

Guía del paciente: CONSULTA

Presentación

Mediante esta guía pretendemos orientar al paciente, proporcionando la información que debe conocer como usuario del centro hospitalario. El contenido que aquí se recoge es fruto de la experiencia de nuestro personal, así como de los comentarios y sugerencias de nuestros propios pacientes. La lectura de esta guía le ayudará durante su estancia en este hospital.

Todas las personas que trabajamos en Clínica Ponferrada le deseamos que su estancia en nuestro centro sea lo más agradable posible. Gracias de antemano por su colaboración.

Cómo pedir cita

Si usted desea pedir cita con un especialista o necesita una prueba diagnóstica puede hacerlo de manera presencial en los mostradores de Consultas Externas de Clínica Ponferrada.

También puede hacerlo por teléfono:

- Servicio de citación de consultas +34 987 42 37 32
- Centralita +34 987 42 37 32
- Servicio de Información al Usuario +34 987 42 37 32
- Servicio de Admisión +34 987 42 37 32
- Servicio de Urgencias +34 987 42 37 32
- Otros servicios: +34 987 42 37 32 + número de extensión
 - Ginecología y Obstetricia:
 - Unidad Ginecológica +34 987 40 15 78
 - Dr. Anastasio Velasco Dujo. Ext. 160.
 - Medicina Interna: Ext. 152
 - Neurofisiología clínica: Ext. 219
 - Odontología: Ext. 217
 - Oftalmología Ext. 162
 - Psicología: Ext. 209
 - Psiquiatría: Ext. 208
 - Traumatología y Cirugía Ortopédica:
 - Dr. Luis Bacariza Rastrollo - Ext. 201
 - Dr. Fernando Juanes Amores - Ext. 150

Para concertar su cita con éxito deberá facilitarnos sus datos personales:

- Nombre y apellidos
- Domicilio
- Teléfono
- DNI
- Dirección de correo electrónico (en el caso de que la tenga)
- Compañía de Seguros (en su caso)

Antes de acudir a la clínica

Es importante que prepare toda su documentación para que su atención sea lo más eficiente posible.

- No olvide llevar el día de la cita su DNI y cualquier información médica que crea que pueda resultar relevante: medicación que esté tomando, pruebas diagnósticas anteriores, informes médicos, etc.
- Si su asistencia está cubierta por alguna compañía de seguros deberá llevar la documentación que acredite dicha cobertura (tarjeta, autorización, etc.).
- Si va a realizar alguna prueba que requiera algún tipo de preparación, asegúrese de que la ha comprendido y realizado correctamente. De lo contrario podría anularse la prueba.
- Si se le ha dado un formulario de *Consentimiento Informado* no olvide traerlo el día de la prueba firmado.

En la clínica

En primer lugar, deberá dirigirse al servicio de Admisión para informar de su llegada. Si es la primera vez que acude a nuestro centro, deberá presentar su DNI. Si los datos que aparecen en el DNI no están actualizados, por ejemplo, la dirección deberá advertirlo a la persona que lo atiende.

Además, en el caso de que usted sea beneficiario de un seguro de salud, deberá presentar al inicio de su asistencia la documentación que acredite la cobertura (tarjeta, autorización, etc.). En el caso de no tener esta documentación o, si se trata de un paciente de carácter privado, deberá realizar un anticipo económico en el departamento de Administración.

Durante la espera no olvide que está en un centro sanitario, por lo que no se deben hacer ruidos. Está prohibido fumar en todo el centro y el uso de teléfonos móviles.

En la consulta

En la consulta médica, el doctor creará o añadirá un episodio asistencial a su historial clínico. Si procede, solicitará la realización de pruebas diagnósticas o de interconsulta/s con otra/s especialidad/es.

Si las pruebas no se le pueden realizar en el momento, deberá pedir cita en el mostrador aportando el volante de petición de su médico.

