



Hospital General Universitario  
Gregorio Marañón

# CEIMI

PARA PACIENTES CEIMI



## Guía de acogida



Hospital General Universitario  
Gregorio Marañón

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	3
1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	3
1.1. Misión.....	3
1.2. Visión.....	3
1.3. Valores.....	3
2. SITUACIÓN Y PLANO.....	4
3. ÁREA ADMINISTRATIVA.....	5
4. ÁREAS ASISTENCIALES.....	8
5. CARTERA DE SERVICIOS.....	8
5.1. Cartera de Servicios de Enfermería.....	9
5.2. Cartera de Servicios Médicos.....	10
5.3. Cartera de Farmacia.....	11
6. ÁREA ATENCIÓN AL PACIENTE.....	11
7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	12
7.1. Derecho de Supresión, Oposición, Portabilidad, Limitación, Acceso y Rectificación (SOPLAR)..	15



## PRESENTACIÓN.

El CEIMI se inauguró el 14 de enero de 2019 y está ubicado las plantas 6ª y 7ª del edificio del Hospital General Universitario Gregorio Marañón (H.G.U.G.M.) situado en la calle Francisco Silvela nº 40.

Este Centro está integrado, funcional y jerárquicamente, en el H.G.U. Gregorio Marañón. Nace como una unidad de carácter multidisciplinar de atención integral y de alta especialización para pacientes con Enfermedades Inmuno-Mediadas Inflammatorias. Su objetivo es la coordinación, seguimiento y evaluación de resultados de pacientes con enfermedades reumáticas, gastrointestinales, dermatológicas y oculares en tratamiento con terapias biológicas o nuevas moléculas pequeñas.

Seguimos un modelo de atención centrado en el paciente, y por ello, nace la necesidad de que los pacientes sean conocedores del funcionamiento del CEIMI, así como de los recursos de los que dispone. Por ello, esta Guía elaborada por el equipo del CEIMI, va dirigida a aquellos pacientes que reciben atención en él, y recoge aspectos organizativos generales de la actividad que en él se desempeña para facilitar la relación de los pacientes y sus familiares, con los profesionales que integramos esta unidad, así como con el resto de servicios del hospital.

## 1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### 1.1. Misión

La misión del CEIMI es mejorar la salud y calidad de vida de las personas con EIMI:

- Con una asistencia sanitaria especializada innovadora, una gestión clínica basada en nuevos modelos asistenciales, e implicando a los pacientes.
- Con una excelencia técnica y humana de todos los que trabajamos.
- Con el magisterio y la investigación que desarrollamos”.

### 1.2. Visión

La Visión del CEIMI es “ser un centro de referencia en la atención a personas con EIMI, en la vanguardia científica y tecnológica”.

Un centro al que los pacientes eligen por su trayectoria, prestigio y humanidad.

Donde las personas con talento desean incorporarse para crecer como profesionales.

