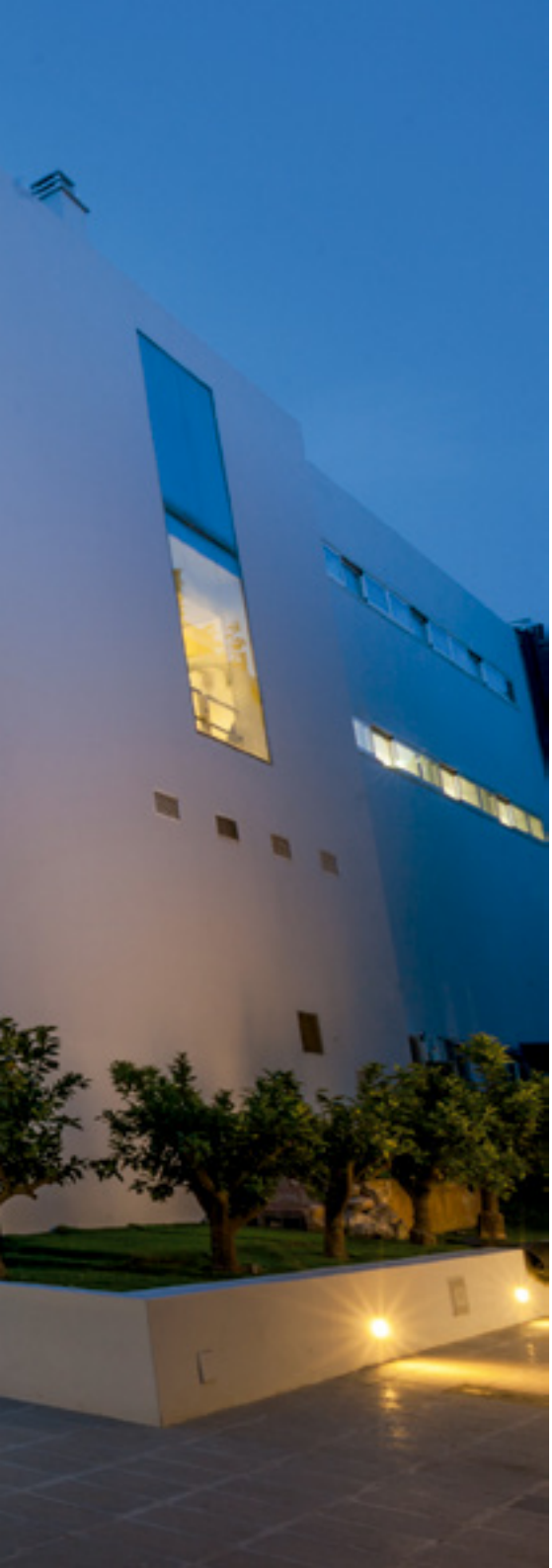
GUÍA DE ACOGIDA **DEL PACIENTE**



ÍNDICE

INFORMACIÓN GENERAL 3

Quiénes somos 4

Política de calidad 5

Su opinión es importante. ¡Valórenos! 6

EL HOSPITAL 7

Planos y accesos 7

Servicios 12

HOSPITALIZACIÓN 14

A su llegada 14

- Documentación que debe aportar 14
- Paciente Internacional 15
- Información adicional 15
- Habitaciones 16

Durante su estancia 17

- Identificación 18
- Información general 20
- Información clínica 21
- Acompañamiento y visitas 22

A su salida 23

- Alta médica 23
- Alta voluntaria 23
- Recomendaciones 24

INFORMACIÓN CLÍNICA Y ADMINISTRATIVA 25

Consentimiento informado 25

BIENVENIDA

Queremos darle la bienvenida a Policlínica Nuestra Señora del Rosario y agradecerle que haya escogido nuestro centro, confiando en nosotros para tratarse y/o recuperarse.

