

TU PASO POR HOSPITALIZACIÓN EN CLÍNICA ERCILLA



 Calle Ercilla, 10 48009 BILBAO

 944 25 25 00

Índice

1	INTRODUCCIÓN	3
2	NUESTROS COMPROMISOS	4
3	PRÓLOGO	5
4	ADMISIÓN	6
5	ESTANCIA HOSPITALARIA.....	6
	INGRESO.....	6
	ARTÍCULOS DE CARÁCTER PERSONAL	7
	VISITA MÉDICA.....	7
	PACIENTE QUIRÚRGICO.....	8
	ALTA HOSPITALARIA	8
	JUSTIFICANTES.....	8
6	INFORMACIÓN GENERAL	9
	COMIDAS	9
	VISITAS.....	9
	USE	10
	RECOMENDACIONES	10
	DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	10

1 INTRODUCCIÓN

Cómo identificar a tu equipo de Asistencia Sanitaria

Utilizamos un **código de color** en nuestros uniformes para que puedas identificar fácilmente a las personas del equipo sanitario de la Clínica. También utilizamos credenciales con nuestros nombres y el símbolo de identificación "e" para que puedas identificar de forma rápida, con quién puedes comunicarte en euskera. Este símbolo se utiliza en la ropa de trabajo y/o en los puestos de trabajo.

ENFERMERÍA (azul claro), **TCAE** (Técnico/a en cuidados auxiliares de enfermería - rosa), **TER** (Técnico especialista en rayos - morado), **EQUIPO MÉDICO** (blanco), **FISIOTERAPEUTAS** (azul oscuro), **SADOC** (Servicio de Admisión y Documentación clínica - azul marino), **LIMPIEZA, EQUIPO QUIRÚRGICO** (azul oscuro), **ALUMNADO** de las Escuelas y Facultades (blanco).

Si necesitas ayuda, no dudes en preguntarnos.





2 NUESTROS COMPROMISOS

En Mutualia tenemos el propósito de garantizar el derecho a la salud, a la seguridad y al bienestar de las personas, en colaboración con la Seguridad Social, tomando nuestros valores (**cercanía, eficiencia, profesionalidad, vanguardismo, transparencia y equipo**) como referencia de actuación para ser una mutua de confianza, sostenible y reconocida por la calidad de sus servicios avanzados y trato humano.

En Mutualia somos conscientes del cambio que supone para ti paciente y tu familia, el ingreso hospitalario.

El personal de la Clínica trabaja diariamente para darte la mejor atención, tratamiento y cuidados. Tenemos presente la política lingüística y así ofrecer nuestros servicios en las lenguas oficiales.

En el Área Sanitaria existen grupos de trabajo llamados comités que están formados por diferentes perfiles profesionales que trabajan para darte la mejor atención durante tu estancia hospitalaria.

Estos grupos de trabajo han participado en la elaboración de la siguiente guía:

- ▣ Comité de Personalización de la Atención Sanitaria. COPA
- ▣ Comité de Seguridad de Pacientes
- ▣ Comité de Infecciones
- ▣ Comité de Farmacia
- ▣ Comité de Urgencias
- ▣ Comité de Docencia, Formación e Investigación. DOFI
- ▣ Comité de Ética
- ▣ Comité de ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
- ▣ Comité de Diversidad
- ▣ Imagen-Comunicación
- ▣ Euskara Taldea
- ▣ Equipo de Heridas
- ▣ Comité de Diagnóstico por Imagen
- ▣ Comité de Higiene de manos



TU PASO POR HOSPITALIZACIÓN

3

PRÓLOGO

En Mutualia somos conscientes del cambio que supone para ti paciente y tu familia el ingreso hospitalario. El personal de la Clínica trabaja diariamente para dar la mejor atención, tratamiento y cuidados.

Cualquier sugerencia de mejora es importante, por lo que al finalizar la estancia te enviaremos al teléfono móvil una encuesta de satisfacción para poder introducir las áreas de mejora que consideres oportunas.

