



HOSPITALES



HCB

BENIDORM  
DÉNIA  
CALPE  
MORAIRA  
ALBIR

GUÍA DE HOSPITALIZACIÓN HOSPITAL HCB DÉNIA



# BIENVENIDA

## ÍNDICE

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Quiénes somos: Grupo HCB Hospitales  
Misión y valores HCB

### 2. EL HOSPITAL

Cómo llegar y horarios  
Servicios  
Servicios complementarios  
Identificación del personal  
Seguridad del hospital

### 3. HOSPITALIZACIÓN

Admisión y documentación necesaria  
Habitaciones  
Acogida  
Higiene Personal  
Alimentación  
Descanso  
Acompañamiento y visitas  
Seguridad del paciente  
Información clínica y administrativa

### 4. ALTA

### 5. CONTINUIDAD ASISTENCIAL

### 6. UN HOSPITAL PARA TODOS

### 7. DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE



Estimado paciente,

El equipo directivo y los profesionales de HCB Hospitales le damos la bienvenida y le agradecemos la confianza depositada en nosotros para cuidar de su salud. Todo el personal de este hospital estamos a su disposición para lograr que su estancia sea lo más confortable y satisfactoria posible.

Con esta guía pretendemos facilitar su estancia informándole de todos los servicios e instalaciones que usted y sus acompañantes tienen a su disposición. Asimismo, le detallaremos sus derechos y obligaciones como paciente de este centro hospitalario.

Si tiene alguna duda o sugerencia, puede hacérsela llegar al personal que le atiende.

Deseamos que tenga una pronta recuperación.

Reciba un cordial saludo,

**Dra. Ana Paz Brown**

Directora General  
Grupo HCB Hospitales

## INFORMACIÓN GENERAL

### Quiénes somos

**HCB** Hospitales comenzó su andadura de manos de la familia Paz Figueroa en el momento de la expansión turística de Benidorm, en 1986, dando servicio a los primeros turistas de la zona con su primer hospital, la **Clínica Benidorm**. Las necesidades no eran las de un hospital normal; el equipo humano debía atender pacientes de distintas nacionalidades. Así empezó a tomar forma el Modelo HCB para paciente extranjero.

Este prometedor modelo de atención sanitaria se fue expandiendo a los principales puntos de la Costa Blanca, creando la red de centros médicos externos de Hospital Clínica Benidorm: **HCB Albir, HCB Moraira y HCB Calpe**. En 2022, HCB abre su segundo hospital, **HCB Denia**, y se convierte en el Grupo HCB Hospitales, un grupo sanitario privado familiar.

El sueño de expandir un modelo propio de atención sanitaria de excelencia del Dr. Carlos Paz se hace realidad de mano de su hija, la Dra. Ana Paz Brown, quien coge el relevo de la empresa en 2012 para ampliar y culminar el proyecto de su padre con la obtención del sello de calidad sanitaria internacional más importante del mundo, la **Joint Commission International**, y la apertura de un nuevo hospital.

### Misión, Visión y Valores HCB

#### Misión

Ofrecer asistencia médica privada de calidad, a un precio justo, en la vanguardia tecnológica e integrando servicios que nos permitan una atención integral y personalizada al paciente.

#### Visión

Convertirnos en un centro de referencia para pacientes internacionales con planes de mejora constante para la Calidad y la Seguridad en la atención al paciente.

#### Valores

Atención personalizada y con vocación internacional  
Trato Cercano. Lado humano de la Medicina  
Tecnología Punta  
Actualización constante  
Apuesta por la Investigación médica

## Cómo llegar

### HCB DÉNIA

Camino Gandía, 45  
03700 Denia  
Alicante (SPAIN)

[hospitaldenia@hcbhospitales.com](mailto:hospitaldenia@hcbhospitales.com)

Teléfono: **96 613 01 90**  
Ambulancia: **900 445 445**

### Taxi

La parada de TAXI se localiza justo en el acceso principal del Hospital. El personal del centro realiza el servicio de llamadas y control de llegadas del taxi en caso de que los pacientes y/o familiares así lo precisen.

### Aparcamiento público y privado

HCB Denia dispone de parking para pacientes.

## Horarios

### Hospital HCB Dénia

#### Planta

Todo los días de 12:00 a 22:00 horas

#### UCI

Todos los días de 13:00 a 14:00h y de 18:00 a 19:00 h

#### Policlínica

Lunes a viernes de 8:00 a 20:30 h  
(Fines de semana y festivos cerrado)

#### URGENCIAS

24 horas

# EL HOSPITAL

## Servicios

HCB Denia cuenta con 6.500 m<sup>2</sup> de luminosas y amplias instalaciones que acogen más de 50 servicios médicos entre hospitalización, consultas externas, UCI y urgencias.

