



POUCLINICA  
NTRA. SRA.  
DEL ROSARIO

GUIA  
D'ACOLLIDA  
DEL PACIENT





## ÍNDIX

<b>INFORMACIÓ GENERAL</b> .....	3
Qui som .....	4
Política de qualitat .....	5
La seva opinió és important . Valori'ns! .....	6
<b>L'HOSPITAL</b> .....	7
Plànols i accessos.....	7
Serveis.....	12
<b>HOSPITALIZACIÓ</b> .....	14
En arribar .....	14
- Documentació que ha d'aportar .....	14
- Pacient Internacional.....	15
- Informació addicional .....	15
- Habitacions .....	16
Durant la seva estada .....	17
- Identificació.....	18
- Informació general.....	20
- Informació clínica .....	21
- Acompanyament y visites .....	22
En sortir.....	23
- Alta mèdica.....	23
- Alta voluntària.....	23
- Recomanacions.....	24
<b>INFORMACIÓ CLÍNICA I ADMINISTRATIVA</b> .....	25
Consentiment informat .....	25

## BENVINGUDA

---

Volem donar-li la benvinguda a Policlínica Nuestra Señora del Rosario i agrair-li que hagi escollit el nostre centre, confiant en nosaltres per tractar-se i/o recuperar-se.

Volem oferir-li la millor atenció possible posant a la seva disposició gairebé **50 anys d'experiència, la millor tecnologia de l'illa, les tècniques més innovadores i un personal altament qualificat**, en contínua formació especialitzada per a oferir-li una assistència personalitzada, respectuosa i propera. Un equip humà que s'esforça cada dia per aconseguir que la seva estada a l'hospital sigui el més satisfactòria possible.

Amb aquesta guia volem mostrar-li tots els serveis i instal·lacions que tant vostè com els seus familiars i acompanyants tenen a la seva disposició.

Si té alguna consulta o suggeriment, no dubti a fer-nos-la arribar a través del personal d'atenció del centre

Li desitgem una ràpida recuperació i una agradable estada.



Dr. Francisco Javier Vilás San Julián

Conseller Delegat  
GRUP POLICLÍNICA



# INFORMACIÓ GENERAL

## QUI SOM

El Grup Policlínica neix fa gairebé mig segle gràcies a la tenacitat, lliurament i amor per Eivissa del **Dr. Julián Vilás Ferrer**, qui va aconseguir establir els fonaments d'una sanitat privada de qualitat a l'Illa. De la mà dels seus fills, el **Dr. Francisco Javier Vilás** i **Na Marta Vilás**.

L'hospital original no només ha anat creixent, sinó que també ha incorporat consultes externes, unitat de rehabilitació, un servei propi de transport sanitari i un centre de Medicina Estètica i Cirurgia Plàstica. Ara estem presents en diversos punts de l'illa i col·laborem amb el servei públic de salut de les Balears, IBSalut, prestant els serveis d'Hemodinàmica i Neurocirurgia a tota la població pitiusa.

**La innovació constant i la intenció de dotar Eivissa d'una alta qualitat assistencial** ha estat també una constant per al grup, la qual cosa ha portat a la nostra unitat de Neurocirurgia a ser pionera a Europa de la tècnica més avançada en la intervenció de columna, i únics formadors acreditats en el continent.

A més, a través de la **Fundació Julián Vilás Ferrer**, el grup és capaç de dur a terme iniciatives que retornin a la societat eivissenca tot el suport i afecte rebut durant tots aquests anys.

El compromís de **qualitat** amb els nostres pacients i clients és un valor «viu» que, lluny de instal·lar-se a l'acomodament de les normatives i protocols establerts, **evoluciona constantment cap a la millora dels estàndards assistencials**.



# INFORMACIÓ GENERAL



## POLÍTICA DE QUALITAT

Grupo Policlínica és un grup empresarial líder en la gestió de serveis sanitaris des de l'any 1969.

Amb més de 50 anys al servei dels ciutadans d'Eivissa i Formentera, sempre ha prevalgut l'interès per l'aplicació contínua de la darrera tecnologia, la qual cosa està unida a un magnífic equip professional i a un tracte proper i personalitzat a cada pacient.

Perseguim promoure polítiques de seguretat i de qualitat assistencial, orientades a satisfer les necessitats i les expectatives de tots els nostres pacients.

