

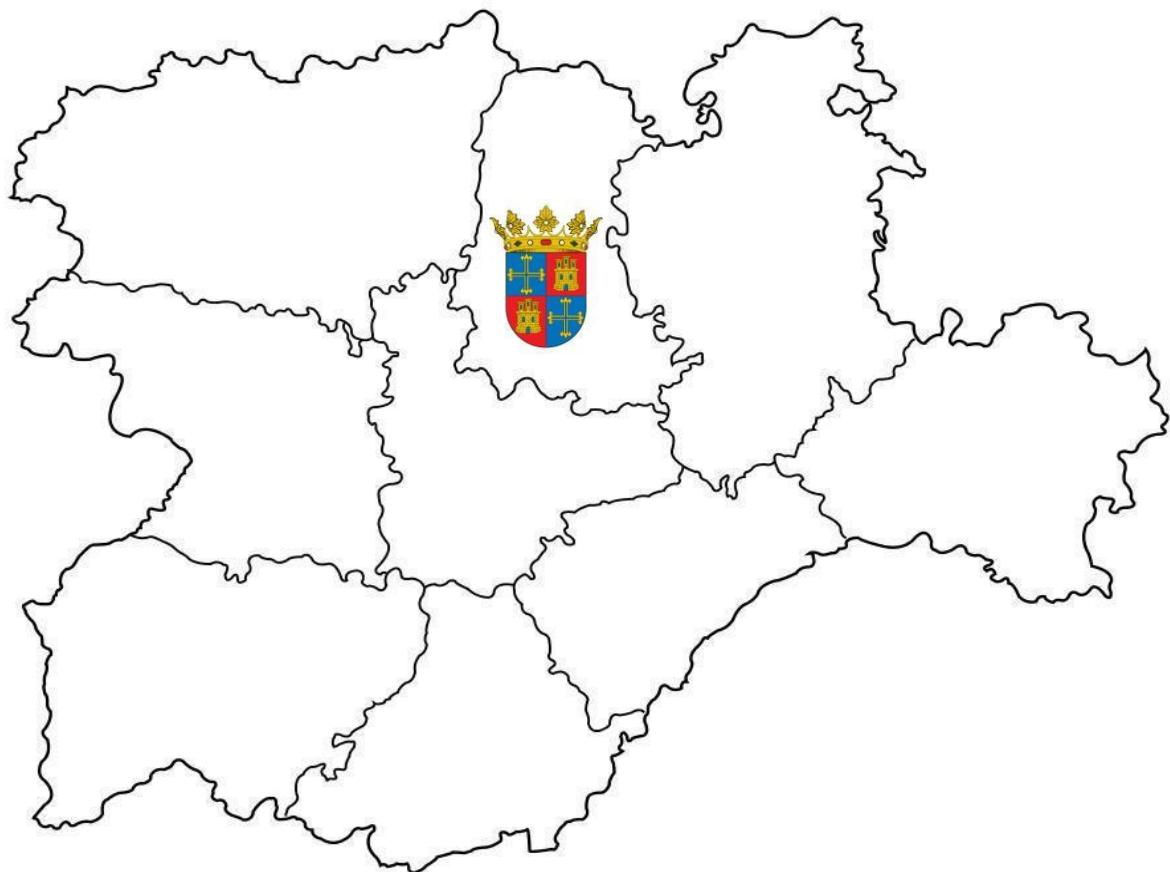


**Junta de
Castilla y León**
Consejería de Sanidad



Gerencia de Asistencia Sanitaria de Palencia

GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO GERENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA PALENCIA



Avda. Donantes de Sangre, s/n - 34005 Palencia. Tel.: 979 16 70 00



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- OFERTA DE SERVICIOS
- RECURSOS
- INFORMACION
- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
- NORMAS DE REGIMEN
- INTERNO
- DERECHOS Y DEBERES





DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE PALENCIA CAUPA	HOSPITAL RÍO CARRIÓN	HOSPITAL SAN TELMO
Avenida Donantes de Sangre s/n 34005 Palencia	Avenida Donantes de Sangre s/n 34005 Palencia	Avenida de San Telmo s/n 34004 Palencia
979167000 Fax: 979167014	979167000 Fax: 979167014	979167000 Fax : 979722075

Titularidad Pública: Gerencia Regional de Salud. Consejería de Sanidad. Junta de Castilla y León. Inscripción en Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios (Decreto 93/1999, 29 Abril) Registro: 4-1-001.

Correo electrónico: gerente.hrcr@saludcastillayleon.es



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- OFERTA DE SERVICIOS
- RECURSOS
- INFORMACION
- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
- NORMAS DE REGIMEN
- INTERNO
- DERECHOS Y DEBERES





UBICACIÓN DEL HOSPITAL RÍO CARRIÓN





DIRECTORIO DEL HOSPITAL RÍO CARRIÓN

PLANTA SÓTANO

- **Admisión Urgencias**
- **Urgencias**
- **Anatomía Patológica**
- **Tanatorio**
- **Lavandería**
- **Cocinas**
- **Esterilización**
- **Locales sindicales**
- **Farmacia**
- **Vestuarios femeninos y masculinos**





DIRECTORIO DEL HOSPITAL RÍO CARRIÓN

PLANTA BAJA	<ul style="list-style-type: none">● Admisión general● Servicio de Información y Atención al Usuario● Trabajadores Sociales● Centralita telefónica● Seguridad● Capilla● Informática● Salón de actos● Servicio limpieza● Medicina Preventiva● Prevención de Riesgos Laborales● Neurofisiología● Hospital de Día Oncológico● Registro● Recursos Materiales● Personal subalterno● Hostelería● Radiodiagnóstico
--------------------	---





DIRECTORIO DEL HOSPITAL RÍO CARRIÓN

PLANTA PRIMERA	<ul style="list-style-type: none">• Dirección• Oficina Técnica• Suministros• Personal• Sala de Reuniones de Dirección• Cafetería personal• Jefe de Servicio de Obras• Medicina Intensiva• Quirófanos• Cirugía Mayor Ambulatoria/Reanimación• Dormitorios de guardia• Sala de extracciones analíticas• Laboratorio (Análisis Clínicos, Hematología y Microbiología)• Paritorios• Calidad, Formación Continuada y Docencia	
PLANTA SEGUNDA	MATERNO-INFANTIL	<ul style="list-style-type: none">• Escolares y lactantes• Neonatos• Hospital de día pediátrico
	GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Consultas de Nefrología• Unidad de Diálisis





DIRECTORIO DEL HOSPITAL RÍO CARRIÓN

PLANTA TERCERA	MATERNO-INFANTIL	<ul style="list-style-type: none">• Hospitalización• Obstetricia• Sala de sesiones• Dietética
	GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Módulo penitenciario• Urología
PLANTA CUARTA	MATERNO-INFANTIL	<ul style="list-style-type: none">• Hospitalización• Ginecología
	GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Cirugía General y Aparato Digestivo
PLANTA QUINTA	MATERNO-INFANTIL	<ul style="list-style-type: none">• Hospitalización• Otorrinolaringología• Oftalmología• Hematología
	GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Cirugía General y Aparato Digestivo• Traumatología





