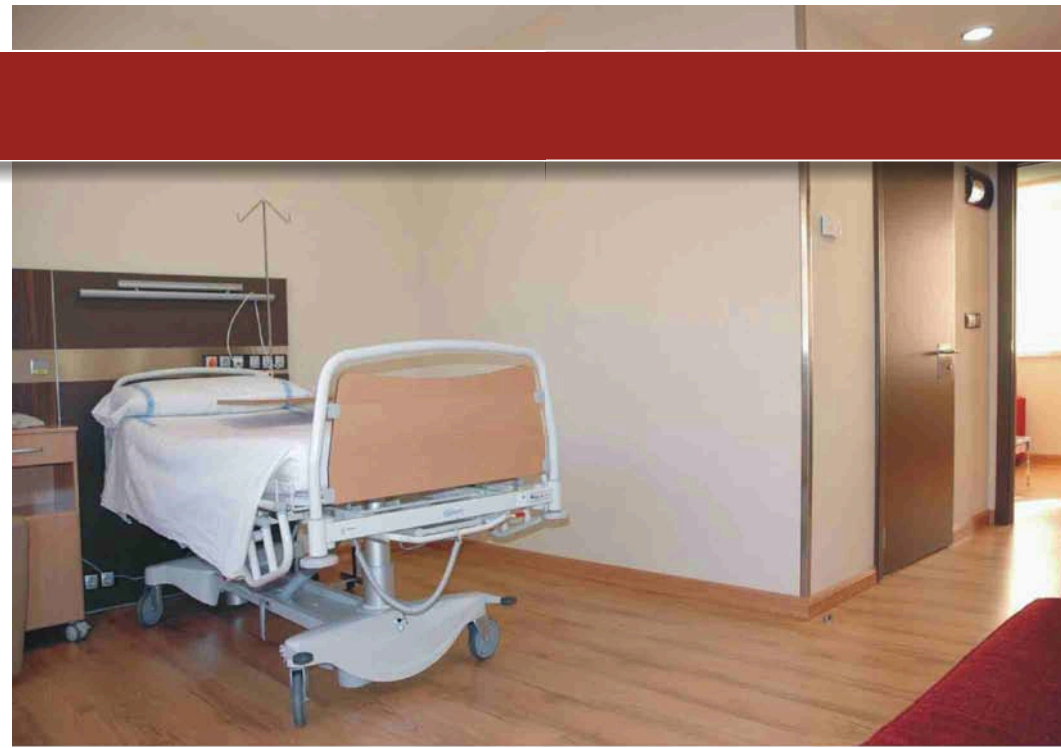
- ─ En efectivo.
- ─ Con tarjeta de crédito, admitiéndose todos los tipos.
- ─ Con cheque o talón nominativo a favor de "Fundación Jiménez Díaz - U.T.E.".
- ─ Por medio de transferencia bancaria, en la cuenta de la F.J.D. del Banco Popular de España nº 0075 0475 1106 0530 0083 (IBAN: ES5).
- ─ Para solicitar información acerca de modos de pago aplazado y posibilidades de financiación, pueden acudir a la oficina del Banco Popular de España ubicada junto a la entrada de la Plaza de Cristo Rey.

Los clientes privados pueden solicitar en la Unidad Administrativa un presupuesto previo para todas aquellas prestaciones que se le vayan a realizar en la Clínica.

ESTANCIA HOSPITALARIA

El área privada de la FJD cuenta con 50 habitaciones individuales con sofá cama, cuarto de baño completo y televisión. Durante su estancia va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. Colabore con ellos siguiendo sus indicaciones.

- ▶ En la Unidad de Hospitalización le recibe el personal de Enfermería que tras entregarle esta guía de acogida, le explicará el funcionamiento de la Unidad, así como todo lo que necesite para sentirse cómodo los días que tenga que estar ingresado.
- ▶ En la cabecera de la cama dispone de un timbre de llamada que le pone en contacto con el equipo de enfermería. Utilícelo para que podamos atenderle lo antes posible.
- ▶ En su habitación dispone de un armario para su uso personal y de una mesilla donde puede guardar sus objetos personales.
- ▶ En el caso de ingresar con pertenencias de valor le recomendamos que solicite al realizar el ingreso, la custodia de sus pertenencias en la caja de seguridad del Servicio de Admisión de paciente privados.
- ▶ En algunas zonas, está disponible el servicio de conexión wifi, para que pueda conectar su ordenador portátil y acceder a internet.



