



Hospital Central de la Defensa
“GÓMEZ ULLA”
CENTRO SANITARIO DE VIDA Y ESPERANZA

Guía de acogida



INFORMACIÓN
PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS Y FAMILIARES





*El **Hospital Central de la Defensa “Gómez Ulla”** C.S.V.E. le da la bienvenida y pone a su disposición todos los recursos humanos y materiales de que dispone.*

Intentaremos que, durante su estancia entre nosotros, reciba las mejores atenciones, tratamientos y cuidados para que pueda regresar lo antes posible con su familia totalmente recuperado.

Solicitamos su colaboración para que comuniquen a su Médico o al Supervisor/a de su Unidad de Hospitalización, cuantas alteraciones o carencias observe, a fin de poder subsanarlas cuanto antes.

Con esta Guía Informativa, deseamos facilitarle un mejor conocimiento de nuestras instalaciones y servicios.

Agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros.

Atentamente le saluda

EL GENERAL MÉDICO DIRECTOR

Índice



El Hospital

- Introducción 6



Ingreso

- Servicio de Admisión 7
- Unidad de Hospitalización 8



Estancia

- Equipo asistencial 9
- Datos personales 9
- Información médica 10
- Consentimiento informado 10
- Llamadas al personal de enfermería 10
- Objetos personales 10
- Desplazamientos internos 11
- Visitas 11
- Alimentación 12
- Prótesis 12
- Aseo 12
- Ruidos 12
- Limpieza 12
- Tabaco 13
- Teléfonos 13



Alta

- Alta hospitalaria 14
- Alta voluntaria 14



Otros servicios

• Servicio de trabajo social	15
• Atención al paciente	15
• Servicio religioso	16
• Donación de sangre	16
• Donación de órganos	17
• Voluntariado	17



También debe saber

• Aparcamiento	18
• Aparcamiento para minusválidos	18
• Servicio de seguridad	18
• Cajeros automáticos	19
• Cafetería y restaurante	19
• Bazar, prensa y libros	19
• Peluquería de señoras y caballeros	19
• Correos	20
• Televisores	20
• Objetos perdidos	20



Recuerde

• Cómo llegar	21
• Teléfonos de interés	21
• Dirección	21



Derechos y deberes del paciente



Notas



El Hospital

Introducción

El Hospital Militar Central “Gómez Ulla” fue construido en los años setenta sobre los terrenos del antiguo Hospital Militar de Madrid (Carabanchel) que había iniciado su actividad en el año 1896.

Tras la unificación de la Sanidad Militar pasó a llamarse Hospital Central de la Defensa “Gómez Ulla”. Y después de la pandemia del COVID-19, por su encomiable labor asistencial, recibe el nombre de Hospital Central de la Defensa “Gómez Ulla” Centro Sanitario de Vida y Esperanza.

Se trata de una gran edificación en la que, desde una base común, se levanta la torre de Cuidados Medios, así como el Bloque Quirúrgico y de Cuidados Intensivos y los edificios de Cuidados Mínimos y de Consultas Especiales. Desde la primera planta, en la que se ubican las Consultas, las Exploraciones Funcionales y la Dirección, se puede acceder al resto de los edificios.

El Hospital forma parte de la red de hospitales de la Comunidad de Madrid (Resolución 87/2007 de 4 de julio).



Servicio de Admisión

Si su ingreso está programado, siga las instrucciones que se le hayan indicado. Cuando llegue al Hospital, diríjase al Servicio de Admisión situado en la planta baja, de lunes a viernes en horario de 7:15 a 15:00 horas.

Fuera de este horario, deberá presentarse en el mostrador del Servicio de Urgencias General. Si se trata de un ingreso de Pediatría, Ginecología y Obstetricia, diríjase al mostrador del Servicio de Urgencia Materno-Infantil.

Deberá aportar el documento de afiliación sanitaria y el volante de ingreso del médico especialista o la solicitud de evacuación en dicho Servicio, para formalizar los trámites, recogiendo los datos administrativos necesarios y se le indicará la planta y la habitación donde va a permanecer ingresado.