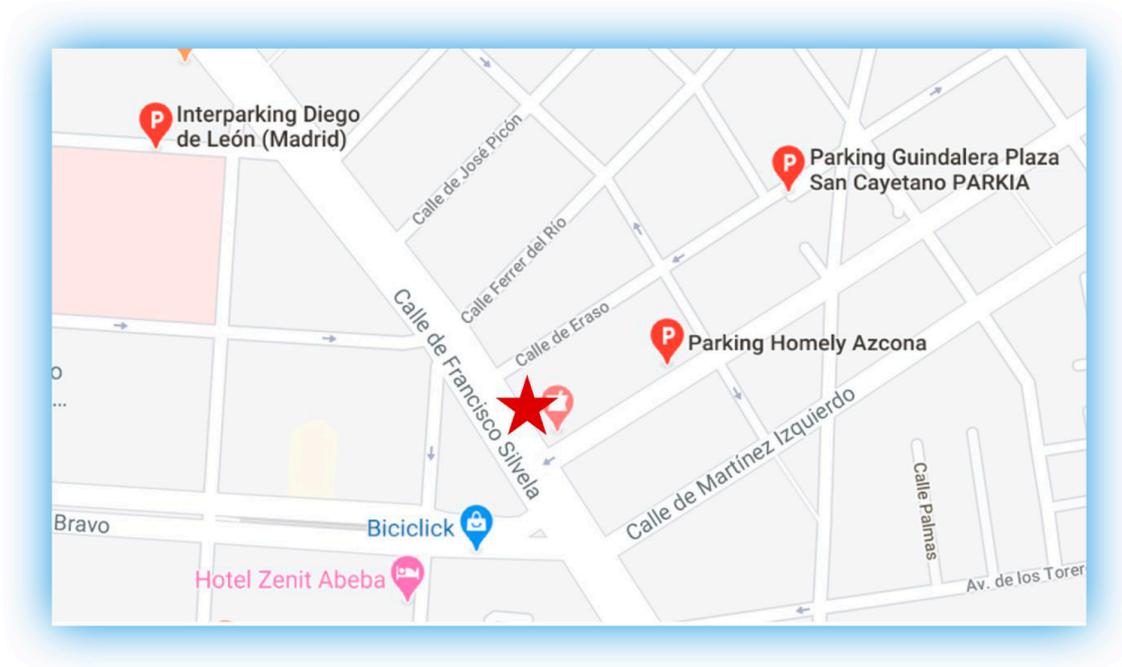
### 1.3. Valores

1. Enfoque centrado en el paciente (dar voz y escuchar a los pacientes).
2. Trabajo en equipo (atención integral interdisciplinar): alianzas.
3. Orientados al resultado (resultados clínicos, de satisfacción y de calidad).
4. Innovador (en la práctica asistencial y en el modelo de gestión).
5. Generación y difusión de conocimiento (Investigación y docencia).
6. Compromiso con la sanidad pública.



Aparcamientos públicos cercanos al Centro:

- Parking Guindalera Plaza San Cayetano PARKIA. Plaza de San Cayetano, s/n.
- Interparking Diego de León. Calle de Diego de León nº 53.
- Parking Homely Azcona: Calle de Azcona nº 5.



### 3. ÁREA ADMINISTRATIVA

Siempre que acuda al centro para ser atendido deberá aportar los siguientes documentos:

- Documento Nacional de Identidad o pasaporte en vigor.
- Hoja de citación.
- Tarjeta sanitaria.

A su llegada al Centro, deberá identificarse en el punto de identificación que se muestra en la Figura 1 situados en las plantas 6ª y 7ª, junto a la sala de espera.



Figura 1: Punto de identificación

En este puesto, el paciente obtendrá un ticket con la información del lugar de atención y del número de turno. Este número de turno será el que aparezca en la pantalla de la sala de espera cuando el paciente sea llamado desde la consulta o el Hospital de Día.

La identificación en el Punto de identificación puede hacerse de varias formas:

1. Introduciendo la tarjeta sanitaria en el lector tal como se muestra en la Figura 2.



**Figura 2:** Identificación mediante tarjeta sanitaria.

2. Acercando la hoja de cita al lector de código de barras.
3. Tecleando el DNI/NIE en la pantalla táctil.



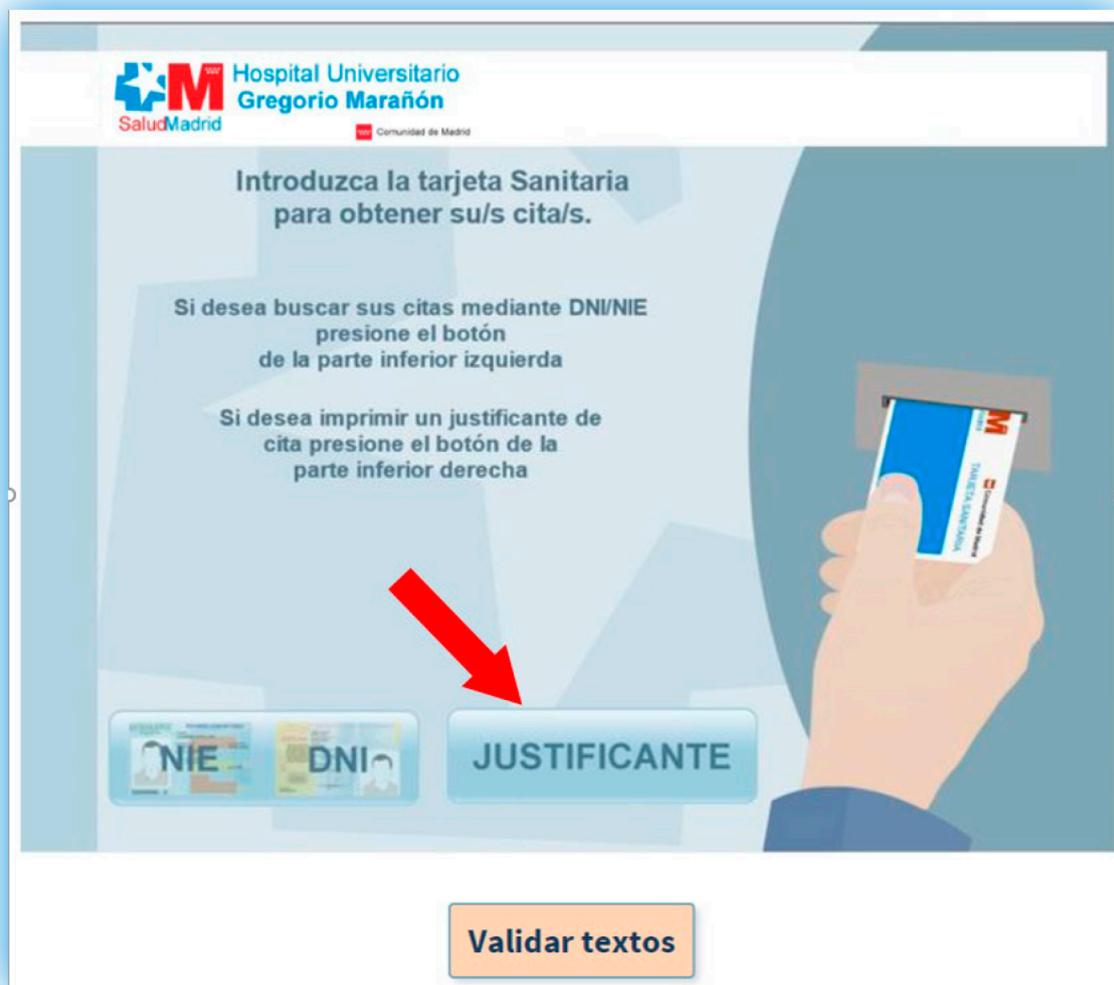
**Figura 3:** Identificación tecleando el DNI/NIE en la pantalla

Si tiene varias citas en el Centro en el mismo día, en el ticket aparecerán todas ellas. En el caso en el que el punto de identificación estuviera fuera de servicio, diríjase al servicio de Admisión del CEIMI, situado en la 6ª planta junto a la sala de espera.

Generalmente, será atendido por distintos profesionales en el mismo día, quienes le facilitarán una hoja en la que irán cumplimentando la programación para las citas sucesivas.

Al finalizar todas las consultas del día, deberá entregar la hoja para las citas sucesivas en el mostrador de admisión. El Servicio de Admisión le hará llegar por correo las próximas citas.

La expedición de los justificantes de asistencia se realiza mediante los Punto de identificación introduciendo la tarjeta sanitaria y pulsando en la pantalla táctil el botón “**Justificante**” tal y como se muestra en la figura 4.



**Figura 4:** Expedición de los justificantes de asistencia

En momentos especiales, tales como situación de pandemia, habrá normativas específicas en cuanto acompañamiento de familiares, uso de guantes, etc.

