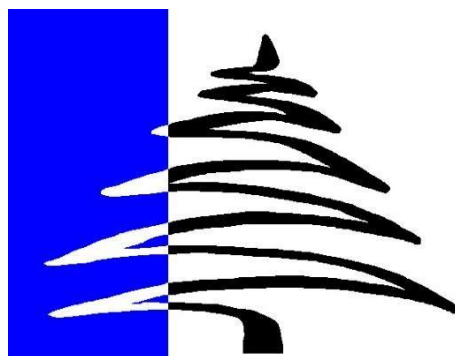


# **GUÍA DE INFORMACIÓN AL USUARIO**



**HOSPITAL DE LOS SANTOS REYES**

Aranda de Duero (Burgos)



# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CARTA DE BIENVENIDA .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>INFORMACIÓN GENERAL DEL CENTRO .....</b>   | <b>3</b>  |
| • ACCESO POR PLANTAS .....  | 3         |
| <b>EL INGRESO.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>LA ESTANCIA .....</b>  | <b>6</b>  |
| • DERECHOS Y OBLIGACIONES.....  | 6         |
| • ACTIVIDADES SANITARIAS.....   | 6         |
| • VISITAS .....   | 6         |
| • LIMPIEZA / HIGIENE .....  | 7         |
| • COMIDAS.....  | 8         |
| • COMUNICACIÓN CON EL EXTERIOR.....   | 8         |
| • <b><u>OTROS SERVICIOS DURANTE SU ESTANCIA</u></b> .....                                 | <b>9</b>  |
| • SERVICIOS RELIGIOSOS.....   | 9         |
| • SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....  | 9         |
| • TRABAJADOR SOCIAL .....   | 9         |
| • TV EN LAS HABITACIONES.....   | 10        |
| • SERVICIO DE CAFETERÍA .....   | 10        |
| • COMITÉ ASISTENCIAL DE ÉTICA (CAE) .....   | 10        |
| <b>EL ALTA .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS... ..</b>   | <b>12</b> |
| • DONACIONES .....  | 12        |
| • AUTOPSIAS .....   | 12        |
| <b>CARTA DE DERECHOS Y DEBERES.....</b>   | <b>13</b> |
| • <b>DERECHOS.....</b>  | <b>13</b> |
| ✓ Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad .....                              | 13        |
| ✓ Derechos relativos a la información y participación .....                               | 14        |
| ✓ Reclamaciones, sugerencias y participación .....  | 15        |
| ✓ Derechos relativos a la autonomía de la decisión .....                                  | 15        |
| ✓ Derechos de naturaleza prestacional .....   | 16        |
| ✓ Derechos relativos a la documentación sanitaria.....                                    | 17        |
| ✓ Derechos relativos a colectivos determinados.....                                       | 17        |
| • <b>... Y DEBERES... ..</b>  | <b>18</b> |
| <b>NORMAS DE COMPORTAMIENTO MÍNIMO EXIGIBLE A PACIENTES, FAMILIARES O ALLEGADOS... ..</b> | <b>19</b> |
| <b>HORARIO DE VISITAS.....</b>  | <b>20</b> |



## **CARTA DE BIENVENIDA**

Le damos la bienvenida a este Hospital de los Santos Reyes, de Aranda de Duero.

Aprovechamos la ocasión que nos brinda la presente guía para establecer un primer contacto humano con usted y desearle un rápido y satisfactorio restablecimiento de su estado de salud.

Los profesionales de este Hospital compartimos con usted nuestra condición de ciudadanos y de usuarios de nuestra sanidad pública. Así, comprendiendo su actual situación personal como paciente, queremos que sea usted el centro de nuestra asistencia especializada, integrando los aspectos humanos con los tecnológicos y con los ambientales, para así mejor satisfacer, de manera integral y personalizada, sus necesidades y expectativas de salud.

