



NuevoHospital
versión digital

ISSN: 1578-7516

HOSPITAL VIRGEN DE LA CONCHA
ZAMORA
Unidad de Calidad
www.calidadzamora.com

Volumen II - N° 8 - Año 2002
N° EDICIÓN: 11
Publicado el 22 de MARZO de 2002
Página 1 de 15

Vol. II - N° 8 - Año 2002

NuevoHospital

versión digital

GUÍA DEL USUARIO

NuevoHospital
Unidad de Calidad
Hospital Virgen de la Concha
Avda. Requejo 35
49022 Zamora
Tfno. 980 548 200
www.calidadzamora.com

Periodicidad: irregular
Editor: Hospital Virgen de la Concha. Unidad de Calidad
Coordinación Editorial: Rafael López Iglesias (Director Gerente)
Dirección: Jose Luis Pardal Refoyo (Coordinador de Calidad)
Comité de Redacción:
Isabel Carrascal Gutiérrez (Supervisora de Calidad)
Teresa Garrote Sastre (Unidad de Documentación)
Carlos Ochoa Sangrador (Unidad de Investigación)
Margarita Rodríguez Pajares (Grupo de Gestión)
ISSN: 1578-7516

©Hospital Virgen de la Concha. Unidad de Calidad. Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida sin la autorización por escrito de los propietarios.



NuevoHospital
versión digital

ISSN: 1578-7516

HOSPITAL VIRGEN DE LA CONCHA
ZAMORA

Unidad de Calidad

www.calidadzamora.com

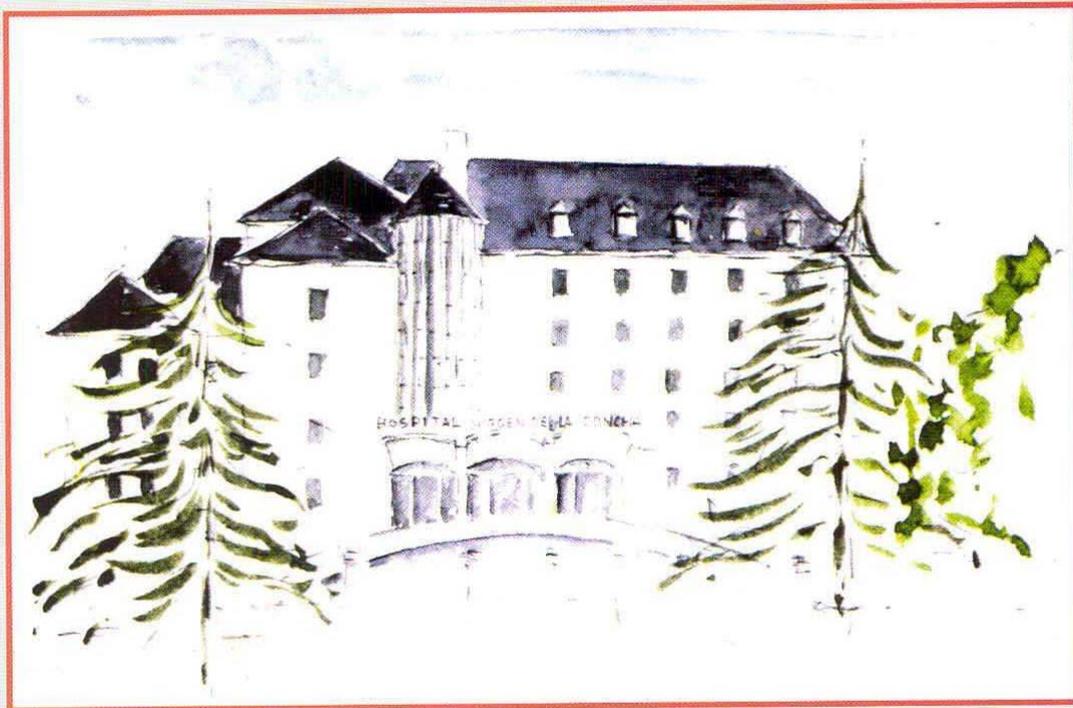
Volumen II - Nº 8 - Año 2002

Nº EDICIÓN: 11

Publicado el 22 de MARZO de 2002

Página 2 de 15

GUIA DEL USUARIO



HOSPITAL VIRGEN DE LA CONCHA ZAMORA



Virgen de la Concha
HOSPITAL





VIRGEN DE LA CONCHA

PRESENTACION

Estimado paciente: el Hospital Virgen de la Concha de Zamora se pone a su disposición con todos los recursos humanos y materiales de que dispone.

