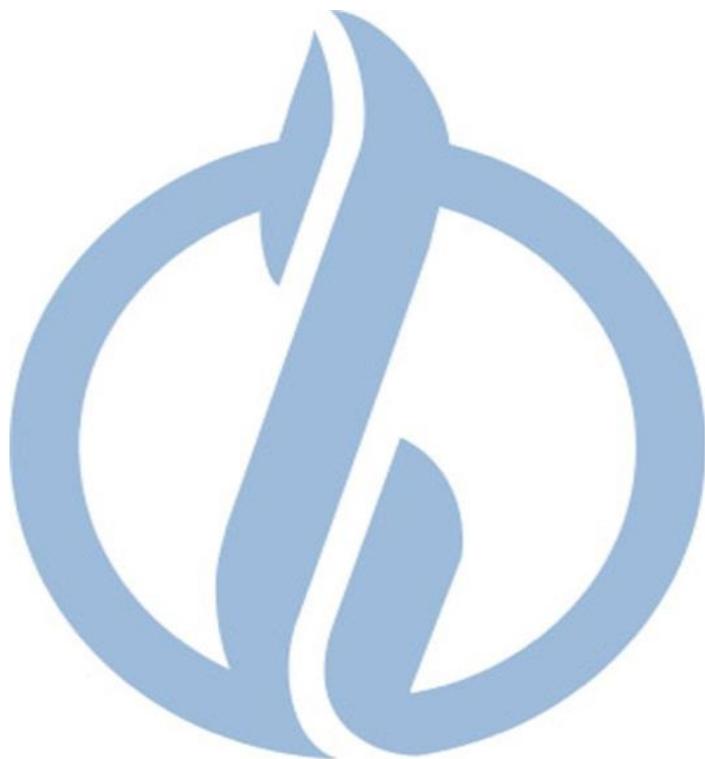




Guía Informativa



Guía Informativa para pacientes y acompañantes. **Bienvenidos.**



Si lo desea, puede hacer uso de la APP gratuita de IMQ Zorrotzaurre, que te permite informar a tus familiares/amigos o ser informado sobre posibles ingresos en la Clínica y su seguimiento. Por ejemplo, podrás saber en qué lugar de la clínica está el paciente (su habitación privada, boxes, UCI...), cuáles son los principales teléfonos de interés o dónde tomar un café.



Android



iOS

ÍNDICE

1. Bienvenida.....	4
2. Política de Calidad.	6
3. Derechos y Deberes de los pacientes	9
4. La estancia en la Clínica.....	11
5. Seguridad Clínica.....	16
6. Información Médica.....	21
7. Información de Interés.....	24
8. Áreas y Servicios de la Clínica.....	26
9. Acceso y Distribución	28

1. Bienvenida

Ongi etorria



Welcome

Bienvenue

Le damos la bienvenida a la Clínica IMQ Zorrotzaurre y le deseamos una grata estancia y una pronta recuperación.

Somos conscientes del cambio que supone para usted y su familia el ingreso. Las personas que trabajamos en la Clínica, nos esforzamos permanentemente para ofrecerle una asistencia sanitaria con la máxima calidad, seguridad clínica, profesionalidad y confort.

La Clínica le ofrece asistencia médica y quirúrgica de primer nivel y cuenta con un sólido equipo de más de 350 médicos de todas las especialidades, e incorpora los últimos avances tecnológicos propios de los centros de medicina más punteros.

Esperamos que esta guía le sea de utilidad, en ella podrá encontrar la información sobre el funcionamiento de la clínica y los servicios complementarios.

Agradeciéndole la confianza que ha depositado en nosotros, esperamos que tanto usted como sus acompañantes se sientan satisfechos con la atención recibida.

La Dirección.

2. Política de Calidad

Kalitate Politika



Quality Policy

Politique de Qualité

Política de Calidad

2. Kalitate Politika

La Clínica IMQ Zorrotzaurre es el **mayor centro médico privado de Euskadi**. Junto con la Clínica IMQ Virgen Blanca, forma una unidad funcional donde ambas infraestructuras se complementan a la hora de definir la cartera de servicios y comparten el mismo modelo organizativo basado en el **compromiso de los profesionales y la atención de máxima calidad**.

Nuestra misión es...

Las Clínicas del IMQ, somos los centros de referencia de la sanidad privada en nuestro entorno, que prestamos una oferta asistencial completa, enfocada a atender, cuidar y sanar a nuestros pacientes, dando valor al trato humano, a la cualificación de nuestros profesionales, y a la tecnología más avanzada, en unas instalaciones altamente confortables para el paciente y sus familiares.

Nuestra visión es ...