Per això, Grupo Policlínica (format per Policlínica Ntra. Sra. del Rosario, Eiviconsulta, Clínica Vila Parc, Logprosa i Clínica Premium- Eiviestetic) estableix, declara i assumeix els principis següents:

1 . La nostra atenció sanitària se centra en els nostres pacients, **preocupant-nos per la seva seguretat i per la satisfacció** de les seves expectatives.

2 . Perseguim la millora contínua de la qualitat dels nostres serveis a través de les diferents **Comissions Clíniques**, analitzant les nostres dades i informació per identificar les nostres àrees de millora.

3 . Complim amb els requisits legals i regulacions aplicables al sector, a través de la **Comissió d'Ètica Assistencial i Prevenció de Riscos**.

4 . Considerem que el desenvolupament professional de les persones que treballen amb nosaltres és un motor imprescindible per a la **innovació i coneixement**. Per aquesta raó, la formació i el reciclatge és un dels nostres principals objectius.

# INFORMACIÓ GENERAL

5 . Considerem essencial oferir als nostres pacients **equips moderns, innovadors i adaptats** a l'avanç de la tecnologia.

6 . El nostre servei personalitzat al pacient vol ser un referent a l'illa d'Eivissa en relació a la prestació de serveis relacionats amb el Turisme Sanitari o de Salut. Per aconseguir-ho, tenim cura d'aspectes com l'amabilitat i la cordialitat, i busquem transmetre els valors de la nostra organització: familiaritat, responsabilitat, confiança, honestedat i transparència, qualitat humana, respecte, ètica, superació, esforç, confidencialitat i sostenibilitat. Ens agrada creure i dir que "**pensar com pacient és el nostre valor**".

7. **Policlínica Ntra. Sra. del Rosario aborda** les decisions clíniques recolzant-se en una metodologia la base de la qual és l'evidència científica. Utilitza de forma conscienciosa, assenyada i explícita les millors proves resultants de la investigació científica a l'hora de prendre decisions sobre la salut dels nostres pacients.



La nostra **Política de Qualitat**, que serveix de marc de referència per establir i revisar els Objectius Estratègics i de Qualitat, està **implantada, actualitzada i comunicada a tots els nostres empleats**.

## LA SEVA OPINIÓ ÉS IMPORTANT. VALORI'NS!

No dubti en fer-nos arribar qualsevol suggeriment o comentari que consideri oportú.

Pot fer-ho:

- escrivint directament a: [calidad@grupopoliclinica.es](mailto:calidad@grupopoliclinica.es)
- a la secció "Valora'ns" de la nostra pàgina web [www.grupopoliclinica.es](http://www.grupopoliclinica.es)
- a la bústia de suggeriments instal·lada a la Recepció principal i a la planta 3 – sala d'espera d'UCI.
- a les màquines situades a les recepcions.
- mitjançant la nostra APP, disponible per descarregar a Google Play (per Android) i en Apple Store (per iPhone).

Recordi que **un minut** del seu temps ens ajuda a millorar.



# L'HOSPITAL



Disposem de **36 habitacions**: 33 de categoria estàndard i 3 Suites.

## ▶ INSTAL·LACIONS

3 sales d'operacions de cirurgia amb ingrés, 1 paritori, unitat de cures intensives (9 boxs), servei d'urgències 24 hores, anàlisis clíniques, anatomia patològica, farmàcia hospitalària i 1 sala d'hemodinàmica i radiologia intervencionista i una àrea de diagnòstic per imatge composta per 1 TAC, RMN, 1 densitòmetre i 1 mamògraf.

## PLÀNOLS I ACCESSOS



### COM ARRIBAR



#### Transport privat

Als carrers adjacents hi ha zones d'aparcament tarifat (zona blava). Si ho desitja, pot abonar el parquímetre a través d'aplicació mòbil. Trobarà informació en els parquímetres.



#### Transport públic

Hi han parades d'autobusos a l'Avinguda Espanya, a escassos minuts a peu de l'Hospital. Pot consultar les línies de servei regular a: [www.ibizabus.com](http://www.ibizabus.com)



#### Taxi

Si vol sol·licitar un taxi pot fer-ho des de la Recepció principal o des de la d'Urgències



#### Bicicletes de lloguer/pàrquing

Existeix un servei de lloguer de bicicletes davant del centre a via romana



L'hospital es troba situat en **Vía Romana S/N, 07800 d'Eivissa.**



# L'HOSPITAL

## PLANTA 0



 LABORATORI

 RESSONÀNCIA MAGNÈTICA NUCLEÀR (RMN)