Nuestro único objetivo es tratar de conseguir que pueda volver a su casa lo más pronto posible restablecido de su dolencia.

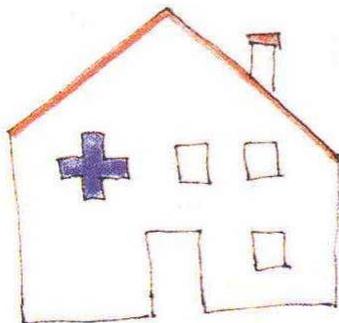
Para poder llevar a cabo esta tarea, el Hospital dispone de un equipo de médicos y enfermeras altamente especializados en cada uno de los aspectos que precisa su atención completa.

Además este equipo cuenta con servicios hosteleros, administrativos, celadores y personal técnico que cuidan del buen funcionamiento de las instalaciones y proveen de servicios generales no sanitarios.

Pretendemos conseguir que su estancia en el Hospital sea lo más agradable posible.

En nombre de todos los trabajadores del Hospital, le da la bienvenida: el Director Gerente RAFAEL LOPEZ IGLESIAS.

Esta guía informativa contiene algunos datos que pueden serle útiles durante su estancia entre nosotros.





GUIA DEL USUARIO

CARTA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

DERECHOS

1. El paciente tiene derecho a recibir una atención sanitaria integral de sus problemas de salud, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.
2. El paciente tiene derecho al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral o ideológico.
3. El paciente tiene derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso, incluido el secreto de su estancia en centros y establecimientos sanitarios, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.
4. El paciente tiene derecho a recibir información completa y continuada, verbal, escrita, de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento y sus riesgos y pronósticos, que será facilitada en un lenguaje comprensible. En caso de que el paciente no quiera o no pueda manifiestamente recibir dicha información, ésta deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables.
5. El paciente tiene derecho a la libre determinación entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso su consentimiento expreso previo a cualquier actuación, excepto en los siguientes casos:
 - Cuando una urgencia no permita demoras.
 - Cuando el no seguir tratamiento suponga un riesgo para la salud pública.
 - Cuando exista un imperativo legal.
 - Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares o personas legalmente responsables.
6. El paciente tendrá derecho a negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el punto 5, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria en las condiciones que señala el punto 6 del apartado de Deberes.



VIRGEN DE LA CONCHA

7. El paciente tendrá derecho a que se le asigne un médico, cuyo nombre deberá conocer, y que será su interlocutor válido con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá la responsabilidad.
8. El paciente tendrá derecho a que quede constancia por escrito de todo su proceso; esta información y las pruebas realizadas constituyen la Historia de la Clínica.
9. El paciente tiene derecho a que no se realicen en su persona investigaciones, experimentos o ensayos clínicos sin una información sobre métodos, riesgos y fines. Será imprescindible la autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico de los principios básicos y formas que establece la Declaración del Helsinki. Las actividades docentes requerirán, asimismo, consentimiento expreso del paciente.
10. El paciente tiene derecho al correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativos, y que la estructura de la institución proporcione unas condiciones aceptables de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a su intimidad.
11. El paciente tiene derecho, en caso de hospitalización, a que ésta incida lo menos posible en sus relaciones sociales y personales. Para ello el hospital facilitará un régimen de visitas lo más amplio posible, el acceso a los medios y sistemas de comunicación y de cultura y la posibilidad de actividades que fomenten las relaciones sociales y el entretenimiento del ocio.
12. El paciente tiene derecho a recibir cuanta información desee sobre los aspectos de las actividades asistenciales que afecten a su proceso y situación personales.
13. El paciente tiene derecho a conocer los cauces formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y, en general, para comunicarse con la administración de las instituciones. Tiene derecho, asimismo, para comunicarse con la administración de las instituciones. Tiene derecho, asimismo, a recibir una respuesta por escrito.
14. El paciente tiene derecho a causar alta voluntaria en todo momento tras firmar el documento correspondiente, exceptuando los casos recogidos en el artículo 5 de los Derechos.





