



# GUIA

DE  
INFORMACIÓN  
AL USUARIO



CENTRO MÉDICO  
**Recoletas**  
La Marquesina





# GUIA

DE INFORMACIÓN AL USUARIO



# ÍNDICE

<b>1. Bienvenida</b>	<b>7</b>
<b>2. Directorio</b>	<b>9</b>
<b>3. Información General</b>	<b>11</b>
<b>4. Titularidad del Centro</b>	<b>13</b>
<b>5. Organigrama y Personal</b>	<b>13</b>
<b>6. Autorización y Registros</b>	<b>13</b>
<b>7. Cartera de Servicios</b>	<b>15</b>
<b>8. Oferta Asistencial</b>	<b>17</b>
<b>9. Horarios de Atención al Público</b>	<b>18</b>
<b>10. Normas del Centro</b>	<b>19</b>
<b>11. Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios</b>	<b>20</b>
<b>12. Catálogo de Derechos</b>	<b>21</b>
• Relativos a la Confidencialidad e Intimidad	
• Relativos a la Información y a la Presentación de Reclamaciones y Sugerencias	
• Relativos a la Autonomía de Decisión	
• Relativos a la Documentación Sanitaria	
• Relativos a Colectivos Determinados	
<b>13. Catálogo de Deberes</b>	<b>26</b>
<b>14. Procedimiento de Sugerencias y Reclamaciones</b>	<b>27</b>



# GUIA

DE INFORMACIÓN AL USUARIO



## 1

## BIENVENIDA

- La dirección y todo el personal del **Centro Médico Recoletas La Marquesina** le dan la bienvenida y se ponen a su disposición para proporcionarles el mejor servicio, al tiempo que solicita su colaboración y cumplimiento de las normas del centro, tanto por su beneficio personal como para el del resto de los pacientes.
- El **Centro Médico Recoletas La Marquesina** es una apuesta de Recoletas Red Hospitalaria que tiene como fin el facilitar a sus pacientes un nuevo punto de referencia en la ciudad de Valladolid para sus servicios de salud.
- El **Centro Médico Recoletas La Marquesina** es un centro cuyo principal objetivo es ofrecer una asistencia médica de máxima calidad que al mismo tiempo deberá ser lo más agradable, rápida, cómoda y personalizada posible. Ello se consigue gracias a la mejora continua y adaptación de las infraestructuras e inversiones en tecnología cada vez más puntera e innovadora, así como al gran equipo de profesionales que prestan servicios en la unidad, a fin de convertirnos en referencia sanitaria para la población de Valladolid.
- Recoletas Red Hospitalaria es una empresa castellanoleonesa que cuenta con diversos centros sanitarios en la región además de tener presencia en otras comunidades como Castilla-La Mancha, Extremadura y Cantabria.
- Recoletas Red Hospitalaria está especializada en la gestión de recursos sanitarios de alta tecnología, área en la que encuentra consolidada después de 30 años. Nuestros profesionales especializados gestionan la tecnología de última generación y nos garantizan una respuesta rápida, sin listas de espera y en un entorno donde prima la calidad asistencial.



**i**  
**GUIA**  
DE INFORMACIÓN AL USUARIO

## 2

## DIRECTORIO



## PLANTA PRIMERA

- Consultas
- Sala de pruebas

## PLANTA BAJA

- Consultas
- Enfermería





# GUIA

DE INFORMACIÓN AL USUARIO

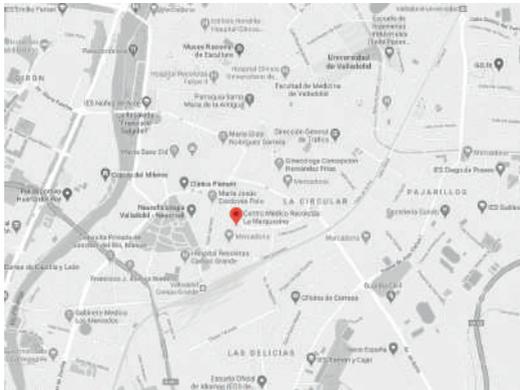


## 3

INFORMACIÓN  
GENERAL

## Localización

Calle General Ruiz, 4. Pasaje La Marquesina, 24  
47004, Valladolid



## Teléfono Centro Médico Recoletas la Marquesina

983 30 29 29



## Página web

[www.gruporecoletas.com](http://www.gruporecoletas.com)



## Contacto

[admision.clm@gruporecoletas.com](mailto:admision.clm@gruporecoletas.com)



**i**  
**GUIA**  
DE INFORMACIÓN AL USUARIO

CENTRO MÉDICO  
**Recoletas**  
La Marquesina

## 4

**TITULARIDAD  
DEL CENTRO**

El Centro Médico Recoletas La Marquesina es un centro polivalente dependiente de la entidad de titularidad privada perteneciente a la mercantil HOSPITAL RECOLETAS CASTILLA Y LEÓN con CIF B34002592