DIRECTORIO DEL HOSPITAL RÍO CARRIÓN

PLANTA SEXTA	<ul style="list-style-type: none">• Traumatología
PLANTA SÉPTIMA	<ul style="list-style-type: none">• Medicina Interna
PLANTA OCTAVA	<ul style="list-style-type: none">• Aparato Digestivo• Oncología• Endoscopias
PLANTA NOVENA	<ul style="list-style-type: none">• Cardiología• Neurología• Codificación
PLANTA DÉCIMA	<ul style="list-style-type: none">• Neumología• Unidad del sueño• Nefrología <p>Pruebas especiales respiratorias</p>
PLANTA UNDÉCIMA	<ul style="list-style-type: none">• Medicina Interna





DIRECTORIO DEL EDIFICIO DE CONSULTAS EXTERNAS

PLANTA BAJA	<ul style="list-style-type: none">• Desfibrilador externo automático• Admisión - Citaciones• Neurología• Traumatología• Endocrinología• Medicina Interna• Reumatología• Consulta de enfermería de ostomías• Control de Gestión
PLANTA PRIMERA	<ul style="list-style-type: none">• Ginecología• Nefrología• Obstetricia• Cardiología• Oftalmología - ECG• Alergología• Neumología• Marcapasos• Sala de lectura de Historias Clínicas• Documentación Clínica• Archivo• Despacho Médico Admisiones





DIRECTORIO DEL EDIFICIO DE CONSULTAS EXTERNAS

PLANTA SEGUNDA

- Cirugía
- Medicina Interna/COVID
- Urología
- Digestivo
- Geriatría
- Otorrinolaringología
- Anestesia
- Sala de Sesiones
- Reprografía
- Suministros
- Unidad de contratación
- Pool de Secretarías





UBICACIÓN DEL HOSPITAL SAN TELMO





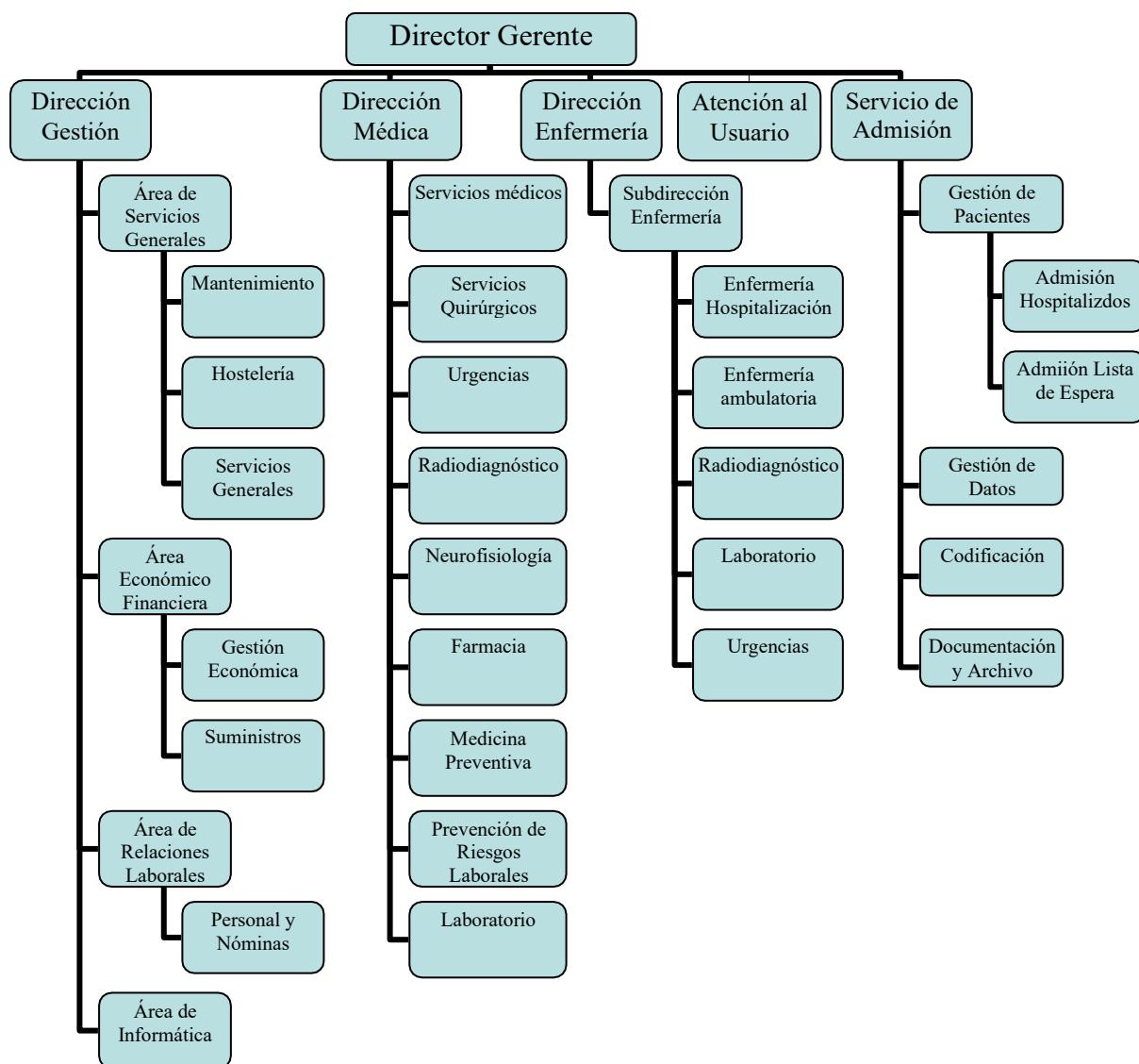
DIRECTORIO DEL HOSPITAL SAN TELMO

PLANTA BAJA	<ul style="list-style-type: none">• Dirección• Sala de Juntas• Admisión• Servicio de Información y Atención al usuario• Consultas Externas (Medicina Interna, Oftalmología, Dermatología)• Radiodiagnóstico• Cafetería• Farmacia• Almacén• Salud Mental Secretaría y consultas• Mantenimiento
PLANTA PRIMERA	<ul style="list-style-type: none">• Quirófanos• Hospitalización Medicina Interna• Unidad Reanimación-Despertar posquirúrgica• Capilla• Hospitalización Psiquiatría agudos
PLANTA SEGUNDA	<ul style="list-style-type: none">• Quirófanos• Cuidados Paliativos• Convalecencia Psiquiatría• Rehabilitación Psiquiatría• Trabajador Social





ORGANIGRAMA DEL COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE PALENCIA





ÍNDICE GUÍA ATENCIÓN AL USUARIO

- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO
- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

OFERTA DE SERVICIOS

- RECURSOS
- INFORMACION
- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
- NORMAS DE REGIMEN
- INTERNO
- DERECHOS Y DEBERES





OFERTA DE SERVICIOS

La Atención Especializada, constituye el segundo nivel de Atención Sanitaria una vez superadas las posibilidades de diagnóstico y tratamiento de la Atención Primaria.

El conjunto de Servicios y Prestaciones de Atención Especializada abarca:

PRESTACIONES DE CARÁCTER GENERAL

La asistencia ambulatoria especializada en consultas, **que puede incluir la realización de procedimientos quirúrgicos menores.**

- La asistencia ambulatoria en “hospital de día”, **para aquellos pacientes que precisen cuidados especializados continuados, médicos o de enfermería, incluida la cirugía mayor en cuanto no requiera estancia hospitalaria.**
- La asistencia especializada en régimen de hospitalización, **que incluye la asistencia médica, quirúrgica, obstétrica y pediátrica para procesos agudos, reagudización de procesos crónicos o realización de tratamientos o procedimientos diagnósticos que así loaconsejen.**

La atención de la salud mental y la asistencia psiquiátrica, que incluye el diagnóstico y seguimiento clínico, la psicofarmacoterapia y las psicoterapias individuales, de grupo o familiares y, en su caso, la hospitalización, de acuerdo con lo especificado en el apartado anterior.





