



GUIA

DE
INFORMACIÓN
AL USUARIO



recoletas salud

UNIDAD DE LA MUJER



GUÍA

DE INFORMACIÓN AL USUARIO



ÍNDICE

1. Bienvenida	7
2. Directorio	9
3. Información General	9
4. Titularidad del Centro	11
5. Organigrama y Personal	11
6. Autorización y Registros	11
7. Cartera de Servicios	13
8. Oferta Asistencial	13
9. Horarios de Atención al Público	13
10. Normas del Centro	15
11. Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios	16
12. Catálogo de Derechos	17
• 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	
13. Catálogo de Deberes	22
14. Procedimiento de Sugerencias y Reclamaciones	23

1 BIENVENIDA

La **Unidad de la Mujer del Hospital Recoletas Palencia** es una apuesta de Recoletas Red Hospitalaria que tiene como fin el facilitar a sus pacientes un nuevo punto de referencia en Palencia para sus servicios de salud de la mujer.

El **Hospital Recoletas Palencia** es el hospital privado referente en la provincia, poniendo a disposición de los pacientes a los mejores profesionales, tecnología de vanguardia.

- El **Centro Médico Recoletas San Antonio** y el **Centro Médico Recoletas Avenida Castilla** son dos centros cuyo principal objetivo es asegurar la calidad asistencial y el confort del paciente, para lo cual las instalaciones han sido equipadas con los mejores materiales técnicos y profesionales, a fin de convertirnos en los centros de referencia para la población palentina.

- El **Centro Médico Recoletas Guardo** es la última incorporación que se ha integrado en la provincia y que nos han permitido ampliar la propuesta del grupo en la comunidad. De este modo, nos aseguramos poder brindar una oferta sanitaria completa no solo a las capitales de provincia, sino también a otras localidades que precisan los mismos servicios que las grandes ciudades.

- Estos cinco centros pertenecen a **Recoletas Red Hospitalaria**, empresa castellano leonesa que cuenta con representación en las comunidades de Castilla y León, Castilla La-Mancha y Santander. El grupo está especializado en la gestión de recursos sanitarios de alta tecnología, área en la que se ha consolidado tras más de 30 años de experiencia. Miles de profesionales especializados nos garantizan una respuesta rápida al paciente en un entorno donde prima la calidad asistencial.

2 DIRECTORIO

PLANTA BAJA

- Admisión / Recepción
- Enfermería/ Sala de Extracciones (Análisis Clínicos)
- Consultas externas
- Diagnóstico por la Imagen
 - Ecografía
 - Mamografía
 - Densitometría Ósea

3 INFORMACIÓN GENERAL



Localización

UNIDAD DE LA MUJER RECOLETAS SALUD
C/ Becerro de Bengoa nº 12, 34002 Palencia



Teléfono Unidad de la Mujer

979 747 700



Página web

www.gruporecoletas.com

4 TITULARIDAD DEL CENTRO

Entidad de titularidad privada perteneciente a la sociedad HOSPITAL RECOLETAS CASTILLA Y LEÓN, S.L. CIF B-34002592

5 ORGANIGRAMA Y PERSONAL

Gerente:

- Dña. Belén Negro San José

Director médico:

- Dra. Martha María Rosario Antigua

Personal:

- Auxiliares de enfermería 2
- Enfermería 4
- Limpiadoras 1
- Médicos de consultas externas 5
- Radiólogos 2
- Recepcionistas 2
- Técnicos de Radiodiagnóstico 2

6 AUTORIZACIÓN Y REGISTROS

HOSPITAL RECOLETAS PALENCIA
Inscrito en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de Castilla y León 34-C24-0025

7

CARTERA DE SERVICIOS**Instalaciones y medios técnicos**

- Análisis clínicos
- Diagnóstico por imagen
- Enfermería
- Vacunación

Especialidades

- Cirugía General y del Aparato Digestivo
- Diagnóstico por Imagen
- Enfermería
- Ginecología y Obstetricia
- Medicina General
- Obtención de muestras (Análisis clínicos)
- Radiodiagnóstico
- Vacunación

8

OFERTA ASISTENCIAL

- U.43 Cirugía General y Aparato Digestivo
- U.2 Enfermería
- U.26 Ginecología
- U.1 Medicina general
- U.25 Obstetricia
- U.72 Obtención de Muestras
- U.88 Radiodiagnóstico
- U.5 Vacunación

9

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Horario De lunes a viernes de 08 a 22h

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 teléfono móviles, ya que estos pueden producir alteraciones en el aparataje de la Clínica (BOCYL2/08/06).
- 9** En caso de emergencia, mantenga la calma y siga las instrucciones que le indique el personal de la Clínica 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.