 QUIRÒFAN D'HEMODINÀMICA

 TAC

 RAIGS X

 URGÈNCIES

 URGÈNCIES - ADMISSIÓ

 URGÈNCIES - SALA ESPERA

 ENTRADA/SORTIDA

 ASCENSOR

 ACCÉS RESTRINGIT

 LAVABOS ACCESSIBLES

 LAVABOS



# L'HOSPITAL

## PLANTA 1



# L'HOSPITAL

## PLANTA 2



# L'HOSPITAL

## PLANTA 3



## SERVEIS

Amb l'objectiu de prestar una **atenció integral** als nostres pacients, en Policlínica Nuestra Señora del Rosario comptem amb totes les especialitats mèdiques i unitats especialitzades, així com amb el compromís per l'excel·lència en la nostra organització.

Pot consultar la nostra cartera completa de serveis i quadre professional a [www.grupopoliclinica](http://www.grupopoliclinica.com).



### RECEPCIÓ

En les diferents recepcions de l'hospital Vè, rebrà la informació que necessiti per ser atès convenientment.

**Tel. 971 30 23 54**

Dilluns a divendres: 8:00 - 21:00

Dissabtes: 8:00 - 14:00



### ATENCIÓ AL PACIENT

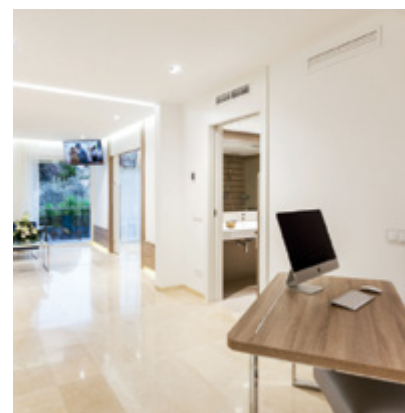
Situat davant de la Recepció principal de la clínica, situada en primera planta.



### DEPARTAMENT INTERNACIONAL

Si necessita ser atès en el seu idioma d'origen, el departament internacional l'acompanyarà quan hagi de ser visitat per un metge i quan necessiti qualsevol aclariment o seguiment.

Podem atendre en castellà, català, anglès, alemany i francès.





## SMART TV

Disposa de Smart tv en l' habitació.

Per veure-la, ha d'abonar l'import prèviament a la màquina situada a la planta, al costat del control de la enfermeria (excepte per a les habitacions VIP, on el seu ús és gratuït).

A la segona planta hi ha disponible una màquina per a comprar auriculars, també per als acompanyants.

El comandament de la televisió està ubicat a la capçalera del llit, juntament al timbre per trucar.

### Canals disponibles:

SUPER RTL

Eurosport 1  
Deutschland

Euronews French SD

Canal 4

Rai 1

Rai 2

Rai 3

Rai New 24

Das Erste

Clubbing TV

Cubavisión  
internacional

Al Jazeera Channel



## WI-FI

L' hospital disposa de xarxa wifi gratuïta a tot el recinte. Sol liciti a la recepció principal les claus para al seu accés i a la recepció d' urgències ( els festius i caps de setmana).

També pot connectar-se a la nostra xarxa wifi d'alta velocitat mitjançant pagament, a través de codi QR, amb el telèfon mòbil o mitjançant el pagament a la màquina expenedora.

L' hospital no es fa responsable, en cap cas, dels danys materials que es puguin ocasionar el seu dispositiu mòbil.



## DOCUMENTACIÓ CLÍNICA

Si desitja que se li faciliti còpia dels documents, informes o dades de la seva història clínica, pot sol·licitar-ho al personal de Recepció situat a l'entrada principal.



## CAFETERIA

Està situada a la primera planta i el seu horari és de dilluns a divendres, de 08:00 h. a 15:00 h. i dissabtes de 08:00 h. a 13:00 h.



## EN ARRIBAR



### DOCUMENTACIÓ QUE HA D'APORTAR

- Document identificatiu del pacient (DNI, NIE, passaport...).
- Si desitja ser atès a través d'una assegurança de salut ha d'aportar el document acreditatiu d'aquesta (targeta, carta assistencial...).
- En cas d'ingrés quirúrgic cal aportar el consentiment informat de l'acte quirúrgic signat pel doctor i el pacient, així com la documentació del preoperatori que se li requereixi (proves realitzades abans de la intervenció).
- Si és un pacient privat haurà d'aportar el pressupost acceptat i signat juntament amb el justificant de la transferència bancària.

### APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ EN PROCESSOS O UNITATS CONCRETES

En cas que sigui necessari aportar un altre tipus de documentació, serà informat prèviament pel nostre personal.





## PACIENT INTERNACIONAL

Algunes assegurances de salut internacionals, o assegurances de viatge que cobreixen assistència sanitària, requeriran la sol·licitud d'un import en concepte de dipòsit. Aquest pot variar en funció de la prestació a realitzar i es tornarà (o restarà de la factura, segons procedeixi) un cop finalitzada la prestació.



## HIGIENE I ESTRIS PERSONALS

- Us aconsellem que dugueu de casa els estris de neteja personals: raspall de dents, esponja, pinta, etc.
- A la unitat d'hospitalització us proporcionaran una camisa de dormir o pijama i una bata.



## INFORMACIÓ ADDICIONAL

### • Informació mèdica

El metge responsable de l'ingrés informarà únicament al pacient o a les persones designades pel mateix del seu estat de salut, garantint sempre la confidencialitat de les seves dades.

### • Medicació, al·lèrgies, dietes especials

En cas d'estar prenent alguna medicació, si vostè és al·lèrgic o si per valors o motius religiosos vol demanar alguna dieta específica, si us plau, feu-ho saber al nostre personal sanitari.



### • Servei d'acompanyament hospitalari

El health coaching és un servei d'acompanyament que oferim gratuïtament amb la finalitat de donar cobertura a les necessitats de suport emocional durant l'hospitalització. Sol·liciteu aquest servei a qualsevol dels controls d'infermeria de l'hospital.



## HABITACIONS

Excepte en casos concrets, les habitacions de l'hospital són d'ús individual i disposen de lavabo amb dutxa. Si Vè. pertany a alguna companyia asseguradora, pot consultar a «admissió» quins serveis queden coberts i/o el suplement dels mateixos.

Les habitacions estàndard (consultar sobre les Suites) estan dotades de climatització fred/calor i disposen de llit amb sistema elèctric de control de moviments, de fàcil utilització, perquè pugui canviar de postura quan ho desitgi.

Totes les habitacions disposen de sofà-llit per a l'acompanyant i, a més, de:

- **Telèfon:**

Haurà de sol·licitar la seva activació al personal de la Recepció principal. Per realitzar trucades externes, marqui el 0 seguit del número de telèfon amb el qual vol contactar.



# HOSPITALITZACIÓ



*\* La clínica no se'n responsabilitza en cas de robatori o pèrdua.*

- **Sistema de trucada/avís d'infermeria**

Ubicat a la capçalera del llit trobarà el dispositiu per contactar amb el servei d'infermeria, que l'atendrà el més aviat possible.

- **Caixa Forta**

Algunes habitacions disposen de caixa forta. Si necessita utilitzar-la pot demanar-ho al personal de la Recepció principal o al de la Recepció d'Urgències els dies festius i durant els caps de setmana.

En cas de no utilitzar-la, li aconsellem que lliuri a familiars o acompanyant tots els objectes de valor (joies, diners, etc.). \*

- **Assecador**

Sol·licitau-lo al nostre personal.

- **Servei de préstec de llibres**

## DURANT LA SEVA ESTADA

Si us plau, col·labori amb el nostre personal sanitari en tot el que li demani per tal que el procés d'hospitalització sigui òptim.

El personal d'infermeria s'encarregarà de les cures. La supervisora d'infermeria de la planta és la persona a qui es pot adreçar davant qualsevol gestió o consulta que vulgui fer, o bé per transmetre-li suggeriments de millora.



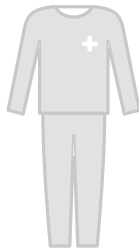
# HOSPITALITZACIÓ



## IDENTIFICACIÓ

- **Personal de l'hospital**

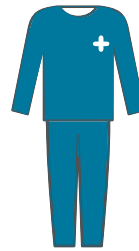
Davant de qualsevol dubte sobre el professional que l'atén, demani-li que s'identifiqui.