- La asistencia hospitalaria de urgencia, **que comprenderá el diagnóstico, primeros cuidados, tratamiento de la urgencia o necesidad inmediata y evaluación del proceso para remitir al paciente al nivel que se considere adecuado. La atención de urgencia en este hospital se presta durante las 24 horas del día**

PRESTACIONES DE CARÁCTER ESPECÍFICO

- La realización de los exámenes y pruebas diagnósticas, **incluido el examen neonatal, y la aplicación de tratamientos o procedimientos terapéuticos que necesite el paciente, independientemente de que su necesidad venga o no causada por el proceso o motivo de su admisión y hospitalización.**
- **Tratamientos o intervenciones quirúrgicas**, dirigidas a la conservación o mejora de la esperanza de vida y eliminación o disminución del dolor y el sufrimiento.
- Tratamiento de las posibles complicaciones que puedan presentarse durante el proceso asistencial.
- **Rehabilitación.**
- **Implantación de prótesis y su oportuna renovación.**
- **Medicación, curas, gases medicinales, material fungible y productos sanitarios que sean precisos.**
- **Alimentación, según dieta prescrita.**
- **Nutrición parenteral y enteral.**
- Estancia en habitación compartida o individual, **cuando las especiales circunstancias del paciente lo precisen, incluyendo los servicios hoteleros básicos directamente relacionados con la propia hospitalización.**





ACCESO A LA ASISTENCIA ESPECIALIZADA

Asistencia ambulatoria especializada

El acceso a la asistencia ambulatoria especializada se realizará por indicación del médico de atención primaria o de especializada, pudiendo acceder a:

- Asistencia ambulatoria en consultas.
- Asistencia ambulatoria en “Hospital dedía”.
- Atención a la salud mental y asistencia psiquiátrica.
- Atención ambulatoria en diálisis.

Asistencia en régimen de hospitalización

El acceso a la asistencia especializada en régimen de hospitalización, se realizará por indicación del médico especialista o a través de los servicios de urgencia, cuando el paciente necesite previsiblemente cuidados especiales y continuados, no susceptibles de ser prestados de forma ambulatoria o a domicilio.

Servicios hospitalarios de referencia

El acceso a los servicios hospitalarios de referencia se realizará por indicación de los demás servicios, conforme al procedimiento que se establezca por los servicios de salud, teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 22.4 de la Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León.

Servicio de urgencia hospitalario

El acceso al servicio de urgencia se realizará por remisión del médico de Atención Primaria o Especializada o por razones de urgencia o riesgo vital que pudieran requerir medidas terapéuticas exclusivas del medio hospitalario.





PRESTACIONES SANITARIAS CARTERA DE SERVICIOS

COMPLEJO ASISTENCIAL DE PALENCIA

Admisión-Documentación Clínica

Alergología

ANÁLISIS CLÍNICOS

Anatomía Patológica

Anestesia y Reanimación

Aparato Digestivo

Bioquímica Clínica

Cardiología

Cirugía General y de Aparato Digestivo

Dermatología Médico-quirúrgica

Endocrinología y Nutrición

Farmacia Hospitalaria

Hematología y Hemoterapia

Medicina Intensiva





Medicina Interna

Medicina Preventiva y Salud Pública

Medicina del Trabajo

Microbiología y Parasitología

Nefrología

Neumología

Neurofisiología Clínica

Neurología

Obstetricia y Ginecología

Oftalmología

Oncología Médica

Otorrinolaringología

Pediatría

Psiquiatría

Rehabilitación

Reumatología

Traumatología y Cirugía Ortopédica

Urgencias

Urología

Diálisis: 16 puestos

Radiodiagnóstico:

Radiología General

Ecografía

Mamografía

T.A.C.

R.M.N.

Densitometría

Donación de órganos





PRESTACIÓN FARMACÉUTICA

Con carácter general la aportación de productos farmacéuticos financiados por el sistema de salud es del 40% del precio salvo en los casos siguientes:

- Farmacia Gratuita:

- Pensionistas y sus beneficiarios.
- Personas con minusvalía (reconocido al amparo de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos).
- Síndrome Tóxico (persona afectada).
- Titulares sin recursos mayores de 65 años.

- Aportación reducida:

- Los medicamentos clasificados en los grupos y subgrupos terapéuticos recogidos en el anexo III del Real Decreto 1348/2003, de 31 de octubre.
- Grupos de efectos y accesorios recogidos en el Real Decreto 9/1996, de 15 de enero.
- Medicamentos prescritos a enfermos de SIDA en recetas oficiales del Sistema Nacional de Salud que incorporen la leyenda “Campaña Sanitaria”.
- A través de Reintegro de gastos (Orden SAN/415/2004, de 27 de



febrero; BOCYL nº 61, de 30 de marzo):

- Inhibidores de la HMG CoA en pacientes con hipercolesterolemia familiar heterocigótica
- Calcitonina en pacientes con Síndrome de Paget.
- Profilaxis anti infecciosa en pacientes oncológicos y trasplantados.

-Autorizaciones especiales:

- **VISADO**
- Algunos medicamentos y productos farmacéuticos requieren un control sanitario especial y, por tanto, precisan de autorización previa a su dispensación mediante el visado de la “Inspección de Servicios Sanitarios”.
- Para la obtención de esta autorización se precisará un informe clínico o protocolo de utilización extendido por un facultativo, generalmente especialista, del Sistema Nacional de Salud que deberá ser renovado, al menos, anualmente.

COMITÉS DE ASESORES

Algunos tratamientos precisan para su autorización que el facultativo prescriptor cumpla un protocolo que debe ser aprobado por el Comité Asesor competente. Tal es el caso de los tratamientos con Hormona del Crecimiento o el de algunos medicamentos destinados al tratamiento de la Esclerosis Múltiple.





PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

Prestación ortoprotésica **que incluye**:

- Las prótesis quirúrgicas fijas y su oportunarenovación.
- Las prótesis ortopédicas permanentes o temporales (prótesis externas) y su oportuna renovación.
- Los vehículos para inválidos, cuya invalidez así loaconseje.

La prescripción de estas prestaciones la realizarán los médicos de Atención Especializada, ajustándose a lo establecido en el catálogo autorizado.

- **Transporte sanitario, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:**

- Una situación de urgencia que implique riesgo vital o daño irreparable para la salud del interesado y lo determine el médico correspondiente.
- Imposibilidad física del interesado u otras causas médicas que, a juicio del facultativo, le incapaciten para la utilización del transporte ordinario para desplazarse a un centro sanitario o a su domicilio tras recibir la atención sanitaria correspondiente.

La evaluación de la necesidad de la prestación de transporte sanitario corresponderá al facultativo que presta asistencia.

- **Tratamientos dietoterápicos complejos**, indicados por el médico especialista correspondiente para quienes padeczan determinados trastornos metabólicos congénitos e intolerancias a hidratos de carbono o aminoácidos.
- **Terapias respiratorias**, se realizarán por centros o servicios especializados autorizados por los servicios de salud.





