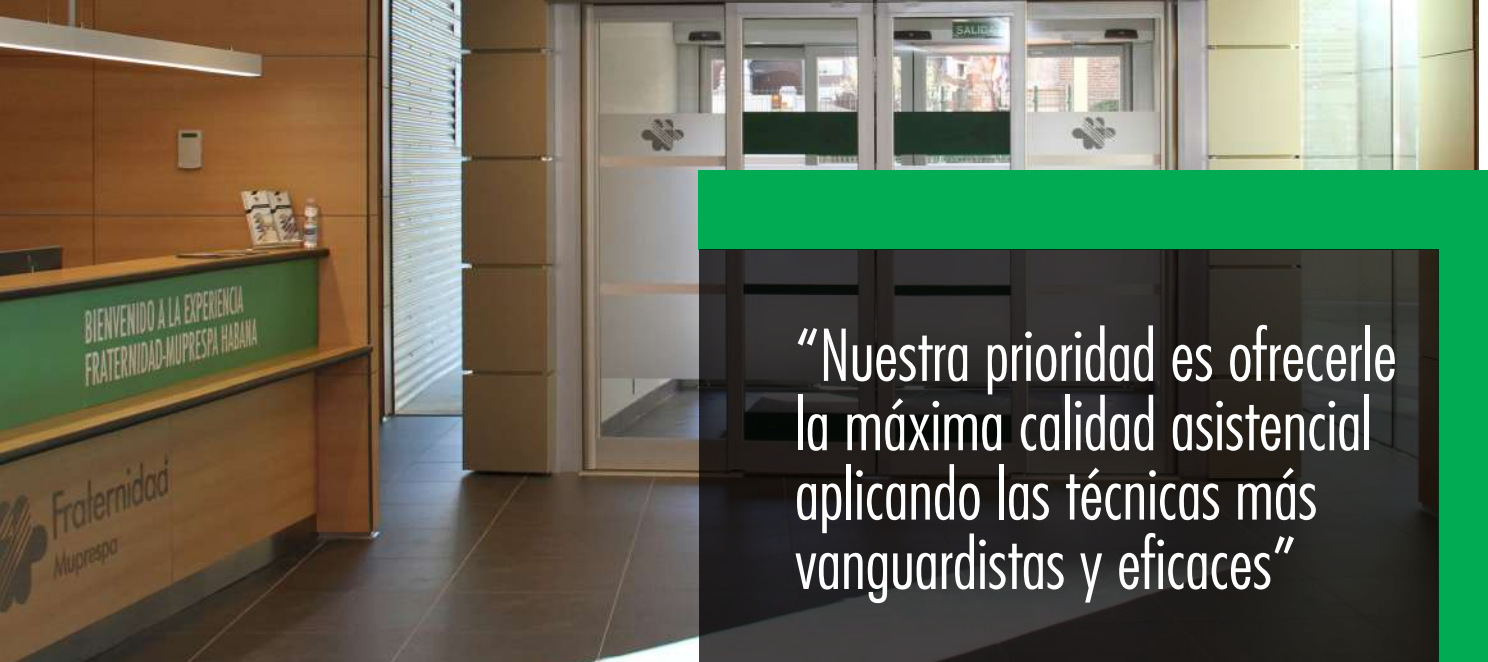


# GUÍA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO



Fraternidad  
Muprespa





“Nuestra prioridad es ofrecerle la máxima calidad asistencial aplicando las técnicas más vanguardistas y eficaces”

## BIENVENIDA

Estimado paciente:

En nombre de la dirección y de todos los profesionales que formamos este centro, le damos la bienvenida al Hospital, deseando que su proceso asistencial con nosotros se resuelva de manera ágil y le sea lo más satisfactorio posible.

Para ello, ponemos a su disposición todos los medios técnicos y humanos a nuestro alcance que faciliten su diagnóstico y mejor tratamiento. Este Hospital cuenta con un excelente equipo de profesionales y la más avanzada tecnología sanitaria para atenderle en todo lo que necesite desde este momento, las 24 horas del día, los 365 días del año.

En el Hospital, nuestra prioridad es ofrecerle la máxima calidad asistencial aplicando las técnicas más vanguardistas y eficaces.