Asimismo, se le hará entrega de un vale canjeable en el Control de Seguridad, situado en la planta baja en horario de 12:00 a 13:00 y de 16:00 a 17:00 horas, por una Tarjeta de Acompañante y Tarjeta de Aparcamiento, que permiten el acceso con vehículo al aparcamiento del Hospital.

Si su ingreso se produce a través del Servicio de Urgencias, sus acompañantes serán informados por el personal de este Servicio de los trámites a seguir, que incluirán, en el caso de los accidentes de tráfico, la entrega de los documentos acreditativos de la Entidad Aseguradora.



ingreso

Unidad de Hospitalización

Al llegar a la Unidad de Hospitalización señalada en Admisión, entregará en el Control de Enfermería los documentos de su ingreso. El personal de la planta le acompañará a su habitación y le explicará los detalles de su estancia, aclarándole cualquier duda que tenga al respecto.

Si sigue algún tratamiento médico prescrito, indíquese a la enfermera y recuerde que no debe tomar ningún medicamento sin conocimiento del personal sanitario que le atiende.

En su habitación dispone de su armario donde guardar su ropa de calle y sus objetos personales (asegúrese que sean los mínimos imprescindibles).

El Hospital le proporcionará toallas y pijama o camisón, si usted lo desea.

El Hospital no se hace responsable de los objetos de valor.



Equipo Asistencial

Desde el momento de su ingreso, usted será atendido por un grupo de personas de distintas categorías profesionales que trabajan en equipo para mejorar su estado de salud. Colabore con ellos siguiendo sus indicaciones.

El/La **Médico/a**, como responsable de su asistencia, prescribirá el tratamiento y le informará sobre su evolución.

El/La **Enfermero/a** valorará sus necesidades de cuidados, le aplicará los tratamientos e indicaciones médicas prescritas, planificará sus cuidados y le informará de los procedimientos que sean necesarios realizarle.

El/La **TCAE** colaborará con la enfermera en la realización de sus cuidados.

El/La **Celador/a** le facilitará los desplazamientos a los diferentes servicios del Hospital y cooperará con el personal de enfermería para su bienestar.

El/La **Supervisor/a de Enfermería** será la responsable de la Unidad.

Datos Personales

En el momento del ingreso y durante su estancia, se le pedirán una serie de datos, tanto administrativos como médicos. Todas las informaciones relativas a su salud se recopilan en su Historia Clínica.

El Hospital es el responsable de su custodia y le asegura la confidencialidad de la información recogida cumpliendo con la legislación vigente .



estancia

Información Médica

Su médico le visitará diariamente, interesándose por su situación clínica e informándole sobre la evolución de su enfermedad.

Si tuviera alguna duda sobre la información recibida, pida cuantas aclaraciones estime oportunas.

Si desea que se informe a algún familiar próximo, deberá hacérselo saber a su médico.

La información a sus familiares será facilitada en el horario establecido en la Unidad y en ningún caso se dará información clínica por teléfono.

Consentimiento Informado

Si fuera necesario realizar alguna prueba, intervención quirúrgica o tratamiento, que suponga un riesgo para su salud, su médico le informará y le pedirá su consentimiento, preferentemente por escrito, salvo que la actuación fuera urgente o las condiciones no lo permitieran.

Llamadas al personal de enfermería

Para contactar con el personal de enfermería no dude en llamar al timbre rojo existente en la mesilla junto a la cabecera de su cama. Una persona le atenderá.

Objetos personales

Durante su estancia hospitalaria, necesitará traer solamente: zapatillas y útiles de aseo personal.

No tenga dinero, joyas, ni objetos de valor, pues no podemos garantizar la seguridad de los mismos.



Desplazamientos internos

No se ausente de la unidad donde está ingresado, ya que se le puede requerir para la administración del tratamiento o para la realización de alguna prueba diagnóstica.