Queremos ofrecerle la mejor atención posible poniendo a su disposición más de **50 años de experiencia, la mejor tecnología de la isla, las técnicas más innovadoras y un personal altamente cualificado**, en continua formación especializada para ofrecerle una asistencia personalizada, respetuosa y cercana. Un equipo humano que se esfuerza cada día para conseguir que su estancia en el hospital sea lo más satisfactoria posible.

Con esta guía queremos mostrarle todos los servicios e instalaciones que tanto usted como sus familiares y acompañantes tienen a su disposición.

Si tiene alguna consulta o sugerencia, no dude en hacérnosla llegar a través del personal de atención del centro.

Le deseamos una pronta recuperación y una agradable estancia.

Dr. Francisco Javier Vilás San Julián

Consejero Delegado
GRUPO POLICLÍNICA

INFORMACIÓN GENERAL

QUIÉNES SOMOS

El Grupo Policlínica nace hace casi medio siglo gracias al tesón, entrega y amor por Ibiza del **Dr. Julián Vilás Ferrer**, quien consiguió establecer los cimientos de una sanidad privada de calidad en la Isla. De la mano de sus hijos, el **Dr. Francisco Javier Vilás** y **Dña. Marta Vilás**, el hospital original no solo ha ido creciendo, sino que también ha incorporado consultas externas, unidad de rehabilitación, un servicio propio de transporte sanitario y un centro de Medicina Estética y Cirugía Plástica. Ahora estamos presentes en varios puntos de la isla y colaboramos con el servicio público de salud de Baleares, IBSalut, prestando los servicios de Hemodinámica y Neurocirugía a toda la población pitiusa.

La innovación constante y la intención de dotar a Ibiza de una alta calidad asistencial ha sido también una constante para el grupo. Es algo que ha llevado a nuestra unidad de Neurocirugía a ser pionera en Europa de la técnica más avanzada en la intervención de columna, y únicos formadores acreditados en el continente.

Además, a través de la **Fundación Julián Vilás Ferrer**, el grupo es capaz de llevar a cabo iniciativas que devuelvan a la sociedad ibicenca todo el apoyo y cariño recibido durante todos estos años.

El compromiso de **calidad** con nuestros pacientes y clientes es un valor 'vivo' que, lejos de instalarse en el acomodo de las normativas y protocolos establecidos, **evoluciona constantemente hacia la mejora de los estándares asistenciales**.

INFORMACIÓN GENERAL

POLÍTICA DE CALIDAD

***Grupo Policlínica* es un grupo empresarial líder en la gestión de servicios sanitarios desde el año 1.969.**

Con más de 50 años al servicio de los ciudadanos de Ibiza y Formentera, siempre ha primado el interés por la implementación continua de la última tecnología, unida a un magnífico equipo profesional, y a un tratamiento cercano y personalizado a cada paciente.

Perseguimos promover políticas de seguridad y de calidad asistencial, orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de todos nuestros pacientes.

Para ello, *Grupo Policlínica* (formado por *Policlínica Ntra. Sra. del Rosario, Eiviconsulta, Clínica Vila Parc, Logprosa y Clínica Premium-Eiviestetic*), establece, declara y asume los siguientes principios:

1. Nuestra atención sanitaria se encuentra centrada en nuestros pacientes, **preocupándonos por su seguridad y por la satisfacción** de sus expectativas.

2. Perseguimos **la mejora continua de la calidad de nuestros servicios**, a través del funcionamiento de las distintas Comisiones Clínicas, analizando nuestros datos, información e identificando nuestras áreas de mejora.

3. Cumplimos con los requisitos legales y regulaciones aplicables al sector, a través de la Comisión de Ética Asistencial y Prevención de Riesgos.

4. Consideramos que el desarrollo profesional de las personas que trabajan en *Grupo Policlínica* es un motor imprescindible para la innovación y conocimiento. Por esta razón la formación y reciclaje es uno de nuestros principales objetivos.

5. Consideramos esencial para nuestros pacientes **ofrecerles equipos modernos, innovadores adaptados** al avance de la tecnología.