Esperamos que esta guía le sea de utilidad y le ayude a resolver aquellas dudas que pueda tener en cuanto al funcionamiento y servicios del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

Aprovechamos la ocasión para agradecerle su confianza en nosotros.

Fraternidad-Muprespa

# ÍNDICE

<b>1.</b>	Información básica	4
<b>2.</b>	Admisión	5
<b>3.</b>	Estancia hospitalaria	6
<b>3.1</b>	Intervenciones quirúrgicas	7
<b>3.2</b>	Visita médica	8
<b>3.3</b>	Alimentación	8
<b>3.4</b>	Limpieza de la habitación	9
<b>3.5</b>	Aseo	9
<b>3.6</b>	Visitas	9
<b>3.7</b>	Alta hospitalaria	10
<b>4.</b>	Otros servicios a su disposición	11
<b>4.1</b>	Servicio de televisión digital	11
<b>4.2</b>	Cafetería y Restauración	11
<b>4.3</b>	Parking	11
<b>5.</b>	Normas y recomendaciones del Hospital	12
<b>6.</b>	Unidades especiales	13
<b>6.1</b>	Servicios sanitarios a su disposición	13
<b>6.2</b>	Reconocimientos y pruebas complementarias	13
<b>6.3</b>	Rehabilitación	13
<b>7.</b>	Información clínica	14
<b>7.1</b>	Consentimiento informado	14
<b>7.2</b>	¿Qué información puedo solicitar y cómo hacerlo?	14
<b>7.3</b>	Historia Clínica Electrónica (HCE)	15
<b>7.4</b>	Portal del paciente	16
<b>7.5</b>	App Mi Frater Paciente	18
<b>8.</b>	Sugerencias, agradecimientos y reclamaciones	19
<b>9.</b>	Derechos y deberes de los pacientes	20
<b>9.1</b>	Derechos de los pacientes	20
<b>9.2</b>	Deberes de los pacientes	21
<b>10.</b>	Conceptos de interés usados por la Mutua	22







## 3.1 INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

El bloque quirúrgico está situado en la tercera planta y está dotado con 3 quirófanos de altas prestaciones, con integración digital, una Unidad de Recuperación Post Quirúrgica (URPA) y una unidad de esterilización.

Antes de ser intervenido deberá permanecer en su habitación hasta su traslado a quirófano.

Recuerde que una adecuada higiene personal es fundamental para evitar infecciones. Es imprescindible que antes de la intervención se duche, con las indicaciones que le dé el personal de enfermería, y se ponga la bata y la ropa interior desechable que se le haya entregado. No deberá llevar objetos metálicos, prótesis, maquillaje, esmalte de uñas, etc. En caso de imposibilidad de realización autónoma de la higiene personal, ésta será realizada por el personal de enfermería.

Durante la intervención quirúrgica, sus acompañantes podrán esperar en la habitación. Además tienen una pantalla en cafetería con información de la localización del paciente y también pueden consultarla en [fraternidad.com/familiares](http://fraternidad.com/familiares).



Una vez finalizada la intervención, se les avisará a través de las pantallas informativas y/o consultando la página web, que ya pueden subir a ver al paciente a la URPA. En el Hospital contamos con un modelo de URPA abierta donde los familiares pueden pasar un tiempo con el paciente nada más salir de la cirugía. Allí serán informados por el cirujano sobre la intervención realizada.

Los pacientes permanecerán durante un tiempo en la URPA, y una vez sus condiciones lo permitan, serán trasladados a la habitación.





## 3.4 LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN

El Hospital le facilitará la ropa necesaria durante su estancia.

La limpieza de la habitación se realiza diariamente, en el turno de mañana.

Por favor, mantenga la habitación limpia y ordenada.

## 3.5 ASEO

Durante el aseo, si usted así lo desea, su acompañante podrá permanecer en la habitación y ser entrenado en los cuidados de la higiene personal.

Por su seguridad, usted y sus acompañantes recuerden lavarse las manos frecuentemente. Siempre antes y después de cada comida, después de utilizar el inodoro y tras realizar las labores de higiene.

Recuerde cepillarse los dientes después de cada comida. La higiene bucal contribuye al mantenimiento de su salud.

