



GUÍA DEL PACIENTE



HOSPITAL NISA
Virgen del Consuelo

CARTA DE BIENVENIDA DEL DIRECTOR GENERAL

En nombre de Hospitales Nisa le doy la más cordial bienvenida.

Somos un grupo hospitalario de servicios de salud, líder en su sector en la Comunidad Valenciana y uno de los referentes de la sanidad privada en España.

Nuestra misión desde hace 40 años es ofrecer a los profesionales de la medicina, la plantilla más cualificada y los medios técnicos más avanzados que se requieran en cualquier especialidad médica.

Nuestra prioridad es el paciente y hacia él volcamos todos nuestros esfuerzos para asegurarle una atención médica de calidad. Tenemos una intención ética en toda nuestra actuación profesional y queremos ir más allá del trabajo bien hecho.

El objetivo de esta Guía es que usted conozca el funcionamiento del hospital y todos los servicios que le ofrece además de proporcionarle información que le será de utilidad durante su estancia en el centro. No obstante, en caso de que le surja alguna pregunta, no dude en hacérsela llegar al supervisor de la planta en la que esté ingresado y le ayudará en todo lo que precise.

Gracias por confiar en Hospitales Nisa. Su médico y todos los profesionales del centro estamos encantados de poder atenderle y deseamos su pronta recuperación.

Atentamente,
Director general

 URGENCIAS



LA LLEGADA AL HOSPITAL

En el momento del ingreso, diríjase a Admisión, situada en el vestíbulo de la entrada principal, para aportar la documentación necesaria:

- . El DNI (obligatorio para mayores de 14 años)
- . La solicitud de Ingreso emitida por el facultativo correspondiente, a excepción de los ingresos por el servicio de Urgencias
- . La tarjeta del seguro médico en caso de que tenga y la autorización de la compañía aseguradora para los ingresos o pruebas las pruebas que lo requieran. En caso contrario se le realizará un ingreso como privado.
- . Si es un paciente privado, se le podrá solicitar un anticipo del importe del proceso a realizar.

En el caso de la Seguridad Social, el volante y su tarjeta sanitaria para especialidades concertadas.

Habitaciones

Todas son individuales. Podrá escoger una suite en función de la disponibilidad.

Las habitaciones son de uso exclusivo para los enfermos si bien están dotadas de sofá cama que puede ser utilizado por el acompañante.

En caso de que el paciente tenga que trasladarse a la UCI, la habitación en la que estaba ingresado deberá quedar libre lo antes posible. Si el traslado se efectúa con posterioridad, los familiares pueden hacer uso de la habitación hasta las 8 de la mañana.

Durante su estancia en el hospital

Personal que le atenderá

Durante su estancia será atendido por diferentes profesionales, sin cuyo trabajo diario nos sería imposible conseguir nuestra meta que no es otra que mejorar su estado de salud.

Todos los profesionales van identificados ya sea con una tarjeta o con el uniforme.

Médico

Es el responsable de su proceso asistencial y la única persona autorizada para informarle, a usted y a sus familiares, sobre su estado de salud.

Equipo de Enfermería

Nuestros hospitales cuentan con personal de Enfermería que planifica y aplica los cuidados necesarios, así como los tratamientos que le ha prescrito el médico. Está permanentemente al tanto de sus necesidades y constituye un referente en todo el proceso de hospitalización. Los auxiliares de Enfermería por su parte, colaboran en los cuidados y atienden las necesidades básicas del paciente como el aseo o la comida. Todos ellos están coordinados por los supervisores de planta que también está a su disposición para lo que necesite.

Si requiere atención del personal de Enfermería que le cuida, llame al pulsador situado en la cabecera de la cama y será atendido lo antes posible.

Bloque quirúrgico:

Si su estancia en el hospital es por motivos quirúrgicos, usted y los familiares que le acompañan deben saber que el bloque quirúrgico en el que será intervenido cuenta con las instalaciones y equipamiento necesarios y con el equipo multidisciplinar que garantizan las condiciones adecuadas de seguridad, calidad y eficiencia.

El personal que le atenderá velará en todo momento por el respeto a su intimidad y porque usted y sus familiares se sientan arropados y tratados con la mayor humanidad, calidez y cercanía posibles. Tengan la tranquilidad de que contamos con un equipo de profesionales con sobrada experiencia y gran empatía.