RECURSOS

- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO
- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- OFERTA DE SERVICIOS

RECURSOS

- o EQUIPO DIRECTIVO
- o PERSONAL
- o INSTALACIONES
- o EQUIPAMIENTO TECNOLOGICO
- INFORMACION
- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
- NORMAS DE REGIMEN
INTERNO
- DERECHOS Y DEBERES





RECURSOS

PERSONAL

- Equipo directivo
- Personal médico
- Otro personal facultativo
- Otro personal facultativo no sanitario
- Personal no sanitario

EQUIPO DIRECTIVO

COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE PALENCIA

Director Gerente: D. Jose Jolín Garijo

Directora Médica: D. Joaquín Fernandez Gómez

Subdirector Médico: D. Fernando Sánchez-Barranco Vallejo

Subdirectora Médica: D^a. Berta Pérez Monge

Director de Gestión y SS.GG.: D. Guillermo Bueno Redondo

Subdirectora de Gestión y SS.GG.: D^a. M^a de las Mercedes Pérez de Miguel

Directora de Gestión RR.HH.: D^a. Aroa Sanz Carreira

Subdirectora de Gestión RR.HH.: D^a. Eva Romo de Prado

Directora de Enfermería: D^a. Marta Raposo Ocaña

Subdirectora de Enfermería: D^a. Beatriz Calleja Revuelta





PERSONAL

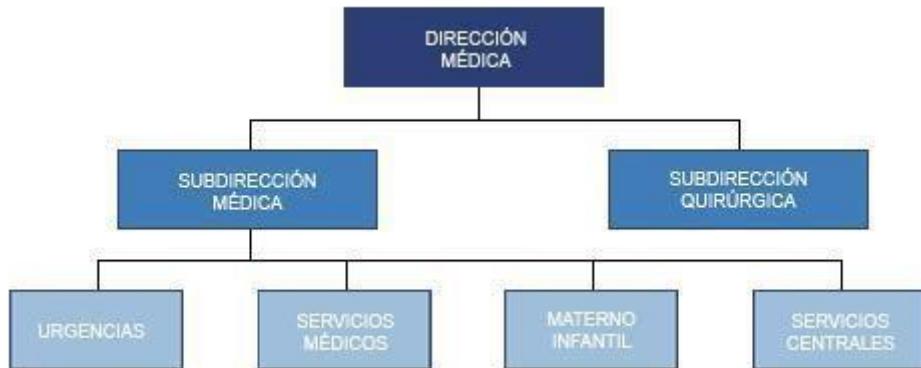


EQUIPO DIRECTIVO	Nº
Director Gerente	1
Director Médico	1
Subdirector Médico	2
Director de Gestión y SS. GG.	1
Subdirector de Gestión y SS.GG.	1
Director de RR.HH.	1
Subdirector de RR.HH.	1
Directora de Enfermería	1
Subdirectora de Enfermería	1





PERSONAL



Director Médico: D. Joaquín Fernandez Gómez

Subdirector Médico: D. Fernando Sánchez-Barranco Vallejo

Subdirector Quirúrgico: D^a. Berta Pérez Monge

1. SUBDIRECCIÓN MÉDICA

- **Servicio de Urgencias Hospitalarias**
- **Materno infantil**
 - Ginecología
 - Obstetricia
 - Pediatría



○ **Servicios médicos**

- **Medicina intensiva**
- **Nefrología**
- **Medicina interna**
 - Alergología
 - Cardiología
 - Dermatología
 - Endocrinología
 - Gastroenterología
 - Oncología
 - Medicina interna
 - Neumología
 - Neurología
 - Psiquiatría y salud mental
 - Reumatología



○ **Servicios centrales**

- Anestesia y reanimación
- Hematología
- Rehabilitación
- Radiodiagnóstico
- Neurofisiología clínica
- Análisis clínicos
- Anatomía patológicaMedicina preventiva
- Farmacia

2. SUBDIRECCIÓN QUIRÚRGICA

- Cirugía general
- Oftalmología
- ORL
- Traumatología
- Urología





	Nº
Jefe de Servicio	17
Jefe de Unidad	28
Jefe de Prevención de Riesgos	1
Laborales	0
Coordinador de trasplantes	1
Coordinador de Calidad	1
Coordinador de Formación	1
Coordinador de Docencia	1
Licenciado Especialista	302
Médicos en Formación	50
Psicólogos en Formación	3





Directora de Enfermería: Dª Marta Raposo Ocaña

Subdirectora de Enfermería: Dª Beatriz Calleja Revuelta

Supervisora Área Médica: Dª Marta Sánchez Sanchez

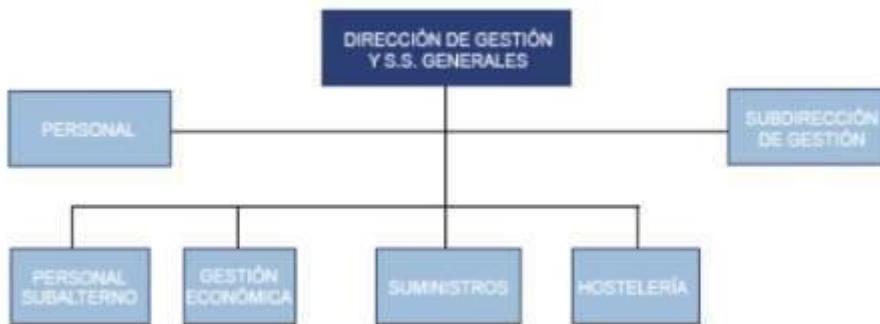
Supervisora Área Quirúrgica: Dª Lourdes Sangrador Calzada

PERSONAL SANITARIO NO FACULTATIVO	Nº
Jefe de Unidad de Enfermería	2
(Supervisor de Área Funcional	
Jefe de Unidad de Enfermería	32
(Supervisores de Unidad)	
Enfermeros	394
Fisioterapeutas	16
Matronas	14
Enfermera Especialista en Salud Mental	9
Enfermera Especialista en Geriatría	2
Enfermera Especialista en Pediatría	2
Enfermera Especialista en Medicina del Trabajo	1
Terapeutas ocupacionales	3
Graduados en Formación	5
Técnico en Documentación Sanitaria	5
T.S. Laboratorio de Diagnóstico Clínico	35
T.S. en Imagen para el Diagnóstico	31
T.S. en Anatomía Patológica	9
T.C. Auxiliares de Enfermería	306
T.C. Farmacia Auxiliares de Enfermería	9
Técnico en Farmacia	3





PERSONAL



Director de Gestión y SS.GG.: D. Guillermo Bueno Redondo

Director de Gestión (RR.HH.): D^a Aroa Sanz Carreira

1. Subdirección de Gestión: D^a Mercedes Pérez de Miguel y D^a Eva Romo de Prado.

2. Servicio de suministros

- Sección de compras
- Sección de almacén

3. Servicio de personal

- Recursos humanos
- Retribuciones
- Contrataciones
- Control

4. Personal subalterno

5. Servicio de hostelería



- Alojamiento
- Limpieza
- Alimentación
 - Dietética

6. Sección de contabilidad

- Presupuestaria
- Financiera
- Tesorería
- Cargos
- Contabilidad analítica

7. Servicio de mantenimiento

- Oficina técnica
- Mantenimiento
- Seguridad

8. Telefonistas





PERSONAL NO SANITARIO

Titulado superior en	1
administración sanitaria	
Ingenieros superiores	1
Titulado superior jurídico	1
Titulado superior comunicación	1
Gestión informática	6
Gestión administrativa	12
T. M. Económico financiero	1
T. M. Prevención de Riesgos Laborales	2
Ingenieros técnicos	1
Otros titulados de grado Medio	1
Trabajadores Sociales	3
T. Especialista en Restauración	5
Administrativo	16
T. Especialista en Alojamiento	1
Cocineros	3
T. Especialista en Informática	3
Oficial de mantenimiento	25
Auxiliar administrativo	126
Gobernantas	3
Telefonistas	10
Otros oficios (albañiles, calefactores, electricistas, mecánicos, peluqueros, pintores)	10
Celadores	129
Operarios de servicios	49
Lavanderas	2
Planchadoras	7
Pinches	22
Operario de oficios	2