Disponemos de:

- Más de 40 servicios y especialidades médicas
- Area de admisión y equipo de intérpretes internacional
- Hospitalización con 54 camas
- 18 Consultas médicas
- Servicio de Urgencias 24 horas
- Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) con 7 boxes
- Quirófanos
- Cafetería
- Sala de Fisioterapia y Rehabilitación
- Servicio de Ambulancias
- Parking propio



## EL HOSPITAL

### Servicios complementarios:



#### Recepciones

El personal que está en los mostradores de las distintas puertas de entrada de nuestro centro le podrá facilitar la información que usted precise. O bien, si lo necesita puede llamarnos al **(0034) 966 130 190**



#### Cafetería y restaurante

El hospital dispone de un servicio de cafetería.

**Ubicación:** Planta principal, junto al Hall del hospital.

#### Horario:

de 08:00 h. a 20:00 h. (laborables)



#### Servicios religiosos

Si desea recibir atención religiosa comuníquelo en recepción y/o en el control de Enfermería. Siempre que sea posible, el hospital facilitará la presencia de un representante religioso.



#### Peluquería y estética

HCB Denia dispone de un servicio externo de peluquería y estética unisex mediante una unidad móvil de profesionales que pueden desplazarse a su habitación cuando usted lo solicite y siempre mediante cita previa. Al tratarse de un servicio externo, deberá abonarlo al finalizar el mismo.



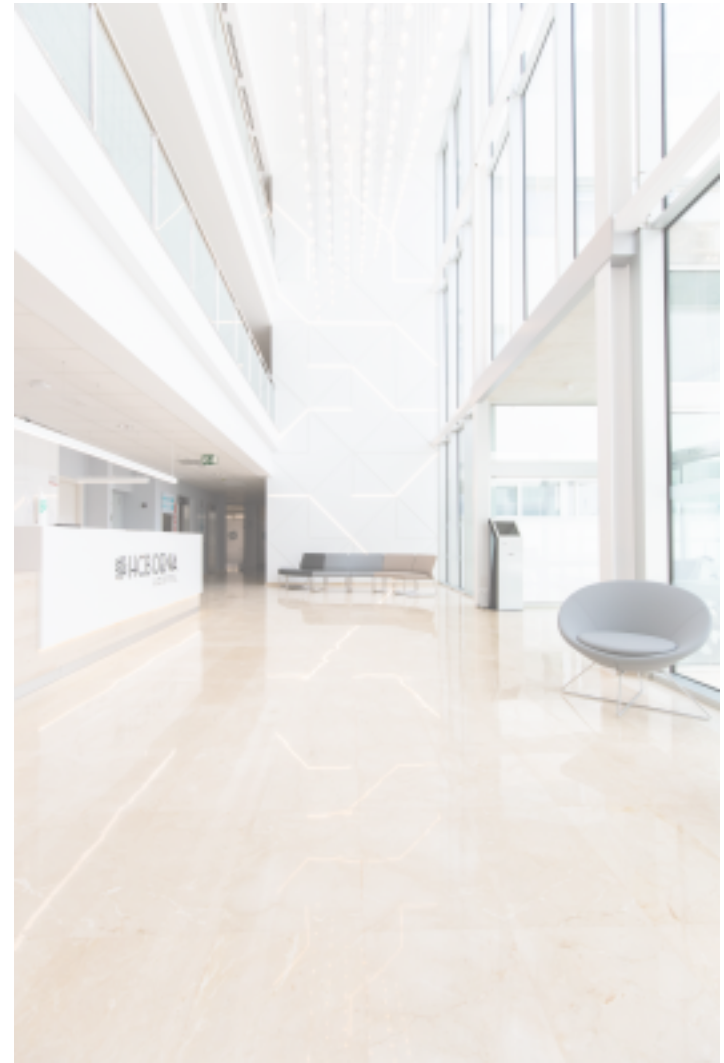
#### Identificación del personal

El personal de HCB Denia que participa en su proceso de atención se presentará informando de su nombre y profesión. Además, todos llevan una tarjeta de identificación en la que consta su nombre y categoría profesional. También podrá reconocer al personal mediante los distintos uniformes. Ante cualquier duda sobre el profesional que le atiende, pídale que se identifique.