GUIA DEL USUARIO

15. El paciente tiene derecho a agotar las posibilidades razonables de superación de la enfermedad. El hospital proporcionará la ayuda necesaria para su preparación ante la muerte en los aspectos materiales y espirituales.
16. El paciente tiene derecho a que las Instituciones Sanitarias proporcionen:
 - Una asistencia técnica correcta, con el personal cualificado.
 - Un aprovechamiento máximo de los medios disponibles.
 - Una asistencia con los mínimos riesgos, dolor y molestias psíquicas y físicas.

DEBERES

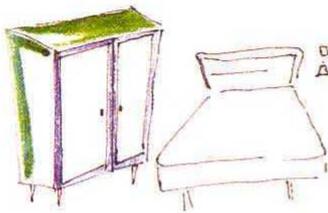
1. El paciente tiene el deber de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en las instituciones sanitarias.
2. El paciente tiene el deber de tratar con el máximo respeto al personal de las instituciones sanitarias, a los otros enfermos y a su acompañantes.
3. El paciente tiene el deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas). Debe conocer el nombre de su médico.
4. El paciente tiene el deber de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.
5. El paciente tiene el deber de firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.
6. El paciente tiene el deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimiento de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones farmacéuticas y sociales.
7. El paciente tiene el deber de utilizar las vías de reclamación y sugerencias.
8. El paciente tiene el deber de exigir que se cumplan sus derechos.



GUIA DEL USUARIO

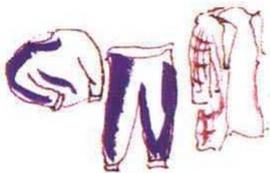
EL INGRESO

Formalizado su ingreso se halla en la unidad de hospitalización al cuidado de sus médicos y del personal de enfermería cuyas indicaciones deberá seguir para lograr su rápida recuperación.

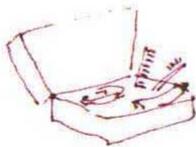


La habitación puede ser individual o compartida dependiendo de las necesidades o del criterio facultativo.

Para su uso personal se le facilitará: ropa de cama, pijama o camisón y bata que será cambiado con la frecuencia que precisen.



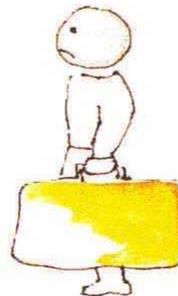
Deberá traer los objetos y utensilios para su aseo.



Dispone de un armario/taquilla donde podrá colocar sus objetos personales, aconsejándole que entregue a su familia aquellos objetos de valor y aquellos otros que le sean innecesarios en su estancia.



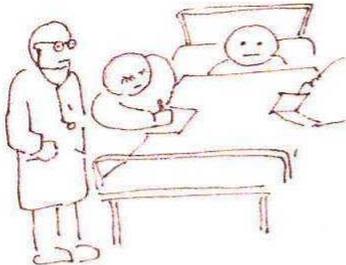
En la cabecera de la cama encontrará los interruptores de la luz y timbre de llamada al personal de enfermería.





VIRGEN DE LA CONCHA

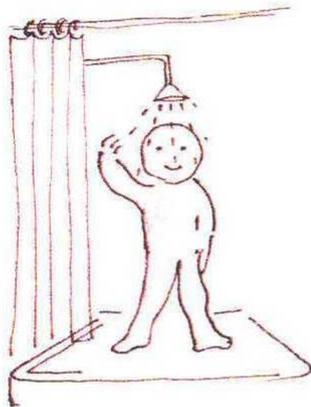
LA ESTANCIA



A primera hora de la mañana se efectuará la limpieza de la habitación y el cambio de ropa de cama.

Su médico irá a visitarle todos los días. No dude en preguntarle todo lo que desee saber sobre su enfermedad.

Durante su estancia estará cuidado por un equipo de enfermería, al cual podrá dirigirse siempre que lo necesite. Para ello utilice el timbre de llamada. Confiamos en su ayuda para el cuidado de los demás pacientes. Aunque usted se encuentre bien, puede haber otro enfermo a su lado. Evite los ruidos y otras molestias que puedan perturbar el orden y silencio que necesitan los pacientes.



La visita médica se realiza diariamente. Los acompañantes no deberán permanecer en la habitación durante la misma.

Le recomendamos que tome una ducha diariamente, salvo expresa contraindicación.