Queremos que nuestros pacientes y sus familiares reciban los mejores tratamientos por profesionales altamente cualificados, con los equipamientos médicos más avanzados y en las más confortables instalaciones, que nos permitan consolidar nuestro prestigio como centro innovador y referente en la sanidad privada.

Nuestros valores y compromisos son:

ORIENTACIÓN AL CLIENTE El paciente y sus familiares, son nuestra vocación	INNOVACIÓN Lideramos la innovación en nuevas formas de hacer y con nuevas tecnologías	CONFIANZA Y SEGURIDAD Ofrecemos cercanía, trato personalizado confianza y seguridad	TRABAJO EN EQUIPO Avanzamos todos juntos, trabajando en equipo	RESULTADOS MEJORA CONTINUA Buscamos los mejores resultados, potenciando la mejora continua y la eficiencia	RESPONSABILIDAD SOCIAL Nos comprometemos con el medio ambiente y la sociedad, facilitando un entorno seguro y agradable
---	---	---	--	--	---



Política de Calidad

2. Kalitate Politika

- Las Clínicas del IMQ (Clínica Zorrotzaurre y Virgen Blanca) han apostado por la acreditación en los estándares de **mayor nivel y prestigio a nivel internacional** a efectos de evidenciar su apuesta por la prestación de los **más altos niveles de calidad asistencial y seguridad clínica** en todas sus dimensiones.
- Además, ambas Clínicas están certificadas por otras normas internacionales y nacionales que reconocen a ambos centros en su gestión y compromiso con la I+D+i, seguridad en sus personas, compromiso medioambiental, gestión de riesgos sanitarios y resultados clínicos, entre otras acreditaciones.

A continuación se explicitan algunas de las acreditaciones obtenidas en la Clínica IMQ Zorrotzaurre:



Sociedad Española de
Medicina de Urgencias
y Emergencias



CERTIFIED ENVIRONMENTAL
MANAGEMENT SYSTEM



CIRUGÍA
EXTRACORPÓREA



Notificación y Aprendizaje de Incidentes

UNE 179.003



3. Derechos y deberes

Eskubideak eta pazientearen betebeharrak



Patient rights & responsibilities

Droits et devoirs des patients

Derechos y deberes

3. Eskubideak eta pazientearen betebeharrak

El paciente tiene derecho a:

1. Recibir una **atención sanitaria continua , integral y de calidad** a sus problemas de salud y elegir libremente el profesional que prefiere que siga su caso, de entre el cuadro médico de la Clínica.
2. Recibir una **correcta asistencia con la mayor calidad humana**, siendo atendido respetando sus valores personales, culturales y religiosos , su intimidad, seguridad y dignidad humana.
3. Recibir **información completa y continuada** en todo lo relativo a su proceso y su estado de salud. Así mismo, tiene derecho a participar en las decisiones que le correspondan relativas a la elección del tratamiento.
4. **Elegir la opción terapéutica** que desea que le sea aplicado de entre los que le presente el responsable médico de su caso así como renunciar a recibir tratamientos. De este mismo modo, puede causar el alta voluntaria tras firmar el correspondiente documento.
5. La **confidencialidad** de toda la información sobre su proceso , incluso su estancia en el centro, salvo por exigencias legales y contractuales que hagan se relevación imprescindible.
6. Que la hospitalización incida lo menos posible en sus relaciones sociales y personales. Para ello, la Clínica facilitará un **régimen de visitas** lo más amplio posible para que siempre pueda estar acompañado salvo en las unidades especiales.
7. Presentar **quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias** y obtener una respuesta.
8. Tener constancia en su Historia Clínica de toda la **información sobre su estado de salud** y de las actuaciones clínicas y sanitarias de los diferentes episodios asistenciales. Así mismo podrá acceder a la misma previa solicitud.
9. **Conocer e identificar al personal** que se encargará de su caso y que será responsable de su estado de salud.
10. Consentir o rechazar **que se realicen a su persona investigaciones** o ensayos clínicos. Será imprescindible la autorización por escrito del paciente después de haber sido informado sobre métodos, riesgos y fines.
11. Que se **respeten sus voluntades anticipadas** ante posibles situaciones en las que no pudiera manifestarlas, siempre y cuando las establezca mediante el documento correspondiente.

