# Guía de información al usuario.

Última revisión: noviembre de 2022

## COMPLEJO ASISTENCIAL DE SEGOVIA

921 419 100 | https://www.saludcastillayleon.es/CASegovia/es

C/ Luis Erik Clavería Neurólogo s/n Segovia

Junta de Castilla y León | Sacyl

# Guía de información al usuario.

Última revisión: noviembre de 2022

## COMPLEJO ASISTENCIAL DE SEGOVIA

921 419 100 | https://www.saludcastillayleon.es/CASegovia/es

C/ Luis Erik Clavería Neurólogo s/n Segovia

Junta de Castilla y León | Sacyl

# ÍNDICE


Presentación 1
Servicios por plantas 2
Mapa 3
Recepción 4
Servicio de atención al paciente 5

**INGRESO** 6
Ingresos programados 6
Ingresos de urgencia 7
Acogida en planta 7
Identificación 8

**ESTANCIA** 9
Información médica 9
Consentimiento del paciente 9
Documento de instrucciones previas 10
Enfermería 10
Alimentación 11
Trabajadoras sociales 11

**Datos de interés** 12
Visitas 12
Regímenes especiales de visitas 12
Teléfono y Televisión en las habitaciones 13
Trámites administrativos 13
Higiene de los acompañantes 13

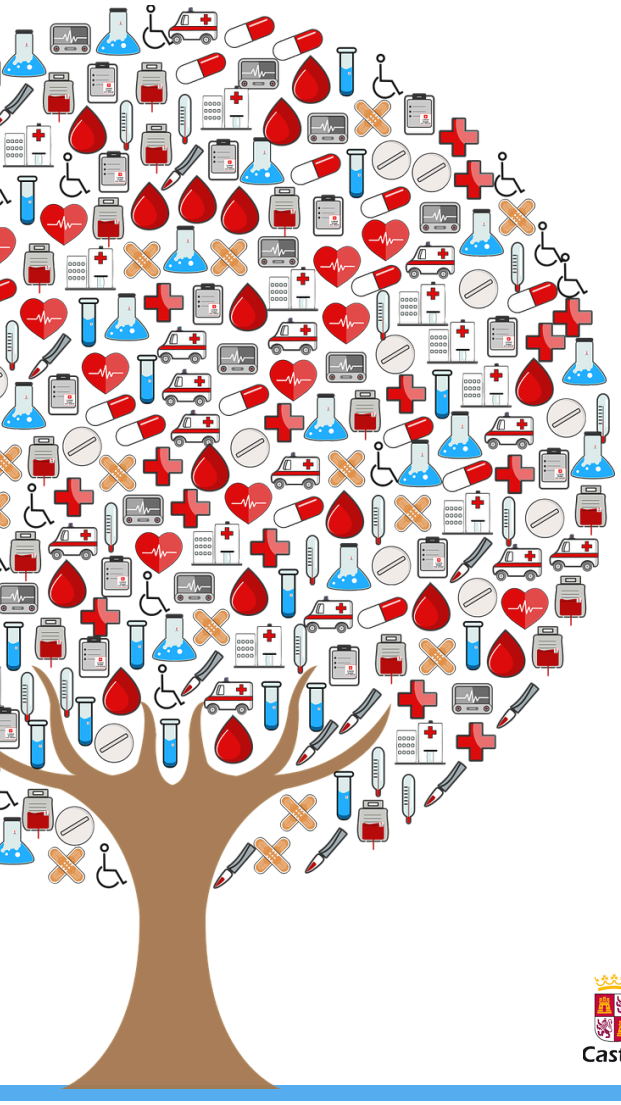
| | |
|---|---|
| Silencio | 13 |
| Fumar | 14 |
| Fotografías y vídeos | 14 |
| Ascensores | 14 |
| Conexión a Internet | 15 |
| Servicios religiosos | 15 |
| Servicios funerarios | 15 |
| Autopsias | 15 |
| Comité de Ética Asistencial | 16 |
| Donación de sangre | 16 |
| Donación de órganos | 16 |
| **ALTA HOSPITALARIA** | 17 |
| Informe médico | 17 |
| Informe de enfermería | 17 |
| **SERVICIOS EXTERNOS** | 18 |
| Cajero automático | 18 |
| Quiosco de prensa | 18 |
| Aparcamiento | 18 |
| Autobuses | 19 |
| Taxi | 19 |
| Seguridad | 19 |
| **DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES** | 20-25 |