## 3.6 VISITAS

Por su bienestar y el del resto de pacientes, recuerde que visitas numerosas, demasiado largas o frecuentes, pueden cansarle o molestarle a usted y a otros pacientes.

Siempre que no exista contraindicación por parte de los profesionales sanitarios, podrá estar acompañado por una persona designada por usted.

El personal sanitario le indicará en qué momento su acompañante deberá permanecer fuera de la habitación. Por favor, respete sus indicaciones. Una gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana. Por favor, colabore con nosotros para reducir las visitas durante este periodo de tiempo.

Como norma general usted y sus acompañantes deberán estar en la habitación o zonas habilitadas para el descanso, evitando permanecer en los pasillos.

Recuerde a sus acompañantes hablar en voz baja.

Indique a sus familiares y allegados que restrinjan las visitas si se encuentran padeciendo un proceso infeccioso (gripe, catarro, etc.), por los posibles contagios tanto a usted, como a otros enfermos ingresados en el Hospital.

El personal de enfermería indicará a su acompañante algunos consejos para facilitar su cuidado en el domicilio, una vez se produzca el alta hospitalaria.





## 5. NORMAS Y RECOMENDACIONES DEL HOSPITAL

Solicitamos su colaboración, respetando en todo momento las normas del centro:

- Respete en todo momento las indicaciones del personal del Hospital.
- **Mientras esté ingresado no puede abandonar el Hospital por ningún motivo.**
- Hable en voz baja, evite hacer ruido y mantenga el volumen del televisor a un nivel que no moleste a los demás.
- No está permitido tender ropa (ni en la habitación, ni en el cuarto de baño).
- No está permitido almacenar productos alimenticios perecederos en las habitaciones.
- Procure no recibir visitas de más de dos acompañantes a la vez.
- Recuerde que en la noche solo está permitido la presencia de un acompañante.
- A las doce de la noche deberá apagar la televisión.
- Las habitaciones disponen de un sistema de climatización que garantiza la renovación del aire interior de la habitación, se recomienda no tener abiertas las ventanas con el fin de poder garantizar el confort térmico de la habitación.



---

## 6. UNIDADES ESPECIALES

### 6.1 SERVICIOS SANITARIOS A SU DISPOSICIÓN

La asistencia sanitaria y rehabilitadora que el Hospital ofrece a los trabajadores asegurados, posibilitará la rapidez en los diagnósticos y terapias, acelerando los procesos, destacando:

- Resonancia Magnética con gantry de 70 cm.
- Escáner TAC de 128 cortes.
- Servicios de diagnóstico por imagen.

### 6.2 RECONOCIMIENTOS Y PRUEBAS COMPLEMENTARIAS

El seguimiento de los pacientes y la consulta periódica para el mejor tratamiento sanitario, constituye uno de los pilares básicos de la atención integral del paciente. Por este motivo, podrá ser citado para realizarle aquellas pruebas diagnósticas que su proceso necesite para su correcto diagnóstico y seguimiento.

Será el profesional médico que supervise el proceso quien determinará el número y tipo de pruebas más adecuados para su caso.

### 6.3 REHABILITACIÓN

En el Hospital, conscientes de la importancia que tiene la elaboración de un buen plan de rehabilitación para la rápida recuperación del paciente, contamos con una Unidad de Rehabilitación para pacientes hospitalizados, con objeto de iniciar su tratamiento rehabilitador en cuanto sea aconsejable, sin demoras en el tiempo.

Esta unidad cuenta con un médico especialista en rehabilitación y fisioterapeutas, que le ayudarán a restablecer su salud, con conocimiento y medios especializados en cada momento de su proceso.

## 7. INFORMACIÓN CLÍNICA

En el Hospital disponemos de un procedimiento para dar cumplimiento legal al acceso del paciente a su Historia Clínica, conforme a lo establecido por la Ley 41/2002 reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica y por el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679) del Parlamento Europeo.

### 7.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Garantiza su derecho a estar informado y tomar las decisiones que considere mejores para su salud.

En general, tanto la información como el consentimiento son verbales, a excepción de las intervenciones diagnósticas o terapéuticas que conlleven riesgo o inconvenientes para los pacientes, como se recoge en la Ley 41/2002.