▶ Si es portador de algún tipo de prótesis (dentadura, audífono, etc.), comuníquelo al personal de enfermería, que le facilitará un recipiente para su depósito, evitando así su deterioro o extravío. Es aconsejable que los objetos de valor los entregue a sus familiares; el hospital no se hace responsable de los mismos.

▶ Si utiliza teléfono móvil recuerde que hay zonas que pueden interferir en el correcto funcionamiento de los equipos médicos. Por favor respete las zonas donde así lo indique

▶ Los hábitos de higiene personal son necesarios para mantener la salud. Diariamente se le facilitan toallas para su higiene personal y ropa de cama.

▶ La limpieza de la habitación se realiza por la mañana, existiendo servicio de guardia las 24 horas del día. Rogamos a los acompañantes que no permanezcan en la habitación durante su limpieza.

Si usted toma algún medicamento de forma habitual, comuníquese a la enfermera cuando ingrese. No tome ningún medicamento sin conocimiento del personal sanitario que le atiende.

COMIDAS

El Hospital le garantiza una alimentación equilibrada y adecuada a su situación personal, por lo tanto se le ruega no consuma comidas ni bebidas procedentes del exterior.

Si tiene problemas con los alimentos que le servimos o desea personalizar su dieta, comuníquese al personal de Enfermería de su unidad e intentaremos adaptarla.

► Diariamente a aquellos pacientes cuya situación clínica lo permita, se le entrega el menú del día siguiente de manera que pueda elegir entre dos primeros y dos segundos.

► La franja horaria de las comidas es la siguiente:

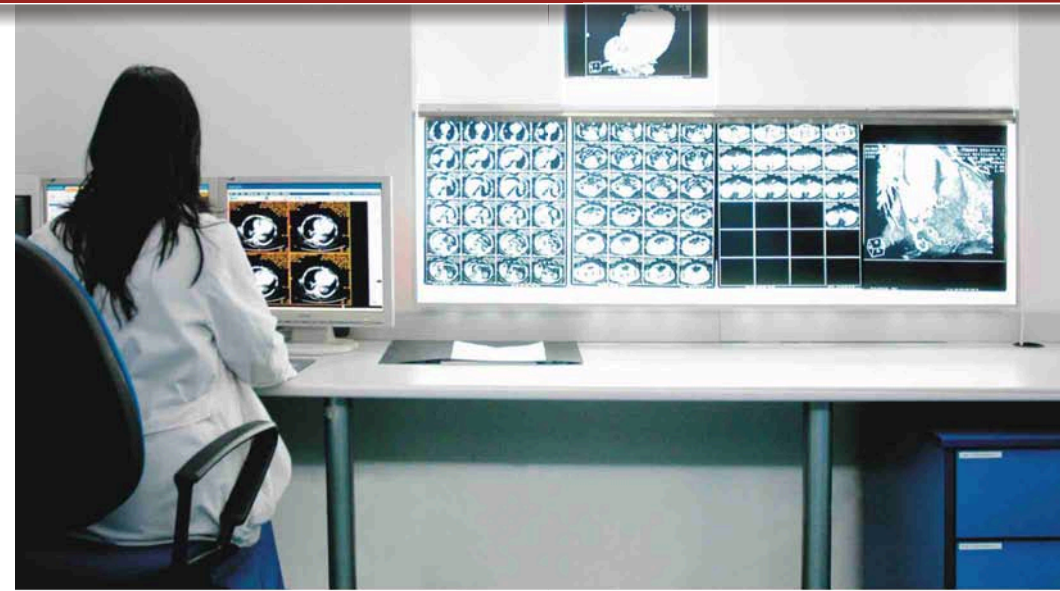
Desayuno: de 08:30 h. a 09:15 h.

Comida: de 13:30 h. a 14:15 h.

Merienda: de 17:00 h. a 17:15 h.

Cena: de 20:00 h. a 21:00 h.

Si usted puede tomarlo, por la noche el equipo de enfermería le ofrecerá un suplemento (leche, infusión, etc...) para mejorar su descanso.



INFORMACIÓN CLÍNICA

► Durante su ingreso el médico que le atiende, le informa sobre la evolución de su estado de salud.

► Si es necesario realizar alguna prueba o intervención quirúrgica que precise de su autorización, recibirá información verbal del médico, quién le solicitará su consentimiento por escrito. Si tiene alguna duda por favor pida cuantas aclaraciones estime oportunas.