6. Nuestro servicio personalizado hacía nuestros pacientes, nos permite ser un referente en la Isla de Ibiza en la prestación de servicios relacionados con el Turismo Sanitario, cuidando en todo momento nuestra amabilidad y cordialidad. Dentro de este principio, perseguimos transmitir a nuestros clientes los valores y pilares de nuestra organización como son la **Familiaridad, Responsabilidad, Confianza, Honestidad/Transparencia, Calidad humana, Respeto, Ética, Superación, Esfuerzo, Confidencialidad y Sostenibilidad**. Pensar como paciente es nuestro valor.

7. **Grupo Policlínica** aborda las decisiones clínicas apoyándose en una metodología basada en la evidencia científica. Utiliza de forma concienzuda, juiciosa y explícitamente las mejores pruebas disponibles resultantes de la investigación científica, en la toma de decisiones sobre la salud de nuestros pacientes.

Nuestra **Política de Calidad**, que sirve de marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos Estratégicos y de Calidad, está **implantada, actualizada y comunicada a todos nuestros empleados**.

SU OPINIÓN ES IMPORTANTE. ¡VALÓRENOS!

No dude en hacernos llegar cualquier sugerencia o comentario que considere oportuno.

Puede hacerlo:
- Directamente escribiendo a: calidad@grupopoliclinica.es
- En la sección "Valóranos" de nuestra página web **www.grupopoliclinica.es**

- A través de nuestra APP, disponible para descargar en Google Play (para Android) y en Apple Store (para Iphone).

Recuerde que **un minuto** de su tiempo nos ayuda a mejorar.

EL HOSPITAL

Disponemos de **36 habitaciones**: 33 de categoría estándar y 3 Suites.

▸ INSTALACIONES

3 quirófanos de cirugía con ingreso, 1 paritorio, unidad de cuidados intensivos (9 box), servicio de urgencias 24 horas, análisis clínicos, anatomía patológica, farmacia hospitalaria y 1 sala de hemodinámica y radiología intervencionista y un área de diagnostico por imagen compuesto por 1 TAC, RMN, 1 densitometría y 1 mamógrafo.

PLANOS Y ACCESOS

CÓMO LLEGAR

Transporte privado
En las calles adyacentes existen zonas de aparcamiento tarificado (zona azul). Si lo desea, puede abonar el parquímetro a través de aplicación móvil. Encontrará información en los parquímetros.

Transporte público
Existen paradas de autobuses en la Avenida España, a escasos minutos a pie del Hospital. Puede consultar las líneas de servicio regular en: www.ibizabus.com

Taxi
Si desea solicitar un taxi puede hacerlo desde la Recepción principal o desde la de Urgencias.

Biclicletas de alquiler/ parking
Existen sevicio de alquiler enfrente del centro de Vía Romana.

El hospital se encuentra ubicado en **Vía Romana S/N, 07800 Ibiza**

PLANTA 0

- LABORATORIO
- RESONANCIA MAGNÉTICA NUCLEAR (RMN)
- QUIRÓFANO DE HEMODINÁMICA
- TAC
- RAYOS X
- URGENCIAS
- URGENCIAS - ADMISIÓN
- URGENCIAS - SALA DE ESPERA
- ENTRADA/SALIDA
- ASCENSOR
- ASEOS ACCESIBLES
- ASEOS
- ACCESO RESTRINGIDO

PLANTA 1

BLOQUE QUIRÚRJICO
SALA DE PARTOS
RADIOLOGÍA
CARDIOLOGÍA
ATENCIÓN AL PACIENTE
RECEPCIÓN PRINCIPAL
SALA DE ESPERA
ASCENSOR
ASEOS
CAFETERÍA
RESONANCIA MAGNÉTICA NUCLEAR (RMN)
ACCESO RESTRINGIDO
UNIDAD DE CMA