En estos casos se le facilitará para su lectura, comprensión y firma un documento, el **Consentimiento Informado**, que con un lenguaje sencillo contiene información detallada del procedimiento, así como las posibles complicaciones (tanto aquellas frecuentes, como las que son infrecuentes pero graves) y en su caso los riesgos derivados de la situación del paciente.

Asimismo debe contemplar alternativas si existen, y debe recoger nombre, fecha y firma del facultativo que informa. Si el paciente no está en condiciones de firmarlo, lo hará en su lugar un representante o familiar. Existe la posibilidad de revocar el consentimiento en cualquier momento.

### 7.2 ¿QUÉ INFORMACIÓN PUEDO SOLICITAR Y CÓMO HACERLO?

Puedo solicitar tanto mi Historia Clínica como el resto de mis pruebas médicas: las radiológicas y/o los informes médicos.

Para ello, deberá cumplimentar una solicitud de pruebas con sus datos personales, la información clínica que necesita y el motivo de la misma.

Por su seguridad, sólo se entregará la información clínica a la persona que haya firmado la solicitud, previa petición de documento acreditativo (DNI/NIE/Pasaporte) y firma de un recibí de la documentación entregada.

## 7.3 HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA (HCE)

En el Hospital entendemos la atención al paciente como un sistema integral moderno y de calidad, en el que no puede faltar el tratamiento informatizado de su Historia Clínica. Contiene todos los procesos, ya sea por accidente de trabajo (AT), enfermedad profesional (EP), contingencia común (CC) o accidente no laboral que haya sufrido. Esto significa que todos sus actos médicos y administrativos se encuentran completamente informatizados.

La HCE permite que en el mismo instante en que finaliza una prueba, ésta sea inmediatamente visible a través del monitor de la consulta por los diferentes especialistas implicados en su proceso de asistencia. Estas imágenes digitales son tratadas y almacenadas según el estándar internacional DICOM (Digital Imaging and Communication in Medicine), el cual permite tanto el diagnóstico como garantizar la conservación y calidad de la imagen a lo largo de los años.