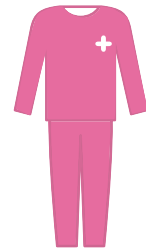
PERSONAL  
ADMINISTRATIU  
I ATENCIÓ  
PACIENT



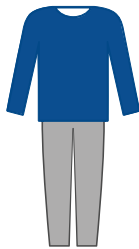
PERSONAL  
MÈDIC



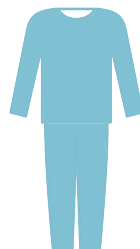
PERSONAL SA-  
NITARI  
(DUES I AUXILIARS;  
TÈCNICS DE RAIGS)



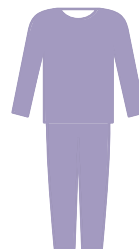
PERSONAL  
LABORATORI



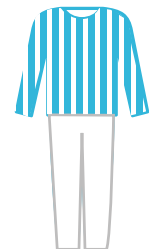
PERSONAL  
SEGURETAT



PERSONAL  
DE QUIRÒFAN



PERSONAL DE  
CURES INTENSIVES.  
PERSONAL ZONA  
VIP



PERSONAL  
NETEJA





## SEGURETAT DEL PACIENT

- **Polsera identificativa:**

La identificació inequívoca dels pacients és una prioritat de la nostra atenció sanitària.

La seva participació activa és fonamental per a la identificació i, per tant, la seguretat del pacient.

***L'objectiu de la polsera identificativa és conèixer en tot moment la identitat del pacient, per tal de garantir la seva seguretat clínica mentre es troba hospitalitzat.***

**Si us plau**, porti la polsera identificativa en tot moment, fins i tot el dia d'alta fins que surti de l'hospital. En arribar a casa pot procedir a retirar-la i eliminar-la. Comunicui el seu deteriorament, robatori o pèrdua al personal sanitari.

- **Nounats**

El nounat serà identificat amb un braçalet.



- **Higiene de mans:**

La higiene de mans és el procediment més important i eficaç per a la prevenció i el control de les infeccions hospitalàries.

Igual que han de fer tots els professionals que us atenen, assegureu-vos de rentar-vos les mans o utilitzau la solució hidroalcohòlica, disponible a totes les habitacions, abans i després de les cures; també ho han de fer els acompanyants.

- **Mobilitat:**

És important que conegueu la ubicació del timbre i del llum.

Asseu-vos uns minuts a la vora del llit abans d'aixecar-vos i no us aixequiu mai sense ajuda si us sentiu feble o amb mareig.

Manteniu l'habitació ordenada i sense objectes; en cas d'urgència, el desordre pot entorpir les accions del personal sanitari.





## INFORMACIÓ GENERAL

- **Ús de telèfons mòbils**

Per tal de no molestar altres pacients preguem l'ús mínim de telèfons mòbils.

- **Menjars**

Els menjars es serveixen en l'horari establert.

**Horaris:** Desdejuni: 9 .00 h .; Dinar: 13 .00 h .; Berenar: 17 .00 h .; Sopar: 20 .00 h .

**L'acompanyant.** Pot sol·licitar aquest servei a la Recepció principal abans de les 9.30 h. o a la d'Urgències (festius i caps de setmana).

**Dieta del pacient.** És molt important que segueixi la dieta marcada pel seu metge i no consumeixi altres aliments o begudes. Si per motius d'intolerància, al·lèrgia o creences religioses no pot prendre determinats aliments, comuniqui-ho al personal sanitari.



## PROHIBIT FUMAR

Us recordam que, en compliment de la legislació vigent, no està permès fumar als establiments sanitaris. Tampoc no s'hi permeten cigarretes electròniques.

# HOSPITALIZACIÓN



## INFORMACIÓ CLÍNICA

- **Comunicació amb el personal sanitari**

Comuniqui al personal sanitari qualsevol dolor o malestar. Durant l'ingrés, el metge li informarà de l'evolució del seu estat de salut, així com de les possibles proves necessàries a realitzar.

Només el pacient o les persones designades pel mateix seran informats de l'evolució de l'estat de salut, d'acord amb la normativa vigent. Si es tracta de menors d'edat la informació només serà transmesa als pares o al tutors legals del menor.



## SUGGERIMENTS

Us suggerim que anoteu qualsevol dubte o pregunta que vulgueu fer a l'equip d'infermeria o a l'equip mèdic; així no us n'oblidareu quan el personal mèdic us faci el seguiment. D'aquesta manera, evitarem quedar-vos amb dubtes per oblit.



## ACOMPANYAMENT I VISITES

El pacient pot estar acompanyat durant tot el procés d'hospitalització.

Si us plau, seguiu les indicacions del personal sanitari sobre els moments en què és convenient que l'acompanyant romangui fora de l'habitació.