## 4. ÁREAS ASISTENCIALES

Además de la sala de espera y los aseos, cada planta cuenta con las siguientes áreas asistenciales:

PLANTA	CONSULTA
<b>6ª Planta</b>	Consulta de Enfermería de Práctica Avanzada de Reumatología Consulta de Enfermería de Práctica Avanzada de Digestivo Médico Reumatólogo Médico Digestivo Médico de Nutrición Médico de Medicina Preventiva Médico Oftalmólogo Despachos de atención Farmacéutica
<b>7ª Planta</b>	Consulta de Enfermería de Práctica Avanzada de Dermatología Médico Dermatólogo Sala de Procedimientos Médico Psiquiatra Hospital de Día

## 5. CARTERA DE SERVICIOS

El CEIMI actualmente cuenta con:

- Consultas de Enfermería de Práctica Avanzada de Reumatología, Aparato Digestivo, Dermatología.
- Hospital de Día.
- Consultas médicas de las siguientes especialidades: Reumatología, Aparato Digestivo, Dermatología para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de pacientes con EIMI.
- Consultas de atención y dispensación farmacéutica.

## 5.1. Cartera de Servicios de Enfermería

### Enfermeras de Práctica Avanzada (EPA)

La atención en las Consultas de Enfermería de Práctica Avanzada (EPA) de Reumatología, Aparato Digestivo, Dermatología se realiza de forma presencial de forma programada mediante las citas que se le proporcionan a través del Servicio de Admisión.

Las actividades que realizan las EPAs del Centro incluyen:

- Acogida al paciente de reciente diagnóstico.
- Valoración y seguimiento.
- Valoración del estadio de la enfermedad.
- Realización de analíticas de sangre y recogida de muestras.
- Educación para la salud y hábitos de vida saludables.
- Asesoramiento y apoyo a pacientes y familiares.
- Información sobre la importancia del cumplimiento terapéutico.
- Coordinación y monitorización de los tratamientos biológicos.
- Valoración del estado de inmunización coordinación con los distintos profesionales del Equipo Multidisciplinar.

En aquellos casos en los que necesiten consultar alguna una duda o problema relacionado con la patología por la que es atendido en este centro, podrán realizar una consulta no presencial, contactando con su Enfermera de Práctica Avanzada (EPA) de la siguiente forma:

- EPA Digestivo:  
teléfono 915-868-309  
o mail [crohncolitis.hgugm@salud.madrid.org](mailto:crohncolitis.hgugm@salud.madrid.org)
- EPA Reumatología:  
teléfono 914-269-404.  
o mail: [reumaCEIMI.hgugm@salud.madrid.org](mailto:reumaCEIMI.hgugm@salud.madrid.org)
- EPA Dermatología:  
teléfonos: 914-269-423 ó 680-958-048  
o mail: [dermaCEIMI.hgugm@salud.madrid.org](mailto:dermaCEIMI.hgugm@salud.madrid.org)

Deberá dejar un mensaje en el contestador de la consulta o en el correo electrónico facilitando sus datos: nombre, apellidos, número de historia y teléfono de contacto.

### **Hospital de Día**

El Hospital de Día (HdD) está provisto con un total de 13 sillones para la administración de tratamientos de forma ambulatoria. En él se realizan las siguientes actividades asistenciales, diagnósticas y terapéuticas, destinadas a pacientes que requieren tratamiento intravenoso para patologías EIMI:

- Analíticas y toma de muestras.
- Administración intravenosa de los diferentes tratamientos previa confirmación del estado de salud del paciente.
- Cuidados de enfermería necesarios para la adecuada atención del paciente durante el tiempo que dure la administración del tratamiento.
- Atención telefónica de los pacientes que se comunican por esta vía con el HdD para la confirmación del tratamiento en los días posteriores.

El uso de este recurso está sujeto a la indicación del facultativo especialista responsable de la asistencia al paciente.

## **5.2. Cartera de Servicios Médicos**

- Prestar asistencia sanitaria a los pacientes que acuden al CEIMI, de acuerdo a los procesos establecidos.
- Valoración general del estado de salud de los pacientes
- Valoración de la actividad de la enfermedad inflamatoria de los pacientes, petición e interpretación de pruebas complementarias
- Establecimiento del esquema terapéutico
- Seguimiento de los pacientes y de sus tratamientos de acuerdo a los procesos establecidos
- Valoración de efectos adversos
- Atención al hospital de Día
- Valoración de la necesidad de seguimiento multidisciplinar o de la necesidad de intervención de otros recursos del HGUGM
- Tutorización y colaboración en la educación a pacientes.