## 5

**ORGANIGRAMA  
Y PERSONAL****Gerente:**

- Dña. Belén Gallegos Sancho

**Responsables asistenciales:**

- Dra. Ana Gómez Pastor
- Dr. Fernando Centeno Malfaz
- Dr. Daniel García Villar

## 6

**AUTORIZACIÓN  
Y REGISTROS**

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 07/02/2007

Inscrito en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de Castilla y León con el nº 47-C24-0028



**i**  
**GUIA**  
DE INFORMACIÓN AL USUARIO

7

## CARTERA DE SERVICIOS

### Especialidades



#### ÁREA DE GINECOLOGÍA

- Ginecología
- Obstetricia
- Unidad de histeroscopia
- Unidad de mama
- Unidad de menopausia
- Unidad de patología cervical
- Unidad de suelo pélvico



#### ÁREA DE PEDIATRÍA

- Pediatría
- Alergología pediátrica
- Cirugía Pediátrica
- Pediatría con especialista en Cardiología
- Pediatría con especialista en Digestivo
- Pediatría con especialista en Endocrinología
- Pediatría con especialista en Medicina de la Adolescencia
- Pediatría con especialista en Nefrología
- Pediatría con especialista en Neonatología
- Pediatría con especialista en Neurología
- Pediatría con especialista en reumatología, infecciosos e inmunología

### Instalaciones y medios técnicos



Obtención de muestras



Consultas



Enfermería



Vacunación infantil



Unidad de suelo pélvico



# GUIA

DE INFORMACIÓN AL USUARIO



## 8

OFERTA  
ASISTENCIAL

- U6 Alergología
- U21 Cirugía pediátrica
- U2 Enfermería
- U59 Fisioterapia
- U26 Ginecología
- U25 Obstetricia
- U72 Obtención de muestras
- U5 Vacunación infantil



# 9

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### Atención general

De lunes a viernes de 9 a 14h y de 16 a 20h

### Extracciones

Martes de 8 a 9:30h

El personal de Admisión le proporcionará información sobre las tarifas del Centro para pacientes particulares que no tengan un seguro de asistencia sanitaria o mutualidad.



## 10

NORMAS DEL  
CENTRO

**Cuando acuda al Centro será necesario que traiga:**

- 1** Documento Nacional de Identidad (DNI).
- 2** Tarjeta de su compañía o parte de asistencia de su mutua aseguradora y/o talonario de volantes de asistencia.
- 3** Informes sobre su enfermedad (si los tuviera).
- 4** La orden del médico debidamente cumplimentada.
- 5** Autorización de la compañía aseguradora o parte de asistencia.
- 6** En caso de no tener cobertura por alguna entidad aseguradora, deberá abonar los gastos previstos por su asistencia y firmar un compromiso de aceptación de los gastos que origine.
- 7** La información sobre la evolución de su proceso se la dará su médico responsable y deberá preguntarle a él cualquier duda que le surja al respecto.
- 8** En el recinto del Centro no está permitido fumar (Decreto 54/2006, de 24 de agosto, que desarrolla medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, suministro, consumo y publicidad de los productos del tabaco), ni el consumo de bebidas alcohólicas, ni la utilización de teléfonos móviles, ya que estos pueden producir alteraciones en el aparataje del Hospital (BOCYL2/08/06).
- 9** En caso de emergencia, mantenga la calma y siga las instrucciones que le indique el personal del Centro y las señalizaciones.

EL CENTRO NO SE HACE RESPONSABLE DE LAS PÉRDIDAS O EXTRAVÍOS DE LOS OBJETOS PERSONALES DE LOS PACIENTES MIENTRAS SE ENCUENTREN EN SUS INSTALACIONES

# 11

## CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social. Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que, a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente. Aún cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.

## 12

CATÁLOGO DE  
DERECHOS

## Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad

- 1 Derecho a la intimidad de las personas 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 amparada por la Ley.
- 2 Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.
- 3 Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria. En el proceso del parto la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella, salvo cuando las circunstancias clínica no lo hagan favorable. Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.
- 4 Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.
- 5 Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.
- 6 Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

## Derechos relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias

- 1** Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
- 2** Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados por la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.
- 3** Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores, la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- 4** Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.
- 5** Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que derivan de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.
- 6** Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial, así como a conocer su identidad, que garantice la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o lo apliquen una técnica o procedimiento concreto.
- 7** Derecho a solicitar al Centro, servicio o establecimiento de la Guía de Información al Usuario.
- 8** Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.

**12** CATÁLOGO DE DERECHOS**Derechos relativos a la autonomía de decisión**

- 1** Derecho a elegir libremente, 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.
- 2** Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.
- 3** Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
- 4** Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados por la Ley.
- 5** Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresar las (instrucciones previas) y a revocarlas por escrito en cualquier momento.
- 6** Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.
- 7** Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.
- 8** Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

12

CATÁLOGO DE  
DERECHOS

## Derechos relativos a la documentación sanitaria

- 1** Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
- 2** Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
- 3** Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales , epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
- 4** Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.
- 5** Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
- 6** Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.