Es éste un Hospital con voluntad de crecer en todos los aspectos, en la satisfacción de los usuarios, en la gestión del conocimiento, en la búsqueda continua de la calidad y de la eficiencia de la asistencia y, en definitiva, en la mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos de referencia, para crecer con ellos.

Para la consecución de ese objetivo necesitamos su ayuda a través de sus comentarios, sugerencias o quejas, mediante su amabilidad y comprensión, con el buen uso y cuidado de las instalaciones hospitalarias y, en definitiva, por medio de cualquier otra actuación que pretenda el beneficio público de la asistencia sanitaria que prestamos.

Confiamos en que la presente guía le resulte de utilidad, facilitándole su estancia en el Hospital. No obstante le animamos a que resuelva cualquier duda solicitando la información necesaria a los profesionales que le atienden, así como a través de la Unidad de Atención al Usuario.

Con nuestra bienvenida, le deseamos una confortable estancia y una pronta recuperación.

**Hospital de los Santos Reyes**



# INFORMACIÓN GENERAL DEL CENTRO

## ACCESO POR PLANTAS:

### • PLANTA SÓTANO:

- Almacén de sueros
- Anatomía Patológica
- Cámara de residuos
- Cámaras mortuorias
- Cocina
- Codificación
- Encargada de Limpieza
- Jefe de Hostelería
- Lencería
- Local Sindical
- Taller de Mantenimiento
- Sala de autopsias
- Vestuarios

### • PLANTA BAJA:

- Admisión de Hospitalización
- Admisión de Urgencias
- Análisis Clínicos
- Atención al Usuario
- Cafetería
- Capilla de Confesión Católica
- Centralita
- Citaciones de Radiología
- Entrada principal
- Espera de Radiología
- Espera de Urgencias
- Extracciones
- Farmacia Hospitalaria
- Hematología
- Oncología Médica
- Radiología
- Rehabilitación
- Seguridad / Información
- Triage
- Urgencias

### • PLANTA PRIMERA:

- Angiógrafo Digital
- Baño asistido
- Contabilidad
- Despachos Medicina Interna
- Despacho /Consulta Oftalmología
- Despacho / Consulta Otorrinolaringología
- Despacho Traumatología y Cirugía Ortopédica
- Dormitorios Médicos de Guardia
- Sala de estar Médicos de Guardia
- Fotocopiadoras
- Jefe de Celadores
- Sala de reuniones "CEDRUS"
- Secretaría Médica
- Suministros
- U.C.R.I. (Unidad de Cuidados Respiratorios Intermedios)
- Unidad de Hospitalización 1.ª A
- Unidad de Hospitalización 1.ª B

### • PLANTA SEGUNDA:

- Despacho Cirugía General y Digestiva
- Despacho Pediatría y sus Áreas Específicas
- Despacho Urología
- Dormitorios Médicos de Guardia
- Ecógrafo Ginecológico
- Facturación
- Incubadoras
- Jefe de Mantenimiento
- Personal
- Sala de juegos niños
- Secretaría Médica
- Supervisión de Área
- Hematología
- Unidad de Hospitalización 2.ª A
- Unidad de Hospitalización 2.ª B



- **PLANTA TERCERA:**

- Bloque Quirúrgico
- Despacho / Consulta Anestesiología y Reanimación
- Despacho / Consulta Cardiología
- Unidad de Hospitalización 3.ª A - Unidad de Cuidados Intermedios (U.C.I.)
- Aparato Digestivo / Endoscopias
- Dirección de Enfermería
- Dirección de Gestión
- Dirección Gerencia
- Dirección Médica
- Esterilización
- Exploraciones ginecológicas
- Informática y S.I.H.
- Paritorios
- Reanimación
- Sala de Juntas de Dirección
- Secretaría de Dirección