PLANTA 2

HABITACIONES HOSPITALIZACIÓN 203-221
HABITACIONES TURISMO SANITARIO 217-220
BOX PEDIATRÍA
CONTROL ENFERMERÍA
SALA DE ESPERA
ASCENSOR
ESCALERA DE EMERGENCIA
ACCESO RESTRINGIDO
ASEOS
CONTROL ENFERMERÍA
225
224
223
222
221
220
219
218
217
216
215
214
212
203
204
205
206
207
208
209
210
211

PLANTA 3

HABITACIONES HOSPITALIZACIÓN 301-307
HABITACIONES TURISMO SANITARIO 308-311
SUITES
UCI
CONTROL ENFERMERÍA
SALA DE ESPERA
ASEOS ACCESIBLES
ASCENSOR
ESCALERA DE EMERGENCIA
ACCESO RESTRINGIDO
311
310
309
308
307
306
301
302
303
304
305

SERVICIOS

Con el objetivo de prestar una **atención integral** a nuestros pacientes, en Policlínica Nuestra Señora del Rosario contamos con todas las especialidades médicas y unidades especializadas, así como con el compromiso por la excelencia en nuestra organización.

Puede consultar nuestra cartera completa de servicios y cuadro profesional en **www.grupopoliclinica.es**

RECEPCIÓN

En las distintas recepciones del hospital ud. recibirá la información que precise para ser atendido convenientemente.

Teléfono 971 30 23 54
Lunes a viernes: 8:00 - 21:00
Sábados: 8:00 - 14:00

ATENCIÓN AL PACIENTE

Situado frente a la Recepción principal de la clínica, ubicada en primera planta.

DEPARTAMENTO INTERNACIONAL

Si precisa ser atendido en su idioma de origen, el departamento internacional le acompañará cuando tenga que ser visitado por un médico y cuando precise cualquier aclaración o seguimiento.

Podemos atenderle en castellano, catalán, inglés, alemán y francés.

SMART TV

Dispone de Smart tv en la habitación.

Para verla, debe abonar el importe previamente en la máquina situada en la segunda planta, junto al control de enfermería (excepto en las habitaciones VIP, donde su uso es gratuito).

En la segunda planta hay disponible una máquina para comprar auriculares, también para acompañante.

El mando de la televisión se ubica en el cabecero de la cama, junto al timbre de llamada.

Canales 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

El hospital dispone de red wifi gratuita en todo el recinto. Solicite en Recepción Principal las claves para su acceso o a Recepción de Urgencias (festivos y fines de semana).

También puede conectarse a nuestra red wifi de alta velocidad mediante pago, a través de código QR, con el teléfono móvil o mediante pago en máquina expendedora.

El hospital no se hace responsable, en ningún caso, de los daños materiales que puedan producirse en su dispositivo móvil.

DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

Si desea que se le facilite copia de los documentos, informes o datos de su historia clínica, puede solicitarlo al personal de Recepción situado en la entrada principal.

CAFETERÍA

Está ubicada en la primera planta y su horario es de lunes a viernes, de 08:00h. a 15:00 h. y sábados de 08:00 h. a 13:00 h.

A SU LLEGADA

DOCUMENTACIÓN QUE DEBE APORTAR

• Documento identificativo del paciente (DNI, NIE, Pasaporte…).

• Si desea ser atendido a través de un seguro de salud debe aportar el documento acreditativo del mismo (tarjeta, carta asistencial…).

• En caso de ingreso quirúrgico es necesario que aporte el consentimiento informado del acto quirúrgico firmado por el doctor y el paciente, así como la documentación del preoperatorio que se le requiera (pruebas realizadas antes de la intervención).

• Si es un paciente privado deberá aportar el presupuesto aceptado y firmado además del justificante de la transferencia bancaria.

APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN PROCESOS O UNIDADES CONCRETAS

En caso de que sea necesario aportar otro tipo de documentación, será informado previamente por nuestro personal.

PACIENTE INTERNACIONAL

Algunos seguros de salud internacionales, o seguros de viaje que cubren asistencia sanitaria, requerirán la solicitud de un importe en concepto de depósito. Éste puede variar en función de la prestación a realizar y se devolverá (o restará de la factura, según proceda) una vez finalizada la prestación.