### 5.3. Cartera de Farmacia

- Prestar asistencia sanitaria a los pacientes que acuden al CEIMI, de acuerdo a los procesos establecidos.
- Valoración general del estado de salud de los pacientes
- Valoración de la actividad de la enfermedad inflamatoria de los pacientes, petición e interpretación de pruebas complementarias
- Establecimiento del esquema terapéutico
- Seguimiento de los pacientes y de sus tratamientos de acuerdo a los procesos establecidos
- Valoración de efectos adversos
- Atención al hospital de Día
- Valoración de la necesidad de seguimiento multidisciplinar o de la necesidad de intervención de otros recursos del HGUGM
- Tutorización y colaboración en la educación a pacientes.

## 6. ÁREA ATENCIÓN AL PACIENTE

Para mejorar la atención sanitaria que ofrecemos a nuestros pacientes, necesitamos que nos hagan llegar sus sugerencias, agradecimientos y reclamaciones, no sólo en aquellos aspectos referentes a la asistencia sanitaria recibida, sino también sobre las instalaciones del centro o cualquier aspecto que nos ayude a mejorar nuestra atención.

Para ello, dispone de varias alternativas:

- Acudir a la Unidad Administrativa de este centro (situada en la 4ª Planta)
- Acudir al Servicio de Atención al Paciente del Hospital General Universitario Gregorio Marañón (C/ Doctor Esquerdo esquina C/Ibiza).
- A través del formulario on-line de la Comunidad de Madrid, al que puede acceder directamente a través de la página web de la Comunidad de Madrid: <https://comunidad.madrid/servicios/salud/reclamaciones-sugerencias-agradecimientos-a-sistencia-sanitaria>

## 7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con el sistema sanitario de la Comunidad de Madrid.

Los ciudadanos en su relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid tienen el **Derecho**:

1. A recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad con respecto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por circunstancia alguna personal o social.
2. A una atención sanitaria personalizada, humana, de calidad, integral, integrada y que garantice la continuidad asistencial.
3. A conocer toda la información disponible sobre cualquier actuación en el ámbito de su salud, finalidad y naturaleza de cada intervención, sus riesgos y sus consecuencias.
4. A recibir información veraz en lenguaje comprensible y adecuado a sus necesidades para poder decidir libremente entre las opciones clínicas disponibles y a que se le respete también su decisión de no querer ser informado.
5. A recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso a ellos.
6. A recibir información sobre actuaciones y prestaciones de salud pública, sobre los riesgos que puedan afectar a la misma y en particular sobre los riesgos biológicos, químicos, físicos, medioambientales, climáticos o de otro carácter relevante para la salud y su impacto sobre la misma.
7. A que se respete el carácter confidencial de los datos referentes a su salud, y a que nadie pueda acceder a ellos sin previa autorización, de conformidad con lo establecido en la ley.
8. A conocer y autorizar que los procedimientos que se le apliquen vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación clínica.
9. A la identificación del profesional sanitario que le presta asistencia, que será responsable de proporcionar la información sobre su proceso.
10. A la libre elección de médico de familia, pediatra y profesional de enfermería en atención primaria y de médico y centro de atención hospitalaria, así como a una segunda opinión.
11. A que las prestaciones sanitarias le sean dispensadas dentro de unos plazos previamente definidos y conocidos.
12. A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, de acuerdo con los requisitos establecidos en la ley.