12 CATÁLOGO DE DERECHOS

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 clínicoasistenciales, 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.

12 CATÁLOGO DE DERECHOS**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 HOSPITAL RECOLETAS PALENCIA está a su disposición para proporcionarle una estancia agradable.

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE HOSPITAL PALENCIA

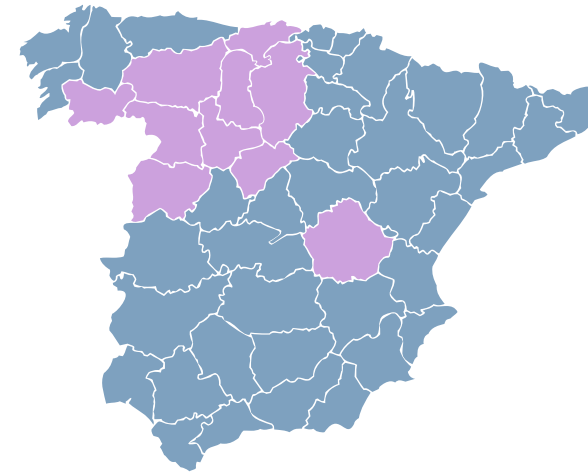


URGENCIAS 24 HORAS

C/ Becerro de Bengoa nº 12, 34002 Palencia

979 747 700

NUESTROS CENTROS



BURGOS

- Hospital Recoletas Burgos
- + Servicio de Diagnóstico por la Imagen
- + Instituto Neuro vertebral
- + Instituto de Salud Digestiva
- + Instituto Urológico
- Centro Médico Recoletas Calzadas
- Centro de Rehabilitación y Fisioterapia
- Instituto Oftalmológico Recoletas

CUENCA

- Hospital Recoletas Cuenca
- + Servicio de Diagnóstico por la Imagen

ORENSE

- Hospitales COSAGA

PALENCIA

- Hospital Recoletas Palencia
- + Servicio de Diagnóstico por la Imagen
- Centro Médico Recoletas San Antonio
- Centro Médico Recoletas Avenida Castilla
- Centro Médico Recoletas Guardo
- Instituto Oftalmológico Recoletas
- Unidad de la Mujer Recoletas

PONFERRADA

- Clínica Ponferrada Recoletas
- + Servicio de Diagnóstico por la Imagen
- Instituto Oftalmológico Recoletas

SALAMANCA

- Centro Médico Recoletas Campoamor
- Centro Médico Recoletas Salud
- Centro Médico Recoletas Dermostética

SANTANDER

- Xplora

SEGOVIA

- Hospital Recoletas Segovia
- + Servicio de Diagnóstico por la Imagen
- Centro Médico Recoletas Ezequiel González
- Instituto Oftalmológico Recoletas

VALLADOLID

- Hospital Recoletas Campo Grande
- + Servicio de Diagnóstico por la Imagen
- + Instituto Cardiovascular
- + Instituto de Oncología Médica y Radioterápica
- + Instituto Urológico

- Hospital Recoletas Felipe II
- + Servicio de Diagnóstico por la Imagen
- + Instituto de Otorrinolaringología
- Centro Médico Recoletas Angustias
- Centro Médico Recoletas Cervantes
- Centro Médico Recoletas Jardín Botánico
- Centro Médico Recoletas Paracelso
- Centro Médico Recoletas La Marquesina
- Centro Médico Recoletas Íscar
- Centro Médico Recoletas Laguna
- Centro Médico Recoletas La Flecha
- Centro Médico Recoletas Medina
- Centro Médico Recoletas Medina II
- Centro Médico Recoletas Recoletas 8
- Clínica Radiológica Dr. Calabia, S.L.
- Instituto Oftalmológico Recoletas
- Origen, Diagnóstico y Traumatología
- Unidad de la Mujer Recoletas
- VIDA Recoletas

ZAMORA

- Hospital Recoletas Zamora
- + Servicio de Diagnóstico por la Imagen
- Centro Médico Recoletas Tres Cruces
- Centro Médico Recoletas Benavente
- Instituto Oftalmológico Recoletas
- VIDA Recoletas



UNIDAD DE LA MUJER RECOLETAS SALUD
C/ Becerro de Bengoa nº 12, 34002 Palencia

Tel: 979 747 700

www.gruporecoletas.com



recoletas salud

UNIDAD DE LA MUJER

RS: 34-C24-0025

C/ Becerro de Bengoa nº 12, 34002 Palencia
www.gruporecoletas.com