Visitas

Al realizarse en el transcurso de la mañana una gran parte de las tareas asistenciales, sus familiares y amigos podrán visitarle con más comodidad por la tarde, preferentemente entre las 16:00 y las 20:00 horas.

Por su bienestar no deben permanecer más de dos visitantes con usted en la habitación y le recomendamos la brevedad en las visitas.

Una persona le podrá acompañar en su habitación siguiendo, en todo caso, las indicaciones del personal sanitario relativas a cuándo debe temporalmente abandonarla.

Las visitas no podrán permanecer en los pasillos, ni hablar en voz alta, ni llevar a cabo cualquier otra actividad que pueda perturbar el silencio y descanso de los otros pacientes ingresados.

Por razones higiénico-sanitarias, no se permiten visitas de niños menores de 12 años.

Indique a sus familiares y allegados que eviten las visitas si se encuentran padeciendo un proceso infeccioso (gripe, catarro, COVID, etc.), por los posibles contagios tanto a usted como a otros enfermos ingresados en el Hospital. Recuerde que en el entorno hospitalario existen gérmenes que pueden perjudicar su salud. Los familiares cuando entren en la habitación deben lavarse las manos obligatoriamente, con la solución hidroalcohólica que hay en la pared de la habitación.



estancia

Alimentación

En su unidad le informarán sobre el horario de comidas.

Recuerde que las comidas forman parte del tratamiento y que la alimentación de los pacientes está bajo control médico. No consuma alimentos ni bebidas que no estén incluidos en su dieta y sin autorización de la enfermera.

Prótesis

Coloque cuidadosamente su prótesis dental, sus lentes de contacto, etc., en un lugar seguro y controlado para evitar cualquier accidente del cual el Hospital no se hará responsable.

Aseo

Una buena higiene es necesaria para mantener la salud. Realice el aseo diariamente, el personal de enfermería le informará si existe alguna indicación en contra y le ayudará si usted lo necesita.

Ruidos

Evite conversaciones en voz alta, así como un excesivo volumen de los aparatos de radio o televisión.

Limpieza

Le rogamos coopere en mantener su habitación limpia y ordenada. No está permitido almacenar alimentos en la habitación, ni en las ventanas.



Tabaco

La legislación vigente Ley 42/2010 de 30 de diciembre prohíbe fumar en todo el recinto hospitalario.

Este Hospital pertenece a la Red de Hospitales sin Humo.

Teléfonos

Recuerden que el empleo de teléfonos móviles dentro del Hospital puede alterar el normal funcionamiento de aparatos y dispositivos médicos. Para su uso consulte al personal sanitario.



Alta

Alta hospitalaria

Corresponde a su médico decidir cuándo ha de darle el alta, lo que le comunicará con la suficiente antelación para que pueda preparar su salida del Hospital.

Una vez que le comuniquen el alta, agradeceríamos que deje disponible la habitación para hacer posible el ingreso de otro paciente.

Si el alta se produce por la mañana, **la habitación deberá quedar disponible antes de las 12:00 horas**. Si por cualquier motivo tuviera que permanecer en el Hospital trascurrida esa hora, se le indicarán las áreas habilitadas al efecto. **Le rogamos encarecidamente que considere que otro paciente está esperando para ingresar.**

El día del alta se le entregará el informe médico y de enfermería sobre la evolución de su enfermedad y el tratamiento a seguir, y así poder garantizar la continuidad de su tratamiento. Asegúrese de conocer la forma de administración de los medicamentos, los cuidados que precisa y la dieta prescrita.

Junto a los informes de alta, se le proporciona una encuesta de satisfacción, que se cumplimenta vía telemática, accediendo a través de un código QRs.

Alta voluntaria

Si en uso de su autonomía decide abandonar el Hospital en contra del criterio del médico responsable de su asistencia, deberá firmar el formulario establecido para el Alta Voluntaria, en el que usted asume la responsabilidad sobre los problemas que puedan derivarse de su alta prematura.