13. A que quede constancia, por escrito o en el soporte técnico más adecuado, la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
14. Al acceso a la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuran en ella.
15. A recibir una vez finalizado el proceso asistencial, un informe de alta.
16. A que se facilite un certificado acreditativo sobre su estado de salud. A estar acompañado en los servicios de urgencias por un familiar o persona de su confianza, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
17. A estar acompañado en los servicios de urgencias por un familiar o persona de su confianza, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
18. A manifestar anticipadamente su voluntad sobre los cuidados de su salud para que se cumplan en el caso de que no sea capaz de expresarlos personalmente, otorgándose a tal efecto documento de Instrucciones Previas.
19. A recibir cuidados paliativos integrales cuando se encuentre en proceso terminal, a disponer de acompañamiento permanente de familiares y personas próximas en la intimidad, y a recibir cuando así se solicite auxilio espiritual, conforme a sus convicciones y creencias.
20. A participar en las instituciones sanitarias públicas a través de asociaciones u organizaciones de ciudadanos y pacientes que los representen.
21. A presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones que estimen oportunas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios recibidos.

Los ciudadanos en su relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid tienen el **Deber:**

1. De facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención.
2. De mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como respetar a los profesionales que prestan sus servicios en los mismos.
3. De cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas dispuestas por los servicios sanitarios.
4. De utilizar las instalaciones de forma adecuada a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.
5. De cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso, así como responsabilizarse del trato adecuado de los recursos ofrecidos por el Sistema Sanitario.
6. De firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que ha sido suficientemente informado y rechaza el procedimiento o tratamiento sugerido.
7. De facilitar el desarrollo de las actuaciones de salud pública y abstenerse de realizar conductas que dificulten, impidan o falseen su ejecución.
8. De poner en conocimiento de las autoridades sanitarias los hechos, datos o circunstancias que pudieran constituir un riesgo o peligro grave para la salud de la población.
9. De mantener actualizados los datos sobre su teléfono, domicilio o correo electrónico a efectos de notificación, llamamiento o localización por parte del servicio de salud.

## 7.1. Derecho de Supresión, Oposición, Portabilidad, Limitación, Acceso y Rectificación (SOPLAR)

El conjunto de derechos que garantiza a las personas el control sobre sus datos personales, así como, conocer toda la información relativa a los datos de carácter personal y a oponerse al tratamiento de estos, se conocen como derechos **ARCO**, y son: el derecho al Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.

El Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos, supone el refuerzo de la obligación de informar y ha añadido otros derechos como: el derecho a la limitación del tratamiento de los datos y el derecho a la portabilidad, aunque resultan de escasa aplicación en el ámbito de la atención sanitaria. Actualmente, los derechos que se contemplan en relación a los datos recogidos para la asistencia sanitaria, son los siguientes:

- **Derecho de acceso:** Derecho a copia de los datos personales, salvo anotaciones subjetivas y datos de terceros recogidos en la historia clínica en interés terapéutico del paciente.
- **Derecho de rectificación:** Derecho a obtener la rectificación de los datos personales que sean inexactos.
- **Derecho de supresión (derecho al olvido):** Derecho a que se supriman o cancelen los datos personales que le conciernan. En el ámbito sanitario este derecho puede ejecutarse sobre datos erróneos o aquellos que ya no resulten necesarios para la finalidad por la que se recogieron (asistencia sanitaria o gestión de los servicios sanitarios).
- **Derecho de oposición:** Derecho a que se interrumpa o no se realice el tratamiento de los datos. En el ámbito asistencial, el ejercicio de este derecho es excepcional, ya que la ley impone a los profesionales el deber de recoger los datos que resulten necesarios para la asistencia sanitaria, a criterio del médico.
- **Derecho de limitación:** El interesado tiene el derecho de solicitar que se limite el tratamiento de sus datos. Aunque, al igual que en el caso anterior, esto no es de aplicación cuando estos datos sean necesarios para la atención sanitaria.
- **Derecho de portabilidad:** Derecho a que se trasmitan los datos personales de forma estructurada a otro profesional que realice las mismas funciones. No se aplica cuando es la administración sanitaria.

Para más información sobre todos estos aspectos, puede dirigirse al Servicio de Información y Atención al Paciente del Centro.



SaludMadrid

**Hospital General Universitario  
Gregorio Marañón**