Sus familiares serán informados por su médico una vez que haya terminado el procedimiento quirúrgico, en el postoperatorio inmediato y al alta.

Para su tranquilidad le mostramos la imagen de uno de nuestros quirófanos:



Visitas:

El horario recomendado de visitas es de 8 a 22h aunque en ocasiones el médico que le atiende puede indicar que se restrinjan las visitas en aras a su mejor recuperación y bienestar.

Se ruega a las visitas que eviten hablar en voz alta y recuerden que puede haber pacientes descansando en otras habitaciones o en estado grave.

El horario de visitas para pacientes que están ingresados en las Unidades de Cuidados Intensivos son:

. Uci Adultos: 12,30h a 13h y de 18,30 a 19h.

. Uci Pediátrica: 13,30h a 14h y de 19h a 19,30h.

Tabaco

Le informamos que según Ley 42/2010 está prohibido fumar en los Centros Sanitarios

Objetos personales y Seguridad:

Aconsejamos que acudan al ingreso en el hospital sin objetos de valor o grandes cantidades de dinero. En la habitación existe una caja de seguridad dentro del armario de la que pueden hacer uso sin ningún coste. El hospital no se hace responsable de cualquier extravío o sustracción.

Si por cualquier motivo precisan abandonar la habitación, le rogamos que lo comuniquen al personal de Enfermería para que la cierren.

Salud e Higiene

El lavado de las manos es la medida higiénica más efectiva para prevenir las infecciones hospitalarias. Lávese las manos con frecuencia y recuerde a las visitas que hagan lo mismo.

Mantenga una buena higiene personal. Es necesaria para mantener la salud y las normas de convivencia. El personal de Enfermería le informará si existe alguna indicación contraria y si usted lo necesita, le ayudará a realizarla. En el baño encontrará un neceser con los útiles básicos de aseo.

Se ruega por motivos de higiene que no tengan alimentos perecederos dentro de la habitación.

Dietas:

La alimentación forma parte de su tratamiento y la prescribe su médico. Si él autoriza una dieta sin restricciones, el hospital dispone de una carta para su selección.

El acompañante del paciente, si lo desea, puede solicitar al personal de planta que le sirvan el menú completo de desayuno, comida, merienda y cena en la habitación.

La dieta de acompañante tiene el cargo siguiente:

Desayuno	1,54 euros + IVA *
Comida	6,79 euros + IVA *
Merienda	6,79 euros + IVA *
Cena	1,54 euros+ IVA *

* (ver nota en la página 18)

Los horarios aproximados de comidas son:

Desayuno: 8-9h

Comida: 13-14h

Merienda: 16-17h

Cena: 19-20h

Animales y Plantas:

Por motivos sanitarios queda prohibida la entrada al hospital con animales domésticos o con mascotas de cualquier clase a excepción de perros lazarillos

Las flores no son recomendables en las habitaciones.





EL ALTA

Su médico le informará sobre su alta. Una vez recibida, debe pasar por el Control de Enfermería para recoger los informes y la documentación que le haya dejado allí su médico. Asegúrese de tener claras las instrucciones sobre el tratamiento a seguir.

Debe abandonar la habitación antes de las 12 del mediodía.

Entrega de pruebas tras el alta

Tras el alta pueden quedar resultados o informes pendientes de entrega de pruebas o exploraciones realizadas en el hospital por distintos servicios.

En el Control de Enfermería de la planta en la que ha estado ingresado le facilitarán un impreso para la posterior entrega de estos resultados o informes indicándole donde puede recogerlos.

En cumplimiento de la ley Orgánica de Protección de Datos Personales (L.O.PD 15/1999) y con la finalidad de garantizar la confidencialidad de sus datos médicos y personales, para la entrega de informes o resultados de pruebas o exploraciones es imprescindible:

. Que las retire personalmente el paciente mostrando su DNI o documento que acredite su identidad

. Que las retire personalmente el representante legal: padre, madre o tutor, en caso de menores o incapacitados mostrando su DNI o documento que acredite su identidad. Que el paciente o su representante legal AUTORICE expresamente a otra persona, de cuya identificación dejaremos constancia en el impreso de entrega de pruebas. En este caso, la persona autorizada por el paciente deberá también acompañar copia del DNI o equivalente de éste.

. En caso de que los documentos de los menores los recoja uno de los padres o tutores distinto al que ha dado sus datos en los boletines de admisión, deberá llevar consigo la autorización del progenitor o tutor que haya quedado registrado en el ingreso. En caso contrario deberá acreditar el parentesco mediante libro de Familia u otro documento.