Mutualia garantiza que todos los datos personales son tratados según la ley vigente (Ley Orgánica 15 /1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal).

En este documento, te describimos cómo será el proceso completo, lo que te ayudará a que tu paso por hospitalización sea lo más cómodo posible.

¿Quieres dar **un paseo por tu estancia** en la Clínica Ercilla?





Ante cualquier duda puedes
hablar con la **USE**

***Unidad Sanitaria de Enlace**

4 ADMISIÓN

Se realiza en el mostrador de la planta baja de la **Clínica Ercilla 10**, donde por tu seguridad, te colocaremos una **pulsera identificativa** con tus datos personales que deberás comprobar que sean los correctos y llevar durante tu estancia hospitalaria hasta el momento del alta, para asegurar que todos los profesionales te **identifiquen correctamente** y te proporcionen una atención adecuada.

El personal sanitario te acompañará a la habitación asignada.

5 ESTANCIA HOSPITALARIA

INGRESO

En el momento del ingreso, el personal sanitario te mostrará los dispositivos de la habitación y los medios para comunicarte con el personal, así como te explicará las normas y funcionamiento del servicio.

El personal de enfermería te tomará las constantes y te hará una evaluación inicial muy detallada que servirá para establecer el plan de cuidados durante tu estancia y te acompañará durante todo el proceso.

Es importante que nos informes sobre la medicación que estás tomando aportando la **hoja de Tratamiento Activo**, para que el equipo médico la pueda considerar en tu tratamiento. Te solicitaremos que traigas tu medicación habitual en los envases originales que serán recogidos por el personal de enfermería y administrados según pauta.

No tomes ningún medicamento durante tu estancia **que no haya sido indicado por el equipo médico**, para prevenir interacciones con medicamentos prescritos durante el ingreso.

En caso necesario, te facilitaremos los dispositivos que necesites para tu tratamiento, como muletas o silla de ruedas.

No está permitido fumar, ingerir bebidas alcohólicas o tomar cualquier otro tipo de sustancia no indicada por el personal sanitario en todo el recinto hospitalario.





ARTÍCULOS DE CARÁCTER PERSONAL

La clínica te ofrece un **set de bienvenida** con artículos básicos de higiene personal y camisola. **Te recomendamos** traer zapatillas cerradas, ropa interior y evitar traer joyas y otros objetos de valor, ya que la clínica, no se hace responsable de la pérdida o deterioro de estos artículos.

Te recomendamos traer
zapatillas cerradas, ropa
interior y evitar traer joyas y otros
objetos de valor

VISITA MÉDICA

El pase de visita médica es de lunes a viernes de 9:00h a 11:00h y los fines de semana y festivos a partir de las 10h de la mañana dependiendo de la actividad de la clínica.

El equipo médico te mantendrá informado sobre las pruebas o intervenciones que sea necesario realizar, sobre la medicación que debes tomar y sobre la evolución de tu estado de salud. Pregunta todo lo que desees sobre tu enfermedad y/o tratamiento.

Para las intervenciones quirúrgicas y determinadas pruebas diagnósticas requeriremos de tu **consentimiento** explícito. El equipo médico te informará de los riesgos y beneficios de la intervención o prueba a realizar y te pedirá que firmes el consentimiento por escrito, salvo si es una urgencia vital.





PACIENTE QUIRÚRGICO

La **víspera y día de la intervención** quirúrgica debes **ducharte con jabón antiséptico** (entregado previamente por el personal de enfermería) insistiendo en la zona a operar, y no debes echarte cremas, desodorante, ni maquillaje.

Respetas **las ayunas** según indicación médica.

En caso de **tratamientos crónicos** o **premedicación** pautaada, debes seguir las indicaciones dadas por el servicio de anestesia.

En el caso de tener prótesis dental, auditiva, lentillas o gafas, así como piercings, anillos, cadenas, reloj, uñas postizas o esmalte de uñas, **debes retirártelos**.

