



Innovando hospitalidad desde 1.697



GUÍA DEL PACIENTE



HOSPITAL DE LA VOT
DE SAN FRANCISCO DE ASÍS

Innovando hospitalidad desde 1.697

BIENVENIDO



Estimado paciente,

Le damos la bienvenida al Hospital de la VOT. En primer lugar, queríamos agradecer la confianza depositada en nosotros para cuidar de su salud. Todos los profesionales que formamos el equipo del Hospital nos encontramos a su entera disposición para ofrecerle una estancia lo más confortable y agradable posible.

Con esta guía queremos facilitarle su estancia mostrándole todos los servicios de los que dispone el Hospital de la VOT, tanto para usted como para sus familiares y acompañantes.

En caso de que tenga algún problema, duda o sugerencia, le rogamos nos la comunique para poder atenderla y que el departamento correspondiente pueda resolverla.

Esperamos que tenga una agradable estancia y una pronta recuperación.

Reciba un cordial saludo,

Mario Álvarez Portas
GERENTE

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. Álvarez Portas', written over a light blue rectangular background.



ÍNDICE

Información general 7

¿Quiénes somos?	7
Misión, visión y valores	7

Hospital Médico-Quirúrgico 9

Su estancia en el Hospital 11

Llegada al Hospital	11
Admisión e ingreso	11
Durante su ingreso	11
Información médica	11
Intervención quirúrgica	12
Identificación del personal	12
Comidas	12
Máquinas de vending	12
Visitas y acompañantes	12
Información al alta hospitalaria	13
Alta voluntaria	13
Encuestas para pacientes	13
Sugerencias	13

Servicios adicionales 14

Parking	14
Wi-Fi, Televisión y Teléfono	14
Servicios religiosos	15
Alojamiento adicional	15

Normas y recomendaciones del Hospital 16

Normas generales	16
Hospital libre de humo	16
En caso de emergencia	16
Objetos de valor	16

Gestión de la Calidad 17

Derechos y deberes de los pacientes 18

Derechos de los pacientes	18
Deberes de los pacientes	19

Directorio 20

Ubicado en el corazón de Madrid 22



INFORMACIÓN GENERAL

¿Quiénes somos?

El Hospital de la VOT de San Francisco de Asís es un centro privado de carácter confesional que pertenece a la Asociación de Hospitales Católicos de Madrid (HCM).

El Hospital de la Venerable Orden Tercera de San Francisco es el más antiguo en funcionamiento de Madrid, habiéndose celebrado ya el III Centenario de su fundación.

Cubrimos todas las especialidades médicas para ofrecer una atención integral al paciente. Para ello contamos con más de 80 profesionales, un prestigioso equipo médico, la tecnología más avanzada, una valiosa vocación asistencial, y un modelo de gestión basado en la calidad y la seguridad del paciente.

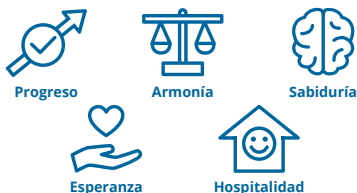
La seña que identifica al Hospital de la VOT es la clara disposición a, no solo atender a sus pacientes, sino acogerles y ofrecerles cualquier tipo de ayuda que puedan necesitar mientras dure su estancia en el hospital, yendo más allá de sus necesidades médicas.

En el Hospital de la VOT ofrecemos una atención personalizada a nuestros pacientes manteniendo nuestras raíces y ofreciendo una atención médico-quirúrgica del siglo XXI en un edificio histórico-artístico del siglo XVI.

Misión, visión y valores

La misión del Hospital de la VOT es proporcionar a los pacientes una asistencia individualizada de la máxima calidad, con el mejor y más familiar de los tratos. Se trata de ir "más allá" de la asistencia médica, con unos cuidados que reconforten al enfermo.

Nuestros principios son:



La Dirección del Hospital VOT, además de perseguir la plena satisfacción de sus usuarios (pacientes y acompañantes) proporcionando unas prestaciones y una asistencia adecuada a sus necesidades, ha decidido introducir en su centro una filosofía de gestión empresarial que se adelanta a las exigencias del mercado del sector sanitario e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad que integre también el seguimiento de la seguridad, la prevención de riesgos y la protección del medio ambiente.