Las pruebas y exploraciones realizadas e informadas durante su periodo de hospitalización quedan incorporadas a su Historia Clínica y al régimen establecido para las mismas en cuanto a su confidencialidad y custodia. Solo en caso de solicitar posteriormente una copia de las mismas, requerirá la autorización expresa establecida para el resto de su documentación clínica. Si desea solicitar un duplicado lo podrá hacer en el

servicio de Administración situado en la 1ª planta, donde le informarán de los plazos para poder retirarla, lo cual puede suponer un coste.

Facturación y Justificantes

Debe abonar los costes pendientes al finalizar su estancia en el hospital en Administración, situada en la 1ª planta. Si Administración se encontrara cerrada podrá realizar los trámites por vía telefónica y mediante transferencia. A estos efectos se dispone, en los Controles de Enfermería de hojas con información sobre el teléfono de contacto del servicio y un número de cuenta

Si deja deudas pendientes y tiene que volver a ingresar en el Hospital en el futuro, se le recordará el importe impagado.

Si la asistencia es a cargo de una entidad aseguradora y ha ingresado por urgencias el hospital iniciará los trámites para facturar a la entidad correspondiente.

Les recordamos que los consumos de teléfono, televisión, dietas de acompañantes, biberones y pañales entre otros, pueden no estar cubiertos por su compañía.

Si usted necesita un justificante o comprobante de su estancia en el hospital, se lo facilitarán en Administración situada en la 1ª Planta.

Horario de Administración

De lunes a viernes de 9:00h a 21:00h

Sábados, domingos y festivos solo por la mañana de 9h a 14h



SERVICIOS

Atención al paciente

El objetivo del hospital es tratar de mejorar día a día para ofrecer a nuestros pacientes la mejor atención posible, por lo que le pedimos que cumplimente la encuesta de satisfacción. Por favor, deposite esta encuesta en los buzones que encontrará junto al Control de Enfermería en su planta. Si encuentra alguna deficiencia, por favor, especifique el número de habitación para poder solucionar la incidencia.

Si encuentra mejorable la atención prestada, comuníquese al supervisor de la planta donde se encuentra ingresado o en su defecto al jefe de Enfermería. Si lo considera conveniente, la Dirección del hospital está a su disposición.

Además, puede expresar cuantas sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desee acerca de la atención recibida en el hospital completando las hojas de sugerencias que se les entregan a su ingreso y que puede depositar en el buzón que encontrará junto al Control de Enfermería de su planta.

Todas las sugerencias recibidas serán analizadas y tramitadas administrativamente. Le rogamos que indique su nombre y dirección para poder, en caso de que proceda, darle una respuesta.

Encontrará todas las encuestas en nuestra página web:
www.hospitales.nisa.es

Televisión

Su habitación está equipada con una TV que no está incluida en el precio de la habitación. Si usted desea contratar este servicio deberá solicitarlo en el Control de Enfermería. El coste es de 6,20 euros más IVA al día* (ver nota en la página 18) y deberá abonarlo en Administración en el momento de recibir el alta. Los cargos de la TV se realizan desde el día de la contratación (independientemente de la hora) hasta el día siguiente a las 12 horas.

Teléfono

También dispone de un teléfono en la habitación. Para hacer llamadas externas pulse primero el 0 y espere tono. Marque el número. El coste de la llamada es de 0,19 euros el paso* más IVA (ver nota en la página 18).

Aparcamiento:

Dispone de un aparcamiento público de pago enfrente del hospital.

El precio es de 0,05 el minuto. El máximo por día son 30,00 euros*

El garaje permanece cerrado de 23h a 7.30h

* (ver nota en la página 18)

Cafetería:

Está en la planta baja, cuenta con servicio de restaurante a la carta y menú del día. Durante la noche permanece cerrada pero el hospital dispone de máquinas expendedoras con comida y bebida.

Horario:

De lunes a viernes: de 7.30 a 22 h.

Sábados, domingos y festivos: de 8 a 22h.

Internet:

Dispone en el hospital de conexión gratuita a Internet. Para disfrutar de este servicio conéctese desde su terminal móvil a la red inalámbrica. Las claves de acceso le serán facilitadas en la hoja de bienvenida. Puede solicitar en el control de enfermería la hoja de instrucciones detalladas para la configuración de su ordenador. El hospital no ofrece soporte informático.