DOCENCIA

PERSONAL FORMACION POSTGRADO TODAS LAS ESPECIALIDADES	FAMILIA	
MIR PRIMER AÑO	15	8
MIR SEGUNDO AÑO	12	7
MIR TERCER AÑO	13	11
MIR CUARTO AÑO	12	11
MIR QUINTO AÑO	4	
PIR PRIMER AÑO	2	
PIR SEGUNDO AÑO	1	
PIR TERCER AÑO	1	
PIR CUARTO AÑO	1	
EIR PRIMER AÑO STI	3	EFYC
EIR SEGUNDO AÑO	4	EFYC





INSTALACIONES

ESTRUCTURA FISICA COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE PALENCIA		Nº
Camas instaladas	495	
Locales para consultas	16	
Quirófanos	12	
Paritorios	2	
Salas de Radiodiagnóstico	10	
Boxes de urgencias	10	
Puestos de observación de Urgencias	19	
Puestos Hospital de Día Oncológico	16	
Puestos Hospital de Día General (Médico y quirúrgico)	19	
Puestos de Hospital de Día Psiquiátrico	12	





EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO

EQUIPAMIENTO TECNOLOGICO COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE PALENCIA	Nº
Arco Radioquirúrgico	4
Densitómetro	1
Ecógrafos	28
Mamógrafo	3
Sala General de Rx	9
Rx portátil	6
TAC Helicoidal	2
RMN	1
Telemundo Rx	2
Ecoendoscopios	2
Litotriptores	5





ÍNDICE GUÍA ATENCIÓN AL USUARIO

- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO
- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- OFERTA DE SERVICIOS
- RECURSOS

INFORMACION Y DOCUMENTACION SANITARIA

- NO ASISTENCIAL
 - VISITAS
 - TARIFAS
- ASISTENCIAL
- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
- NORMAS DE REGIMEN INTERNO
- DERECHOS Y DEBERES





INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN SANITARIA

Este centro le prestará los siguientes servicios:

- Información clínica al paciente y a sus familiares y allegados sobre su proceso y la atención sanitaria prestada, así como de sus derechos y deberes.
- Información sobre los servicios y prestaciones asistenciales en beneficio de su salud, asistencia, atención y bienestar,
- La expedición de informes o documentos clínicos para la valoración de la incapacidad u otros efectos,
- Informe de Alta, al finalizar la estancia en la institución hospitalaria o el informe de consulta externa de atención especializada.
- La documentación o certificación médica de nacimiento, defunción y demás extremos para el Registro Civil.
- La comunicación o entrega, a petición del interesado, de copia de su historia clínica o de determinados datos contenidos en la misma, sin perjuicio de la obligación de su conservación en el centro sanitario.
- La expedición de los demás informes o certificados sobre el estado de salud que deriven de las demás prestaciones sanitarias o sean exigibles por disposición legal o reglamentaria.





**SERVICIOS QUE FACILITAN INFORMACIÓN SOBRE TRAMITACIONES
Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA**

HOSPITAL RÍO CARRIÓN

- **Citaciones:** En este servicio se gestionan las citaciones para consultas externas.

Ubicación: Planta baja del edificio de Consultas Externas. Horario:

De 8 a 19 h

- **Servicio de Admisión y Documentación Clínica:** aquí se facilita la documentación necesaria para la hospitalización, entrada en lista de espera quirúrgica y también se facilita la información y tramitación de otros procedimientos administrativos para garantizar la continuidad del proceso asistencial, como por ejemplo, inscripción de recién nacidos,).

Ubicación: Planta Baja del Hospital

Horario: De 8 a 15.30 h.

- **Servicio de Atención al Usuario:** Se realizan actividades orientadas a facilitar información sobre derechos y deberes de pacientes, gestión de quejas y reclamaciones, y tramitación de diferentes procedimientos administrativos dentro del ámbito sanitario.

Ubicación: En el vestíbulo principal de la planta Baja del Hospital Horario:

De Lunes a Viernes de 8 a 14 h.





- **Secretaría Clínica de cada servicio:** Informes de alta y justificantes de ingreso, excepto los ingresados en la 5^a planta del Materno-infantil, que se harán en Admisión General.

Horario: De 8 a 15 h. de lunes a viernes.

VISITAS

Horario de Visitas:

Para no interferir en la tarea del personal de enfermería que le atiende, seruega a los acompañantes y visitas que restrinjan en la medida de lo posible (si el paciente no lo requiere) la permanencia en las habitaciones en el turno de mañana (8.30 a 15 h.), procurando un horario entre las 16 y 20 h, y así respetar el reposo y los horarios de comidas.

Las visitas no permanecerán en la habitación mientras se realicen labores asistenciales, y además, dichas visitas se podrán restringir, si el paciente lo desea, o los profesionales lo consideran oportuno.

Se respetará, el número de 2 personas máximo por paciente en cada visita, ya que es fundamental que el paciente descance y esté tranquilo., por ello también es aconsejable no permanecer en los pasillos y utilizar las habitaciones y salas para los pacientes y acompañantes.

Régimen especial de visitas

SERVICIO de U.C.I.

- A las 10, 13, 17:30, y 21 h.

Entrada de máximo 3 familiares por paciente, sin intercambiarse. La información médica es a partir de las 12 h.





SERVICIO de REANIMACIÓN.

- A las 18 h.

Entrada de máximo 2 familiares por paciente, sin intercambiarse.

Información médica a partir de las 18 h.

HOSPITAL de DÍA

En zona de hospitalización y tratamiento se restringe el acceso a un único familiar.

TARIFAS

• **Tarifas por asistencia sanitaria** (precios fijados por Decreto 83/2013 de 26 de diciembre, por el que se actualizan los precios públicos de la Comunidad de Castilla y León)

¿Dónde?

Estas tarifas se podrán consultar en el servicio de ADMISIÓN que se ubica en la Planta Primera en horario de 8 a 15.30 h.

• **Tarifas por acceso a la Historia Clínica** (precios fijados conforme a la ley 12/2001 de tasas y precios públicos de Castilla y León, y ÓRDEN HAC 1174/2014, de 29 de Diciembre. Por la que se acuerda la publicación de las tarifas de las tasas vigentes a partir del día 1 de Enero de 2015).

¿Dónde?

- En el servicio de ATENCIÓN AL USUARIO, ubicado Planta Baja, en Hospital Río Carrión: De Lunes a Viernes de 8 a 14h
- Planta Baja, en Hospital San Telmo. De Lunes a Viernes de 8 a 15.30 h.





INFORMACIÓN ASISTENCIAL

En cada UNIDAD de HOSPITALIZACIÓN, y AMBULATORIA, se facilitará la información sobre los LUGARES y HORARIOS donde se dará la Información de carácter asistencial a Familiares y Pacientes.

Habrá carteles Informativos en Lugares Visibles de cada Planta y Unidad.





**INFORMACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DEL
CAUPA**

HOSPITAL RÍO CARRIÓN

• **INFORMACIÓN GENERAL AL USUARIO**

Ubicación y Horarios:

- Recibidor enfrente de la entrada principal del Hospital, 8 a 22h.
- Recibidor, a la izquierda de la entrada del Materno-infantil de 8 a 15h.
- Recibidor, a la derecha de la entrada del Edificio de Consultas Externas, de 8 a 15.30 h.