- **EL MEDIQUÍN**

- Aula de Informática
- Biblioteca
- Docencia
- Salón de Actos
- Salud Laboral

- **CENTRO DE ESPECIALIDADES**

- Citaciones
- Aparato Digestivo
- Cardiología
- Cirugía General y Digestiva
- Dermatología Médico quirúrgica
- Enfermería Polivalente
- Medicina Interna
- Obstetricia y Ginecología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Pediatría y sus Áreas Específicas
- Rehabilitación
- Traumatología y Cirugía Ortopédica
- Urología

- **CENTRO DE SALUD MENTAL**

- Enfermería
- Psicología Clínica
- Psiquiatría



## EL INGRESO

- **Admisión de hospitalización**
  - Diríjase al Servicio de Admisión (Planta baja), para formalizar su ingreso con su DNI y su tarjeta sanitaria.
  
- **No olvide traer lo siguiente:**
  - Cartilla de la Seguridad Social o Tarjeta Sanitaria.
  - DNI.
  - Informes previos sobre su enfermedad.
  - Consentimientos firmados en caso de intervención quirúrgica programada.
  - Si usted no es beneficiario de la Seguridad Social deberá presentar el documento que acredite la Entidad Aseguradora a la que pertenece.
  
- Ya en Admisión, deberá facilitar sus datos personales y un teléfono de contacto de un familiar o persona elegida por usted. Si observa algún error en sus datos hágalo saber en ese momento para su corrección.
- Es aconsejable que entregue a sus familiares los objetos de valor con el fin de evitar extravíos o desapariciones. No obstante, este Hospital tiene a su disposición una Caja fuerte para guardar los objetos de valor. **El hospital no se responsabiliza de la custodia de sus efectos personales.** Una vez que haya abandonado el hospital, sus efectos personales se mantendrán durante un tiempo. Si pasado ese tiempo, no han sido recogidos, se retirarán. (Protocolo de pertenencias).
- Se le entregará una guía de información del funcionamiento del hospital, con sus derechos y deberes como pacientes.
- Una vez formalizado el ingreso, se le acompañará a la planta y habitación asignada, donde el personal de enfermería le aclarará cualquier duda que pueda tener.
- Al ingresar en el hospital usted se ha puesto bajo el cuidado del personal de este centro, por lo que deberá atender sus indicaciones, al objeto de conseguir un restablecimiento lo más rápido y efectivo posible.
- No tome ningún medicamento que no se le haya suministrado aquí sin consultarlo antes con su médico o con el personal de enfermería.
  - Si quiere consultar alguna duda llame: **Hospital Santos Reyes: 947 52 20 00.**

**Gracias por su colaboración y le deseamos un pronto restablecimiento.**



## LA ESTANCIA

### DERECHOS Y OBLIGACIONES

Sus Derechos y Obligaciones vienen expresados en la “Carta de Derechos y Deberes del Paciente”, que se facilita en esta guía.

### ACTIVIDADES SANITARIAS

Utilice el timbre para avisar al personal de enfermería. Con la mayor brevedad acudirán a su llamada. Para mejor funcionamiento interno conviene que esté siempre localizado. Si por algún motivo necesitara ausentarse de la planta, comuníquese al personal de enfermería.

Hacia las 7 de la mañana empiezan las actividades en la planta: control de temperatura, pulso, tensión arterial, etc. Puede que le extraigan sangre para análisis en estas primeras horas.

Los médicos irán a visitarle diariamente. Los fines de semana y festivos, en alguna especialidad como medicina interna, será visitado e informado si hay algún cambio significativo en su estado. No dude en preguntarles todo lo que desee saber sobre su enfermedad. La información sólo se le dará a usted mismo y a sus familiares más directos si usted no expresa lo contrario y/o no está capacitado para asimilar dicha información. Si usted confía especialmente en alguna persona o si no desea que se proporcione información clínica a algún familiar próximo debe hacérselo saber al médico.

### **Pida lugar y horarios de información médica en su planta.**

Consulte y comente con su enfermera, todos los detalles relativos a su hospitalización y cuidados.