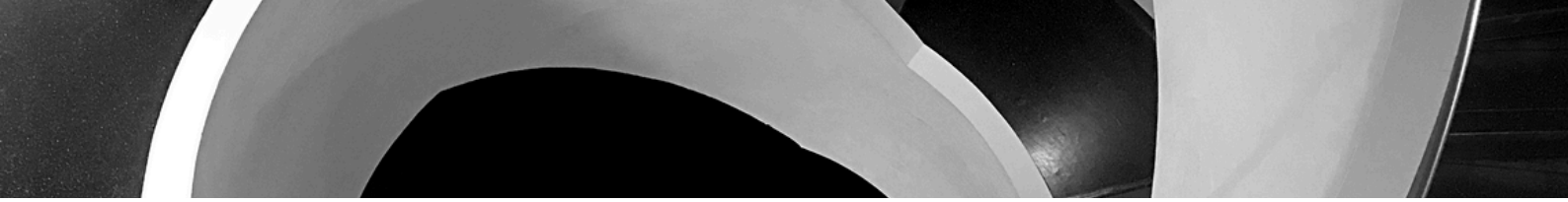
# SALUDO DE LA DIRECCIÓN

En el Complejo Hospitalario trabajamos para dispensarle los cuidados y la atención sanitaria que necesite durante su estancia en nuestro Centro Hospitalario.

Hemos elaborado está guía con el fin de informarle sobre las normas básicas de funcionamiento del Hospital y facilitarle su orientación en el Centro los días que permanezca con nosotros.

Esperamos que todos nuestros servicios estén a la altura de la calidad exigida por nuestros pacientes y contribuir a su pronta recuperación.





## EDIFICIO A (HOSPITALIZACIÓN)

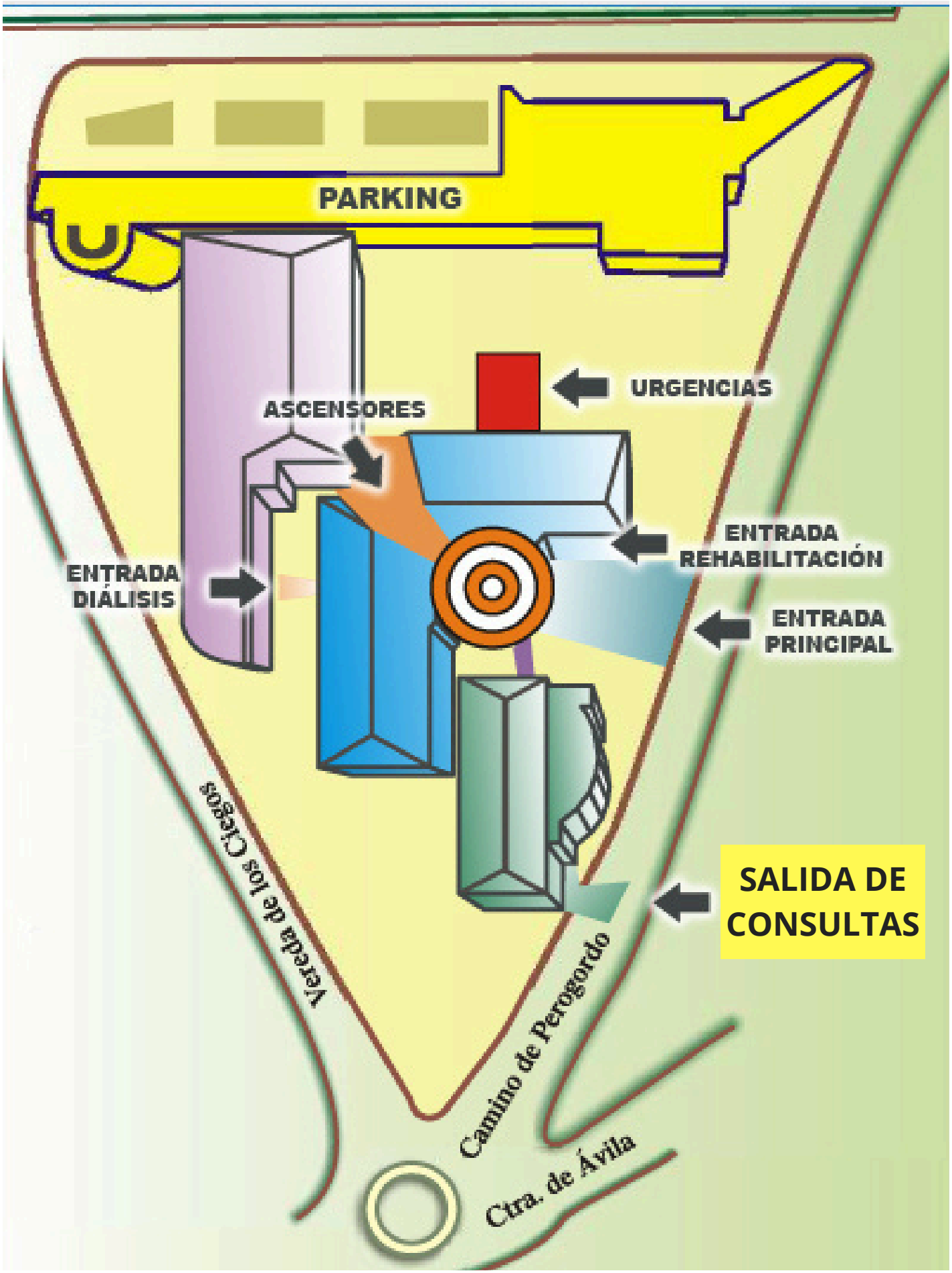
| | |
|---|---|
| 0 | Capilla - Tanatorio - Sala de espera quirúrgica |
| 1ª | Quirófanos - Reanimación - Unidad de Cuidados Intensivos |
| 2ª | Traumatología - Urología - Nefrología - Otorrinolaringología |
| 3ª | Cirugía - CMA - UCA |
| 4ª | Medicina Interna |
| 5ª | Geriatría - Neurología - Cuidados Paliativos - Hematología - Oftalmología - Cardiología |