Durante la consulta asegúrese de que ha entendido todo lo que se le explica y si no es así, no dude en comentarlo. Si usted lo desea podrá estar acompañado, excepto durante la realización de determinadas pruebas diagnósticas.

Servicio de Medicina General

Para acudir a las consultas del Servicio de Medicina General no es necesario solicitar cita previa. El horario de este servicio es de 08:00h a 14:00h y los miércoles por la tarde de 16:00h a 20:00h.

Servicio de Urgencias

El Servicio de Urgencias funciona 24h todos los días del año. Cuenta con equipo de médicos altamente cualificados y con todos los medios diagnósticos del centro.

Servicio de Enfermería

El horario de atención al paciente del Servicio de Enfermería es de 24 h. todos los días de la semana.

Facturación

Si su asistencia médica no está cubierta por ninguna compañía de seguros, deberá pasar por el departamento de Administración para abonarla. Este departamento está abierto de lunes a viernes de 08:00h a 22:00h.

Si lo desea puede solicitar en este departamento presupuesto previo y orientativo de su asistencia.

Justificantes

Si desea un justificante de su estancia en la Clínica puede solicitarlo en el Servicio en el que fue atendido o bien en el Servicio de Admisiones.

Otros servicios

*Atención al paciente:

Si desea hacernos cualquier comentario o sugerencia puede hacerlo mediante la encuesta que se le entrega en el momento del ingreso. Dicha encuesta también está disponible en los mostradores de Consultas Externas o de Admisiones. También puede hacerlo escribiendo un e-mail a atencionalpaciente@clinicaponferrada.com Además, existen a disposición de los usuarios *Hojas de Reclamaciones* oficiales en el departamento de Administración.

* Caja fuerte

Todas las habitaciones están equipadas con caja fuerte. El personal del centro le explicará su funcionamiento a su llegada.

* Mantenimiento

Si usted detecta cualquier desperfecto en su habitación, le rogamos se ponga en contacto con el Control de Enfermería que, inmediatamente, avisará a los servicios técnicos de mantenimiento.

* Cafetería

El centro cuenta con una cafetería situada en la planta principal. Dispone de servicio de restaurante con menú del día. Horario: de lunes a viernes de 08:00 h. a 21:30 h.

* Máquinas expendedoras: situadas en la entrada de Urgencias (S-1) y en la planta principal.

* Parking: existe un aparcamiento gratuito situado delante del edificio. Se accede por la avenida de Galicia, 1.

* Nuestra web - www.clinicaponferrada.com

En la página web de la clínica encontrará toda la información que necesite sobre nuestros servicios médicos, unidades y servicios especiales, servicio de diagnóstico y chequeos médicos.

[Protección de datos](#)

En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales serán incorporados a un fichero del que es titular Clínica de Ponferrada, S.A. y se utilizarán con la finalidad de prestarle la asistencia sanitaria que nos sea requerida. Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante escrito que será presentado en la recepción de la clínica, remitido por correo postal o dirigido a la siguiente dirección de correo electrónico:

protecciondatos@clinicaponferrada.com

Si es beneficiario de una mutua o aseguradora le informamos de que es posible que los datos de carácter personal que nos faciliten deban ser comunicados a la misma para la gestión de su seguro.

El hecho de que usted acceda a consultar con cualquiera de nuestros especialistas presumirá su consentimiento para el tratamiento de datos indicado.

[Carta de derechos y obligaciones](#)

Para Clínica Ponferrada el eje básico de las relaciones clínico-asistenciales se fundamenta en los derechos y deberes del paciente basados en la protección de los derechos humanos y la dignidad humana en la aplicación de la biología y la medicina.

Estos derechos se fundamentan en asegurar un riguroso respeto a la intimidad personal y a la libertad individual del usuario con el objetivo de:

- Garantizar la confidencialidad de la información relacionada con los servicios sanitarios que se prestan y sin ningún tipo de discriminación.
- Reforzar y otorgar un trato especial al derecho a la autonomía del paciente, así como a todo lo referente a la documentación clínica generada en el Centro.