### Servicio de caja fuerte y cuidado de los objetos personales.

- Se recomienda que conserve el mínimo de pertenencias personales, entregue a sus familiares los objetos de valor y el dinero.
- Intente no tener dinero en efectivo en su habitación. En caso de tenerlo, no lo comente con nadie.
- No deje en el hospital llaves de su casa o coche.
- No deje las cosas de valor a la vista.
- **Dispone de una caja fuerte dentro del armario de su habitación**, donde puede depositar objetos de valor. Para su uso, cuenta con las instrucciones y la ayuda del personal de la unidad en caso de requerirla.
- Si sale de la habitación para realizar alguna prueba, asegúrese de que la cierran a su salida. Si no fuera posible, deje todos sus objetos de valor en la caja de seguridad, no deje nada a la vista.
- La guardia y custodia de las prótesis (dentales, auditivas, oculares) es responsabilidad del paciente o de sus familiares a lo largo de todo su ingreso hospitalario.
- Si nota que le falta algo notifíquelo al personal del hospital. Haremos lo posible por ayudarlo.
- Informe sobre cualquier acto o persona sospechosa que usted detecte.





### Seguridad del hospital

La seguridad y la salud, así como la prevención de los riesgos es una cuestión de todos. Contamos con su colaboración y la de sus acompañantes para poder responder de manera eficaz a potenciales situaciones de riesgo que se puedan presentar. Observe y respete todas las normas de seguridad implantadas para protegernos a todos.

En la habitación dispone de un plano de situación que indica su localización exacta en la Unidad y las salidas de emergencia que debe utilizar en caso de necesidad. No obstante, **si es necesario activar este plan, siga siempre las instrucciones del personal.**



### Además:

- No debe manipular material de uso hospitalario. De esa labor se ocupa el personal sanitario.
- Evite en lo posible la entrada de flores y plantas.
- Durante la limpieza de suelos, el personal encargado de dicho servicio colocará señales triangulares amarillas para indicar el riesgo de caídas y poder evitarlas.
- En cumplimiento de la legislación vigente, está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario.





## Admisión y documentación

A su llegada al hospital, el personal de Admisión gestionará el ingreso administrativo garantizándole intimidad y confidencialidad en todo el proceso.

### ¿Qué documentación debe traer?

- Documento identificativo del paciente (DNI, NIE, pasaporte...).
- Autorizaciones en caso de ser aseguradora.
- Si tiene programado un ingreso quirúrgico, deberá aportar la hoja entregada en consulta para tal fin.
- Si no dispone de seguro privado o su seguro no le cubre su tratamiento, deberá aportar abono o justificante de transferencia bancaria por el importe del presupuesto aceptado y firmado.

En ausencia de transferencia previa, el pago se hará preferiblemente mediante tarjeta de crédito. Excepcionalmente, podrá ser en efectivo siempre que se trate de un importe reducido.

- Si surgen pruebas adicionales y/o ampliación de estancia, que suponen costes adicionales al presupuesto, tendrá que realizar una ampliación del depósito.
- Una vez realizado el ingreso administrativo, el personal de enfermería le acompañará y acomodará en su habitación, donde nuestro equipo asistencial le atenderá y gestionará los cuidados planificados.

# HOSPITALIZACIÓN

## Habitaciones

Las habitaciones del hospital pueden ser de uso individual o compartido (en función de la situación clínica del paciente o de las condiciones contractuales de su garante).

Las habitaciones están dotadas de:

- Climatización frío/calor. Deberá mantener las ventanas cerradas para que la climatización funcione. Las ventanas están dotadas de sensores de apertura que evitan el encendido.
- Camas con sistema eléctrico de control de movimientos de fácil manejo para que pueda cambiar de postura cuando lo desee.
- Sillón de acompañante por cada cama de hospitalización. En el caso de ocupar una habitación individual, dispone de un sofá-cama (el personal facilitará la apertura del mismo así como la ropa de cama necesaria).
- Sistema de llamada/aviso de enfermería, localizado en la cabecera de su cama, que le permitirá avisar al personal siempre que lo necesite. Por favor, no lo use sin motivo. Ello podría interferir en los cuidados de otros pacientes.
- No acuda al control de enfermería, salvo por alguna circunstancia de tipo grave. Utilice el sistema de llamada.
- Teléfono operativo las 24 horas del día. Para recibir llamadas hay que marcar el 965853850 y seguir las indicaciones del mensaje de voz (la extensión de su teléfono será nº de habitación y 1 en caso de cama A o 2 en caso de cama B).

Para realizar llamadas desde la habitación sólo tiene que marcar el número deseado. **El consumo que se realice le será cargado en su factura y deberá abonar el importe el día de su salida en la recepción principal.**

## Uso de móviles

Recuerde que el uso de teléfonos móviles, dentro del hospital, puede alterar el normal funcionamiento de algunos aparatos y el descanso del resto de pacientes. Le recomendamos un uso responsable de los mismos.

## Televisión

Para disfrutar de éste servicio gratuito debe dirigirse al personal de enfermería y le será entregado un mando a distancia que deberá devolver el día que le den el alta hospitalaria. Disponemos de todos los canales de televisión Nacionales, así como los internacionales.