Servicio de Trabajo Social

El Servicio de Trabajo Social colabora en la atención integral del paciente y sus familiares, especialmente en aquellas circunstancias sociales en que surjan dificultades por el ingreso, la estancia o el alta hospitalaria.

Atiende, conjuntamente con el resto del equipo asistencial, las necesidades del paciente, informándole o poniendo en marcha los recursos sociales disponibles. Le ayudará a facilitar el alta o su mejor alternativa y el retorno a su vida cotidiana en las mejores condiciones posibles.

Puede solicitar su servicio a través del personal sanitario de su unidad, de manera presencial en la planta baja (frente a la sala de yesos de Traumatología) o en los siguientes teléfonos (91 422 25 35 / 91 422 26 10 / 91 422 20 57), en horario de mañana, de lunes a viernes.

Atención al Paciente

El Servicio de Atención al Paciente permite conocer su opinión sobre la atención que recibe. Si observa alguna deficiencia le agradeceremos que nos lo comunique verbalmente o por escrito.

Situado en la planta baja del hall principal, atenderá y tramitará sus sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos, relacionados con los servicios prestados en el hospital, de manera presencial y telefónica (91 422 25 02 / 91 422 26 98) en horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. Fuera de este horario tiene disponible el siguiente correo electrónico: sagulla@oc.mde.es

Así mismo, le podrá informar sobre sus derechos y deberes, sobre la organización y las normas del hospital y tramitar el registro de Instrucciones Previas.

En el Servicio de Documentación Clínica, situado en el Servicio de Atención al paciente, podrá solicitar los informes y/o pruebas diagnósticas que necesite.



otros servicios

Servicio Religioso

El Hospital dispone de un servicio de Capellanes Católicos que acudirá a la habitación previo aviso a través del personal de enfermería de la planta. Igualmente existe una capilla de culto católico situada en la segunda planta de la torre de cuidados medios.

Servicios religiosos:

Días laborables: 18:00 horas.

Festivos y Domingos: 12:00 y 18:00 horas.

Si desea ser atendido por un Ministro de otra confesión religiosa, dirijase al personal de enfermería de su Unidad. Desde allí canalizarán su petición.

Donación de sangre

Este Centro dispone de Centro de Transfusiones para atender, entre otras, las necesidades del Hospital. Si alguno de sus familiares o amigos tienen el generoso rasgo de donar su sangre, puede acudir al Centro de Transfusiones de las Fuerzas Armadas (CTFAS), situado en un edificio anexo al Hospital.

Donar sangre solo requiere salud y voluntad y no tiene apenas riesgos para el donante. Antes de la donación se le realizará un reconocimiento médico y analítico, y se le informará de todos los pormenores de la donación, así como de las situaciones y enfermedades que la contraindican.

Le informamos que la legislación vigente impide las donaciones para un beneficiario predeterminado.



Donación de órganos

Los avances científicos posibilitan que determinadas enfermedades puedan ser tratadas mediante el trasplante, mejoran con ello la salud y la calidad de vida de algunos pacientes.

En este Hospital se realizan extracciones de órganos en coordinación con la Organización Nacional de Trasplantes.

La donación de órganos es siempre un acto generoso y solidario.

Voluntariado

La **Hermandad de Veteranos de las Fuerzas Armadas** mantiene una oficina de su Voluntariado en la planta baja del edificio principal (frente a la consulta 17). Para solicitar sus servicios, diríjase al personal de enfermería, extensión 22455.

Voluntariado Hospitalario  **aecc** (Asociación Española contra el Cáncer). Para más información diríjase a la coordinadora de voluntariado: despacho 24, 8ª planta del edificio de Maternidad, o bien por teléfono al 91 422 28 44 / 655 77 53 71 en horario de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas.

AFADE (Asociación de pacientes y familiares con Alzheimer y otras demencias) en la planta octava del edificio de maternidad. Teléfono: 91 422 23 47. Cuidador: 91 034 29 39, en horario de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 horas y de 16:30 a 18:00 horas.