El Hospital le ofrece la alimentación que precisa. Recuerde que la dieta establecida por su médico contribuye a su curación. La comida se sirve de acuerdo con un horario regular. En caso de no estar satisfecho, consulte al personal de enfermería.



“NO CONSUMA OTROS ALIMENTOS”

En ocasiones puede ser desplazado a otros servicios del Hospital por motivos asistenciales, por ej. Radiografías. Siempre les acompañará en el traslado personal del Centro.

Si por algún motivo necesita salir de la planta de hospitalización, debe comunicarlo al personal de enfermería.



GUIA DEL USUARIO



SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO

ATENCION
AL USUARIO



El Servicio de Atención al Usuario está formado por un conjunto de profesionales de enfermería, asistentes sociales y administrativos que se dedican a resolver los problemas planteados en su hospitalización.

Está situado en la Primera Planta del Hospital y le atenderán entre las 10 y las 14 horas, de lunes a viernes; no obstante si usted lo desea a través de la Supervisora de su unidad de hospitalización podrá solicitar su presencia en aquellos casos que así lo requiera y no pueda desplazarse por motivos de su enfermedad hasta este servicio.

En el Servicio de Atención al Usuario podrá dirigirse ante cualquier queja o información que necesite.

Para mejorar la calidad de nuestros Servicios, le agradecemos que colaboren haciendo uso del sistema de sugerencias y reclamaciones que tiene a su disposición en este Servicio.





VIRGEN DE LA CONCHA

Por lo tanto no dude en plantear verbalmente o por escrito cuantas reclamaciones o sugerencias que considere oportunas.

Le sugerimos que lea la Carta de Derechos y Deberes que encontrará al final de este folleto.

DONACIONES DE
ORGANOS



* *Donaciones de órganos:* este hospital está capacitado para la realización de extracción de órganos. Si desea ser donante de órganos solicite información al Servicio de Atención al Usuario.



* *Donación de sangre:* Si alguno de sus familiares o amigos quiere donar sangre, puede ponerse en contacto con el "BANCO DE SANGRE" o con el servicio de Atención al Usuario.

SERVICIOS RELIGIOSOS

El Hospital cuenta con Servicios Religiosos de Confesión Católica. Si profesa otra religión, comuníquelo al personal de enfermería de su Unidad o bien al Servicio de Atención al Usuario.



Se celebrará misa diaria en la Capilla todos los días a las 19 horas y los Domingos y Festivos a las 11 de la mañana. La administración de otros Sacramentos será solicitada directamente al Capellán o través del personal de la Unidad de enfermería.





GUIA DEL USUARIO

OTRAS INFORMACIONES DE INTERES



Existe un horario de información por parte de los médicos a familiares; la Supervisora de Planta podrá darle información al respecto. Los familiares con pase especial están autorizados a dedicarse a la continua asistencia moral y/o física de su familia. No les está permitido desplazarse a otras plantas o permanecer en los pasillos. Deberán seguir la normas del Hospital, de lo contrario puede serles retirado el pase de permanencia.

Los familiares de los enfermos ingresados disponen de una **cafetería** abierta al público desde las 8.00 hasta las 22.00 horas, ubicada en la Planta Sótano del Hospital.

Cajero Automático: el Hospital dispone de un Cajero Automático en la Planta Sótano próxima a la cafetería.

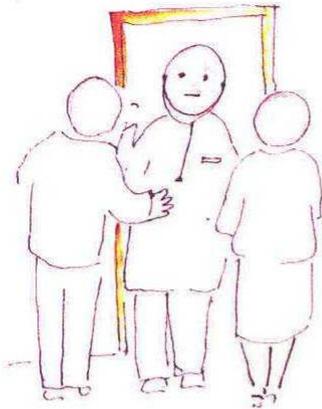
Dispone en su habitación de teléfono (emisión y recepción de llamadas) y T.V. En documentación aparte se entregan las instrucciones de uso.





VIRGEN DE LA CONCHA

LAS VISITAS



A su ingreso, el Servicio de Admisión le entregará dos pases de visita para que sus familiares puedan venir a visitarle **SOLO A LAS HORAS DE VISITA**. Si alguno de sus familiares no puede acudir a las horas establecidas para las visitas el Servicio de Atención al Usuario le cambiará los pases por otro de una hora que ellos elijan, siempre y cuando no produzcan ningún trastorno a la actividad asistencial en las plantas de hospitalización.