No hi ha un horari específic de visites, si bé preguem es respectin les hores de descans i de màxima activitat hospitalària (matins i nits). En cas de qualsevol dubte, consulti al personal sanitari.

*Aquest horari pot patir modificacions davant de situacions excepcionals.*



### La Unitat de Cures Intensives (UCI)



Les visites a la UCI estan restringides i tenen un horari especial. (De 13:00 h . 14:00 h . i de 20:00 h . a 21:00 h .)

Per a més informació demani el nostre «Manual d'informació per a familiars de pacients ingressats en U .C .I.»

## EN SORTIR



### ALTA MÈDICA

El seu metge considerarà quan li donarà l'alta. Perquè pugui preparar la sortida, aquesta li serà comunicada amb la major antelació possible.

El metge també li lliurarà l'informe d'alta (definitiu o provisional).

En cas de necessitar seguiment, constarà el dia o l'hora de la pròxima cita o se li demanarà que la sol·liciti a la Recepció principal. Allà mateix li esperen per confirmar les seves dades i abonar els serveis pendents (si n'hi ha) abans d'abandonar el recinte.

És important que desocupi l'habitació abans de les 12.00 h., facilitant l'ingrés d'altres pacients. Pregunti al personal mèdic i d'infermeria tots els dubtes que tingui al respecte.

Abans d'abandonar l'habitació amb l'alta, haurà de passar per la Recepció principal per confirmar les seves dades, abonar telèfon, si ha fet ús d'ell o abonar la seva factura, en cas de no tenir coberta la seva assistència sanitària mitjançant Companyia Asseguradora o Mútua.

Informi al control d'infermeria de la sortida i no obli els seus documents ni objectes personals.



### ALTA VOLUNTÀRIA

Si abandona l'hospital en contra del criteri mèdic, haurà de signar un document d'«Alta Voluntària» pel qual s'eximeix a l'hospital de tota responsabilitat.

No es permet als pacients sortir de l'hospital ni traslladar-se d'una sala a una altra sense el permís del personal de servei. Si ho fa, serà sota la seva responsabilitat.





## RECOMANACIONS

- No abandoni l'habitació sense informar abans el personal d'infermeria.
- Limiti l'ús del telèfon mòbil a tot el recinte: pot interferir amb el correcte funcionament dels aparells electromèdics.
- Està prohibit fumar en tota la clínica. Si us plau, ajudi'ns a complir amb la normativa
- Respecti el descans dels pacients. Eviti parlar en veu alta i romandre en els passadissos. Hi ha Sales d'Espera per als familiars a la 2a i 3a planta.
- Tingui cura amb el volum de la TV: els pacients necessiten descans i tranquil·litat.
- En cas d'emergència, mantingui la calma i segueixi les senyalitzacions i les instruccions del personal de l'hospital.



## CONSENTIMENT INFORMAT

Perquè la realització de qualsevol intervenció quirúrgica o determinades proves diagnòstiques, haurà de signar un document de consentiment. El metge, prèviament, ha de explicar-li de manera clara els riscos i els beneficis que aquesta prova o intervenció té. Li lliuraran un full informatiu que haurà de llegir amb atenció i signar. Si en llegir-lo té algun dubte, consulti al professional mèdic.



## CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

Al **Reglament General de Protecció de Dades i legislació nacional vigent** s'estableixen normes i disposicions per tal de garantir la seguretat pel que fa a la privacitat de les persones i a la confidencialitat de la informació.

L'hospital és el responsable de la custòdia de la història clínica i, com a tal, li assegura la confidencialitat de la informació recollida.







**Policlínica Nuestra Señora del Rosario,  
al seu costat sempre que ens necessiti**



**APP GRUP POLICLÍNICA:** Descarregui la nostra app en el seu telèfon mòbil, on podrà accedir al portal del pacient i altra informació d'interès com a novetats, consultes, especialistes, etc. Vàlid per Android i Apple.

Busqui en el seu centre de descàrregues per «Grupo Policlínica».

**PORTAL DEL PACIENT:** Al portal del pacient podrà accedir a les seves dades com informes o analítiques, així com cancel·lació de cites mèdiques. Pot accedir-hi des de la nostra app o des de la nostra pàgina web / QR



C/Vía Romana s/n - 07800 Ibiza

Tel.: 971 30 23 54

[www.grupopoliclinica.es](http://www.grupopoliclinica.es)