## EDIFICIO B

| | |
|---|---|
| -1 | Farmacia - Rehabilitación - Banco de Sangre |
| 0 | Tocoginecología - Diálisis - Alergias - Consulta de Nefrología Endoscopias - Neurofisiología - ( EMG - EEG - Estudios del sueño) Endoscopias - Unidad de diagnóstico rápido |
| 1ª | Radiología - Urgencias |
| 2ª | Laboratorio de Hematología - Sintrón - Análisis Clínicos Anatomía Patológica |
| 3ª | Administración - Pediatría |
| 4ª | Psiquiatría |

## EDIFICIO DE CONSULTAS

| | |
|---|---|
| -1 | Neurología - Endocrinología - Dietética - Diabetología - Hospital de día Geriátrico - Consulta de anestesia |
| 0 | Extracciones - Preparaciones - Citaciones - Oftalmología - Traumatología - Medicina Interna - Digestivo - Dermatología Cardiología-ECO-ECG |
| 1ª | Otorrinolaringología - Pediatría - Anestesia - Ginecología - Obstetricia - Onco-Gine - Reumatología - Cirugía - Neumología |






Junta de Castilla y León | Sacyl

# RECEPCIÓN

El acceso al Complejo Hospitalario se realiza por el vestíbulo principal, situado en la calle Luis Erik Clavería Neurólogo s/n.

En la entrada principal se encuentra el **punto informativo** para cualquier duda o consulta. Su horario es de 08:00 a 22:30 horas y el **punto de control** que gestiona el acceso de los acompañantes a la zona de hospitalización.

Además, si lo necesita, aquí le pueden facilitar, previa presentación del documento nacional de identidad, una silla de ruedas.
Desde este punto se accede al resto de los edificios del hospital:
- Consultas externas
- Edificio de hospitalización

Edificio D: CENTRO DE SALUD MENTAL ANTONIO MACHADO: consta de consultas de Psiquiatría de adultos, una consulta infantojuvenil y un Centro de Rehabilitación Psicosocial.

**Hospital de Día de Salud Mental**: situado en la Avenida Padre Claret nº 28.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

En este Servicio podrán efectuar reclamaciones, agradecimientos y sugerencias (se entiende por sugerencia toda aquella propuesta que tenga como finalidad promover la mejora del grado de cumplimiento y observación de los derechos y deberes de los usuarios).