También debe saber

Aparcamiento

El Hospital dispone de zonas de aparcamiento destinadas a sus trabajadores, pero no de parking público. No obstante, en el momento del ingreso, se facilita una autorización para aparcar dentro del recinto hospitalario, que será retirada por el Servicio de Seguridad en caso de no cumplir las normas del Hospital.

Por motivos de seguridad, entre las 15:00 horas y las 8:00 horas del día siguiente, solo se permitirá el acceso al Hospital de vehículos autorizados y provistos de la pertinente tarjeta que posibilita el aparcamiento en el recinto hospitalario y vehículos que se dirijan a Urgencias y Mortuorio.

Respete la señalización y no aparque en zonas con bordillo amarillo o reservadas (urgencias, minusválidos, servicios hospitalarios, etc.).

Una vez finalizado el ingreso, no resulta posible facilitar el aparcamiento dentro del hospital, excepto para aquellas personas que presentan algunas limitaciones para que les puedan dejar lo más cerca posible del lugar al que tenga que acudir, debiendo sacar el vehículo del recinto una vez que dejan al paciente cerca del lugar donde vaya a recibir la asistencia sanitaria.

Aparcamiento para minusválidos

Hay zonas reservadas para aparcamiento de personas con minusvalía. Si es su caso, en el control de acceso le informarán de su ubicación. Recuerde dejar bien visible el documento acreditativo de su minusvalía.

Servicio de Seguridad

Existe un Servicio permanente de Seguridad compuesto por patrullas móviles y puestos fijos que acudirán rápidamente ante cualquier situación imprevista.

Si observa alguna anomalía o necesita de su ayuda, avise inmediatamente al Supervisor/a o al personal de enfermería de la Unidad donde se encuentre.



Cajeros automáticos

En el vestíbulo principal.

Cafetería y Restaurante

En la segunda planta del edificio principal existe una cafetería y un restaurante para los familiares de los pacientes. Está totalmente prohibido el acceso de pacientes ingresados a la cafetería.

Bazar, prensa y libros

En el vestíbulo principal.

Peluquería de Señoras y Caballeros

Situada en la planta segunda del edificio de Cuidados Medios, junto a la Cafetería. Teléfono: 22283.

Horario: De lunes a viernes,
de 9:30 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas;
sábados de 9:00 a 13:00 horas.



también debe saber

Correos

Hay una Oficina de Correos en la planta segunda, junto a la Cafetería y un Buzón de Correos, en el área de aparcamiento de Rehabilitación. Recogida a las 9:30 horas.

Televisores

Este Hospital dispone de un servicio para el alquiler de televisores en las habitaciones. El uso de televisores privados solo es permitido si estos no utilizan la antena del Hospital.

El televisor funciona con tarjetas chip. Hay máquinas expendedoras en el hall de entrada, en la segunda planta (en el rellano de ascensores situados a ambos lados de la cafetería) y en la tercera planta del edificio de Maternidad.

La TV puede funcionar de dos maneras: por tiempo de utilización (irá cobrando por minutos) o por bonos de TV (horas consecutivas que no dan derecho a devolución).

Para resolver cualquier incidencia llame al teléfono 619 97 01 24 o marque el número 22002 desde el teléfono de su habitación (llamada gratuita) o persónese en la oficina de TV situada en la planta baja de lunes a viernes en horario de mañana, preferiblemente de 10:00 a 12:00.

Objetos perdidos

En la primera planta, despacho 8, Seguridad, extensión 22029, se depositan los objetos encontrados en el Hospital. Si usted ha extraviado algo, pregunte en la referida dependencia.