HOSPITAL MÉDICO-QUIRÚRGICO

El Hospital de la VOT de San Francisco de Asís cuenta con la mayoría de especialidades médicas necesarias para atender y ofrecer una atención integral a sus pacientes. Por ello, contamos con los mejores profesionales y con la tecnología más avanzada para el cuidado del paciente. Todo esto va unido a una vocación de ayudar transmitida durante generaciones desde los inicios del Hospital en el siglo XVII.

Nuestra cartera de servicios es la siguiente:

• **Consultas externas. Relación de especialidades:**

- Anestesia, reanimación y unidad del dolor
- Angiología y cirugía vascular
- Aparato digestivo
- Cardiología
- Cirugía general y digestiva
- Dermatología
- Endocrinología
- Geriátrica
- Ginecología y obstetricia
- Hematología clínica
- Medicina general
- Medicina interna
- Neumología
- Neurología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Psiquiatría y Psicología
- Rehabilitación
- Reumatología
- Traumatología y cirugía ortopédica
- Urología

• **Área quirúrgica**

• **Diagnóstico por imagen**

• **Hospitalización**

• **Unidad de larga estancia**

• **Laboratorio de análisis clínicos**

• **Servicio de transfusión**

• **Servicios generales:** máquinas de vending, aparcamiento y capilla.

• **Servicios propios del hospital:** cocina, mantenimiento y limpieza.





SU ESTANCIA EN EL HOSPITAL

Llegada al Hospital

A su llegada al Hospital de la VOT, deberá dirigirse al mostrador de recepción con toda la documentación necesaria:

- Documento identificativo del paciente (DNI, NIE, pasaporte, etc.)
- Autorizaciones, si la intervención se realiza a través de una aseguradora.
- Documentación de la intervención, como son los consentimientos informados, informes preoperatorios, analíticas, etc.
- Otros documentos que le hayan indicado traer a la intervención.

Admisión e ingreso

El Servicio de Admisión del Hospital se encuentra ubicado en la entrada principal. Este servicio se ocupa de formalizar su ingreso. Una vez formalizado su ingreso se avisará al personal sanitario para que le acompañe a su habitación.

El personal que se ocupa de este servicio le atenderá sus dudas y/o solicitará a quien corresponda que le ayude. Igualmente, este es el punto donde se realizan las gestiones de justificantes para acompañantes y/o familiares.

Durante su ingreso

El personal sanitario le explicará el funcionamiento del servicio de Hospitalización y le mostrará los diferentes equipos que dispone en su habitación (cama articulada, aseo completo, teléfono, TV, WiFi, etc.). Usted debe permanecer en su habitación hasta que el personal sanitario venga a buscarle. En caso de que necesite salir, no abandone su habitación sin conocimiento del personal sanitario del Servicio de Hospitalización o sin una autorización médica.

Usted dispone de un timbre para avisar al personal del Servicio de Hospitalización. Por favor, haga uso de este timbre solo en casos de emergencia, el personal de hospitalización realizará visitas periódicas para comprobar su estado.

Información médica

La visita del médico es diaria y durante la misma se informará de la evolución de su estado de salud. En caso necesario, usted deberá designar una persona a la que se informará de su evolución médica. Esta información no podrá ser proporcionada vía telefónica.

El horario de apertura de la puerta principal es de 07:30 a 22:00 h.

Intervención quirúrgica

Dependiendo de la tipología de la intervención usted será dirigido a una de nuestras zonas quirúrgicas. Este traslado lo realizará el personal sanitario del hospital, usted debe permanecer a la espera en su habitación. Igualmente deberá quitarse la ropa interior y objetos metálicos, prótesis, maquillaje, etc.

Una adecuada higiene es fundamental para evitar infecciones, por ello se recomienda tomar una ducha antes de la intervención siempre que el personal sanitario no lo desaconseje. Si usted no puede realizar la higiene personal será nuestro personal sanitario quien la realizará.

Identificación del personal

Todos los profesionales del Hospital de la VOT han de ir identificados mediante una tarjeta en la cual figuran su nombre y el cargo que tienen dentro de la organización. Se puede identificar al personal por su vestimenta:

- Azul oscuro: Personal de quirófano**
- Blanco: Médicos**
- Azul: Personal de enfermería**
- Azul turquesa: Personal auxiliar de enfermería**

Comidas

Las comidas se sirven en la habitación. Será el personal sanitario quien se las proporcione. Necesitamos su colaboración para mantener la dieta prescrita por el médico, por ello, le rogamos no consuma alimentos ni bebidas que no estén pautadas por su médico. Si usted padece alguna intolerancia, indíquelo para que se lo tengan en cuenta a la hora de elaborar su dieta.