## Wifi

El hospital dispone de wifi gratuita. Pueden solicitar el modo de acceso y la contraseña en recepción principal.

## Limpieza

La limpieza de la habitación se realiza a diario y cada vez que sea necesario. Rogamos a los acompañantes que, en la medida de la posible, abandonen la habitación durante la realización de esta actividad.

# HOSPITALIZACIÓN

## Acogida

El personal del Hospital, le ubicará en el entorno del hospital una vez ingresado en el centro, atenderá sus dudas y le facilitará información específica.

- En la habitación pondrán a su disposición los productos básicos que precise, además de camisión o pijama. Si lo desea puede utilizar el suyo pero el hospital no se responsabiliza de su extravío o posible deterioro.
- No se permite a los pacientes salir de la unidad. Ello podría suponer un impedimento para la correcta administración de su tratamiento o la realización de pruebas diagnósticas.
- Si desea que las visitas sean restringidas, comuníquelo a su llegada. El personal procurará evitar las visitas, dentro de los límites legales.
- El personal de enfermería se encargará de sus cuidados.
- La supervisora o el supervisor de planta es la persona a la que podrá dirigirse ante cualquier consulta en relación a los cuidados que recibe.

Por favor, avise a su **médico/a o al personal de Enfermería** sobre cualquier necesidad especial que pueda tener para que podamos ayudarle a recuperarse lo más rápido posible.

## Valores y creencias

En el caso de que, por motivos religiosos, requiera de una personalización del tratamiento (dieta, tratamientos terapéuticos específicos, etc.), comuníquelo al personal o al responsable de la unidad.

## Higiene personal

Mantener una buena higiene es indispensable.

- El baño está ubicado dentro de la habitación y, en ocasiones, lo comparte con su compañero/a.
- Si su médico se lo permite, es recomendable ducharse todos los días.
- La higiene de los pacientes asistidos (dependientes) o de aquellos que necesiten algún tipo de ayuda (semi-independiente) se llevará a cabo por el personal de la unidad; tenga en cuenta que no podrá ser siempre a la misma hora. El horario de esta tarea se alterna diariamente.



## Alimentación

La alimentación forma parte del tratamiento, por ello, su médico prescribirá una dieta adaptada a sus necesidades que le será proporcionada por el Hospital. Un equipo de especialistas en dietética y nutrición del hospital le garantizará una alimentación equilibrada y adecuada a su situación personal. No es aconsejable consumir alimentos, bebidas, etc. procedentes del exterior sin conocimiento del personal responsable de su salud.

- Si tiene problemas con los alimentos dispensados, comuníquelo al personal de enfermería para que le den una solución que le satisfaga, siempre que sea acorde con la prescripción médica.
- Si su dieta no tiene restricciones terapéuticas, el hospital dispone de un menú con varios platos a elegir. El personal de enfermería le entregará cada día las opciones para que pueda escoger el menú del almuerzo y la cena del día siguiente.

### HORARIO DEL SERVICIO DE COMIDAS EN LAS HABITACIONES

Desayuno: 08:15 hs  
Almuerzo: 13:00 hs  
Merienda: 16:00 hs  
Cena: 20:00 hs

## Descanso

El Hospital debe garantizar el descanso de sus pacientes, por lo que le rogamos evite los niveles de ruido excesivos.

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

## Acompañamiento y visitas

Los enfermos hospitalizados en régimen de aislamiento deberán seguir las oportunas órdenes médicas y del personal de enfermería en cuanto a visitas y acompañamiento.

La **Unidad de Cuidados Intensivos (U.C.I)** es un área restringida que sólo permite la entrada de acompañantes en los horarios establecidos:

**Horario de mañana: de 13:00 a 14:00 horas**  
**Horario de tarde: de 18:00 a 19:00 horas**

Los familiares y acompañantes de pacientes que se encuentran en la UCI disponen de una sala de espera junto al servicio. Los médicos informarán a los familiares cuando se encuentren en la unidad.

# HOSPITALIZACIÓN

## Acompañamiento

Una persona puede acompañarle durante todo el día, no obstante el personal sanitario le indicará en qué momento es conveniente que permanezca fuera de la habitación. Por favor, respete sus indicaciones.

En caso de:

### a. Ingreso quirúrgico

Después de la intervención, el médico responsable informará a los acompañantes, por lo que se aconseja estar localizables en la habitación.

### b. Ingreso pediátrico

Los menores deben estar siempre acompañados por un adulto responsable (padre o tutor), que además de poder tomar decisiones adecuadas durante la hospitalización del menor, puedan proporcionar soporte afectivo.