El paciente debe:

1. **Conocer, ejercer, cumplir y hacer cumplir las normas de funcionamiento** de la Clínica IMQ Zorrotzaurre, sus derechos y obligaciones , así como colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas por el Centro.
2. **Cuidar de su salud y responsabilizarse de ella.** Este deber tiene que exigirse especialmente cuando puedan derivarse riesgos o perjuicios para la salud de otras personas.
3. **Facilitar** de forma leal y completa, los **datos de identificación** y referentes a su salud así como posibles tratamientos que esté siguiendo y que sean necesarios para la prestación asistencial.
4. Solicitar la información necesaria para **tomar decisiones** de forma consciente y deliberada sobre pruebas y tratamientos. Posteriormente deberá asumir y aceptar las consecuencias derivadas de estas decisiones.
5. **Tratar con el máximo respeto** al personal de la Clínica, los otros pacientes y sus acompañantes.
6. **Cuidar las instalaciones** y colaborar en el mantenimiento óptimo del estado de la Clínica observando en todo momento una actitud cívica y respetuosa.
7. Cumplir con las **prescripciones** que le sean dadas por los servicios sanitarios, cuando esté enfermo o sometido a tratamiento.

4. La estancia en Clínica

Klinikako egonaldia



Your stay in hospital

Séjour en clinique

Formalización del ingreso

Dónde debe ir

Servicio de Admisión

Si acude a la Clínica para someterse a una intervención quirúrgica y/o va a ser hospitalizado deberá acceder a la misma por la puerta de hospitalización (c/ **Ballets Olaeta, nº4**).

Una vez dentro de la Clínica acuda al **mostrador de Información**, frente a la puerta de entrada, para informar de su llegada.

Atendemos a pacientes de la mayoría de compañías de seguros y a pacientes privados, siempre y cuando cuenten con la correspondiente autorización de ingreso

Documentación que debe presentar:

- Documento Nacional de Identidad o pasaporte.
- Parte de ingreso extendido por su médico con la documentación debidamente cumplimentada.
- Si pertenece a una mutua o entidad aseguradora deberá traer el volante que autoriza su ingreso y su tarjeta de asegurado. Le recomendamos que se ponga en contacto con su compañía aseguradora para conocer la cobertura de su póliza. IMQ tiene a su disposición una oficina de atención al cliente en el área de Consultas Externas y si lo desea, puede hacerlo vía on-line.
- Copia firmada por el paciente y por el médico del Consentimiento Informado del proceso quirúrgico al que se va a someter.



- En el Servicio de Admisión le colocarán una **pulsera con su nombre y datos de ingreso**, que no deberá quitarse hasta abandonar el Centro.
- El personal de Admisión le acompañará a la habitación designada (plantas de 2 a 6), donde le explicarán los servicios con los que cuenta así como el funcionamiento de los mismos, para hacer su estancia más agradable. A partir de este momento quedará bajo el cuidado del equipo de enfermería de la Clínica.
- El “Chaqueta azul”, servicio de atención personalizada dirigido a los pacientes ingresados, **asegurados del IMQ** que ofrece la gestión de todos los trámites administrativos que conlleva el ingreso y al alta, resolución de dudas e incluso acompañamiento hasta la salida en caso de pacientes de reducida movilidad.



La estancia

En la planta de hospitalización

Habitaciones

La Clínica dispone de 157 habitaciones de uso individual, distribuidas entre las plantas 2 y 6. Todas las habitaciones disponen de baño completo, televisor de pago, caja fuerte y wifi además del mobiliario necesario para hacer su estancia y la de sus familiares más confortable, incluyendo en todas ellas un sofá cama estilo italiano para el acompañante que quiere pernoctar.

Para quienes opten a un diferencial en cuanto a confort e instalaciones, la Clínica dispone de 15 habitaciones estilo suite. Estas, además de disponer de todas las comodidades de una habitación convencional, miden 63 m², disponen de una antesuite con TV, sofá, lámpara de lectura, y aparador con nevera.



Todas las habitaciones están climatizadas con aire acondicionado, por eso recomendamos mantener las ventanas cerradas, a efectos de conservar la temperatura a la que se encuentre usted más confortable.

A través de su televisor podrá acceder además a canales especiales de pago adicional y a una videoteca con variedad de películas a su disposición.

Tiene a su disposición un neceser para su higiene personal; si necesita reponer alguno de sus componentes, consulte con el personal.

Acogida



Durante su estancia va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es **mejorar su estado de salud**.

En la habitación le recibirá el personal de enfermería, que le **explicará el funcionamiento de la Unidad**, así como todo lo que necesite para sentirse cómodo los días que tenga que estar ingresado/a.

En la cabecera de la cama dispone de un **timbre de llamada**, que le pone en contacto directamente con el equipo de enfermería. Utilícelo para que podamos atenderle lo antes posible.

Todas las unidades de la Clínica disponen de un/a **supervisor/a de enfermería** a quien puede usted dirigirse siempre que lo estime necesario.

La Clínica proporciona a todos los pacientes un camisón, no obstante, si lo prefiere, podrá usar un pijama o camisón propio.