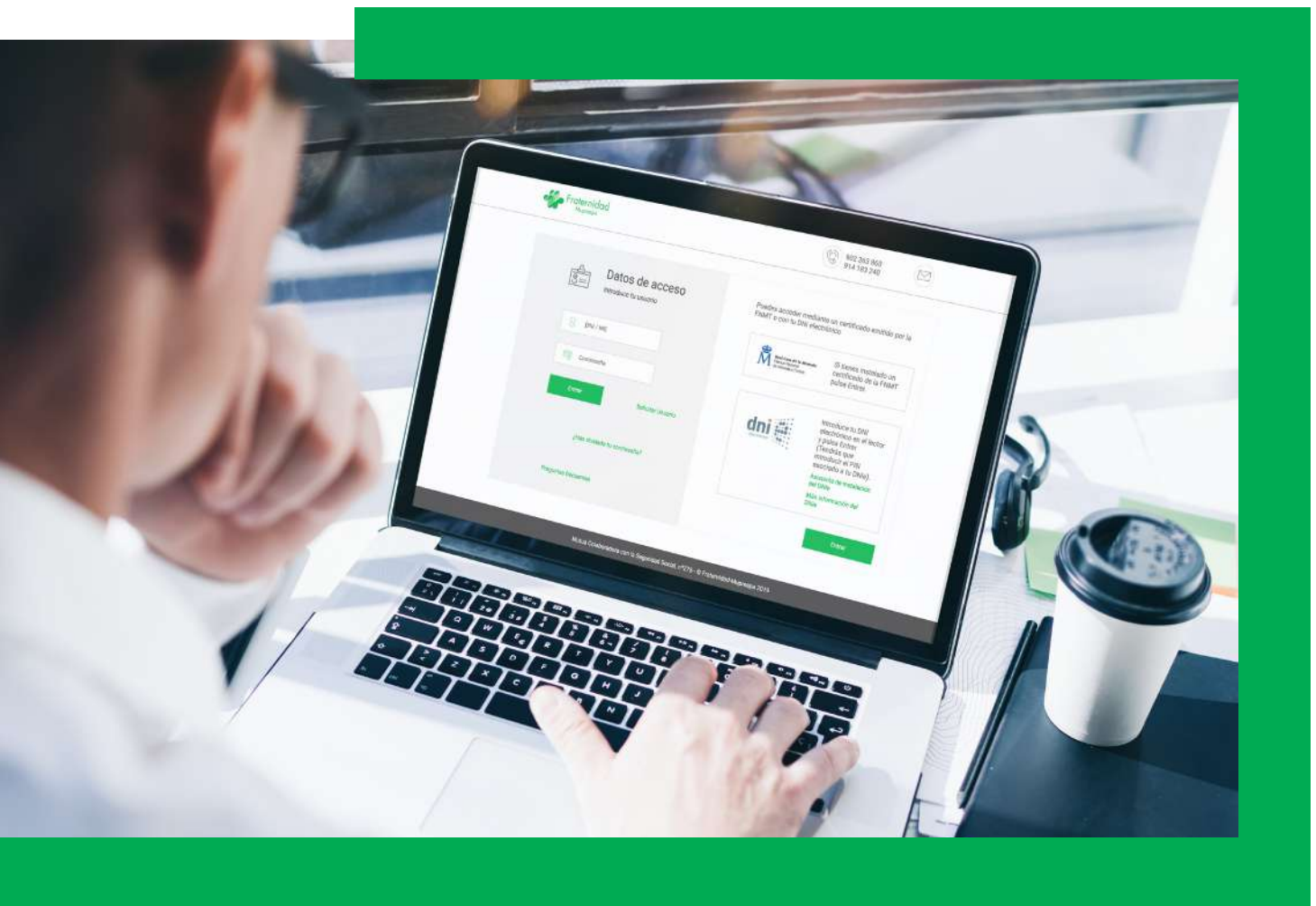


El servicio de HCE supone, entre otras ventajas, mejorar la disponibilidad y seguridad de los archivos clínicos, integrando toda la información médica en tiempo real. Además de evitar la repetición de estudios radiológicos realizados anteriormente y, por lo tanto, disminuir las exposiciones del paciente a radiaciones ionizantes.

Este servicio también tiene un alto valor medioambiental, al no hacer uso del soporte físico convencional, el cual requiere un tratamiento especial para evitar la contaminación, así como reducir el consumo de papel para el registro de información.

## 7.4 PORTAL DEL PACIENTE

Es un servicio que permite a los trabajadores protegidos que hayan tenido algún proceso asistencial en Fraternidad-Muprespa consultar la información de los mismos a través de internet, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos.



Todo paciente que haya tenido cualquier tipo de acto médico en el Hospital, puede acceder a su HCE mediante internet a través del denominado Portal del Paciente.

El Portal del Paciente constituye un servicio pionero cuyo fin es el de ofrecer autonomía al paciente para acceder a la información asociada a sus procesos asistenciales.





A través del portal puede:

- Consultar sus asistencias y las pruebas diagnósticas realizadas, medicación prescrita, tratamientos e intervenciones quirúrgicas.
- Consultar o descargar el resultado de las pruebas médicas en imágenes de alta resolución con calidad diagnóstica.
- Descargar sus asistencias.
- Consultar sus próximas citas.
- Consultar su historial de bajas.
- Enviar documentación a la Mutua.

## ¿CÓMO ACCEDER AL PORTAL DEL PACIENTE?

[fraternidad.com/paciente](https://fraternidad.com/paciente)

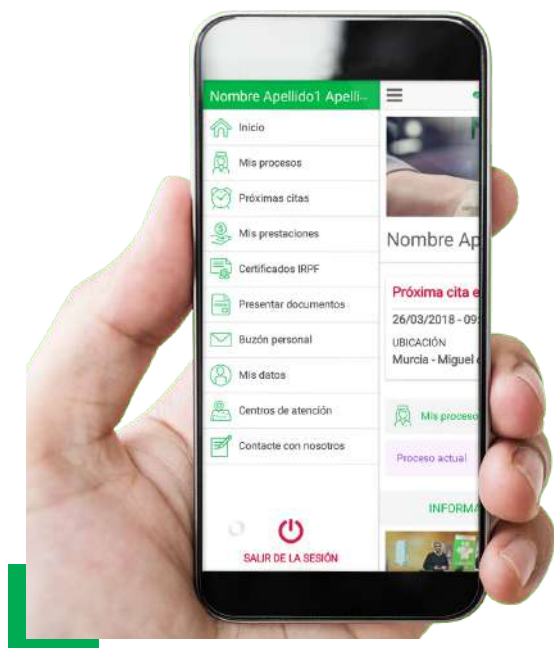
Únicamente tiene que identificarse con cualquiera de los siguientes medios:

- DNI electrónico.
- Certificado digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- Introduciendo su NIF o NIE y una clave de acceso que puede conseguir acudiendo en persona a cualquier centro asistencial u oficina administrativa de Fraternidad-Muprespa.

## 7.5 APP MI FRATER PACIENTE

Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus trabajadores protegidos la App Mi Frater Paciente <sup>®</sup>, una aplicación multi-dispositivo que lleva a los dispositivos móviles, tanto tabletas como smartphones de las principales plataformas (iOS y Android), funcionalidades muy interesantes para nuestros pacientes, entre otras:

- Consulta de los procesos asistenciales del paciente en Fraternidad-Muprespa.
- Visualización de imágenes médicas de pruebas diagnósticas realizadas.
- Descarga de documentación de los procesos médicos del paciente: partes médicos, informes de pruebas diagnósticas, consentimientos informados, etc.
- Envío a Fraternidad-Muprespa de documentación relacionada con el proceso médico del paciente (partes médicos, informes, justificantes, etc.).
- Consulta de las próximas citas médicas del paciente en alguno de nuestros centros asistenciales.
- Buzón personal del usuario, a través del cual el paciente podrá consultar los mensajes y documentación que desde Fraternidad-Muprespa le hacemos llegar (informes médicos, cuestionarios de solicitud de asistencia, etc.).
- Buscador de centros de Fraternidad-Muprespa, que permite localizar el centro de nuestra Mutua más cercano a su ubicación.
- Obtención del certificado de retenciones e ingresos a cuenta del I.R.P.F., así como la consulta de la información de las prestaciones económicas percibidas.
- Acceso a material audiovisual con recomendaciones y ejercicios dirigidos a pacientes en función de su patología.



**Descarga la app  
para iOS**



**Descarga la app  
para Android**

## 8. SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y RECLAMACIONES

Su opinión es muy importante para mejorar la atención sanitaria que ofrecemos a los ciudadanos. Le agradecemos su colaboración.

Si desea transmitirnos su opinión sobre la asistencia sanitaria recibida o sobre las instalaciones del centro, ponemos a su disposición diferentes alternativas, como:

- Agradecimientos en los formularios que se encuentran a disposición del paciente en el Hospital y a través del portal web Fraternidad-Muprespa, [fraternidad.com/contacto](http://fraternidad.com/contacto) en la sección Otros, Agradecimientos y felicitaciones.
- Si no está de acuerdo con el trato recibido en Fraternidad-Muprespa tiene la figura del Defensor del Mutualista que velará por sus intereses, [fraternidad.com/defensor-del-mutualista](http://fraternidad.com/defensor-del-mutualista).



# 9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

## 9.1 DERECHOS DE LOS PACIENTES

La Ley 14/1986 General de Sanidad y la Ley 41/2002, de 14 noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, recoge los siguientes principios básicos que Fraternidad-Muprespa asume y convierte en sus derechos y obligaciones.