• **SERVICIO de ADMISIÓN:**

Ingresos hospitalización y Cirugía con ingreso.

Ubicación y Horario:

- Admisión General, en planta baja, en recibidor principal, de 8 a 15.30 h.
- Admisión de Urgencia, a la entrada de Urgencias, de 15 a 8 h

• **LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA:**

Lista de Espera.

Ubicación y Horario:

Planta Baja, en recibidor principal del Hospital, de 8 a 15.30 h





• **SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.**

Su finalidad es orientar al paciente o familiares, sobre todos los temas relacionados con la asistencia y funcionamiento del Hospital y demás instituciones dependientes del Sacyl.

Aquí se realiza la **Acogida** de los pacientes para su hospitalización, Información General sobre **Derechos y Deberes** de los usuarios del Sistema Público de Salud, y también podrá efectuar **reclamaciones, sugerencias y agradecimientos**.

Ubicación: Planta Baja

Horario: De Lunes a Viernes de 8 a 14h.

• **CITACIONES:**

Gestión de citaciones en consultas externas.

Ubicación: Planta Baja del Edificio de Consultas Externas, a la entrada del edificio.

Horario: De 8 a 19h.

• **CONSULTAS EXTERNAS**

Distintas Especialidades (ver directorio)

Ubicación: En el edificio de Consultas Externas.

Horario: De lunes a viernes de 8.30 a 14.30

• **TRABAJADORES SOCIALES**

Resolución de los problemas socio-sanitarios de los usuarios hospitalizados y ambulatorios.

Ubicación: Pasillo planta baja, frente a los ascensores del edificio Materno- infantil.

Horario: de lunes a viernes de 8 a 15. 30 h.





•HOSPITAL DE DÍA ONCOLÓGICO

Atención a los pacientes que requieran los servicios de esta unidad.

Ubicación: Planta baja, en el recibidor principal del edificio materno- infantil.

Horario: De lunes a viernes de 8 a 18h.

•SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO

Realización de pruebas complementarias, diagnóstico-terapeúticas radiológicas.

Ubicación y Horario: En zona Central de planta baja del hospital con horario ininterrumpido, todos los días.

•UNIDAD DE REHABILITACIÓN CARDIACA

Rehabilitación de los pacientes que requieran los servicios de esta unidad.

Ubicación: En la planta baja, en la zona de enlace entre pasillo de citaciones de Radiodiagnóstico y pasillo de rehabilitación.

Horario: De lunes a viernes de 8:30 a 10:30h.

•SERVICIO DE MEDICINA PREVENTIVA

Atención a los pacientes que requieran los servicios de esta unidad.

Ubicación: Enfrente de la Unidad de Rehabilitación cardiaca.

Horario: De lunes a viernes de 9 a 14h.

•SERVICIO DE REHABILITACIÓN

Rehabilitación y fisioterapia indicada por los médicos de la unidad, de los pacientes hospitalizados o aquellos que requieran dichos servicios.

Ubicación: Pasillo oeste de la planta baja del hospital.

Horario: De lunes a viernes de 8 a 15h.





•**EXTRACCIONES**

Sala de extracciones de pruebas especiales para usuarios ambulatorios.

Ubicación: Primera Planta. Accesos por fondo de los laboratorios o por la escalera desde el pasillo de citaciones de Radiodiagnóstico.

Horario: De lunes a viernes de 8 a 10 h, salvo extracciones de horario especial (urgencias, diagnóstico rápido, curvas etc)

•**SALAS DE ESPERA QUIRÚRGICA**

Zonas de Espera para los familiares de pacientes intervenidos, con horario ininterrumpido.

-Quirófanos Hospital General: Pasillo entre los ascensores y la zona de laboratorio-cafetería en la Planta Primera.

-Quirófanos del bloque Materno-Infantil: Planta Primera, entre el Paritorio y la Reanimación quirúrgica.

-Reanimación Quirúrgica / Hospital de Día Médico Quirúrgico: Planta Primera entre sala de espera del Paritorio y Reanimación.

•**HEMODIÁLISIS**

Unidad ambulatoria de hemodiálisis y diálisis peritoneal.

Ubicación: Segunda planta General de Hospitalización.

Horario: Diálisis peritoneal de lunes a viernes de 8 a 15:30h.

Hemodiálisis: Lunes-miércoles-viernes de 8 a 1h.

Martes-jueves-sábado de 8 a 22h.

•**FARMACIA**

Gestión, elaboración, y suministro de productos farmacéuticos.

Ubicación: Planta sótano del edificio Materno-infantil.

Horario: De lunes a viernes de 9 a 14h, excepto martes de 9:30 a 14h.





HOSPITAL SAN TELMO

•PUNTOS DE INFORMACIÓN

Información general al usuario.

Ubicación: Recibidor de la entrada principal que da acceso al servicio de Admisión y Consultas Externas

Horario: Ininterrumpido

•SERVICIO DE ADMISIÓN, LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA Y CITACIONES

Gestión de citaciones en consultas externas, listas de espera, ingresos hospitalización y cirugía ambulatoria.

Ubicación: Planta baja, en el recibidor principal del hospital.

Horario: De lunes a viernes de 8 a 22h.

Sábados, domingos y festivos de 8 a 15.30h.

•SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Su finalidad es orientar al paciente, o familiares, sobre todos los temas relacionados con la asistencia y funcionamiento del Hospital y demás instituciones dependientes del Sacyl. En este servicio podrá efectuar reclamaciones, sugerencias y/o agradecimientos.

Información general sobre los derechos y deberes de los usuarios del sistema público de salud.

Ubicación: Planta Baja, en el pasillo de acceso desde el Hall de entrada a las consultas de Oftalmología.

Horario: De lunes a viernes de 8 a 15h.





•CONSULTAS EXTERNAS

Atención de Consultas Especializadas de área de Salud de Palencia:
Anestesiología, Cirugía, Dermatología, Medicina Interna, Oftalmología,
Traumatología y Salud Mental.

Ubicación: Diversas Ubicaciones.

Horario: De 8:30 a 14:30h.

•SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO

Realización de pruebas complementarias radiológicas.

Ubicación: Planta Baja del Hospital, detrás del servicio de Admisión.

Horario: De lunes a Viernes de 8 a 15h.

•ATENCIÓN FARMACIA

Gestión, elaboración y suministro de productos farmacéuticos.

Ubicación: Planta Baja, ala izquierda/norte.

Horario: De lunes a viernes de 9 a 14h.

De Martes de 9:30 a 14h.

•CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA (C.M.A.) Y RECUPERACIÓN POSTANESTÉSICA

Realización de Cirugía sin ingreso y su posterior recuperación anestésica.

Ubicación: Planta Primera, al lado del área de Quirófanos.

Horario: De 8 a 17h.





•**TRABAJADOR SOCIAL**

Investigan los factores Psicosociales que inciden en el proceso salud- enfermedad, así como el tratamiento de los problemas socio-sanitarios que aparecen, realizando siempre una intervención centrada en la persona y su proyecto de vida.

Ubicación: Planta 2^a, al lado del quirófano de Oftalmología.

Horario: De lunes a viernes de 8 a 15.30 h.



INFORMACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL RÍO CARRIÓN:

• CAFETERÍAS:

Ubicación y Horario:

-Para el Público General: Planta Baja, de 8 a 22:30h.