Si eres mujer y tienes **la menstruación**, utiliza sólo compresas, ni tampones ni copas menstruales.

Te proporcionaremos una **bata quirúrgica, calzas y gorro** para traslado al área quirúrgica.

El **personal de enfermería de hospitalización** realizará las acciones oportunas tales como **canalización de la vía venosa, rasurado** de la zona a operar, **toma de constantes**, etcétera.

Tras la realización de la intervención quirúrgica, el equipo médico te **informará a ti y a tu familia** autorizada en la habitación.

Si se te implanta en la intervención quirúrgica, algún material de osteosíntesis o prótesis, te entregaremos un **"Pasaporte de Implantes"** con la información del material implantado.

ALTA HOSPITALARIA

Recibirás un informe en el que se detallan las pautas para seguir en el domicilio, **Indicación de la medicación** que debes tomar. Te entregaremos las recetas.

Instrucciones de rehabilitación, si corresponde.

Fechas de las **próximas citas**.

Mutualia valorará las **necesidades para tu traslado**, si fuera necesario.

En el caso de que solicites el **alta voluntaria** en contra del criterio médico, deberás firmar el documento de "alta voluntaria" que te entregarán en hospitalización.

JUSTIFICANTES

Se facilitarán a las personas acompañantes **justificantes de ingreso** y de intervención quirúrgica, que deberán solicitar en admisión de la planta baja o al médico responsable si procede.





6 INFORMACIÓN GENERAL

COMIDAS

Si por alguna **necesidad alimenticia especial** (alergias o intolerancias) necesitas que adaptemos algún aspecto de nuestro funcionamiento en las comidas, por favor, no dudes en comunicárnoslo.

Horario de las comidas:

Desayuno: 9:00

Comida: 13:00

Merienda: 16.30

Cena: 20:00

VISITAS

Horario de visitas:

De 8:00 a 21:00.

Si necesitas una **adaptación alimenticia especial** (por alergias o intolerancias), por favor comunícanoslo.

Se aconseja que en la habitación **no** permanezcan más de **2 personas** por paciente de forma simultánea.

Las personas acompañantes disponen para su descanso de un sillón reclinable en la habitación. Las camas son de uso exclusivo para pacientes.

Dependiendo del proceso asistencial, puede que te restrinjan o incluso se **prohíban las visitas externas**.

Encontrarás **dispensadores de agua fría** en la entrada del pasillo de hospitalización.





Use

La unidad sanitaria de enlace (enfermera de enlace) se encargará previo o durante el ingreso de explicarte las **normas**, funcionamiento de la clínica, ayudas, prestaciones económicas y sociales disponibles.

Te llamará por teléfono al día siguiente del alta para preguntar sobre tu evolución en el domicilio y te facilitará un teléfono de contacto **para resolver posibles dudas** y preguntas que te puedan surgir.

RECOMENDACIONES

Se recomienda, tanto para pacientes como para acompañantes, utilizar el **dispensador con antiséptico** de la habitación para la higiene de manos con el fin de evitar infecciones.

El silencio es importante para la recuperación del paciente. Respeta también el descanso del resto.

En cumplimiento de la
LOPD no podemos facilitar
información sobre el nº de tu
habitación

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Existe una carta de derechos y obligaciones para pacientes y personas usuarias de Mutualia. La puedes consultar en el siguiente código QR.



Carta de derechos
y obligaciones



Enlaces de Interés

Programa Educator:

<https://www.mutualia.eus/es/educator/>

Enlace a la página web de Mutualia:

<https://www.mutualia.eus/es/>

Red de centros:

<https://www.mutualia.eus/es/red-de-centros/>

APP de Mutualia

Te animamos a que te **descargues la APP de Mutualia**, que te ayudará a gestionar tu salud de forma sencilla e intuitiva, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos.

<https://www.mutualia.eus/es/app/>





mutualia