### VISITAS

**Existen dos tipos de pases de visita.**

**Se dará un pase por paciente.**

**Uno azul con el horario establecido y uno verde (pase de 24h).**

**El personal sanitario es quien hace entrega del pase dependiendo de las necesidades de cada paciente.**

#### **HORARIO DE VISITAS**

##### **(Pase AZUL):**

- De 12:00 a 13:30 h
- De 18:30 a 20:30 h



En ocasiones el paciente prefiere estar solo y descansar. Otras veces, el compañero de habitación no desea recibir visitas, o bien, por recomendaciones médicas o de enfermería, es conveniente restringirlas.

Fuera de este horario sólo podrán estar acompañando a los enfermos las personas autorizadas por el médico y el personal de enfermería.

Las principales actividades médicas y de enfermería se realizan por la mañana. Por ello, y con el fin de facilitar su labor, evite el trasiego por los pasillos.

Mientras se efectúen las actividades sanitarias, las visitas deberán abandonar la habitación para preservar la intimidad y confidencialidad suya o de su compañero.

Las visitas de los niños menores de **12 años** no son convenientes y deben evitarse salvo en circunstancias especiales (consulte con el personal de enfermería).

Los servicios de **UCI** tienen un horario más restringido de visitas por sus propias características. Dicho horario es:

## **HORARIO VISITA EN UCI**

**MAÑANA**: De 11:30 a 12:30 horas.

**TARDE**: De 17:00 a 18:00 horas.

Si usa teléfono móvil tenga en cuenta que puede producir interferencias en algunos aparatos del Hospital. En caso de duda, manténgalo apagado.

## **LIMPIEZA/HIGIENE**

Las normas de higiene personal son recomendables y necesarias para la salud. Debe comprender que en aras de una buena atención no se puedan hacer excepciones en cuanto a la higiene personal (salvo por recomendación médica o de enfermería).

El personal de enfermería le proporcionará el pijama o camión, pero debe traer útiles de aseo personal y zapatillas.

Por la mañana se procederá a la limpieza y aseo de su habitación.

Si usted no tiene compañero de habitación, por favor, no utilice la cama libre, podría necesitarse en cualquier momento para un nuevo ingreso.





## COMIDAS

Para un mejor control dietético debe consumir la comida prescrita por el personal sanitario y preparada en nuestra cocina. Puede hacernos las observaciones previas y posteriores a la alimentación suministrada que estime oportunas, procuraremos complacerle en la medida de lo posible.

Si por motivos de creencias religiosas y otras circunstancias no puede comer determinados alimentos comuníquelo al personal de enfermería, que procurará satisfacer sus necesidades.

Los horarios aproximados de comidas son:

- **Desayuno:** 9 horas
- **Comida:** 13 horas
- **Merienda:** 17 horas
- **Cena:** 19 - 20 horas
- **Media noche:** sobre las 23 horas se le ofrecerá líquidos (leche, zumo...)

En cada planta existe una máquina expendedora de agua y bebidas.

## COMUNICACIÓN CON EL EXTERIOR

Puede recibir llamadas al exterior de 14:00 a 21:00 h.

Para llamar a una habitación **desde el exterior:**

**947 799 803** - Esperar información.

Marcar número de habitación, y seguido:

**1:** si es la cama junto a la puerta.

**2:** si es la cama junto a la ventana.

**Ejemplo** para habitación  
207:

2071 puerta.

2072 ventana.

### **IMPORTANTE:**

- La pantalla tiene que estar encendida.
- La llamada se coge en la pantalla.



## OTROS SERVICIOS DURANTE SU ESTANCIA

### SERVICIOS RELIGIOSOS

En este Hospital existe un sacerdote católico para proporcionarle servicios religiosos cuando usted lo desee.

Existe una capilla en la planta baja, permanentemente abierta.

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Servicio de Atención al Usuario, situado en la planta baja, está a su disposición para ayudarle en la resolución de las necesidades o problemas que a usted se le planteen; atenderá sus consultas así como sugerencias, quejas y reclamaciones y le informará sobre el funcionamiento de los diferentes servicios.