-Para los trabajadores del centro; Primera Planta, de 8 a 16h. y de 20 a 23h.

•MÁQUINAS AUTOMÁTICAS :

Expendedoras de alimentos:

Ubicación: Planta Baja, en el vestíbulo principal detrás de las escaleras, Sala de Espera de Citas de Rayos, Vestíbulo planta Baja Materno, y Sala de Espera de Urgencias.

Expendedoras de Café y otras bebidas:

Ubicación: Vestíbulo principal, detrás de las escaleras, recibidor por la entrada del Materno-Infantil, Planta Baja del edificio de Consultas Externas, Salas de Espera de Rayos, de partos, de 4^a y 9^a Planta, Vestíbulo Planta 1^a, Vestíbulo de la entrada de quirófanos Generales (Sólo para trabajadores de quirófano)



• **PELUQUERÍA:**

Servicio de Peluquería y rasurado para pacientes ingresados.

Horario: De lunes a viernes de 7:30 a 15h.

• **CAPILLA:**

Ubicación: Planta Baja, en la zona del pasillo de acceso al salón de actos.

Horario: Ininterrumpido.

• **SALA DE DUELO:**

Ubicación: Planta Baja, en el vestíbulo Principal.

Horario: Ininterrumpido.

• **TELÉFONOS:**

Hay teléfonos en cada habitación para recibir llamadas y también para realizarlas a través del prepago con monedas o tarjeta.

• **TELEVISIÓN:**

Hay una televisión en cada habitación, que funciona a través del prepago con monedas o tarjeta (utiliza el mismo sistema que el teléfono). También en alguna sala de espera de las plantas de hospitalización, hay Televisión.

HOSPITAL SAN TELMO:

- **CAFETERÍA:**

La Cafetería de público y de trabajadores del centro está separada.

Ubicación: Planta Baja, con entrada desde el pasillo del ala norte (junto a farmacia) y desde el jardín interior.

Horario: De 8 a 22h.

- **MÁQUINAS AUTOMÁTICAS EXPENDEADORAS DE COMIDA, CAFÉ Y OTRAS BEBIDAS.**

Ubicación: Planta Baja, pasillo 1 (Traumatología) y pasillo 2 (Oftalmología).

- **TELEVISIÓN Y TELÉFONO:**

En cada habitación hay disponible un teléfono para recibir llamadas y una televisión de uso gratuito.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO
- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- OFERTA DE SERVICIOS
- RECURSOS
- INFORMACION Y DOCUMENTACION SANITARIA

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

- NORMAS DE REGIMEN INTERNO
- DERECHOS Y DEBERES



RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Ley 8/ 2003, 8 Abril. Ley de Derechos y Deberes de las personas en relación con la salud

1. Todo usuario tiene derecho a presentar **RECLAMACIONES** relativas a defectos en el funcionamiento, estructura, recursos, organización y trato durante el uso de nuestros servicios.
2. Todo usuario tiene derecho a presentar **SUGERENCIAS**, entendidas como propuestas de mejora del funcionamiento, organización y estructura de los centros y servicios sanitarios, de forma que constituya una posibilidad de mejora o mayor satisfacción de las personas en nuestros centros.
3. En **TODOS LOS CENTROS ADSCRITOS AL CAUPA** existen hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición del usuario.
4. El usuario ha de conocer que la **PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS** no supone ningún derecho para su aceptación o implantación, ni a la adopción de medidas u órdenes, ni expectativas de los mismos.
5. Tras la presentación de estas **RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS** el usuario tiene derecho a recibir una respuesta razonada por escrito en el pazo de 30 días.



6. Las reclamaciones y sugerencias serán presentadas por **ESCRITO** adecuadas a un modelo normalizado que le será facilitado por las personas encargadas.
7. Si el usuario tiene **DIFICULTAD** para **ESCRIBIR O EXPRESARSE** se le facilitara la transcripción de la reclamación de forma verbal, será leída posteriormente al interesado y firmada por el mismo.
8. La **TRAMITACIÓN** de reclamaciones y sugerencias será realizada por el **Servicio de Atención al Usuario (S.A.U.)**.
9. Los usuarios tienen en todo momento derecho a estar informados sobre el estado de la tramitación de su reclamación.

10. Lugares de PRESENTACIÓN de RECLAMACIONES SUGERENCIAS.

Existe la modalidad de presentación de **RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS VIRTUAL** accediendo a la página WEB: **www.saludcastillayleon.es** : Área de Ciudadanos – Servicios- Reclamaciones y sugerencias.



Para reclamaciones de forma **PRESENCIAL**

HOSPITAL RIO CARRIÓN

- SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO: S.A.U
 - ✓ UBICADO: VESTIBULO PRINCIPAL EDIFICIO GENERAL.
 - ✓ HORARIO: LUNES A VIERNES: 08.00 A 14:00 H
- SERVICIO DE ADMISIÓN DE URGENCIAS
 - ✓ UBICADO: PLANTA SÓTANO. ACCESO A S. URGENCIAS.
 - ✓ HORARIO: 24 HORAS.

HOSPITAL SAN TELMO

- SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO: S.A.U
 - ✓ UBICADO: PLANTA BAJA
 - ✓ HORARIO: 08:00- 15.30 H.
- ADMISIÓN
 - ✓ UBICADO: Planta BAJA
 - ✓ HORARIO: 15.00 a 22.00 h
- PUNTOS DE INFORMACIÓN
 - ✓ UBICADO: RECIBIDOR ENTRADA PRINCIPAL
 - ✓ HORARIO: 22.00 A 8.00 H



NORMAS DE REGIMEN INTERNO

- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO
- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- OFERTA DE SERVICIOS
- RECURSOS
- INFORMACION Y DOCUMENTACION SANITARIA
- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

NORMAS DE REGIMEN INTERNO

- DERECHOS Y DEBERES



**HORARIO PUERTAS DE ACCESO A EDIFICIOS
ENTRADA PRINCIPAL HOSPITAL RÍO CARRIÓN:**

8 A 15.30 HORAS – 15 A 22 HORAS ENTRADA
EDIFICIO MATERNO INFANTIL: 8 A 15.30 HORAS –
15 A 22 HORAS

ENTRADA PRINCIPAL DE URGENCIAS:
24 HORAS. ÚNICA PUERTA ABIERTA DE 22 A 8 HORAS

ENTRADA EDIFICO DE CONSULTAS EXTERNAS:
8 A 15.30 HORAS – 15 A 19 HORAS

ENTRADA PRINCIPAL HOSPITAL SAN TELMO:
8 A 15.30 HORAS – 15 A 22 HORAS





Se recuerda la **PROHIBICIÓN ABSOLUTA de FUMAR** dentro de los edificios del Complejo Asistencial Universitario de Palencia y en todo el recinto hospitalario. (RD 192/88, 4 de mayo).

La TRANQUILIDAD es un requisito básico. No olvide hablar bajo y no hacer ruido para no interferir en el descanso de las personas enfermas durante sus visitas, haciendo extensible esta situación a la estancia y circulación en pasillos, área de ascensores o salas de espera. Se recomienda dejar los dispositivos móviles en modalidad de aviso insonoro o vibrátil al acceder a las instalaciones.

Evite INTERFERIR en la actividad asistencial ordinaria del hospital, facilitando en todo momento la realización de dicha actividad cediendo el paso si es solicitado y despejando los ascensores si se le solicita.

Está PROHIBIDO el consumo de BEBIDAS ALCOHÓLICAS.