## Derechos relativos a colectivos determinados

Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa sanitaria, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades crónicas o invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, ostentarán aquellos otros reconocidos en sus respectivas normas sectoriales.

Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:

- a** El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
- b** El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
- c** La posibilidad de decidir la presencia de los familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.



# 13

## CATÁLOGO DE DEBERES

- 1 Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
- 2 Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud y dejar constancia por escrito de las mismas conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
- 3 Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
- 4 Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
- 5 Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
- 6 Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
- 7 Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.



## 14

**SUGERENCIAS  
Y RECLAMACIONES**

Este centro dispone de hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los pacientes y/o usuarios. Pasos a seguir:

- 1** Las reclamaciones y sugerencias referidas al centro, se pondrán presentar ante el personal de recepción o el responsable de atención al paciente, a quien podrá solicitar la entrega de un juego de hojas. Dicha entrega será obligatoria y gratuita.
- 2** El usuario entregará las hojas blanca y amarilla a la unidad o persona responsable, conservando como resguardo la hoja verde adecuadamente diligenciada.
- 3** Cuando el Centro no disponga de hojas de reclamaciones y sugerencias, se niegue a entregarlas o rechace, una vez formuladas, dirigirlas o diligenciarlas adecuadamente, el usuario, haciendo constar tal circunstancia, podrá dirigir la reclamación o sugerencia al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente. La contestación deberá producirse en el plazo de 30 días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el servicio territorial.



- Esperamos haber logrado que su paso por nuestro centro haya sido lo más agradable posible quedando a su disposición para cualquier sugerencia que nos pueda ayudar a mejorar la calidad asistencial prestada en el mismo para lo cual nuestro personal le facilitará una encuesta de satisfacción.
- Todo el personal del CENTRO MÉDICO RECOLETAS LA MARQUESINA está a su disposición para proporcionarle una estancia agradable.

## INFORMACIÓN GENERAL SOBRE CENTRO MÉDICO RECOLETAS LA MARQUESINA

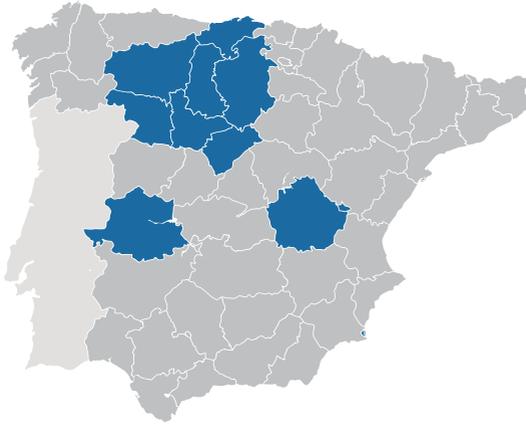


### URGENCIAS 24 HORAS

Hospital Recoletas Campo Grande

Plaza de Colón n° 7

983 135 555



## VALLADOLID

- Hospital Recoletas Campo Grande
- Hospital Recoletas Valladolid Felipe II
- Centro Médico Recoletas Paracelso
- Centro Médico Recoletas Clínica La Marquesina
- Unidad de la Mujer Recoletas
- Centro Médico Recoletas Angustias
- Centro Médico Recoletas San Juan
- Vida Recoletas
- Instituto Oftalmológico Recoletas

## BURGOS

- Hospital Recoletas Burgos
- Centro Médico Recoletas Calzadas

## CUENCA

- Hospital Recoletas Cuenca

## PALENCIA

- Hospital Recoletas Palencia
- Centro Médico Recoletas San Antonio
- Centro Médico Recoletas Avenida Castilla
- Centro Médico Recoletas Aguilar de Campoo
- Centro Médico Guardo
- Instituto Oftalmológico Recoletas

## PONFERRADA

- Clínica Ponferrada
- Instituto Oftalmológico Recoletas

## SEGOVIA

- Hospital Recoletas Segovia
- Centro Médico Recoletas Ezequiel González

## ZAMORA

- Hospital Recoletas Zamora
- Centro Médico Recoletas Tres Cruces
- Centro Médico Recoletas Vea
- Centro Médico Recoletas Benavente

## PLASENCIA

- Centro Diagnóstico Recoletas Plasencia

## SANTANDER

- XLPLORA Diagnóstico X Imagen



**Calle General Ruiz, 4  
Pasaje La Marquesina, 24  
47004, Valladolid**

**Tel. 983 30 29 29**

**[www.gruporecoletas.com](http://www.gruporecoletas.com)**





Calle General Ruiz, 4. Pasaje La Marquesina, 24. 47004, Valladolid  
[www.gruporecoletas.com](http://www.gruporecoletas.com)