La estancia

En la planta de hospitalización

Alimentación



La Clínica le ofrece régimen de **pensión completa, con elección del menú** en las dietas normales para satisfacer así sus preferencias, siempre y cuando no haya prescripción médica que indique lo contrario.

En caso de necesitar una dieta especial por alergia o intolerancia a algún alimento, por favor, comuníquelo al personal de enfermería. Por su seguridad, tome solo los alimentos que le ofrecen en la Clínica

El **horario de comida** establecido es el siguiente:

⌚ Desayuno	9: 00
⌚ Comida	13:00
⌚ Merienda	17:00
⌚ Cena	20:00

Acompañantes

Durante su estancia **se podrá quedar a dormir un acompañante con cada paciente** en un sofa-cama instalado en la habitación. Nuestro personal, pasará por su habitación, ofreciéndole este servicio. Disponemos de una Cafetería en la planta 0 con una gran oferta de menús, platos combinados, pintxos... y menú saludable.

Visitas

El horario de visita a los pacientes ingresados en la Clínica es abierto y flexible. **Se puede visitar al paciente en cualquier momento del día.**

Descanso



Los pacientes ingresados requieren que se les garantice el descanso, es conveniente **no elevar en exceso el volumen de la televisión, ni permanecer en los pasillos.**

Las Clínicas IMQ están adheridas al **proyecto SueñOn®**, cuyo objetivo es impulsar acciones con el fin de promover el descanso de todas las personas que se encuentran ingresadas.

Objetos personales y de valor

Recomendamos que **no traiga consigo objetos de valor**, si bien sus objetos personales y/ o documentos puede depositarlos, para su custodia, en la caja fuerte de su habitación.

Por otra parte, la guardia y custodia de las prótesis (dentales, auditivas, oculares) es responsabilidad del paciente a lo largo de todo el ingreso hospitalario.

Las Clínicas no asume la responsabilidad en caso de pérdida o de robo de los objetos personales y/o de valor de los pacientes o acompañantes.

La estancia

En la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

Nuestra Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) se encuentra situada en la **planta 1ª** (entrada por Hospitalización, c/Ballets Olaeta) y dispone de 14 boxes individuales. Es un espacio hospitalario especial donde se concentra la más alta tecnología y el personal más cualificado para el cuidado de enfermos en situación crítica, con capacidad de respuesta inmediata para intentar solucionar los problemas graves que puedan surgir en la evolución de dichos pacientes.

Dado que la UCI es un lugar donde se encuentran los pacientes críticos, es un área restringida a familiares y acompañantes. Si bien, se podrán realizar visitas en las franjas horarias indicadas. Al ingreso, les pediremos un **número de teléfono** para poder contactar con ustedes en caso de necesidad.

Es posible que durante su visita escuche algunas alarmas y pitidos que provienen de los equipos. Usamos equipos especializados que monitorizan la respiración, frecuencia cardíaca, presión arterial. Nuestro personal de enfermería supervisa estos monitores y alarmas en todo momento.



En el caso de que un paciente ingresado en planta se traslade a la UCI, se deberá dejar libre la habitación, recogiendo todas sus pertenencias, ante la necesidad de camas.

Intervalo de visitas:	🕒 Mañana	12:30h- 14:00h
	🕒 Tarde	17:00h- 18:30h

En la Unidad Neonatal



La Unidad de Neonatología se encuentra situada en la **2ª planta** de hospitalización.

Pese a ser una unidad de acceso restringido y vigilado, **los padres de los recién nacidos podrán visitar a los niños siempre que lo deseen**, si bien deberán respetar la labor médica o de enfermería cuando se les indique que abandonen la unidad por este motivo.

El resto de familiares tendrán acceso a la Unidad de **13:00h a 14:00h** y de **19:00 h a 20:00 h**, sin sobrepasar las 2 personas por cada niño.

A objeto de preservar el **bienestar y la seguridad clínica de los neonatos**, se recomienda actuar conforme a los siguientes **normas**:

- Antes de entrar en la unidad deberán lavarse las manos durante 30 segundos con gel de alcohol.
- Previo al lavado de manos deberán quitarse anillo, relojes y pulseras.
- Tras el lavado de manos colocarse una bata estéril que se les facilitará.
- Evitar introducir objetos personales en el interior de la Unidad.
- Los padres deberán preguntar al personal del servicio acerca de la manipulación y contacto con los recién nacidos.