En los horarios de visita médica se ruega no permanezcan en la habitación a no ser que su médico lo precise.

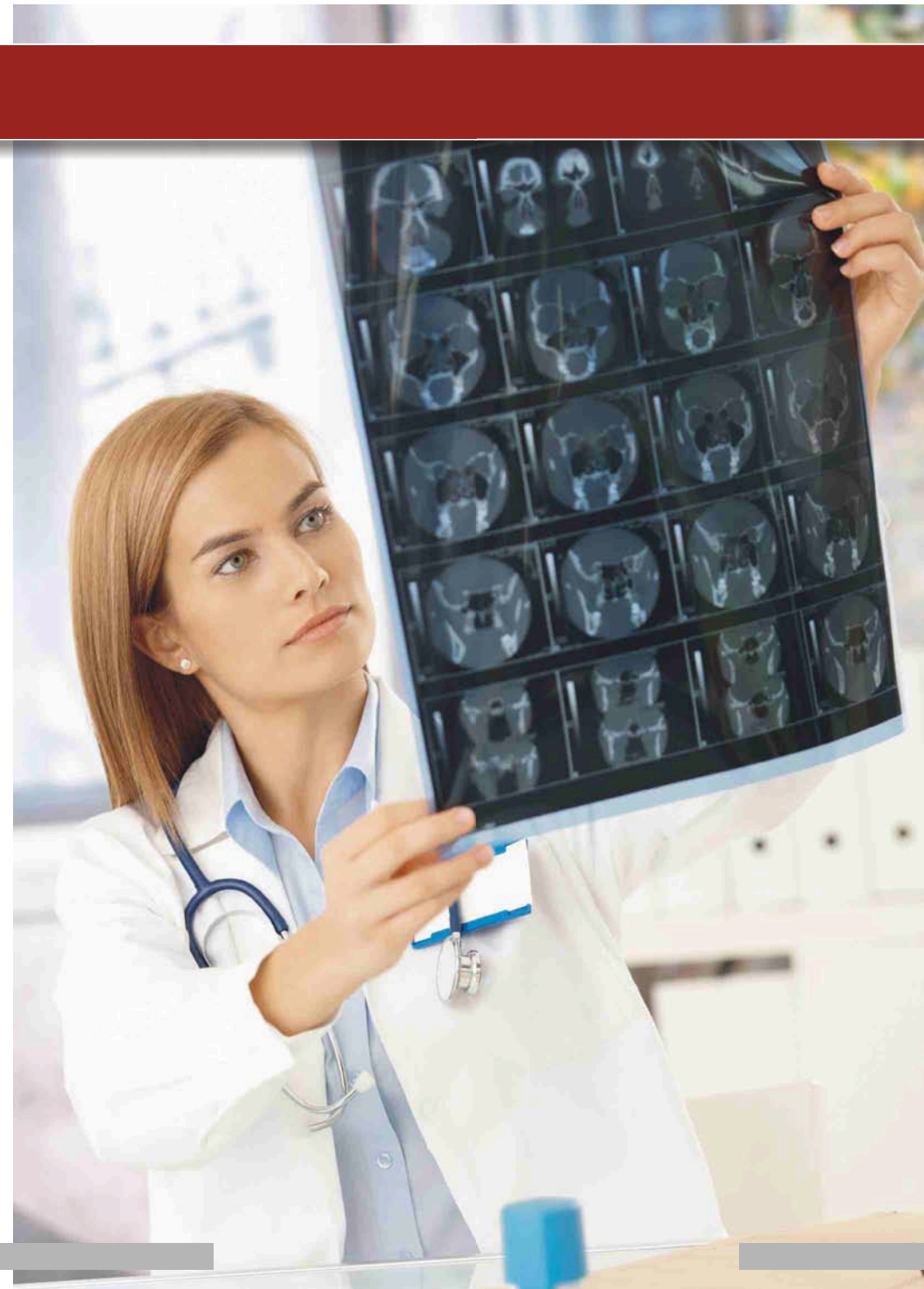
DESPLAZAMIENTOS DENTRO DEL HOSPITAL

Los desplazamientos dentro del hospital deben comunicarse al personal de enfermería.

Por motivos de seguridad, las puertas del hospital se cierran por la noche, a partir de las 22 horas, quedando sólo abierta la puerta de Urgencias.

UNIDADES ESPECIALES

Si por indicación facultativa el paciente es trasladado a la U.V.I., Unidad Coronaria, etc... la habitación quedará libre.