Si usted quiere tener acceso a su historia clínica y obtener copia de los datos que figuran en ella (según la ley 41/2002 de 14 de noviembre y Ley Autonómica 8/2003 de 8 de abril sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud) puede hacerlo a través de este Servicio.

El Servicio de Atención al usuario está ubicado en la planta baja del edificio principal, detrás del punto informativo. Su horario de atención es de lunes a viernes, de 09:00 a 14:30 horas.

# INGRESO

El ingreso en este hospital puede realizarse de forma urgente o programada.

Para formalizar su ingreso es necesario que usted o bien sus familiares acudan con la siguiente información:

- Tarjeta sanitaria
- Documento nacional de identidad
- Orden de ingreso

Se le entregará una **tarjeta de acompañamiento** para presentar en el control de acceso situado en el vestíbulo principal.

ADMISIÓN DE INGRESOS PROGRAMADOS

Localización: el Servicio de Admisión se encuentra situado en el vestíbulo principal

Funcionamiento: los pacientes deberán dirigirse al mostrador de Información, situado en la entrada principal, donde serán informados de los pasos a seguir.

Horario: de lunes a viernes, de 08:00 a 19:00 horas.

# INGRESO

## ADMISIÓN DE INGRESOS POR URGENCIAS

Localización: Admisión de Urgencias

Funcionamiento: los datos del paciente deben ser facilitados en la ventanilla de Admisión de Urgencias por el propio usuario o un acompañante en el caso de que su estado no lo permita.

Horario: 24 horas

## Acogida en planta

Tras formalizar el ingreso en el Servicio de Admisión le indicarán en qué planta deberá ingresar, debiendo acudir al control de enfermería de dicha planta.

Una vez allí el personal de enfermería le indicará la ubicación de la habitación asignada y le proporcionará los útiles de primera necesidad: pijama y bata.

Recibirá información sobre las normas de funcionamiento de la Unidad así como sobre los horarios de información médica.

Le aconsejamos que no traiga joyas ni objetos de valor, solo el dinero imprescindible. La Dirección solo se responsabiliza de los objetos depositados en custodia en el hospital. Para depositar objetos en custodia diríjase al personal de enfermería. La retirada de estos objetos deberá realizarse de 08:00 a 15:00 horas por el propio interesado o persona autorizada.
Los objetos encontrados en el recinto hospitalario se remitirán al Servicio de Atención al Paciente, donde se custodiarán por un tiempo determinado.

# INGRESO

## Identificación

Al ingreso, tanto si usted lo hace desde el Servicio de Admisión, por ser un ingreso programado como si lo hace desde el Servicio de Urgencias, en la planta le colocarán en la muñeca una pulsera identificativa con sus datos personales y su número de historia clínica. Esta pulsera debe mantenerla a lo largo de toda la estancia. Si sufriera algún deterioro, por favor, comuníquelo al personal de enfermería para su renovación.

Es importante, por su seguridad, llevarla siempre colocada de manera adecuada.

Todo el personal del hospital puede ser identificado a través de los datos que figuran en el bolsillo izquierdo de su uniforme.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Médico/a | | Técnico/a Especialista | |
| Enfermero/a | | Celador/a | |
| TCAE | | Personal de Gestión | |

# ESTANCIA

## Información médica

El personal médico es el que le informará sobre la evolución de su enfermedad. Si quiere conocer algún dato sobre su estado pregúnteselo directamente. El mejor momento para ello es mientras realiza su reconocimiento diario, de esta manera no interrumpe la labor previamente programada.
Sus familiares pueden informarse también, dentro del horario establecido a tal efecto, del que será informado al ingreso, siempre y cuando usted desee que esa información llegue a sus familiares.
Si va a ser intervenido quirúrgicamente sus familiares tienen que esperar en la sala de espera quirúrgica, situada en la planta baja y donde les avisarán para recibir la información médica después de la cirugía.

## Consentimiento del paciente

Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica, así como cualquier exploración que conlleve un riesgo para su salud, es necesario su consentimiento escrito.
Para ello, su médico le explicará en qué consiste la intervención o exploración a la que se le va a someter, para qué se le realiza y cuáles son los riesgos y beneficios esperados para su salud.
Una vez informado, si usted está de acuerdo en que se lleve a cabo la intervención, la explicación recibida será recogida en un documento llamado consentimiento informado, que usted o su representante legal, deberá firmar para que dicha intervención o exploración pueda efectuarse.