5. Seguridad clínica

Segurtasun klinikoa



Patient safety

Sécurité clinique

En la Clínica nos comprometemos a proporcionarle una **atención sanitaria segura**. Disponemos de las acreditaciones sanitarias más exigentes y prestigiosas a nivel mundial, entre ellas la Joint Commission International. Por ello, le rogamos que colabore activamente con los profesionales sanitarios para hacer su estancia hospitalaria más segura.

- Lleve la **pulsera de identificación en todo momento**, si se borra o se cae, avise a la enfermera para que le den una nueva. **Compruebe** que los datos que figuran en la misma son correctos.
- **Pregunte si no entiende** algún procedimiento, prueba o medicación.
- **Hable con los médicos y enfermeras** sobre cualquier preocupación que tenga.

Ayúdenos a evitar infecciones



El lavado de manos es la medida higiénica más efectiva para prevenir las infecciones hospitalarias. **Lávese las manos con frecuencia y recuerde a las visitas que hagan lo mismo.**

Pida a sus familiares y amigos que no lo visiten si tienen gripe, enfermedades respiratorias o alguna otra enfermedad contagiosa.

Seguridad con los medicamentos

Cuando su médico le pregunte sobre los fármacos que habitualmente toma en su domicilio, indique **todos los que esté consumiendo, con o sin receta**.

En este sentido, conviene especialmente que **traiga un listado de la medicación** que toma. Y siempre que sea posible, resulta preferible que acuda a la Clínica con una copia de la receta de su médico o con una lista que le faciliten en su farmacia habitual.

En un tema tan importante, es mejor no fiarse sólo de la memoria. **Entregue al médico esta información al ingresar**, ya que él mismo decidirá si es apropiada la continuidad de la medicación que venía tomando o si debe modificarse o suspenderse durante su estancia en la Clínica.

Asimismo, notifique a su médico o enfermera si es **alérgico** o ha tenido reacción a algún **medicamento, alimento o productos con látex**.

Algunos medicamentos como los anticoagulantes o los antiinflamatorios pueden influir en la coagulación de la sangre. Si va a ser sometido a una intervención quirúrgica o procedimiento invasivo y toma **Sintrom®**, **Adiro®** o cualquier otro fármaco anticoagulante, hable con su médico, ya que es posible que necesite suspenderlo o sustituirlo por otro antes de la intervención.

Por su seguridad y para un mayor control de la medicación que esté tomando, en ningún momento deberá disponer en su habitación de medicamentos para tomarlos por su cuenta. Póngalos a disposición del personal de enfermería.



Prevención de Caídas

Durante el periodo de ingreso, algunas personas tienen mayor riesgo de caerse ya que las enfermedades, medicamentos o procesos quirúrgicos pueden debilitarle o afectar a su equilibrio. Además, el equipamiento médico y un entorno desconocido dificultan, en ocasiones, que se camine de forma normal.

Queremos evitarle cualquier daño, incluida una caída accidental, pero para ello necesitamos su ayuda. Nos comprometemos a:

- **Evaluar su riesgo de caída** en el momento del ingreso.
- Determinar qué **medidas preventivas** se pueden tomar para prevenir una caída mientras está en la Clínica, y a compartir esta información con usted y otros profesionales.
- **Ayudarle a levantarse** de la cama o a ir al baño, cuando sea necesario.
- Dejar a su **alcance el timbre** y las pertenencias que pueda necesitar.
- Mantener su cama en la posición más baja. También es **recomendable mantener en alto las dos barras laterales de la cama** cuando esté tumbado; de esta forma no se caerá de forma accidental o mientras duerme.



Para evitar accidentes o caídas le pedimos a usted que:

- **Informe** a la enfermera si ha tenido alguna caída en los últimos meses.
- **Pida ayuda** siempre que lo considere necesario.
- **No se levante rápido.** Al levantarse de la cama, siéntese en el borde unos minutos antes de ponerse de pie.
- **Use calzado adecuado** (antideslizante y con el talón sujeto). Mantenga la habitación ordenada, libre de obstáculos para caminar.
- **Si usa gafas, bastón o andador, úselos** mientras se encuentra aquí. Si no los trajo a la clínica, pídale a un amigo o a un familiar que se los traiga. No use el pie de sueros como bastón.
- Avise al personal cuando se derrame líquido en el suelo para que se limpie lo antes posible.
- Asegúrese que las sillas de ruedas, cama y otros dispositivos **están bloqueados**.
- Si tiene **subidas las barandillas de la cama**, déjelas así, es por su seguridad. Si quiere bajarlas, avise siempre al personal de enfermería.
- **Tenga el timbre a mano** cuando se quede solo en la habitación. Avise a la enfermera de la imposibilidad de estar acompañado en la habitación, en el caso de que exista un riesgo alto de caídas.