HORARIOS DE COMIDA

Desayuno - a partir de las 08:30 h.

Comida - a partir de las 13:00 h.

Merienda - a partir de las 16:00 h.

Cena - a partir de las 19:30 h.

Máquinas de vending

Se dispone de máquinas de vending a disposición de todos los usuarios en la planta baja del hospital.

Visitas y acompañantes

El horario de visitas del Hospital es desde las 09:00 hasta las 21:00 horas. Fuera de esta franja horaria sólo podrá permanecer con usted un acompañante en la habitación para el cual se dispone de un sofá cama para su estancia.

Desde el Hospital recomendamos que las visitas sean de un número reducido de personas y durante y periodo no demasiado prolongado puesto que puede producirle cansancio y fatiga durante los primeros momentos tras su intervención.

Se solicita que los acompañantes y/o familiares no permanezcan en los pasillos durante la limpieza de las habitaciones, se dispone de ubicaciones para que puedan estar y no interfieran en las labores de limpieza del área.

Por favor, ayúdenos a evitar los niveles de ruido excesivos.

- Velaremos por un entorno silencioso que contribuya a su recuperación.
- Háganos saber si hay demasiado ruido. Haremos todo lo posible para reducirlo.
- Limitaremos las interrupciones nocturnas tanto como sea posible.

Información al alta hospitalaria

En el momento en que su médico le notifique el alta hospitalaria, se le entregará antes de su salida del Hospital, la siguiente documentación:

- Informe médico de alta hospitalaria.
- Informe de alta de enfermería.
- Indicaciones para tomar su medicación.

En el caso de que usted, por indicación médica, requiera un traslado en ambulancia hasta su domicilio, seremos nosotros quienes lo gestionaremos.

Mientras se realizan los diferentes trámites usted no debe abandonar su habitación, este proceso requiere un tiempo que procuraremos sea el menor posible. Se le informará en el momento en el que usted puede abandonar el Hospital.

Alta voluntaria

Si desea abandonar el hospital voluntariamente, 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.

Encuestas para pacientes

Desde el Hospital de la VOT le solicitamos que rellene los formularios que encontrará en su habitación, los cuales contienen una encuesta de satisfacción para los pacientes. Esta información nos posibilita proporcionar un servicio cada vez mejor y más adaptado a las necesidades de nuestros pacientes.

Sugerencias

El Hospital dispone de un buzón de sugerencias (planta baja, zona de admisión en puerta principal) y de una hoja interna que puede solicitar para hacernos llegar sus sugerencias.



SERVICIOS ADICIONALES



Parking

El Hospital de la VOT dispone de parking para sus pacientes y acompañantes al cual se accede por Calle de la Ventosa, nº 26 (mismo recinto del Hospital de la VOT).

El ticket de aparcamiento no requiere ser sellado y además permite aparcar en Madrid Central (zona con acceso regulado de vehículos) sin riesgo de sanción.



Wi-Fi

El Hospital de la VOT cuenta con una red Wi-Fi para uso de los pacientes, la cual no requiere contraseña para su uso. Si tiene alguna duda de cómo se utiliza háganoslo saber y le ayudaremos.

Televisión

Todas las habitaciones cuentan como televisión individual. Solicite su servicio al personal de admisión que le reciba a su llegada al Hospital.

Teléfono

En la habitación, dispone de un terminal telefónico totalmente operativo.



Servicios religiosos

El Hospital cuenta con una capilla de culto católico, situada en la planta baja del edificio.

La misa se oficia de lunes a viernes a las 08:00 h y sábados, domingos y festivos a las 10:30 h.



Alojamiento adicional

El Hospital de la VOT tiene establecido un acuerdo con el Hotel Puerta de Toledo (a 100 m del Hospital), por el cual los pacientes y sus acompañantes se benefician de precios especiales en el alojamiento. Si necesita información adicional, no dude en consultarnos.

NORMAS Y RECOMENDACIONES DEL HOSPITAL

Normas generales

- No está permitido almacenar productos alimenticios en las habitaciones.
- Respeta en todo momento las indicaciones ofrecidas por el personal del Hospital.
- Procure no recibir visitas de más de dos acompañantes.
- Con carácter general no se permiten visitas de niños menores de 12 años.
- Las habitaciones disponen de un sistema de climatización con renovación de aire, se solicita no abrir las ventanas para mantener el confort térmico de las habitaciones.