**EL HORARIO DE VISITA ES
DE 15.30 A 19.00 HORAS.**

No se permitirá la entrada al hospital a niños menores de 12 años.

No se permitirá más de dos visitas por paciente. No permanecer en los pasillos.

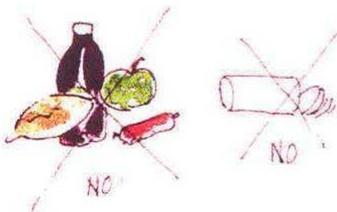
ESTA RIGUROSAMENTE PROHIBIDO FUMAR dentro del recinto hospitalario.

No traigan alimentos ni medicamentos sin consultarlo.

Procuren hablar en voz baja y eviten comentarios sobre enfermedades en sus conversaciones con los enfermos.

Procure que sus familiares cooperen en respetar estas normas. Piense sobre todo en que pueden molestar con ruidos o aglomeraciones a otros pacientes o visitantes.

El Hospital programa las horas de visita de forma que el paciente tenga tiempo de dormir, descansar y recibir el tratamiento necesario para obtener una rápida recuperación.





GUIA DEL USUARIO

EL ALTA

Su médico es el que decide cuándo va ser dado de *alta*, se le anunciará con suficiente antelación para que pueda comunicárselo a sus familiares.

Se le dará un informe de alta o bien se le enviará a su domicilio, con todas las instrucciones que debe seguir y la medicación que debe tomar. Entréguelo a su médico de cabecera para que continúe su atención.

Si Vd. desea abandonar el Hospital en contra del criterio facultativo, deberá firmar el **MODELO DE ALTA VOLUNTARIA**, eximiendo al Hospital de toda responsabilidad.

Ahora que Vd. nos ha conocido, háganos saber sus opiniones sugerencias a través de la **ENCUESTA DE HOSPITALIZACION**, que se ha entregado a su ingreso, junto con este folleto. Con ella pretendemos simplemente conocer su opinión sobre los servicios y atenciones que le han sido dispensados durante su estancia en el Hospital. Su opinión es de gran valor para nosotros.

Si su caso es urgente, no dude primero en acudir al Servicio de Urgencia Extrahospitalaria y Avisos Domiciliarios, pueden ahorrarle desplazamientos y angustias injustificados.

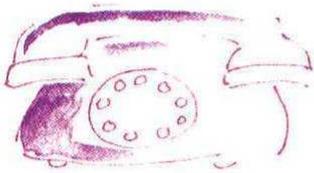




VIRGEN DE LA CONCHA

POR FAVOR no utilice la urgencia como una consulta rápida, tenga en cuenta que el servicio de Urgencia de hospital no ha sido proyectado para resolver problemas **NO URGENTES** Provocará retrasos y dificultades en la atención a pacientes verdaderamente graves y urgentes.

AYUDENOS Y RECUERDE QUE MAÑANA EL CASO URGENTE PUEDE SER EL SUYO



TELEFONOS DE INTERES

- Hospital Virgen de la Concha	980 54 82 00
- Servicio de Atención al Usuario	980 54 82 17 980 54 83 14
- Radiotaxi	980 53 36 36
- Estación de Autobuses	980 52 12 81
- Estación de Trenes	980 52 11 10
- Ambulancias	980 51 69 69

ALCATEL

1º Introducir tarjeta

Precio del paso del Teléfono.....10 pts.

1HORA100 pts.	24HORAS500 pts.	BONO 3 DIAS1.200 pts.
---------------------	-----------------------	-----------------------------

TELEFONO

Para llamar marcar el 0, esperar tono y marcar el número deseado con la tarjeta previamente cargada y metida en el lector.

TELEVISION

Para ver el televisor pulsar el botón **rojo** y con el mando a distancia poner el canal que desea ver.

TELEFONO DE ATENCION AL USUARIO GRATUITO MARCAR EL NUMERO 8



NuevoHospital
versión digital

ISSN: 1578-7516

HOSPITAL VIRGEN DE LA CONCHA
ZAMORA
Unidad de Calidad
www.calidadzamora.com

Volumen II - N° 8 - Año 2002
N° EDICIÓN: 11
Publicado el 22 de MARZO de 2002
Página 15 de 15