Participe en su cuidado

Usted cumple una función importante en ayudarnos a garantizar que reciba la mejor atención posible. Por ello le recomendamos que realice preguntas sobre cualquier cosa que crea que puede afectar a su seguridad o bienestar durante el periodo de hospitalización.

- Hable con su médico y enfermera acerca de su tratamiento. **Asegúrese de entender y estar de acuerdo en todo.** No tenga miedo en volver a preguntar algo si no lo ha entendido completamente.
- Si la intervención que le van a realizar afecta a alguna parte del cuerpo que **tenga lateralidad** (derecha o izquierda), como extremidades, oídos, riñones, etc., el cirujano le pedirá su colaboración para marcar la zona a intervenir antes de la cirugía.
- Por su seguridad, el equipo quirúrgico le pedirá que les diga qué **procedimiento o tipo de cirugía** le van a realizar.
- **Informe** al médico o a la enfermera **si tiene dolor**. En la mayoría de las circunstancias el dolor se puede controlar. Usted y el equipo sanitario pueden trabajar juntos para lograrlo.



Esté atento a la atención que recibe . Comunique al médico o a la enfermera si algo le parece no está bien.

- Verifique su propia **pulsera de identificación**, para asegurarse que es correcta.
- Fíjese si los familiares/ acompañantes se han **lavado las manos**, y recuérdelos que lo hagan. Es la manera más importante para evitar la propagación de infecciones.
- Conozca a qué hora del día recibe normalmente su **medicación** e informe al personal de enfermería o al médico si no lo recibió.
- Antes de administrarle cualquier medicación o tratamiento o llevarle a realizar una prueba o intervención quirúrgica, nuestro personal asistencial **le pedirá que se identifique**.

Infórmese sobre su diagnóstico, las pruebas médicas que estén realizando y su plan de tratamiento.

- Lea detenidamente todos los formularios y consentimientos médicos y asegúrese de entenderlos **antes de firmar**.
- Probablemente existan algunas cuestiones en las que no pensará mientras se encuentre bajo estrés. Un **amigo o familiar** a su lado puede ayudarlo a recordar respuestas a algunas preguntas que haya hecho o puede hablar por usted en caso de que usted no pueda.

Seguridad clínica

5. Segurtasun klinikoa

Identificación del personal

Cuidan de su salud más de **300 médicos y 500 profesionales** de diferentes categorías. Todos ellos además de ir identificados con nombre, apellidos y categoría profesional, tienen **un uniforme** según su categoría y disciplina profesional.



Doctor/a
Bata blanca



Enfermero/a
Casaca blanca
con cuello azul



**Auxiliar de
Enfermería**
Casaca blanca
con cuello rosa



Celador/a
Casaca blanca
con cuello gris



Técnico Sanitario
Casaca blanca con
cuello caqui



Quirófano
Pijama azul



Administrativo
Pantalón y
camisa gris



Limpieza
Casaca azul a
rayas

6. Información médica

Informazio medikoa



Medical information

Information medicale

La visita médica

Los **médicos encargados de su tratamiento** le informarán a usted y a los familiares más directos que usted designe sobre su estado de salud, visitándole diariamente.

Los horarios de información, son preferentemente en las primeras horas de la mañana y en ocasiones también por la tarde; no obstante, cada Servicio tiene una organización establecida, de la cual le informarán en el Control de Enfermería.

Consentimiento Informado

Antes de la realización de una prueba médica o de una intervención, o de seguir cualquier otro tratamiento, los pacientes tienen derecho a estar debidamente informados sobre los siguientes aspectos:

- ¿En qué consiste el tratamiento/ la intervención/ prueba?
- ¿Para qué sirve?
- ¿Cómo se realiza?
- ¿Qué efectos puede producir?
- ¿Cuáles son sus beneficios?
- ¿Qué riesgos tiene?
- ¿Existen otras alternativas disponibles?



Por ello, el médico le explicará previamente de forma clara los riesgos y los beneficios que esa prueba o intervención tienen. Le entregará una **hoja informativa que deberá leer con atención y firmar con posterioridad si es preciso**. Si al leerla tiene alguna duda consulte a su médico.

Confidencialidad de datos

Reglamento General (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), establece normas y disposiciones con el fin de garantizar la seguridad concerniente a la privacidad de las personas y a la confidencialidad de la información.

A tal efecto y en cumplimiento de lo establecido por dicha normativa, es importante que firme al comienzo de su ingreso el **impreso establecido**, para su correcta inclusión en nuestros archivos y posterior tratamiento de los datos incluidos en los mismos.

La Clínica dedica un especial esfuerzo al **respeto de la confidencialidad y privacidad** de la información médica de sus pacientes. Por eso todos los empleados de la Clínica deben respetar un código ético, una cláusula de responsabilidad, cumpliendo de éste modo estrictamente con los preceptos señalados en el RGPD.