VISITAS

Una persona puede acompañarle durante todo el día, no obstante el personal sanitario le indicará en qué momentos es preciso que permanezca fuera de la habitación. Por su bienestar y el de sus compañeros, no deben de permanecer más de dos visitantes con Ud. en la habitación.

Por favor, evite las visitas a horas intempestivas y las aglomeraciones en los pasillos.

Existen zonas restringidas como UVI, Coronaria, sala especial de neumología, digestivo, donde tienen horarios especiales los cuales le serán facilitados en la propia unidad.

En la sala de pediatría los niños deben estar acompañados por un adulto.

No utilice los ascensores reservados para el traslado de pacientes y/o personal.

Las mejores visitas son las breves y tranquilas.

Con carácter general no se permiten visitas de niños menores de 12 años.

RECIÉN NACIDOS

► En el nacimiento el recién nacido será identificado con un brazalete que llevará el mismo color y código, nombre y dos apellidos que la madre.

IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL

► Los profesionales del Hospital llevan una tarjeta de identificación en la que consta su nombre y categoría profesional.



IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES

► Durante su estancia en el hospital un profesional de enfermería le colocará un brazalete de identificación en la muñeca, con los datos imprescindibles para identificarlo correctamente: nombre y dos apellidos, y nº de historia clínica.

► Esto garantizará que, en todo momento pueda ser identificado por el personal del hospital, y los cuidados que reciba sean los adecuados.

► Es importante que lleve el brazalete durante toda la hospitalización. Si nota que está deteriorada o le molesta, comuníquese al personal de enfermería de la unidad para que le coloque uno nuevo.

Es norma general, que todos los pacientes hospitalizados: niños, recién nacidos y adultos lleven su brazalete identificativo.

ASEGURADORAS CONCERTADAS

Los conciertos de colaboración con compañías aseguradoras pueden sufrir modificaciones por lo que le insistimos es que contacte previamente con su compañía para confirmar la asistencia. Si necesita conocer si una entidad esta concertada también puede llamar al 902 11 11 52.

Las aseguradoras concertadas son:

- ─ ADESLAS*
- ─ AEGÓN SALUD
- ─ ASEGURADORA ANTARES S.A
- ─ ASEFA
- ─ ASOCIACIÓN DE LA PRENSA DE MADRID
- ─ ARESA-MUTUA MADRILEÑA*
- ─ AGRUPACIÓN MUTUA
- ─ AXA-WINTERTHUR
- ─ CASER SALUD
- ─ CIGNA*
- ─ COLEGIO DE ABOGADOS DE MADRID
- ─ DKV*
- ─ DIVINA PASTORA
- ─ HNA
- ─ GENERALI
- ─ MAPFRE
- ─ M. PERSONAL DE ADUANAS
- ─ SERSANET
- ─ UNIÓN MADRILEÑA

**CONSULTAR COBERTURAS CON LAS COMPAÑÍAS*

Existen acuerdos específicos para determinadas especialidades con otras entidades aseguradoras.



ALTA

Usted será avisado de su alta hospitalaria tan pronto como el equipo médico estime que sea factible. **Siempre que sea posible se le avisará con 24-48 horas de anticipación para que usted y su familia puedan hacer los preparativos necesarios.**

El médico le dará el informe de alta (definitivo o provisional). En él se le dan las instrucciones necesarias de sus cuidados y la medicación que debe tomar. **Este informe debe entregarlo a su médico de cabecera para que continúe su atención.** Es importante que deje disponible su habitación a las 12 de la mañana a fin de poder recibir a otros pacientes.

Si es necesario, la enfermera realizará un informe de alta de enfermería con los cuidados que precise.

Pregunte al personal médico y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto, antes de abandonar el Hospital.

En caso de que su médico recomiende una revisión, en el informe de alta constará el día y la hora o le indicará que solicite previamente su cita en la consulta externa correspondiente.

ALTA VOLUNTARIA

Si desea abandonar el Hospital en contra del criterio de su médico, deberá firmar siempre el documento de Alta Voluntaria que le será facilitado por el Hospital. En este caso, el Hospital declina cualquier responsabilidad sobre el curso de su dolencia.

Información pacientes y acompañantes



Recomendaciones
Consentimiento informado
Confidencialidad de datos
Informes y justificantes
Otros servicios
Otras recomendaciones
Deberes y derechos del paciente

RECOMENDACIONES

► A fin de conseguir un ambiente acogedor en el Hospital y que facilite las labores asistenciales de los profesionales, es importante que se respeten una serie de normas, por lo que contamos con su colaboración y la de sus familiares.