# ESTANCIA

## Enfermería

El personal de enfermería es el encargado de proporcionarle de forma permanente los cuidados diarios que necesite mientras esté con nosotros; también pondrá en práctica las órdenes de tratamiento . Cuando precise algo de ellos apriete el interruptor del timbre de llamadas, situado en el cabecero de su cama. De esta manera sabrán que usted les necesita. Tenga paciencia, pueden estar ocupados. Acudirán con la mayor brevedad.

Si desea salir de la planta debe comunicárselo previamente a su enfermera.

## Documento de instrucciones previas

A través del documento de instrucciones previas usted puede hacer indicaciones acerca de los tratamientos y cuidados de salud que desea o no recibir y designar un representante para que tome las decisiones cuando usted se encuentre en una circunstancia en la que no pueda manifestar su voluntad personalmente.

El documento debe ser el resultado de un proceso previo de reflexión y es aconsejable que este proceso tenga lugar en el marco de la relación sanitario - paciente.

Si desea recibir más información y/o asesoramiento puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Paciente.

# ESTANCIA

## Alimentación

Le informamos que la alimentación que usted recibe durante su estancia en el centro forma parte de su tratamiento y por tanto contribuye a su recuperación. Por ello debe consumir solamente los alimentos que le sean servidos por la cocina.

El horario de comidas de los pacientes ingresados es:

DESAYUNO: 08:45 - 09:45 horas

COMIDA: 12:30 - 13:45 horas

MERIENDA: 16:45 - 17:45 horas

CENA: 19:45 - 20:45 horas

## Trabajadoras sociales

El equipo de Trabajadoras Sociales atenderá los problemas, situaciones sociales o asistenciales no sanitarias que concurran con la situación propia de la enfermedad, facilitándole el retorno a su vida habitual en las mejores condiciones posibles, informando y gestionando los recursos sociales disponibles. Si considera necesaria la presencia de esta profesional comuníquelo al personal de enfermería.

Localización: sus despachos se encuentran en la quinta planta y en Salud Mental (Edificio Antonio Machado).

Horario: de 10:00 a 13:00 horas (atención al público).

# ESTANCIA

## Datos de interés

### Acompañamiento

El Complejo Hospitalario de Segovia garantiza que cada paciente, si así lo desea, pueda tener un acompañante las 24 horas del día, durante todo el tiempo que dure su ingreso hospitalario.

### Regímenes especiales de acomañamiento

#### Unidad de Cuidados Intensivos

Desde las 12:30 (después de la información médica) hasta las 14:00 horas y desde las 17:00 hasta las 20:30 horas.
* Los horarios son flexibles e individualizados.

#### Reanimación

De 18:30 a 19:30 horas.

#### Urgencias: Hospital de Día

De 10:30 a 11:30 horas y de 15:30 a 16:30 horas

# ESTANCIA

## Teléfono y televisión en las habitaciones

Desde el teléfono situado en su habitación podrá recibir y efectuar llamadas entre las 09:00 y las 21:00 horas.
Para **contactar desde el exterior con una habitación** hay que llamar al número 921445629 y el número de la habitación.
Podrá adquirir las tarjetas prepago, válidas tanto para el teléfono como para la televisión, en las máquinas expendedoras situadas en los accesos a las plantas de hospitalización.

## Trámites administrativos

Si durante su estancia necesitara justificantes de nacimiento, de ingreso o de empresa podrá dirigirse a la ventanilla de Admisión, situada en la entrada principal.

## Higiene de los acompañantes

A disposición de los acompañantes existen unos aseos completos (con duchas) para que los utilicen siempre que lo precisen, solicitando previamente las llaves al personal de enfermería.

Planta 0. Edificio de hospitalización

## Silencio

La tranquilidad es un requisito básico para la recuperación de los pacientes. Por ello no olvide que debe hablar bajo y no hacer ruido, de forma que no perturbe el orden que necesitan los demás pacientes, haciendo extensiva esta recomendación a pasillos y áreas comunes.
Este Hospital está adherido al proyecto sueñOn coordinado por el Instituto de Salud Carlos III (R)

Haga partícipes a sus familiares de que el silencio es bueno para usted y tenga en cuenta que el volumen de la televisión puede molestar.