### c. Pacientes de edad avanzada

Este tipo de pacientes pueden vivir momentos de desorientación al encontrarse en un entorno que no es el habitual. Por ello, les recomendamos que, especialmente durante las horas nocturnas, estén acompañados de un familiar o un acompañante de referencia.

También es aconsejable que tengan objetos familiares, fotografías de hijos, nietos o aquellos objetos que tengan significado e importancia para ayudarles a situarse y motivarles.

## Visitas

Tal y como se ha explicado con antelación, se registrarán mediante una serie de normas y horarios que deben ser respetados por familiares y amigos.

No olvide que las visitas demasiado largas o frecuentes pueden cansarle. Por motivos de seguridad, higiene y confort, le recomendamos:

- Evitar más de dos visitas simultáneas por persona ingresada.
- Evitar hablar en voz alta y/o permanecer en los pasillos.
- No es aconsejable que los menores de 12 años realicen visitas.
- Si comparte habitación con otra persona, respete su intimidad, en la misma medida en que desee sea respetada la suya.



## 3- HOSPITALIZACIÓN

### Seguridad del paciente

Durante su estancia hospitalaria, el personal sanitario le proporcionará todos los cuidados que usted necesite para velar en todo momento por su seguridad

### Pulsera identificativa

Al ingresar en el hospital le colocarán una pulsera identificativa con los datos necesarios para su correcta identificación: nombre, apellidos, fecha de nacimiento y número de Historia Clínica. Es imprescindible que la lleve durante toda la hospitalización.

- Si nota que está deteriorada o le molesta, comuníquelo al personal de enfermería de la unidad para que le coloque una nueva.
- Compruebe que el personal que le atiende verifica ésta pulsera antes de realizar cualquier procedimiento, prueba o administración de medicación. Se trata de un procedimiento que tiene como objetivo garantizar su seguridad.
- Tras su alta hospitalaria y, una vez gestionada la documentación, procederán a retirarla.

### Alergias

En el caso de padecer algún tipo de alergia o efecto secundario a algún tipo de alimento o medicamento, comuníquelo al personal sanitario que le atienda. Además de registrarlo en su historia clínica, le colocarán un sticker rojo en su pulsera iden-

tificativa y un imán específico alertando del riesgo, en el panel magnético situado encima de la cabecera de su cama.

### Medicación

Informe al personal de todos los medicamentos que está tomando, incluidos los recetados en consultas, los remedios de herbolario, o las vitaminas.

### Higiene de manos

La higiene de manos es el procedimiento más sencillo y eficaz para la prevención y el control de las infecciones hospitalarias.

Al igual que los profesionales que le atienden, asegúrese de que usted y sus acompañantes se lavan las manos o utilizan la solución hidroalcohólica, disponible en todas las habitaciones y zonas comunes del hospital, antes y después de sus cuidados.

### Movilidad

#### Sea consciente de su condición y limitaciones.

Con el fin de evitar caídas, hemos diseñado un protocolo de actuación que le será explicado en el momento de su ingreso. El personal le hará una serie de preguntas con las que podrán realizar una escala de riesgo en función del riesgo que corre a la hora de moverse. Dependiendo del resultado de sus respuestas, le colocarán un imán del color correspondiente e insistirán en la importancia de seguir las medidas asociadas al color del imán. Si el resultado arroja un resultado de riesgo medio o alto, adicionalmente al imán, le colocarán un sticker de color amarillo en su pulsera identificativa.

# HOSPITALIZACIÓN

## Haga preguntas

Pregúntenos acerca de cualquier duda, ya que puede ayudarlo en la toma de decisiones relativas a su salud.

Con el fin de evitar que olvide cualquier pregunta o duda que le surja, le sugerimos que las anote para que pueda realizar la consulta a su médico o enfermera más adelante.

Los medicamentos suelen ser una parte importante de su estancia en el hospital, por ello, no dude en preguntar sobre los que le estén administrando y los posibles efectos secundarios que pueden causarle. Le recomendamos que realice tres preguntas:

- ¿Cuál es el nombre del medicamento?
- ¿Por qué necesito tomarlo?
- ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios?

## Información a pie de cama

Para asegurarnos de que todas sus necesidades están siendo satisfechas, el personal revisa diariamente toda la información ubicada a pie de cama. Ante un cambio de turno, el personal de enfermería le visitará para:

- Presentarse.
- Revisar su plan de tratamiento.
- Responder a cualquier pregunta que pueda tener.

## Manejo del dolor

Si usted tiene dolor, por favor comuníquelo al personal de planta. Un buen manejo del dolor requiere una estrecha colaboración entre usted y sus cuidadores. Si su dolor no está bajo control, por favor, informe a su enfermera o médico. Estas son las escalas que el personal utilizará para valorar su dolor (Escala EVA/Escala Facial).