La LIMPIEZA y el orden es un requisito imprescindible. Use las papeleras y geles hidroalcohólicos a su disposición.

Mantenga **BAJO SU VIGILANCIA** y cargo sus objetos personales (especialmente dentaduras, gafas, audífonos...) el hospital NO se hace responsable de su extravío. Si precisa guardar a su ingreso o por necesidad mayor algún objeto solicítelo a través del personal de planta o en atención al Usuario. Existe una caja para su custodia.





Se le informa que la alimentación que recibe durante su estancia **FORMA PARTE DEL TRATAMIENTO** para su recuperación según su situación de salud. Si tiene problemas con la comida respecto a su contenido, textura o ingredientes-condimentos, comuníquelo al personal de la planta.

HORARIO COMIDAS PACIENTES

Desayuno: 8:30 a 9 h.

Almuerzo: 12:30 a 13:00 h

Merienda: 16:30 a 17 h.

Cena: 20 a 20:30 h.

**SE RUEGA NO CONSUMA OTROS ALIMENTOS POR SU CUENTA NI
TRAIGA COMIDA DE FUERA**





IDENTIFICACIÓN DE LOS PROFESIONALES

Todos los profesionales estamos identificados con nuestro nombre y puesto de trabajo.

Existe una clasificación en concordancia con colores asociados a cada profesional.

Médicos	AMARILLO
Enfermería	AZUL CLARO
Auxiliares (TCAE)	VERDE
Celadores	ROJO
Personal de gestión	NARANJA
Técnicos especialistas	AZUL OSCURO





INFORMACIÓN AL PACIENTE, FAMILIARES O TUTORES

La información clínica es un proceso fundamentalmente verbal y que forma parte de la actuación asistencial.

La legislación vigente establece que, con carácter general, toda actuación en el ámbito de la sanidad requiere el previo consentimiento de los pacientes o usuarios, prestado después de recibir una información adecuada.

El garante de este derecho es el médico responsable del paciente.

El titular a la recepción de información es el paciente. No obstante, y siempre en la medida en que éste lo permita expresa o tácitamente, pueden ser también informadas personas vinculadas al paciente, por razones familiares o de hecho.

El horario y el lugar de información de cada Servicio concreto se incluye también en esta carpeta y se puede consultar en las secretarías de cada servicio.

Salvo circunstancias excepcionales no se proporcionará información telefónica sobre la evolución de los pacientes.





CONSEJOS ANTE UNA EMERGENCIA

El Hospital dispone de una serie de medidas de actuación ante una emergencia

- Ponerlo en conocimiento de algún/ algunos de los trabajadores encargados de la estancia donde ocurriera el mismo.
- Si se trata de un caso de PCR. Teléfono de parada: **52500**
- Reconocer y ubicar el teléfono o interfono que conectan con encargados del área donde nos localizamos.
- Identificar situación de extintores
- Identificar localización de bocas de incendio equipadas
- Puertas cortafuegos
- Pulsadores de alarma
- Sectorización por zonas
- Escaleras de emergencias
- Detección y extinción automática por zonas
- Atender en todo momento las normas que pudieran recibirse por megafonía
- Existen alarmas que el personal saber reconocer y que serán las que pongan de manifiesto una posible emergencia.



DERECHOS Y DEBERES

- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO
- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- OFERTA DE SERVICIOS
- RECURSOS
- INFORMACION Y DOCUMENTACION SANITARIA
- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
- NORMAS DE REGIMEN INTERNO

DERECHOS Y DEBERES





DERECHOS Y DEBERES

La importancia que tienen los derechos y deberes de los pacientes en las relaciones clínico –asistenciales se pone de manifiesto en la abundante normativa internacional, estatal y autonómica que los regula y desarrolla.

- Constitución Española de 1978
- 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
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud
- Real Decreto 63/1995, de 20 de enero, sobre ordenación de prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud
- Real Decreto 124/2007, de 2 de febrero, por el que se regula el registro nacional de Instrucciones previas y el correspondiente fichero automatizado de datos de carácter personal
- Orden de 6 de septiembre 1984, sobre obligatoriedad de elaboración del informe de alta para pacientes atendidos en establecimientos sanitarios
- Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud
- Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario





- Decreto 119/2004, de 25 de noviembre, por el que se regulan los criterios de utilización de habitación de uso individual en los centros hospitalarios del Sistema Nacional de Salud de Castilla y León o concertados con este
- Decreto 101/2005, de 22 de diciembre, por el que se regula la historia clínica
- Decreto 121/2007, de 20 de diciembre, por el que se regula el ejercicio del derecho a la segunda opinión médica en el Sistema Nacional de Salud
- Orden SBS/1325/2003, de 3 de septiembre, por la que se publican las cartas de derechos y deberes de las Guías de información al usuario
- Orden SAN/279/2005, de 5 de abril, por la que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas
- Orden SAN/359/2008, de 28 de febrero, por la que se desarrolla el Decreto 121/2007, de 20 de diciembre, por el que se regula el ejercicio del derecho a la segunda opinión médica en el Sistema de Salud de Castilla y León.





Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.

Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada, en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que, a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente.

Aún cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.





Las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León se orientarán a la humanización de la asistencia, a ofrecer una atención individual y personalizada y a promover la comodidad, el bienestar físico y psíquico, la comprensión y el trato adecuado del paciente y de sus familiares o personas vinculadas.

Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad

Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.

Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.

Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.





En el proceso del parto, la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella a la sala de dilatación y al paritorio, salvo cuando las circunstancias clínicas no lo hagan aconsejable. Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.

Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.





Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

Derechos relativos a la información y participación. Información asistencial

Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.

Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.

Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.





Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.

Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que deriven de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.

Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la

identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.





Derechos relativos a la información y participación. Información Sanitaria y Epidemiológica

Derecho a conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un riesgo para la salud pública o para su salud individual, así como los programas y acciones en materia de prevención de la enfermedad y promoción y protección de la salud.

Derecho a recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso y uso de los mismos.

Derecho a la información previa correspondiente para elegir profesional sanitario y centro en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezcan.

Derecho a disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.

Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento la Guía de información al usuario.





Derechos relativos a la autonomía de la decisión

Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.

Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.

Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.

Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados en la Ley.

Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.

Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.

Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.





Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

Derecho a una segunda opinión médica de acuerdo con la regulación específica que a tal efecto se establezca.

Derecho a la libre elección de profesional sanitario y centro conforme a lo previsto en la legislación aplicable.

Derechos de naturaleza prestacional

Derecho a las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva, conforme a lo previsto en la normativa vigente.

Derecho a que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente.

Derecho a disponer de habitación individual cuando las especiales circunstancias del paciente lo precisen, conforme a lo que reglamentariamente se establezca.

Derechos relativos a la documentación sanitaria

Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.

Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.

Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.





Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.

Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.

Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

Derechos relativos a colectivos determinados

Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa vigente, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades mentales, las que padecen enfermedades crónicas e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, serán objeto de actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes en el Sistema de Salud de Castilla y León, estableciéndose los mecanismos necesarios para garantizar la integración funcional entre las actuaciones de éste y las del Sistema de Acción Social.

Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:

- El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
- El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
- La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.
- La posibilidad de contar con habitación individual si el paciente, la familia o persona vinculada de hecho lo solicita, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente.





Catálogo de deberes

Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.

Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.

Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.

Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.

Deber de utilización adecuada de los recursos y prestaciones del Sistema de Salud, actuando de forma diligente y responsable, para facilitar el acceso de todos a la atención sanitaria.

Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.

Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.

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.