#### **HORARIO SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO:**

De 9:00 a 14:00 horas de LUNES a VIERNES

Para mejorar la calidad de la atención hospitalaria, es importante que nos hagan llegar su opinión mediante el sistema de sugerencias y reclamaciones que tiene a su disposición en dicho servicio, en el Servicio de Admisión, o a través del buzón situado en la planta baja.

### TRABAJADOR SOCIAL

En el servicio de Atención al Usuario. Podrá acudir a él ante cualquier problema o necesidad de ayuda social.

#### **HORARIO TRABAJADOR SOCIAL:**

De 9:00 a 14:00 horas de LUNES a VIERNES



### TV EN LAS HABITACIONES

En cada habitación tiene, a su disposición, una televisión por cada cama que funciona con tarjeta. Procure consultar con su compañero de habitación antes de poner la TV y, por favor, no utilice volúmenes altos que puedan molestar a otros pacientes ingresados.

### CAFETERÍA

Ubicada en la planta baja del hospital en **horario de 8:00 a 17:00 horas**.

### COMITÉ ASISTENCIAL DE ÉTICA (CAE)

En determinadas ocasiones, a la hora de tomar una decisión pueden plantearse problemas éticos entre las personas implicadas, fundamentalmente entre el personal sanitario y el paciente y/o familia.

Para analizar, asesorar y facilitar estas decisiones difíciles existe el Comité Asistencial de Ética, formado por personal sanitario y no sanitario, tanto de dentro como de fuera de esta Institución.

Usted puede ponerse en contacto con el Comité Asistencial de Ética a través del Servicio de Atención al Usuario.



## EL ALTA

- El médico le anunciará el alta con antelación suficiente para que usted pueda avisar a sus familiares y hacer los preparativos necesarios.
- No olvide revisar la habitación para comprobar que no deja nada de su propiedad en ella.
- La salida del Hospital, con el fin de facilitar el ingreso de otros pacientes, deberá producirse preferentemente antes de las **12 horas**.
- Le proporcionaremos instrucciones sobre lo que debe hacer y la medicación que debe tomar hasta que pueda ver a su médico de cabecera.
- Se le dará un informe detallado de Alta tanto médico como de enfermería, o bien se lo enviaremos a su domicilio con la mayor rapidez posible.
- Se le facilitará ambulancia en caso necesario, **siempre bajo indicación médica**.
- Si usted desea abandonar el hospital contra el criterio y consejo del médico que le atiende deberá firmar un modelo de **Alta Voluntaria**. En este caso, el Hospital queda eximido de responsabilidad de lo que pueda sucederle.

**Deseamos que su estancia entre nosotros haya sido satisfactoria.**



## OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

### DONACIONES

Cada vez son más los ciudadanos que colaboran desinteresadamente en resolver el problema de la escasez de sangre. Si desea ser miembro de la Hermandad de Donantes de Sangre puede acudir a la planta baja del Hospital, laboratorio, allí se le proporcionará toda la información que usted desee.

- **Extracciones:**

- Ubicación: Planta baja del Hospital De Los Santos Reyes, en Laboratorio.
- Horario (por norma general):
  - 1º domingo y 2º sábado de cada mes: de 9:30 a 13:30 horas.
  - Los dos últimos miércoles de cada mes: de 16:30 a 20:30 horas.
  - En la página web del Centro de Hemoterapia de Burgos se pueden consultar los horarios actualizados por posibles cambios:

<https://centrodehemoterapiacyl.es/puntos-de-donacion/burgos/>

### AUTOPSIAS

Le pedimos disculpas si esta sección le resulta molesta o inoportuna.

En la mayoría de los casos la autopsia no es obligatoria. Si un paciente expresa su voluntad de **NO** ser sometido a autopsia clínica en caso de fallecimiento, el Hospital se compromete a respetar sus deseos.