HIGIENE Y ENSERES PERSONALES

• Se aconseja traer de casa los útiles de aseo personales: cepillo de dientes, esponja, peine etc.

• En la unidad de hospitalización le proporcionarán camisón o pijama y bata.

INFORMACIÓN ADICIONAL

- **Información médica**

El médico responsable del ingreso informará solo al paciente o a las personas designadas por el mismo de su estado de salud, garantizando siempre la confidencialidad de los datos.

- **Medicación, alergias, dietas especiales**

En caso de estar tomando alguna medicación, si es usted alérgico o si por valores o motivos religiosos desea solicitar alguna dieta específica, por favor, hágalo saber a nuestro personal sanitario.

- **Servicio de acompañamiento hospitalario**

El Health coaching es un servicio de acompañamiento que ofrecemos gratuitamente con la finalidad de dar cobertura a las necesidades de apoyo emocional en la hospitalización. Solicite este servicio en cualquiera de los controles de Enfermería del hospital.

HABITACIONES

Salvo en casos concretos, las habitaciones del hospital son de uso individual y disponen de baño con ducha. Si ud. pertenece a alguna compañía aseguradora, puede consultar en 'admisión' qué servicios quedan cubiertos y/o el suplemento de los mismos.

Las habitaciones estándar (consultar sobre las Suites) están dotadas de climatización frío/calor y disponen de cama con sistema eléctrico de control de movimientos, de fácil manejo, para que puedas cambiar de postura cuando lo desee.

Todas las estancias disponen de sofá-cama para el acompañante, además, de:

- **Teléfono:**

Deberá solicitar su activación al personal de la Recepción principal. Para realizar llamadas externas, marque el 0 seguido del número de teléfono con el que desea contactar.

** La clínica no se responsabiliza en caso de robo o pérdida.*

- **Sistema de llamada/aviso de enfermería**

Ubicado en la cabecera de la cama encontrará el dispositivo para contactar con el servicio de enfermería, que le atenderá a la mayor brevedad posible.

- **Caja Fuerte**

Algunas habitaciones disponen de caja fuerte. Si necesita utilizarla puede pedírselo al personal de la Recepción principal o al de la Recepción de Urgencias los festivos y durante los fines de semana.

En caso de no utilizarla, le aconsejamos que entregue a familiares o acompañante todos los objetos de valor (joyas, dinero, etc.). *

- **Secador**

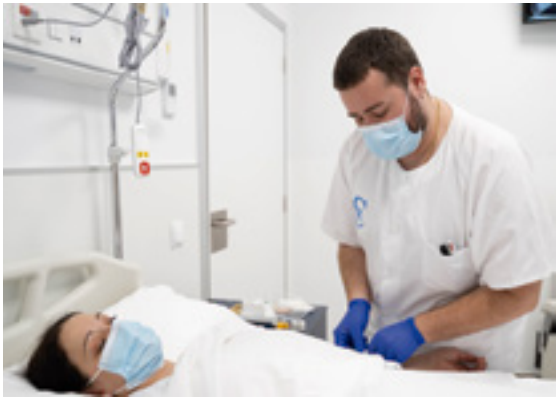
Solicítelo a nuestro personal.

- **Servicio de préstamo de libros**

DURANTE SU ESTANCIA

Por favor, colabore con nuestro personal sanitario en lo que le solicite con el fin de que el proceso de hospitalización sea óptimo.

El personal de enfermería se encargará de los cuidados. La supervisora de enfermería de la planta es la persona a la que podrá dirigirse ante cualquier gestión o consulta que desee efectuar, o bien para transmitirle sugerencias de mejora.



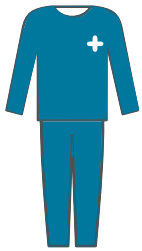
IDENTIFICACIÓN

- **Personal del hospital**

Ante cualquier duda sobre el profesional que le atiende, pídale que se identifique.