# ESTANCIA

## Fumar

La Ley 28/2005 de 26 de diciembre (B.O.E 27 de diciembre de 2005), prohíbe terminantemente fumar en todo el recinto hospitalario.

Se encuentra usted en un hospital, respete la salud y los derechos de los pacientes.

## Fotografías y vídeos

Está prohibida la grabación y difusión de imágenes que permitan la identificación de personas.

## Ascensores

Elija el ascensor que más rápidamente le conduzca a su destino, teniendo en cuenta las señalizaciones existentes. NO UTILICE LOS DESTINADOS A PERSONAL Y PACIENTES, YA QUE ENTORPECERÁ EL FUNCIONAMIENTO HABITUAL DEL HOSPITAL.

# ESTANCIA

## Conexión a Internet

Los pacientes y sus acompañantes podrán solicitar en el punto informativo de la entrada principal una clave de acceso a internet durante su estancia en el hospital.

## Servicios religiosos

El hospital dispone de una capilla católica que permanece abierta de 06:30 a 22:30 horas. Se celebra la eucaristía de lunes a sábado a las 19:15 h y los domingos a las 12:00 h. Puede solicitar la visita de los capellanes comunicándolo en el control de enfermería.

Si pertenece a otra iglesia o confesión y quiere que le pongamos en contacto con algún representante de la misma, solicítelo en el control de enfermería.

## Servicios funerarios

Llamar directamente a la funeraria

## Autopsias

La autopsia permite un mejor conocimiento de las enfermedades, resolver dudas que no pudieron aclararse en vida y valorar algunos métodos terapéuticos y diagnósticos.
Es un instrumento que puede salvar la vida de otros pacientes. Por ello le pedimos que cuando un médico solicite autorización para realizarla, sea generoso y piense en todos los pacientes que posteriormente se beneficiarán de ello.

# ESTANCIA

## Comité de Ética Asistencial

La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia dispone de un Comité de Ética Asistencial. Su función es analizar y asesorar en la resolución de los posibles conflictos de carácter ético que se producen en la práctica clínica. Puede solicitar una entrevista a través del Servicio de Atención al Usuario si desea un asesoramiento ético-moral.

## Donación de sangre

Muchos actos médicos requieren de una transfusión de sangre. Ésta no se fabrica artificialmente y solo se puede obtener del ser humano. Si desea información sobre el procedimiento de donación puede dirigirse a la **sala número 28** del edificio de consultas, situado junto a extracciones.

## Donación de órganos

La donación de órganos es un acto de generosidad y solidaridad que solo usted debe decidir pero permítanos recordarle que otras vidas humanas dependen de este gesto.

Ser donante de órganos es ser donante de vida.

Para obtener más información sobre donación de órganos, cordón umbilical, médula y cuerpo diríjase al Servicio de Atención al Usuario.

# ALTA HOSPITALARIA

Corresponde al médico decidir el momento del alta de cada paciente, anunciándolo con la suficiente antelación para que pueda comunicárselo a sus familiares y preparar su salida del hospital.

Le rogamos que abandone el hospital antes de las 13:00 horas, con el fin de facilitar el ingreso de otros pacientes.

Ahora que su estancia ha terminado y usted nos conoce puede ayudarnos a mejorar realizando las sugerencias oportunas en el Servicio de Atención al Paciente.

## Informe médico

La información sobre el proceso asistencial del que ha sido tratado en nuestro hospital se encuentra reflejada en un documento llamado informe de alta, donde también aparece el tratamiento médico que debe seguir.

Es conveniente que entregue una copia de este documento a su médico de se centro de salud, pues de esta manera se garantiza la continuidad de su atención médica.

## Informe de la enfermera

La información sobre los cuidados que ha recibido durante su estancia en el hospital y los que va a necesitar tras el alta hospitalaria se encuentra reflejada en el informe de enfermería.
Debe entregar este informe a su enfermera de su centro de salud para garantizar la continuidad de sus cuidados.

# SERVICIOS EXTERNOS

## Cafetería

Se encuentra situada en la planta -1 del edificio principal.
Abierta de 08:00 a 16:00 horas.

DESAYUNOS: de 08:00 a 12:00 horas
COMIDAS: de 13:30 a 16:00 horas

Existen máquinas automáticas de bebidas y aperitivos en cada planta.

## Aparcamiento

Tiene un aparcamiento de pago disponible las 24 horas.