- A la intimidad en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización.
- A conocer con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación, respetándose también su voluntad de no ser informado, excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de que designe a otra persona para que reciba la información.
- A decidir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las opciones clínicas disponibles.
- A que toda actuación del ámbito sanitario tenga, con carácter general, su previo consentimiento como paciente.
- A que se le asigne un médico responsable del proceso e integrador de las actuaciones con el equipo asistencial y, en su caso, el personal de enfermería responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos.
- A elegir libremente, incluyendo la negativa, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable, constandingo por escrito su consentimiento en procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en su salud o en la del feto, si fuera el caso de ser una mujer embarazada.
- A que todo profesional que intervenga en su actividad asistencial esté obligado no sólo a la correcta prestación de sus técnicas, sino al cumplimiento de los deberes de información y de documentación clínica, y al respeto de las decisiones adoptadas libre y voluntariamente por sí mismo.
- A que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales, a acceder a su historia clínica y a recibir el informe de alta médica hospitalaria.
- A que la persona que elabore o tenga acceso a su información y documentación clínica esté obligada a guardar la reserva debida.
- A presentar reclamaciones relativas a defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones análogas relativas a la finalidad de promover la mejora de la atención a los usuarios y, en general, de cualquier otra medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas.

## 9.2 DEBERES DE LOS PACIENTES

- Facilitar a los servicios médicos de la Mutua los datos sobre su estado físico o sobre su salud, informes médicos y demás pruebas complementarias de que disponga y que puedan ayudar al diagnóstico, tratamiento y/o a la valoración de la situación de incapacidad laboral por su médico, acudiendo a las citas en los días y horas establecidos.
- Dejar por escrito su consentimiento, en los supuestos previstos en la Ley, después de recibir una información adecuada sobre las opciones clínicas disponibles.
- Firmar el documento de alta voluntaria, si es el caso, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
- Usar correctamente las instalaciones y servicios sanitarios, cuidando las instalaciones y colaborando en el mantenimiento de la habitabilidad de los centros.
- Mantener el debido respeto al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes y responsabilizarme del uso apropiado de los recursos ofrecidos por la Mutua tanto en la utilización de servicios, como en el acceso a la situación de incapacidad temporal y a las prestaciones.

## 10. CONCEPTOS DE INTERÉS USADOS POR LA MUTUA

- Centro asistencial: conjunto organizado de profesionales, instalaciones y medios técnicos que realiza y presta servicios para cuidar la salud de los pacientes y usuarios.
- Certificado médico: declaración escrita de un médico que da fe del estado de salud de una persona en el momento de realizar dicho informe.
- Consentimiento informado: conformidad libre, voluntaria y consciente de un paciente, manifestada en el pleno uso de sus facultades después de recibir la información adecuada, para que se pueda realizar una actuación que afecte a su salud.
- Documentación clínica: soporte de cualquier tipo o clase que contiene un conjunto de datos e informaciones de carácter asistencial.
- Historia clínica: conjunto de documentos que contienen datos, valoraciones e informaciones de cualquier índole, sobre la situación y evolución clínica de un paciente a lo largo del proceso asistencial.
- Información clínica: todo dato, cualquiera que sea su forma, clase o tipo, que permite adquirir o ampliar conocimientos sobre el estado físico y de salud de la persona, o la forma de preservarla, cuidarla, mejorarla o recuperarla.
- Informe de alta médica: documento emitido por el médico responsable de la asistencia, al finalizar el proceso asistencial de un paciente, que especifica los datos de éste, un resumen de su historial clínico, la actividad asistencial prestada, el diagnóstico y las recomendaciones terapéuticas.
- Libre elección: facultad del paciente de optar, libre y voluntariamente, entre dos o más alternativas asistenciales, entre varios facultativos o entre centros asistenciales, en los términos y condiciones que establezca Fraternidad-Muprespa.
- Médico responsable: profesional que tiene a su cargo coordinar la información y la asistencia sanitaria del paciente o del usuario, con carácter de interlocutor principal del mismo en todo lo referente a su atención e información durante el proceso asistencial, sin perjuicio de las obligaciones de otros profesionales que participen en las actuaciones asistenciales.
- Mutualista o trabajador protegido: persona vinculada a una empresa que tiene cubierta la gestión de las contingencias por accidente de trabajo y enfermedad profesional (AT y EP) y la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal (IT) derivada de contingencias comunes con la Mutua.
- Paciente: persona que requiere asistencia sanitaria y está sometida a cuidados profesionales para el mantenimiento o recuperación de su salud.