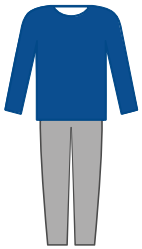
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ATENCIÓN PACIENTE

PERSONAL MÉDICO

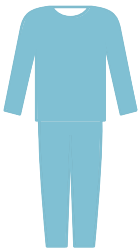


PERSONAL SANITARIO (DUES Y AUXILIARES; TÉCNICOS DE RAYOS)

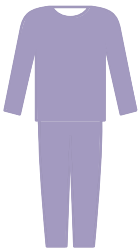
PERSONAL LABORATORIO



PERSONAL SEGURIDAD



PERSONAL DE QUIRÓFANO



PERSONAL DE CUIDADOS INTENSIVOS. PERSONAL ZONA VIP

PERSONAL LIMPIEZA

SEGURIDAD DEL PACIENTE

- **Pulsera identificativa**

La identificación inequívoca de los pacientes es una prioridad de nuestra atención sanitaria.

Su participación activa es fundamental para la identificación, y por tanto, la seguridad del paciente.

El objetivo de la pulsera identificativa es conocer en todo momento la identidad del paciente, con el fin de garantizar su seguridad clínica mientras se encuentra hospitalizado.

Por favor, lleve la pulsera identificativa en todo momento, incluso el día de alta hasta que salga del hospital. Al llegar a su casa puede proceder a retirarla y eliminarla. Comunique su deterioro, robo o extravío al personal sanitario.

- **Recién nacidos**

El recién nacido será identificado con un brazalete.

- **Higiene de manos:**

La higiene de manos es el procedimiento más importante y eficaz para la prevención y control de las infecciones hospitalarias.

Al igual que deben hacer todos los profesionales que le atienden, asegúrese de que usted y sus acompañantes se lavan las
manos o utilizan la solución hidroalcohólica, disponible en todas las habitaciones, antes y después de los cuidados.

- **Movilidad:**

Conozca la ubicación del timbre y de la luz.

Siéntese unos minutos al borde de la cama antes de levantarse y nunca se levante solo si se siente débil o con mareo.

Mantenga la habitación ordenada y libre de objetos, en una urgencias el desorden puede entorpecer las acciones del personal sanitario.

INFORMACIÓN GENERAL

- **Uso de móviles**

Con el fin de no molestar a otros pacientes rogamos el uso mínimo de teléfonos móviles.

- **Comidas**

Las comidas se sirven en el horario establecido.

Horarios: Desayuno: 9.00 h.; Comida: 13.00 h.; Merienda: 17.00 h.; Cena: 20.00 h.

El acompañante. Puede solicitar este servicio en la Recepción principal antes de las 9.30 h. o en la de Urgencias (festivos y fines de semana).

Dieta del paciente. Es muy importante que siga la dieta marcada por su médico y no consuma otros alimentos o bebidas. Si por motivos de intolerancia, alergia o creencias religiosas no puede tomar determinados alimentos, comuníquelo al personal sanitario.

PROHIBIDO FUMAR

Le recordamos que en cumplimiento de la legislación vigente no está permitido fumar en los establecimientos sanitarios. Tampoco se permiten cigarrillos electrónicos.

INFORMACIÓN CLÍNICA

- **Comunicación con el personal sanitario**

Comunique al personal sanitario cualquier dolor o malestar. Durante el ingreso, el médico le informará de la evolución de su estado de salud, así como de las posibles pruebas necesarias a realizar.

Solo el paciente o las personas designadas por el mismo serán informados de la evolución del estado de salud, de acuerdo a la normativa vigente. Si se trata de menores de edad la información solo será transmitida a los padres o a lo tutores legales del menor.

SUGERENCIAS

Le sugerimos que anote cualquier duda o pregunta que quiera realizar al equipo de enfermería o al equipo médico, así no lo olvidará cuando el personal médico realice seguimiento. Así evitará quedarse con dudas por olvido.

ACOMPAÑAMIENTO Y VISITAS

El paciente puede estar acompañado durante todo el proceso de hospitalización.