No se facilitarán datos sobre el estado de salud de familiares/ amigos de manera telefónica.

El Alta hospitalaria

El alta médica suele darse **antes de las 12 del mediodía**, hora en la que conviene que los pacientes dejen la habitación.

Gracias a su colaboración **se asegura el buen funcionamiento** de los servicios generales y de nuestro servicio de Admisión, para poder atender a todos los pacientes en el tiempo previsto.

Su médico le entregará un informe de alta (provisional o definitivo), con las indicaciones precisas y la medicación y cuidados que deberá seguir tras su salida de la clínica.

Antes de abandonar la Clínica, diríjase o indique a un familiar que lo haga, al Departamento de **Administración/Caja** situado en la planta baja (al lado de Información), al objeto de finalizar los trámites administrativos.

Podrá de éste modo abonar la factura si tiene gastos extra no incluidos en la cobertura de su póliza, o incluso recoger los documentos únicos expedidos por los especialistas para su canje por volantes de su entidad de seguros, evitándole de éste modo, posteriores visitas a éste Departamento o a las oficinas de su aseguradora.

Si necesitara ser trasladado en ambulancia, nuestro personal se encargará de realizar dicha gestión.

En el caso de decidir abandonar la Clínica sin el alta médica, deberá de **firmar** un documento de alta voluntaria.

Le recordamos que es importante que **lleve el informe de alta a su médico de familia**, o si debe de volver a acudir a este centro.



7. Información de interés

Informazio interesgarria



Useful information

Information d'intérêt

Voluntades anticipadas

El Documento de Voluntades Anticipadas (DVA) es un documento escrito en el que se expone la voluntad sobre los **tratamientos médicos y los cuidados que se desea recibir o rechazar** si, llegado el momento, la persona que lo formula **pierde la capacidad de participar en la toma de decisiones**.

En este documento se pueden dar instrucciones sobre tratamientos, expresar valores, así como designar representante que actúe a modo de interlocutor válido con el médico y/o equipo asistencial. Estas voluntades serán de aplicación en aquellas situaciones en las que el paciente no pueda expresar personalmente su voluntad.

Tiene derecho a manifestar sus objetivos vitales y valores personales cualquier persona mayor de edad que actúe libremente y que no haya sido incapacitada judicialmente.

El médico responsable, el equipo sanitario y el sistema de atención sanitaria, **están obligados a tenerlo en cuenta y, en el caso que sea preciso adoptar decisiones clínicas relevantes**, aplicarlo de acuerdo a lo establecido en la ley 7/2002.

Un DVA será válido cuando esté firmado por una persona mayor de edad, con capacidad legal y que actúe libremente y debe estar formalizado por escrito **de uno de estos tres modos**:

- **ante tres testigos** (los testigos serán personas mayores de edad, con plena capacidad de obrar y no vinculadas con el otorgante por matrimonio, unión libre o pareja de hecho, parentesco -hasta segundo grado- o relación patrimonial alguna). Conviene que los testigos conozcan el contenido del documento y se aseguren de que éste se corresponde con la voluntad libre e informada de la persona.
- **ante notario.**
- **ante el funcionario o empleado público encargado del Registro Vasco de Voluntades Anticipadas.** Dicho Registro se encuentra en la Dirección de Aseguramiento y Contratación Sanitarias del Departamento de Salud del Gobierno Vasco en Vitoria y en la unidad administrativa dependiente del mismo adscrita a la Delegación Territorial de Bizkaia . Tel.: 944 03 15 00.

e-mail:registrodevoluntadesanticipadas-san@euskadi.eus

Donación de órganos y trasplantes



La falta de órganos es un problema angustioso para aquellas personas cuya vida depende de un trasplante.

La donación de órganos es un acto voluntario, libre y altruista. La **tarjeta de donante** es un documento que manifiesta nuestra voluntad de ser donante de órganos tras el fallecimiento.