También es importante que indique:

- Dónde siente el dolor, frecuencia y cuánto tiempo dura.
- Qué tipo de dolor. Agudo, calambres, palpitaciones, ardor o punzante.
- Qué hace que mejore o empeore.
- Qué medicamentos para el dolor le funcionaron o no en el pasado.

Haremos todo lo posible para tratar su dolor de forma segura y efectiva y que a la vez le permita estar cómodo durante su ingreso en el hospital.

## Información Clínica y Administrativa

### Protección de datos

De conformidad con lo establecido en el Artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo 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) si desea que se comunique su ubicación en el hospital a posibles visitas tendrá que indicarlo en el momento de firmar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales.

La misma norma se aplica si desea que familiares u otras personas tengan información sobre su estado de salud y atención médica recibida. Si no lo indica usted al firmar este consentimiento, en ningún caso se facilitará información sobre su presencia en el hospital ni sobre su estado de salud a ninguna persona.

### Información clínica

El médico responsable de su atención, u otro en el que delegue, le visitarán todos los días para comprobar su estado de salud. Tiene derecho a que le expliquen su situación y evolución clínica así como las pruebas o intervenciones que le van a realizar. La buena comunicación es necesaria para ayudar a darle la mejor atención. Por ello, necesitamos que participe en todas las decisiones sobre su atención médica.

La información clínica relativa a su proceso se le facilitará a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo a la normativa vigente en materia de información y documentación clínica. En el caso de que se trate de un paciente menor de edad, la información clínica se facilitará exclusivamente a los padres o tutores legales.

### Consentimiento informado

Para la realización de determinadas pruebas o intervenciones quirúrgicas se le pedirá su consentimiento por escrito. Para ello, el médico responsable de su salud, le explicará en qué consiste, para qué se le realiza, cuáles son los riesgos y cuáles son los beneficios esperados para su salud.

Le entregarán un documento informativo que deberá leer con atención y firmar con al menos con 24 horas de antelación al procedimiento o intervención.

Existen excepciones al consentimiento informado:

- Rechazo explícito de toda información por el paciente.
- Grave peligro para la salud pública.
- Situación de urgencia real y grave que no admite demora.
- Imperativo legal.
- Incompetencia/incapacidad del paciente.

## Justificantes

El personal del Servicio de Admisión (Recepción Principal) es el encargado de tramitar los justificantes laborales a sus familiares mientras se encuentre hospitalizado.

## Voluntades anticipadas

En la Comunidad Valenciana rige la Ley de Salud de la Comunidad Valenciana (Ley 10/2014, de 29 de diciembre) –art. 45-, así como el Decreto 168/2004, de 10 de septiembre del Consell, por el que se regula el documento de voluntades anticipadas y se crea el Registro de voluntades anticipadas de la Comunidad Valenciana; este Decreto fue desarrollado por la Orden de 25 de febrero de 2005 de la Consellería de Sanidad.

El documento de voluntades anticipadas consiste en una serie de recomendaciones a seguir, que pueden ser más o menos específicas si se conocen las posibilidades evolutivas probables ante una determinada enfermedad, o más generales si no se conocen o el otorgante no está afectado en la actualidad por ninguna enfermedad. También prevé la posibilidad de nombrar un representante. Esto último es importante tanto para ayudar a interpretar y defender el cumplimiento de estas recomendaciones, como para tomar decisiones.

En la ley citada anteriormente, se prevé la entrega del documento de voluntades anticipadas en el centro sanitario donde la persona está siendo atendida. Este documento se incorporará a la Historia Clínica del paciente para garantizar el acceso a su contenido de todos los profesionales responsables de su asistencia.

Si usted dispone ya de un documento de voluntades anticipadas o desea realizarlo, comuníquelo al facultativo responsable de su asistencia para que pueda facilitarle un modelo de documento o incorporar el documento realizado con anterioridad a su Historia Clínica.



## Informe de alta

El equipo médico le avisará de su Alta Hospitalaria tan pronto como lo crean oportuno. Siempre que sea posible, se le avisará con 24 horas de antelación para que usted y su familia puedan preparar la salida. Una vez le den el alta, se le hará entrega de:

### POR PARTE DEL PERSONAL MÉDICO

- El informe Clínico de alta, donde le informarán sobre la evolución de su proceso y el tratamiento prescrito por su médico.
- Las recetas con los medicamentos prescritos por su médico para poder adquirirlas en cualquier farmacia.

### POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

- El informe de Continuidad de Cuidados, donde le explicarán los cuidados y recomendaciones de enfermería que debe seguir.
- La encuesta post hospitalización.