► Rogamos no permanezcan en los pasillos donde pudieran entorpecer la continuidad de las labores asistenciales.

Se ruega silencio en los pasillos. Hable en voz baja y cuide el volumen de su T.V. y RADIO, los pacientes necesitan descanso y tranquilidad.

► Le recordamos que está prohibido FUMAR en el hospital según Legislación vigente (Real Decreto 192/1988). Ayúdenos a conseguir un hospital libre de humo.

Le pedimos que colabore con nosotros en el cuidado y mantenimiento de nuestro hospital respetando sus instalaciones y normas de funcionamiento.

► Para cualquier cuestión o necesidad que tenga, no dude en ponerse en contacto con el personal responsable de la Unidad. Éste se pone a su disposición para todo lo que necesite.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

► Para que le realicen cualquier intervención quirúrgica o determinadas pruebas diagnósticas, deberá firmar un documento de consentimiento. El médico debe previamente explicarle de forma clara los riesgos y los beneficios que esa prueba o intervención tiene. Le entregarán una hoja informativa que deberá leer con atención y firmar con posterioridad. Si al leerla tiene alguna duda, consulte a su médico.

CONFIDENCIALIDAD DE DATOS

► La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece normas y disposiciones con el fin de garantizar la seguridad en lo concerniente a la privacidad de las personas y a la confidencialidad de la información.

El Hospital es el responsable de la custodia de la Historia Clínica y como tal, le asegura la confidencialidad de la información recogida.

INFORMES Y JUSTIFICANTES

► Los justificantes laborales a familiares mientras se encuentre el paciente hospitalizado, se tramitan a través de la secretaria del servicio correspondiente al ingreso, o bien en el servicio de Admisión.

OTROS SERVICIOS

Atención al Paciente

El servicio de Atención al Paciente (S.A.P.) está ubicado en la planta baja del edificio de Reyes Católicos . Junto a este servicio se encuentra integrada la Unidad de Trabajo Social.

El SAP le puede facilitar **información y asesoramiento** sobre:

- Organización y normas del hospital y en general del Sistema Sanitario.
- Derechos y deberes del paciente.
- Canales de resolución de problemas surgidos en la asistencia sanitaria.
- Realización y tramitación de sugerencias y reclamaciones.
- Solicitud de documentación clínica.

Horario: De lunes a viernes 9:00 a 17:00 horas.

E- mail: atpaciente@fjd.es

Voluntariado. En caso de que se encuentre solo, el Servicio de Voluntariado se pondrá en contacto con usted a través de la supervisora/enfermera de la Unidad.

Donación de Sangre. Donar sangre es donar vida. En este hospital usted puede donar sangre. Si desea colaborar, puede acudir a la 1ª planta, en horario de lunes a viernes de 9 a 20:30 h. (excepto festivos). Dispone de una hora de parking gratuito.



Donación de órganos. Si desea ser donante de órganos puede acudir al Servicio de Atención al Paciente, dónde le facilitarán la información necesaria.

Teléfono Organización Nacional de Trasplantes: 91 314 24 06.

Servicio de barbero gratuito. Si desea disponer de este servicio consulte a su enfermera.

Servicio de peluquería. (no incluido en el servicio de hospitalización). Si lo advierte a nuestro personal, avisará al servicio de peluquería para que le atienda en su habitación.

Capilla. Ubicada en la planta baja y abierta de 8 a 20 horas. El Hospital dispone de Capellán de guardia las 24 horas. Si en cualquier momento desea recibir apoyo religioso, comuníquese a los profesionales de enfermería que le están atendiendo.

HORARIO DE MISAS

LUNES A SÁBADO: 10 y 18 horas.

DOMINGOS Y FESTIVOS: 12 y 18 horas.

** Nota: en los meses de verano se suprime la misa de 18 h. los días laborables.*

OTROS RECOMENDACIONES

Prevención de incendios

- ─ Le recordamos que esta prohibido fumar en todo el centro.
- ─ Notifique cualquier deficiencia observada en las instalaciones, particularmente aquellas que puedan ser causa de incendio.
- ─ No dejar papeles cercanos a puntos de luz o radiadores de calor.
- ─ Si detecta la presencia de humo o llama:
 - ─ Informe del hecho al personal de la Unidad o bien avise a Nuestra Central Telefónica EXT. 9.
 - ─ Si no dispone de un teléfono cerca utilice los pulsadores manuales de alarma.
 - ─ Mantenga la calma en todo momento.
 - ─ Espere las indicaciones del personal.
 - ─ No utilice los ascensores.
 - ─ Evite exponerse a riesgos innecesarios.