## Autobuses

Siempre que pueda utilice el transporte público. Existe una parada de autobús dentro del recinto hospitalario. (Autobuses de la línea 4 y 6).

# SERVICIOS EXTERNOS

## Taxi

Puede solicitar un taxi desde el punto de información.

Teléfono de Radio-taxi: 921 445 000

## Seguridad

Existe un servicio de seguridad las 24 horas del día

En caso de emergencia recuerde: mantenga la calma, dé la alarma y siga las instrucciones del personal. No utilice los ascensores y no entre en la zona del siniestro.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

## RECOGIDOS EN LA LEY 8/2003, DE 8 DE ABRIL, SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON LA SALUD.

### Derecho a la confidencialidad e intimidad

- A la intimidad: en las actuaciones sanitarias y en la confidencialidad de la información relacionada con mi salud.
- A que respeten lo máximo posible la intimidad de mi cuerpo.
- A que me faciliten el acompañamiento por un familiar o persona de mi confianza.
- En el proceso del parto, derecho a que faciliten el acceso a la persona que yo elija.
- Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, madres o tutores.
- A limitar la grabación y difusión de mis imágenes.
- A la confidencialidad referida a mi patrimonio genético y que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación.
- A la confidencialidad de los datos referidos a mis creencias, filiación y opción sexual.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

## Derecho a la información asistencial

- A conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de mi salud, toda la información disponible.
- A que se respete mi voluntad de no ser informado.
-A recibir la información directamente, o a través de un representante legal o persona autorizada.
- En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico.
- A conocer los horarios y lugares de información asistencial.
- A prohibir por escrito que se informe a otras personas, así como a revocar, también por escrito dicha prohibición.
- A que se me designe un médico responsable del proceso e integrador de las actuaciones con el equipo asistencial y un enfermero responsable del seguimiento de mi plan de cuidados. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de los demás profesionales que intervengan.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

## ◎ Derecho a la información sanitaria

- A disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios que reciba.
- A solicitar del centro la guía de información al usuario.
- A recibir información sobre la cartera de servicios disponible en el centro.
- A la información previa correspondiente para elegir profesional sanitario.

## ◎ Derecho a las reclamaciones y sugerencias

- A presentar reclamaciones relativas a defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato o asistencia.
- A presentar sugerencias que tengan como finalidad promover la mejora del grado de cumplimiento y observación de derechos y deberes de los usuarios, del funcionamiento, organización y estructura de los centros.
- En ambos casos tendré derecho a recibir respuesta razonada por escrito en el plazo de 30 días.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

## Derecho a la autonomía de decisión

- A elegir libremente, después de recibir la información adecuada entre las distintas opciones para la aplicación de un procedimiento diagnóstico.
- A que conste por escrito mi consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles.
- A revocar libremente por escrito mi consentimiento en cualquier momento.
- A negarme a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico.
- A manifestar anticipadamente decisiones sobre mi propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas.
- A ser advertido de si los procedimiento de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que me 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.
- 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.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

-A oponerme a que se conserven y utilicen mis tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.
- Además de estos derechos si soy usuario de un centro, servicio o establecimiento público de la comunidad tendré también los siguientes

* A una segunda opinión médica, de acuerdo con la legislación específica existente.

* A la libre elección de profesional sanitario conforme a lo previsto en la legislación.

## Derecho a la prestación sanitaria

- A las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva.
- A que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas me sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos.
- A disponer de una habitación individual en los casos reglamentariamente establecidos.

## Derecho a la documentación sanitaria

- A que quede constancia de forma legible de la información obtenida en todos mis procesos asistenciales.
- A acceder a mi historia clínica y obtener copia de los datos que figuren en la misma.
- A preservar el anonimato cuando el acceso a mi historia clínica se produzca, separando los datos personales de los clínico-asistenciales.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

- A que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa de mi historia clínica.
- A recibir un informe de alta.
- A solicitar certificados acreditativos de mi estado de salud.

## Deberes como paciente

- Asumir las propias decisiones sobre mi salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria.
- Usar correctamente las instalaciones y servicios sanitarios.
- Mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos.
- Facilitar los datos sobre mi estado físico o sobre mi salud de manera leal y verdadera.

Junta de Castilla y León

Sacyl

Junta de Castilla y León

Sacyl