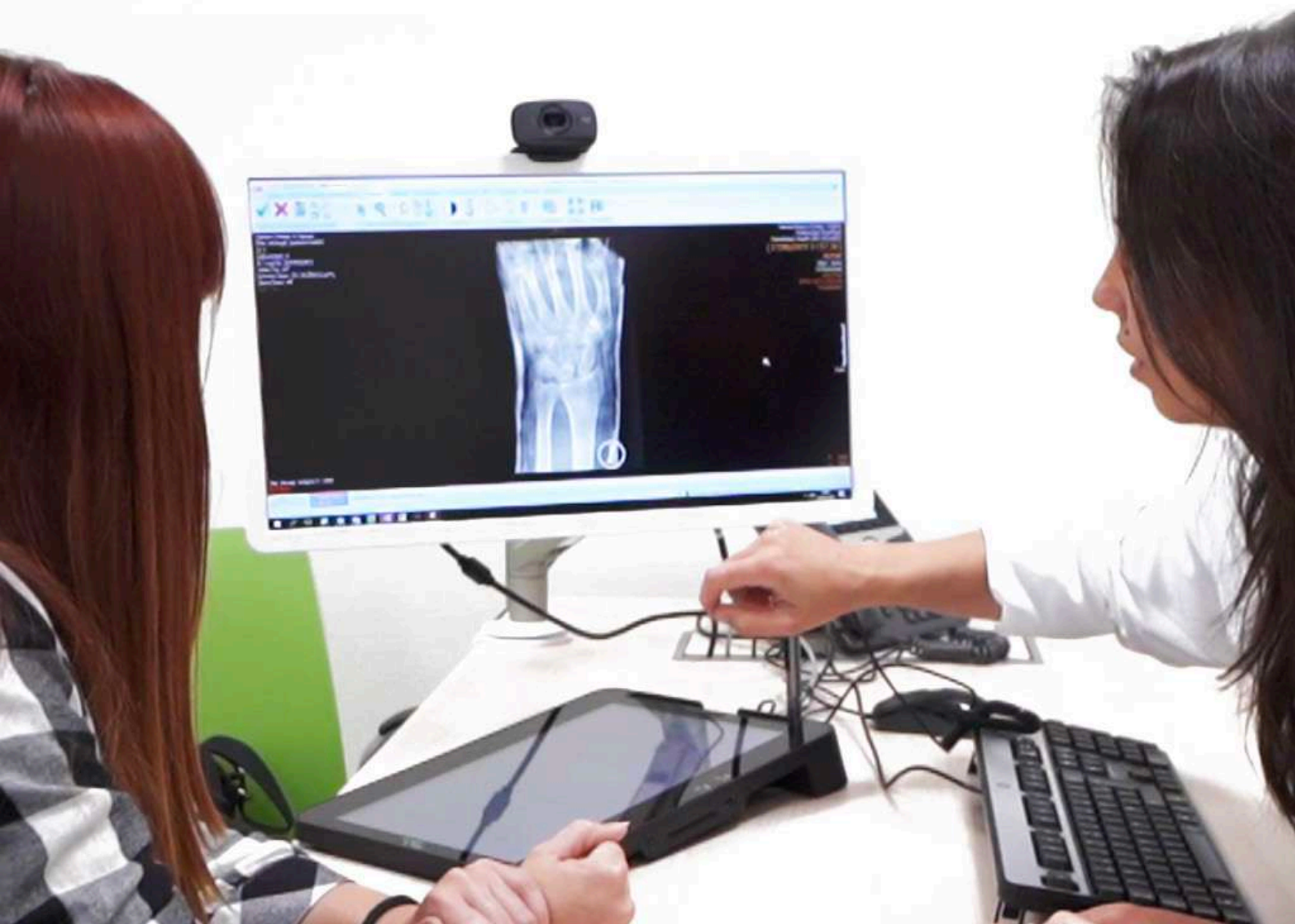


La **misión** de Fraternidad-Muprespa, es restablecer la salud de los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor atención y garantía.

La **visión** de Fraternidad-Muprespa, es ofrecer un servicio cercano, ágil y profesional a los trabajadores, empresarios y autónomos de nuestra Mutua.

Consulte alcance y certificados en

[fraternidad.com/certificados](http://fraternidad.com/certificados)





Fraternidad  
Muprespa

Su Mutua - Calidad y Servicio, 365 días al año



[fraternidad.com](http://fraternidad.com)