La Fundación Jiménez Díaz, con el objeto de crear entornos seguros para sus usuarios y empleados tiene implantado en su plan de emergencias y evacuación (conforme a la ley vigente), las consignas de actuación, disponiendo de medios técnicos y personal formado para tal fin.



─ **Cafetería.** Esta ubicada en la planta baja del vestíbulo de entrada en la puerta principal de la Plaza de Cristo Rey. El Horario continuo es de 07.30 h. a 22.30 h. (para servicio de habitaciones hasta las 21.00 h.) todos los días de la semana y dispone de menú diario.

─ **Servicio de habitaciones.** La cafetería de la Fundación Jiménez Díaz ofrece un Servicio de habitaciones para los acompañantes.

─ **Tienda.** Ubicada en la entrada del Hospital (plaza Cristo Rey).

─ **Banco y Cajeros Automáticos.** El Hospital dispone de una sucursal del Banco Popular situada en la entrada principal de Plaza Cristo Rey abierta en el horario habitual de oficinas.

En el vestíbulo del edificio de hospitalización de pacientes privados dispone de un cajero automático junto a la "Caja de Privados" y otro en la entrada del Edificio de Investigación junto a Anatomía Patológica.

─ **Aparcamiento:** Existe un aparcamiento público dentro del recinto hospitalario y debidamente señalizado con plazas de acceso para discapacitados.

─ **Puntos de información.** El personal que está en los mostradores de Información de las distintas puertas de entrada del Hospital, le facilitará información sobre el hospital.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES

(Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid)

Además de los derechos regulados en la Ley General de Sanidad, se reconocen como derechos de los ciudadanos en relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid:

- 1. El ciudadano tiene derecho a ser verazmente informado**, en términos comprensibles **en relación con su propia salud**, para poder tomar una decisión realmente autónoma. Este derecho incluye el respeto a la decisión de no querer ser informado.
- 2.** En situaciones de riesgo vital o incapacidad para poder tomar decisiones sobre su salud, se arbitrarán los mecanismos necesarios para cada circunstancia que mejor protejan los derechos de cada ciudadano.
- 3. El ciudadano tiene derecho a mantener su privacidad y a que se garantice la confidencialidad de sus datos sanitarios**, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.
- 4.** El ciudadano como paciente tiene derecho a conocer la identidad de su médico o facultativo, quien será responsable de proporcionarle toda la información necesaria que requiera, para poder

elegir y, en su caso, otorgar su consentimiento a la realización de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos, profilácticos y otros, que su estado de salud precise.

- 5.** El ciudadano como paciente tiene derecho a conocer si el procedimiento, diagnóstico o terapéutico que le sea dispensado será empleado en un proyecto docente o en una investigación clínica, a efectos de poder otorgar su consentimiento.
- 6.** El paciente, por decisión propia, podrá requerir que la información sea proporcionada a sus familiares, allegados u otros, y que sean éstos quienes otorguen el consentimiento por sustitución.
- 7.** El derecho a la información sobre la propia salud incluye el acceso a la información escrita en la historia clínica, resultados de pruebas complementarias, informes de alta, certificados médicos, y cualquier otro documento clínico que contenga datos sanitarios propios. El grado de confidencialidad de los mismos debe ser decidido por el paciente.

8. El ciudadano tiene derecho a ser informado de los riesgos para su salud en términos comprensibles y ciertos, para poder tomar las medidas necesarias y colaborar con las autoridades sanitarias en el control de dichos riesgos.

9. Los ciudadanos tienen derecho a la libre elección de médico y centro sanitario, así como a una segunda opinión, en los términos que reglamentariamente se determinen.

10. El ciudadano tiene derecho a que las prestaciones sanitarias le sean dispensadas dentro de unos plazos previamente definidos y conocidos, que serán establecidos reglamentariamente.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, respecto a la utilización del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid tienen los siguientes deberes individuales:

- 1.** Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.
- 2.** Utilizar las instalaciones de forma adecuada a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.
- 3.** Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos, ofrecidos por el Sistema Sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, procedimientos de incapacidad laboral y prestaciones.
- 4.** Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la presente Ley.
- 5.** Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste servicios en los mismos.
- 6.** Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y rechaza el procedimiento sugerido.