Nursería

Siempre en función de la ocupación, disponemos del servicio de Nursería. Se presta en la unidad de Neonatos y es atendido por personal especializado que facilitará a su bebé los cuidados necesarios y le informará detalladamente de los mismos a su regreso a la habitación.

Si desea pedir este servicio comuníquese al Control de Enfermería de su planta.

El horario establecido es de 21h a 9h pero si lo desea puede solicitar el horario que mejor se ajuste a sus necesidades.

El precio de la Nursería es de 29,92 euros más IVA* la noche en el horario establecido y de 49,65 euros más IVA* para más de 12 horas.

* (ver nota en la página 18)

Noticias de Hospitales Nisa:

Bimestralmente Hospitales Nisa publica la revista "Nisa Informa" que está a su disposición de forma gratuita en las salas de espera y expositores de las plantas. También puede consultarla en nuestra página web www.hospitales.nisa.es

Servicio Religioso:

El hospital dispone de un oratorio situado en la planta baja.



HOSPITAL NISA
Virgen del Consuelo



CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

Todo paciente tiene derecho

- . Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin discriminación de ningún tipo.
- . A recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso.
- . A que se respete la confidencialidad de los datos referentes a su salud. Nadie que no esté autorizado podrá acceder a ellos si no es al amparo de la legislación vigente.
- . A recibir toda la información sanitaria sobre su propia salud en cualquier proceso asistencial, y en la forma más idónea para su comprensión, con el objeto de ayudarle a tomar decisiones sobre su salud.
- . A decidir libremente entre las opciones clínicas que le presente el médico responsable de su caso, siendo preciso su consentimiento previo.
- . A no ser sometido a procedimientos diagnósticos o terapéuticos que conlleven riesgos relevantes para la salud o sean de eficacia comprobada, salvo si, previamente advertido de sus riesgos y ventajas, da su conformidad por escrito, plasmada en un consentimiento informado y siempre de acuerdo con lo legislado para ensayos clínicos.
- . A que se respete y considere el testamento vital o las voluntades anticipadas de acuerdo con la legislación vigente.
- . A recibir un informe de alta, al finalizar el proceso asistencial y, a que se le hagan y faciliten los informes y certificaciones acreditativas de su estado de salud, cuando sean exigi-

das mediante una disposición legal o reglamentaria.

- . A acceder a todos los documentos y datos de su historia clínica y obtener copia de los mismos, siempre que no perjudique la confidencialidad de terceros.
- . A formular sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos cuando se considere que existe un motivo justificado para hacerlo. Estas se deben evaluar y contestar por escrito por la persona competente en un plazo de tiempo adecuado.

Sus obligaciones como paciente de Hospitales Nisa:

- . Cumplir con las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones sanitarias dispuestas en Hospitales Nisa.
- . Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones de funcionamiento establecidas en Hospitales Nisa.
- . Facilitar de forma veraz sus datos de identificación así como los de la entidad que se hará cargo de los gastos que origine y los datos referentes a su estado físico y psíquico que sean necesarios para el proceso asistencial o por razones de interés general debidamente justificadas.
- . Tratar con el máximo respeto tanto al personal de los hospitales que cuida de su salud como a los demás usuarios y acompañantes.
- . Cuidar las instalaciones y los servicios sanitarios y colaborar en su mantenimiento.
- . Si el usuario abandonara el Hospital por decisión propia, deberá firmar un documento de alta voluntaria que exima al centro de cualquier responsabilidad.
- . Firmar una vez informado y aclarada cualquier duda al respecto, el consentimiento informado correspondiente al proceso al que vaya a ser sometido. Este consentimiento puede ser revocado libremente por escrito antes de la realización del proceso .
- . 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.

* El hospital se reserva el derecho a modificar los precios. Las tarifas vigentes se presentan en el Gabinete de Industria y Consumo y se encuentran a su disposición.



CARTERA DE SERVICIOS

SERVICIOS CENTRALES

Anatomía patológica

Diagnóstico por la imagen/Radiodiagnóstico

TAC

Resonancia magnética abierta

Angiografía digital y radiología vascular interven.