Por favor, siga las indicaciones del personal sanitario sobre los momentos en los que es conveniente que el acompañante permanezca fuera de la habitación.

No existe un horario específico de visitas, si bien rogamos se respeten las horas de descanso y de máxima actividad hospitalaria (mañanas y noches).

Ante cualquier duda, consulte al personal sanitario.

Este horario puede sufrir modificaciones ante situaciones excepcionales.

La Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

Las visitas a la UCI están restringidas y tienen un horario especial. (De 13:00 h. 14:00 h. y de 20:00 h. a 21:00 h.)

Para más información solicite nuestro “Manual de información para familiares de pacientes ingresados en U.C.I.”

A SU SALIDA

ALTA MÉDICA

Su médico considerará cuándo le dará el alta. Para que pueda preparar la salida, ésta le será comunicada con la mayor antelación posible.

El médico también le entregará el informe de alta (definitivo o provisional).

En caso de necesitar seguimiento, constará el día o la hora de la próxima cita o se le pedirá que la solicite en la Recepción principal. Allí mismo le esperan para confirmar sus datos y abonar los servicios pendientes (si los hubiese) antes de dejar el recinto.

Es importante que desocupe la habitación antes de las 12.00 h., facilitando el ingreso de otros pacientes. Pregunte al personal médico y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto.

Antes de abandonar la habitación con el alta, deberá pasar por Recepción principal para confirmar sus datos, abonar teléfono, si ha hecho uso de él o abonar su factura, en caso de no tener cubierta su asistencia sanitaria mediante Compañía de Seguros o Mutua.

Informe en el control de enfermería de la salida y no olvide sus documentos ni objetos personales.

ALTA VOLUNTARIA

Si abandona el hospital en contra del criterio médico, deberá firmar un documento de "Alta Voluntaria" por el que se exime al hospital de toda responsabilidad.

No se permite a los pacientes salir del hospital ni trasladarse de una sala a otra sin el permiso del personal de servicio. Si lo hace, será bajo su responsabilidad.

RECOMENDACIONES

- No abandone la habitación sin informar antes al personal de enfermería.
- Limite el uso del teléfono móvil en todo el recinto: puede interferir en el correcto funcionamiento de los aparatos electromédicos.
- Está prohibido fumar en toda la clínica. Por favor, ayúdenos a cumplir con la normativa.
- Respete el descanso de los pacientes. Evite hablar en voz alta y permanecer en los pasillos. Hay Salas de Espera para los familiares en la Planta 2ª y 3ª.
- Cuide el volumen de la TV: los pacientes necesitan descanso y tranquilidad.
- En caso de emergencia, mantenga la calma y siga las señalizaciones y las instrucciones del personal del hospital.

INFORMACIÓN CLÍNICA Y ADMINISTRATIVA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para que le realicen cualquier intervención quirúrgica o determinadas pruebas diagnósticas, deberá firmar un documento de consentimiento. El médico, previamente, debe 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. Si al leerla tiene alguna duda, consulte al profesional médico.

CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

El **Reglamento General de Protección de Datos y legislación nacional vigente** establecen 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.

GRUPO POLICLÍNICA

>>>>

Policlínica Nuestra del Rosario,
a su lado siempre que nos necesite

>>>>

APP GRUPO POLICLÍNICA: Descargue nuestra app en su teléfono móvil, donde podrá acceder al portal del paciente y otra información de interés como novedades, consultas, especialistas, etc… Válido para Android y Apple.

Busque en su centro de descargas por "Grupo Policlínica".

PORTAL DEL PACIENTE:: En el portal del paciente podrá acceder a sus datos como informes o analíticas, así como petición y cancelación de citas médicas. Acceda desde nuestra APP o escaneando el QR.

CALIDAD TURÍSTICA

AENOR GESTIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS UNE-EN 15224

AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

AENOR TRANSPORTE SANITARIO UNE 179002

C/Vía Romana s/n - 07800 Ibiza
Tel.: 971 30 23 54
www.grupopoliclinica.es

F1901150001_ES V.5