**Lea toda la información entregada antes de abandonar la unidad y asegúrese de haberlos entendido correctamente.**

## Traslado a su domicilio

La decisión de traslado en ambulancia corresponde a su médico y se basará en criterios exclusivamente clínicos. En caso de precisar de dicho servicio, el facultativo hará la correspondiente petición y el personal se encargará de gestionarlo y posteriormente avisarle de la hora aproximada de recogida.

## Alta voluntaria

Si en contra del criterio médico decide abandonar el Hospital, deberá firmar un documento de Alta Voluntaria, en el que asume la responsabilidad del alta prematura y reconoce el derecho a no aceptar el tratamiento prescrito.

Este documento, no se aceptará cuando exista riesgo para la salud pública a causa de razones sanitarias o cuando exista riesgo inmediato grave para su integridad física o psíquica.



### Servicio de Urgencias

Utilice los Servicios de Urgencias de forma racional para evitar colapsos o esperas innecesarias.

En caso de acudir al Servicio de Urgencias, le realizarán una primera valoración para poder clasificar su situación clínica (TRIAJE).

De esta clasificación dependerá el tiempo de espera para que le asistan. En el caso de que lleguen otros pacientes con patologías más graves que la suya, podrán ser atendidos antes que usted.

### Consultas externas

El horario de consultas externas es:  
**lunes a viernes de 08:00 h. a 20:30 h.**  
Cerrado días festivos.

Puede tramitar su cita vía telefónica llamando al Call Center: **966 130 190**; a través del portal al paciente de nuestra página web **www.hcbhospitales.com** o bien, de la **App móvil "HCB Paciente"**.

- La conservación y el mantenimiento de sus instalaciones y servicios es responsabilidad de todos los usuarios del centro. Por favor, comuníquenos cualquier desperfecto de las instalaciones o mal funcionamiento del equipo. Su conocimiento nos permitirá mejorar.
- La preservación del medio ambiente requiere un uso adecuado de los recursos energéticos del hospital; por ello, los niveles de temperatura, iluminación, agua y cualquier otro recurso deben ser utilizados con responsabilidad.
- Mantener los niveles sonoros y de ruidos lo más bajo posible disminuye la contaminación acústica, por lo que evite hablar en voz alta y ajuste el volumen de cualquier aparato.
- La seguridad del centro, en todos los aspectos, también requiere de su colaboración. Evite riesgos y si detecta alguno, comuníquelo al personal.
- Contribuir a la sostenibilidad medioambiental y a la seguridad es una responsabilidad colectiva que ayuda a mantener el hospital en condiciones óptimas.