Hospital libre de humo

“De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 c) de la ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta de, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, conforma a la redacción dada por la ley 42/2010, **queda expresa y totalmente prohibido fumar en el centro hospitalario, así como en todo el recinto exterior del hospital (incluyendo entrada principal, la zona ajardinada y el parking del hospital)**. El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a la exigencia de las responsabilidades previstas en la citada normativa”. Esta limitación es extensible al consumo de cigarrillos electrónicos.

En caso de emergencia

El Hospital dispone de un sistema de emergencias que se activa de manera automática. Si usted detecta una emergencia comuníquelo al personal de enfermería a través de timbre que dispone en la cabecera de la cama.

Si fuese necesaria la evacuación, mantenga la calma, actúe con serenidad y siga las indicaciones del personal del Hospital. No utilice los ascensores y siga las vías de evacuación que le indicará el personal del Hospital.

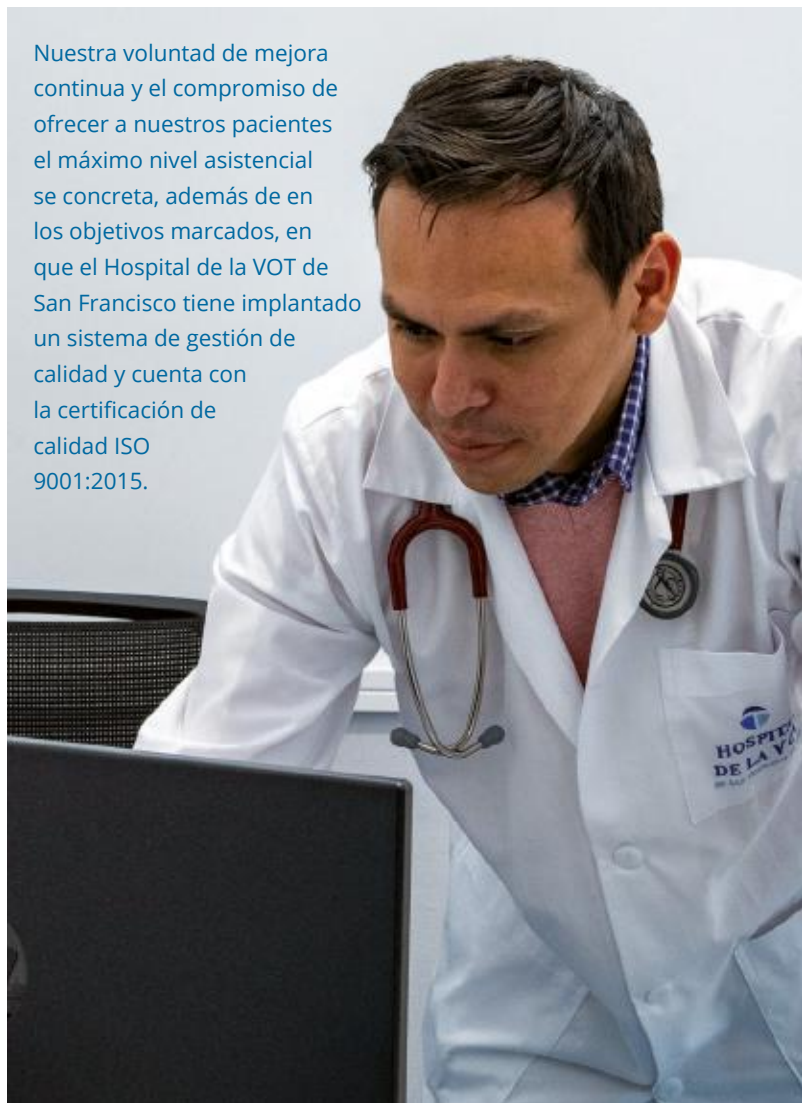
Objetos de valor

Mientras se encuentre en el Hospital le recomendamos que tenga el mínimo de pertenencias personales. Si es indispensable, entréguelo a su acompañante para que lo guarde.

El Hospital de la VOT no se hace responsable de su posible pérdida.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nuestra voluntad de mejora continua y el compromiso de ofrecer a nuestros pacientes el máximo nivel asistencial se concreta, además de en los objetivos marcados, en que el Hospital de la VOT de San Francisco tiene implantado un sistema de gestión de calidad y cuenta con la certificación de calidad ISO 9001:2015.



DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

Derechos de los pacientes

- Respeto a su dignidad sin que pueda sufrir discriminación por razones de raza, sexo, sociales, económicas o de edad.
- A recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso.
- A la confidencialidad de los datos sobre su salud sin que nadie sin su autorización pueda acceder a ellos, salvo en los casos previstos en la legislación vigente.
- A obtener las prestaciones sanitarias, asistenciales, farmacéuticas y complementarias, para promover, restablecer su salud y/o paliar su sufrimiento según lo establece la normativa vigente.
- A conocer toda la información obtenida sobre su propia salud en cualquier proceso asistencial, no obstante, se respetará la voluntad del paciente que no desee ser informado. El paciente es el único titular del derecho a la información.
- A decidir libremente entre las opciones clínicas que le presente el médico después de recibir una adecuada información. Es preciso su consentimiento, realizado a través del consentimiento informado, antes de una intervención quirúrgica, procedimiento diagnóstico invasivo y cuando se lleven a cabo procedimientos que conlleven riesgos relevantes para la salud.
- A elegir médico cetro en los términos y condiciones establecidos por la Consejería de Sanidad.
- A obtener una segunda opinión dentro del sistema sanitario clínico en las situaciones y con las condiciones que la normativa vigente establezca.
- A acceder al conocimiento de su Historia Clínica y obtener una copia de la misma en las condiciones establecidas por la Consejería de Sanidad.
- A emitir voluntades anticipadas y que estas sean respetadas por la Institución Sanitaria.



Deberes de los pacientes

- Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en este hospital.
- Tratar con el máximo respeto al personal de Hospital, a los otros enfermos y a sus acompañantes.
- Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.
- Informarse, conocer y respetar las normas de funcionamiento del Hospital.
- Usar de manera responsable las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad del Hospital.
- Cumplir el tratamiento recomendado por su médico. En caso contrario, y cuando legalmente pueda rechazarlo, tiene el deber de solicitar y firmar el documento de alta voluntaria. Si el paciente se niega a firmar este documento, la Dirección del Hospital, a propuesta del médico encargado del caso, podrá dar el alta al paciente.



DIRECTORIO

Planta segunda

- Unidad de larga estancia
- Hogar de San Miguel

Planta primera

- Habitaciones 101 - 120

Planta baja

- Admisión principal
- Administración
- Unidad de diagnóstico por la imagen
- Quirófanos
- Unidad de reanimación
- Unidad de rehabilitación y gimnasio
- Consulta externa
- Aseos públicos (disponibles para personas de movilidad reducida)
- Capilla

Planta sótano (-1)

- Admisión de consultas externas
- Consultas externas
- Laboratorio y punto de extracciones
- Salida a zona ajardinada
- Acceso al parking



Unidad de diagnóstico por la imagen



Unidad de rehabilitación y gimnasio



Admisión de consultas externas

UBICADO EN EL CORAZÓN DE MADRID

El Hospital de la VOT se encuentra situado en una ubicación privilegiada en el centro de la ciudad muy cercano a Puerta de Toledo, el Palacio Real, la Basílica de San Francisco el Grande o la zona de ocio y disfrute de Madrid Río.

DÓNDE ESTAMOS: C/ SAN BERNABÉ, 13 - 28005 MADRID, Y CÓMO LLEGAR



Metro:

- Línea L5-Verde - Estación Puerta de Toledo y Latina

Autobús:

- Líneas 3 y 148. Paradas 1881-1882 - La Paloma.
- Línea 60. Parada 1882 - La Paloma.
- Línea N16. Parada 1879 y 1880 - San Francisco el Grande.

VISITE NUESTRA PÁGINA WEB ESCANEANDO EL CÓDIGO QR



www.hospitaldelavot.org



HOSPITAL DE LA VOT
DE SAN FRANCISCO DE ASÍS

Innovando hospitalidad desde 1.697



HOSPITAL DE LA VOT DE SAN FRANCISCO DE ASÍS

Innovando hospitalidad desde 1.697

*Si te ha gustado nuestro servicio,
valóranos con 5 estrellas en Google comentando tu experiencia*



info@hospitalvot.org

c/ San Bernabé, 13
28005 Madrid

Tel.: 91 365 76 00 · WA: 600 85 26 96

www.hospitalvot.org