El paciente tiene derecho:

- A una asistencia sanitaria de calidad sin discriminación por razón de sexo, edad, raza o ideología.
- A ser respetado en su intimidad personal y a recibir un trato humano digno.
- A que se guarde la más estricta confidencialidad sobre los datos e información que le conciernen, que no serán revelados sin su autorización.
- A conocer los datos de su Historia Clínica.
- A manifestar su decisión anticipada sobre tratamientos en previsión a situaciones en las que pudiera no tener capacidad de manifestar su voluntad.
- A recibir la información verídica y comprensible acerca de su enfermedad, de los diferentes modos de tratarla y de los resultados que pueden esperarse, incluidos sus posibles efectos adversos. Esta información se le proporcionará al paciente o en su caso a la persona autorizada por el mismo.
- A la renuncia a ser informado y a la toma de decisiones. En este caso designará una persona a la que transferirá estos derechos.
- A decidir sobre las alternativas que le presente el personal médico excepto:
 - cuando no esté capacitado para ello, en cuyo caso se hará cargo un familiar o allegado.
 - cuando la urgencia del acaso no admita demoras que puedan causar lesiones irreversibles o esté en riesgo la vida del paciente.
 - cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
- A rechazar su participación en proyectos docentes y/o de investigación. Sin que ello repercuta en la calidad asistencial.
- A conocer el nombre y categoría profesional de todas las personas que intervienen en su proceso asistencial. Así como a conocer a qué personas ha de dirigir sus preguntas.
- A conocer la normativa de la clínica.
- A presentar reclamaciones y/o sugerencias sobre el funcionamiento del Centro y de la asistencia recibida.
- A recibir atención espiritual y religiosa.

El paciente asume las responsabilidades de:

- Conocer los derechos que le asisten y las responsabilidades que le obligan, ejercerlos y cumplirlos razonablemente.
- Proporcionar al equipo médico que le atiende una información veraz y completa sobre su estado de salud e historial.
- Solicitar la información necesaria para que el consentimiento a las pruebas, tratamientos y/o cirugías sea el resultado de una decisión deliberada.
- Acatar las normas del Centro.
- Respetar a las personas, las instalaciones, los horarios y los bienes materiales de la Clínica.
- Firmar el alta voluntaria en caso de hacer uso de este derecho.

Autorización de pruebas:

Si la asistencia es a cargo de una compañía de seguros o empresa, deberá presentar, al inicio de su asistencia, la documentación que lo acredite y el volante correspondiente a:

- Intervenciones quirúrgicas ambulatorias
- Intervenciones quirúrgicas con hospitalización
- Hospitalización
- Pruebas radiológicas
- Pruebas cardiológicas
- Pruebas del Aparato digestivo
- Pruebas de Neurofisiología (Electromiografías, Potenciales Evocados...)
- Tratamientos de Fisioterapia y Rehabilitación
- Cualquier otro tipo de prueba diagnóstica

Para solicitar la autorización o más información póngase en contacto con su compañía aseguradora.

Cómo llegar a la clínica

Desde la estación de tren:

- En coche
Distancia: 2,4 km.
Tiempo: 6 minutos
- A pie:
Distancia: 2,2 km.
Tiempo: 27 minutos

Desde la estación de autobuses:

- En coche
Distancia: 1,9 km.
Tiempo: 4 minutos
- A pie:
Distancia: 1,9 km.
Tiempo: 24 minutos

Teléfonos de interés

- Estación de autobuses de Ponferrada: +34 987 40 10 65
- Transporte Urbano de Ponferrada (TUP): +34 987 40 55 00
- Radio Taxi Ponferrada: +34 987 087 087
 - Estación ferrocarril de Ponferrada "RENFE": +34 987 41 00 67