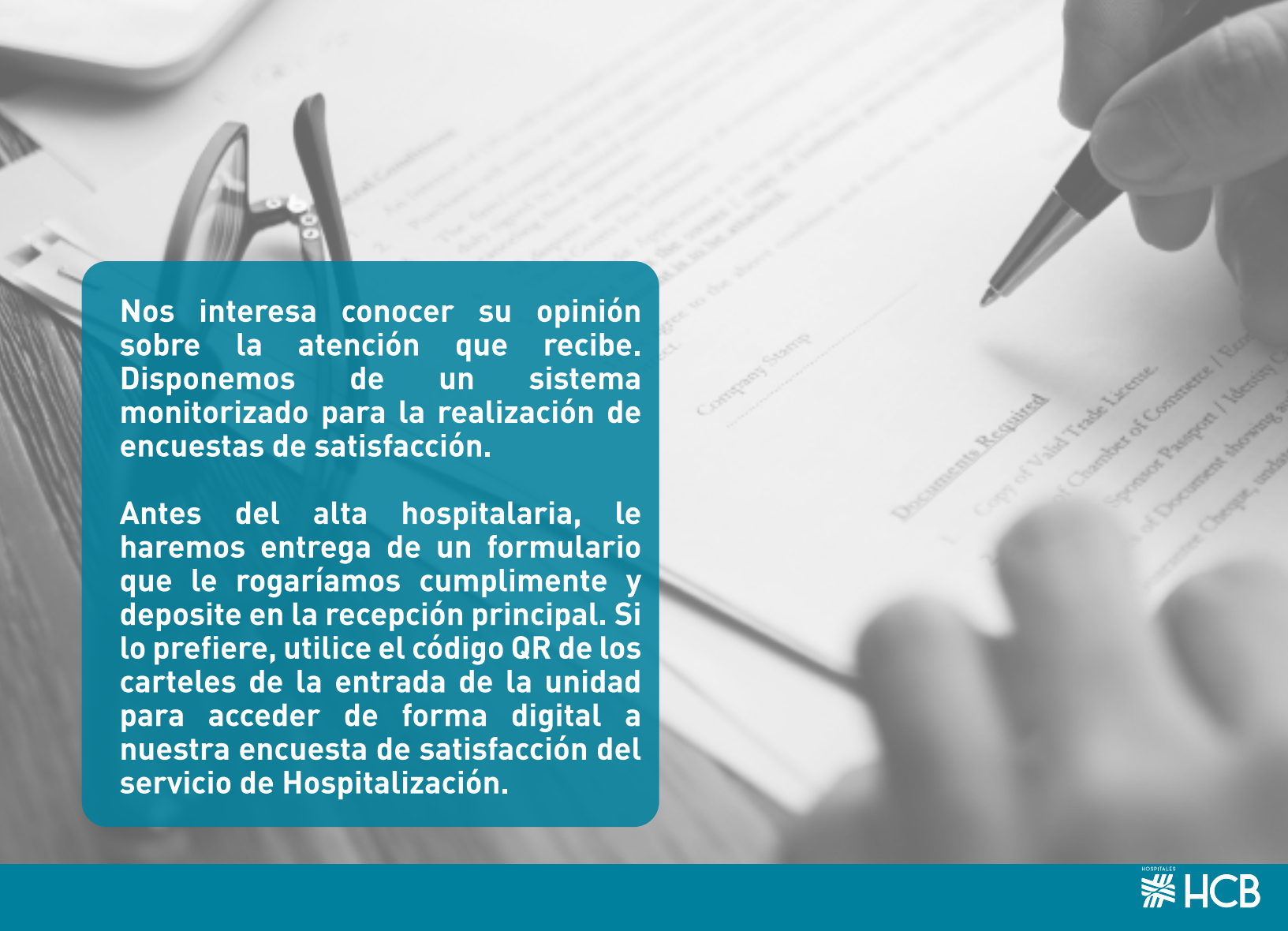


## DERECHOS DEL PACIENTE

- 👤 Recibir un trato digno
- 🕒 Obtener Atención Sanitaria en el tiempo adecuado
- ⚙️ Acceso a Servicios Médicos de calidad
- 🔒 Garantizar la confidencialidad y custodia clínica
- 👤 Respeto, autonomía, integridad y dignidad humana
- 📄 Entrega del informe de alta
- 👤 Conocer la identidad de los profesionales comprensible y segunda opinión
- 📄 Otorgar consentimiento informado
- 🔒 Respeto a su privacidad e intimidad
- 📄 Formulación de reclamaciones, quejas y sugerencias
- 📄 Voluntades anticipadas
- 👤 Alivio del dolor
- 👤 Atención centrada en la persona

## DEBERES Y OBLIGACIONES DEL PACIENTE

- + Cumplir las normas del Hospital
- 👤 Cumplir prescripciones generales y específicas de atención sanitaria
- ✍️ Firmar rechazo al tratamiento/prueba propuesta y consentimiento de alta voluntaria
- 👤 Respeto al personal del Centro



Nos interesa conocer su opinión sobre la atención que recibe. Disponemos de un sistema monitorizado para la realización de encuestas de satisfacción.

Antes del alta hospitalaria, le haremos entrega de un formulario que le rogaríamos cumplimentar y depositar en la recepción principal. Si lo prefiere, utilice el código QR de los carteles de la entrada de la unidad para acceder de forma digital a nuestra encuesta de satisfacción del servicio de Hospitalización.





HOSPITALES



# HCB

BENIDORM  
DENIA  
CALPE  
MORAIRA  
ALBIR



Organization Accredited  
by Joint Commission International

## HOSPITAL HCB BENIDORM

Avenida Alfonso Puchades, 8  
03501 Benidorm, Alicante (Spain)  
Teléfono: **965 85 38 50**  
[hospitalbenidorm@hcbhospitales.com](mailto:hospitalbenidorm@hcbhospitales.com)

## HOSPITAL HCB DÉNIA

Camino Gandía, 45  
03700 Denia, Alicante (Spain)  
Teléfono: **966 13 01 90**  
Email: [hospitaldenia@hcbhospitales.com](mailto:hospitaldenia@hcbhospitales.com)

## HCB ALBIR

Avenida del Albir, 78  
03581 El Albir, Alicante (Spain)  
Teléfono: **966 86 86 38**  
Email: [hcbalbir@hcbhospitales.com](mailto:hcbalbir@hcbhospitales.com)

## HCB CALPE

Avenida Diputación, 49  
03710 Calpe, Alicante (Spain)  
Teléfono: **966 07 27 37**  
[hcbcalpe@hcbhospitales.com](mailto:hcbcalpe@hcbhospitales.com)

## HCB MORAIRA

Carretera Moraira-Benitachell, 22  
03724 Moraira, Alicante (Spain)  
Teléfono: **96 649 50 06**  
Email: [hcbmoraira@hcbhospitales.com](mailto:hcbmoraira@hcbhospitales.com)



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