Radiología convencional

Densitometría

Ortopantomografía

Mamografía

Ecografía

Radiología pediátrica

Farmacia hospitalaria

Laboratorio

Hemoterapia/Depósito de sangre

Quirófanos

Especialidades quirúrgicas

Ginecología y Obstetricia

UCI adultos

UCI pediátrica/neonatal

Neonatos

Nursería

Urgencias

Presencia 24 horas

Medicina interna

Pediatría

Lunes a viernes 10-22 horas

Traumatología y cirugía ortopédica

(lunes a viernes, de 10 a 22 hs)

Resto y festivos: localizada

Alerta localizada

Resto de especialidades

Preoperatorios

ESPECIALIDADES MÉDICO-QUIRÚRGICAS*

Anestesia y reanimación
Unidad del dolor
Cirugía general y aparato digestivo
Cirugía endocrina, metabólica y de la obesidad
Cirugía laparoscópica
Cirugía oncológica
Cirugía de la mama
Coloproctología
Cirugía maxilofacial
Cirugía pediátrica
Cirugía plástica y reparadora
Cirugía torácica
Cirugía endoscópica de hiperhidrosis
Cirugía vascular
Cirugía cardíaca de adultos
Cirugía cardíaca pediátrica
Dermatología
Ginecología y Obstetricia
Unidad maternofoetal / Ecografía diagnóstico prenatal
Neurocirugía
Oftalmología
Cirugía refractiva (Intralase y Láser excimer)
Cirugía de retina (polo posterior)
Otorrinolaringología
Traumatología y cirugía ortopédica
Cirugía artroscópica
Cirugía de columna
Traumatología infantil
Urología
Andrología
Cirugía laparoscópica
Láser próstata (hiperplasia benigna)
Exploraciones urológicas (urodinámica)
Rehabilitación del suelo pélvico
Litotricia
Urología infantil

* Algunas de estas especialidades son atendidas por profesionales libres que operan y/o pasan consulta en nuestro hospital
Más información en www.hospitales.nisa.es

ESPECIALIDADES MÉDICAS*

Alergia adultos
Alergia pediátrica
Aparato digestivo
Exploraciones digestivas
Endoscopias
Cápsula endoscópica
Cardiología
Hemodinámica
Arritmias y muerte súbita (electrofisiología cardíaca)
Cardiología pediátrica
Endocrinología
Medicina interna
Medicina preventiva - Chequeos
Nefrología
Hemodiálisis
Neumología
Pruebas funcionales respiratorias
Neurofisiología clínica
Estudio de sueño
EMG - Potenciales evocados y EEG
Neurología
Pediatría
Pruebas diagnósticas pediátricas
Centro de vacunación
Neuropediatría
Otoneurofisiología
Psiquiatría
Oncología
Hospital de día oncológico
Oncología radioterápica
Radioterapia
Radiocirugía
Braquiterapia
Reumatología
UNIDADES ESPECIALES*
Reproducción humana
Laboratorio de genética
Unidad de terapia músculo-esquelética con ondas de choque
Unidad de pie diabético, podología y curación de heridas
Cámara hiperbárica local

NUESTRO GRUPO

VALENCIA



**HOSPITAL NISA
VIRGEN DEL CONSUELO**



**HOSPITAL NISA
VALENCIA AL MAR**

SEVILLA



**HOSPITAL NISA
SEVILLA ALJARAFE**



**HOSPITAL NISA
9 DE OCTUBRE**



**HOSPITAL NISA
AGUAS VIVAS**



**CENTRO MÉDICO NISA
SAN BERNARDO**



Nuevo hospital en la entrada sur
de la ciudad en construcción

ALICANTE



**CENTRO DE DAÑO CEREBRAL
NISA VINALOPÓ**

CASTELLÓN



**HOSPITAL NISA
REY DON JAIME**

MADRID



**HOSPITAL NISA
PARDO DE ARAVACA**

Alicante

Centro de Daño Cerebral
Nisa Vinalopó (Elche)

Castellón

Hospital Nisa Rey Don Jaime

Madrid

Hospital Nisa Pardo de Aravaca

Sevilla

Hospital Nisa Sevilla-Aljarafe
Centro médico Nisa San Bernardo

Valencia

Hospital Nisa Virgen del Consuelo
Hospital Nisa 9 de Octubre
Hospital Nisa Valencia al Mar
Hospital Nisa Aguas Vivas (Ctra. Alzira-Tavernes)
Nuevo hospital en la entrada sur de la ciudad
en construcción.

Fundación Hospitales Nisa

Si desea ampliar información consulte
nuestra página web.



HOSPITALES NISA

www.hospitales.nisa.es