Esta tarjeta sirve únicamente como testimonio escrito del deseo de donar y carece de valor legal. Cuando una persona fallece en condiciones de ser donante, el equipo de coordinación de trasplantes del hospital consulta siempre a la familia sobre la voluntad del fallecido, ya que ésta tiene que firmar el consentimiento para proceder a la donación. **Por eso es muy importante que su familia conozca sus deseos al respecto.**

Coordinación General de Trasplantes Euskadi: ☎ 94 600 61 53

8. Áreas y servicios

Arloak eta zerbitzuak



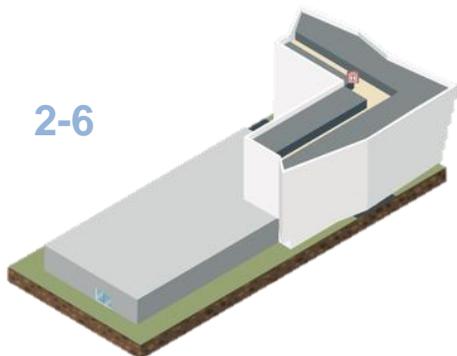
Departments & services

Zones et services

Áreas y servicios

8. Arloak eta zerbitzuak

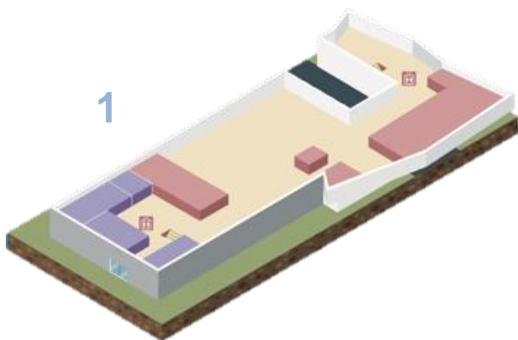
2-6



Hospitalización

La Clínica IMQ Zorrotzaurre cuenta con **6 plantas de Hospitalización** ubicadas en la fachada poliédrica del edificio. Se disponen de 157 habitaciones individuales, y para mayor confort, en cada planta se han diseñado 3 habitaciones estilo suite, coincidiendo con las esquinas de la estructura poliédrica.

1



Consultas Externas

Urología
Ginecología
Cirugía general y digestiva

Hospital de día

Endoscopia

Quirófanos

Urgencias Obstétricas

UCI

0



Consultas Externas

Traumatología
Radiología
Pruebas Cardiológicas
Unidad del Dolor
Otras especialidades

Hemodinámica

Urgencias Generales

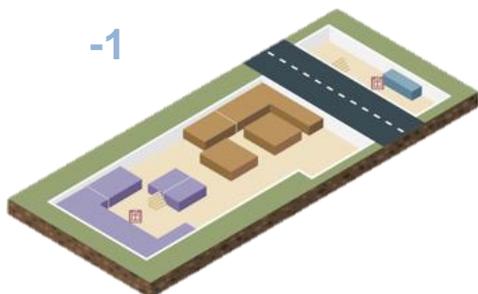
Urgencias Pediátricas

Cafetería

Administración

Admisiones
Caja
Registro de Recién Nacido

-1



Consultas Externas

Análisis Clínicos
Medicina Interna
Medicina Deportiva
Medicina Nuclear
Otras especialidades

Oncología

Capilla

Salón de actos

9. Acceso y distribución

Sarrera eta banaketa



Hospital Entrances & Finding your way around

Accès et distribution

Acceso y distribución

9. Sarrera eta banaketa

UBICACIÓN.

Dirección: C/ Ballets Olaeta, 4. Bilbao

La clínica se encuentra ubicada en Bilbao, en el área de Zorrotzaurre (Deusto), entre las calles Morgan, Ballets Olaeta y Canal de Deusto.



Transporte público.

Si desea llegar a la Clínica IMQ Zorrotzaurre en transporte público, según su punto de origen, tiene los siguientes medios de transporte:

Autobuses Municipales (Bilbobus):

- Parada Clínica IMQ Zorrotzaurre, línea A4
- Parada Botika Zaharra / Euskalduna: línea A4
- Parada Luis Power / Kiroldegia: línea 11
- Parada Blas de Otero (63): línea 11

Taxi:

- Radio Taxi Bilbao 94.444.88.88
- Tele Taxi 94.410.21.21

Transporte Privado:

Si utiliza el transporte privado para acceder a la Clínica IMQ Zorrotzaurre, la dirección es C/ Ballets Olaeta, 4 y las coordenadas **N 43º 16' 4.64" E -2º 57' 4,93'**. La Clínica dispone de un **aparcamiento** subterráneo bajo la clínica con 425 plazas, desde el cual puede acceder mediante los ascensores al interior de la Clínica.

Autobuses (Bizkaibus):

- Parada Avenida Lehendakari Aguirre, 33
- Parada Avenida Lehendakari Aguirre, 42

Metro (Metro Bilbao):

- Parada Deusto (Salida Iruña): líneas 1 y 2

Tranvía (EuskoTren):

- Parada Euskalduna



CLÍNICA
 **IMQ Zorrotzaurre**
KLINIKA

c/ Balleto Olaeta nº 4 . 48014 Bilbao

 : 94 475 50 00

www.clinicaimqzorrotzaurre.es