Cómo llegar

Metro: Estación “Carabanchel” (Línea 5 - Verde)

Autobuses - EMT: Línea 17 (Plaza Mayor - Parque Europa)
Línea 35 (Plaza Mayor - Carabanchel Alto)

Interurbanos: Línea 481 (Madrid - Leganés Parque Sur)
Línea 486 (Madrid - Leganés Valdepeñal)

Teléfonos de interés

Central telefónica: 91 422 20 00

Admisión: Extensión 22565

Trabajo Social: Extensión 22535 / 22057

Capilla: Extensión 22694

Dirección

Hospital Central de la Defensa “Gómez Ulla” CSVE
Glorieta del Ejército, 1
28047 Madrid



Derechos y deberes del paciente

En cuanto a los derechos y deberes del paciente se estará a lo dispuesto en la Ley:

Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. Regula los derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos en relación con el ámbito sanitario.

Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid. Ratifica, en la Comunidad de Madrid, los derechos de los ciudadanos que constan en la Ley General de Sanidad, además de ampliarlos e incorporar un mandato explícito para promover su desarrollo y aplicación efectiva.

Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica. Tiene por objeto la regulación de los derechos y obligaciones de los pacientes, usuarios y profesionales, así como de los centros y servicios sanitarios, públicos y privados, en materia de autonomía del paciente y de información y documentación clínica.



En la Ley 41/2002, Capítulo I (Principios generales), Artículo 2 (Principios básicos) consta:

1. La dignidad de la persona humana, el respeto a la autonomía de su voluntad y a su intimidad orientarán toda la actividad encaminada a obtener, utilizar, archivar, custodiar y transmitir la información y la documentación clínica.
2. Toda actuación en el ámbito de la sanidad requiere, con carácter general, el previo consentimiento de los pacientes o usuarios. El consentimiento, que debe obtenerse después de que el paciente reciba una información adecuada, se hará por escrito en los casos previstos por la Ley.
3. El paciente o usuario tiene derecho a decidir libremente después de recibir la información adecuada, entre las opciones clínicas disponibles.
4. Todo paciente o usuario tiene el derecho a negarse al tratamiento, excepto en los casos determinados en la Ley. Su negativa al tratamiento constará por escrito.
5. Los pacientes o usuarios tienen el 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.
6. Todo profesional que interviene en la actividad asistencial está obligado no solo a la correcta prestación de sus técnicas, sino al cumplimiento de los deberes de información y de documentación clínica, y al respeto de las decisiones adoptadas libre y voluntariamente por el paciente.
7. La persona que elabore o tenga acceso a la información y la documentación clínica está obligada a guardar la reserva debida.



Notas



notas





Hospital Central de la Defensa “GÓMEZ ULLA”

Glorieta del Ejército, 1
Tel.: 91 422 20 00
28047 MADRID

Fe de erratas

Aparcamiento (Pág. 18)

El Hospital dispone de zonas de aparcamiento convenientemente señalizadas. En el momento del ingreso, se facilita una autorización para aparcar dentro del recinto hospitalario, que será retirada por seguridad en caso de no cumplir las normas del Hospital, (ver “Servicio de Admisión”, pág. 7)

Por motivos de seguridad, sólo tendrá permitido el acceso con su vehículo particular en horario de lunes a viernes, a partir de las 15:00h y hasta las 00:00h del mismo día y sábados, domingos y festivos, tendrá permitido el acceso con su vehículo las 24 horas.

La tarjeta vehicular que le posibilita el acceso al Hospital, deberá permanecer, tanto a la entrada como durante el estacionamiento, en lugar visible dentro de su vehículo (salpicadero)

Respete la señalización y no aparque en zonas con bordillo amarillo o reservadas (urgencias, minusválidos, servicios hospitalarios, etc.).

Objetos perdidos (Pág. 20)

En la unidad de Seguridad y Servicios, extensión 22474, se depositan los objetos encontrados en el Hospital. Si usted ha extraviado algo, pregunte en la referida dependencia

Teléfonos de interés (Pág. 21)

Admisión

Extensión 22556

Fe de erratas

Aparcamiento (Pág. 18)

El vehículo deberá abandonar el recinto Hospitalario antes de las 08:00h de la mañana de lunes a viernes, excepto fines de semana y festivos que podrá permanecer en el recinto hasta el siguiente día laborable a las 08:00h de la mañana.