Cuando un paciente fallece por causas no aclaradas puede ser legalmente obligatorio realizar la autopsia judicial.

En estos casos, su realización no depende del Hospital ni del paciente: es un mandato judicial al que nadie puede negarse.



## CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

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 16 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...

#### **Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad**

1. 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.
2. 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.
3. 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 de 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.

4. Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando estas 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.
5. Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.
6. 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**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.



6. 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.

### **Información sanitaria y epidemiológica**

1. 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.
2. Derecho a recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso y uso de los mismos.
3. Derecho a la información previa correspondiente para elegir profesional sanitario y centro en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezcan.
4. Derecho a disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.
5. Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento de la guía de información al usuario.

### **Reclamaciones, sugerencias y participación**

1. Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.
2. Derecho a participar en las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León a través de los cauces previstos en el Decreto 48/2003, de 24 de abril, por el que se regulan los órganos de dirección y participación del Sistema de Salud de Castilla y León.

### **Derechos relativos a la autonomía de la decisión**

1. 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.
2. 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.

3. Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
4. Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados en la ley.
5. 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.
6. Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentra 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.
7. 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.
8. 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.
9. Derecho a una segunda opinión médica de acuerdo con la regulación específica que a tal efecto se establezca.
10. Derecho a la libre elección de profesional sanitario y centro conforme a lo previsto en la legislación aplicable.

### **Derechos de naturaleza prestacional**

1. Derecho a las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva, conforme a lo previsto en la normativa vigente.
2. 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.
3. 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**

1. Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
2. Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
3. 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 docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
4. Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.
5. Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
6. Derecho a que el 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**

1. 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 este y las del Sistema de Acción Social.
2. Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:
  - 1) El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
  - 2) El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
  - 3) La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.
  - 4) La posibilidad de contar con habitación individual si el paciente, la familia o persona vinculada al hecho lo solicita, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente.



### ... Y DEBERES

1. Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
2. 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.
3. Deber de respeto a las prescripciones generales de la naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
4. 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.
5. Deber de utilización adecuada a los recursos y prestaciones del Sistema de Salud, actuando de forma diligente y responsable, para facilitar el acceso de todos a la atención sanitaria.
6. 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.
7. Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
8. 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.



**NORMAS DE COMPORTAMIENTO MÍNIMO EXIGIBLE A PACIENTES, FAMILIARES O ALLEGADOS PARA RESPETAR DERECHO A INTIMIDAD, CULTURA, CREENCIAS, VALORES Y DIGNIDAD DE PERSONAS.**

**Normas generales**

- Tratamiento con respeto evitando el tuteo.
- Evitar “presencias innecesarias” en las exploraciones.
- Evitar conversaciones o comentarios superfluos al margen que transmitan menosprecio ante otros pacientes y personal del hospital por su raza, procedencia social, sexo o religión, así como de la evolución clínica de los pacientes.
- Mantener el aseo.
- Respetar el descanso del compañero de habitación, sobre todo en postoperatorio reciente.
- Contribuir a la limpieza de las instalaciones, evitando tirar gasas y otros objetos.
- No intentar informarse del proceso de otros pacientes no familiares, sólo porque son “conocidos”, ni transmitir diagnósticos ajenos.

**En Consulta**

- Informe a su médico si tiene motivos religiosos para evitar transfusiones.
- Comprenda que la hora de asistencia a consulta es orientativa, evite discusiones en caso de espera.
- Respete su turno, no interrumpiendo otras consultas, piense que a usted tampoco le gustaría ser molestado.

**En Planta**

- Mantener despejados los pasillos.
- Respetar el silencio en pasillos y tono apropiado dentro de las habitaciones.
- Salir de las habitaciones al pase de visita debiendo ir a la sala de entrada a la planta.
- Utilizar las medidas de separación (cortinas, biombo,...) en habitaciones, salas de observación y de exploración en situaciones de intimidad.
- El hospital no se hace cargo de los objetos personales que el paciente y/o familia tengan.



# HORARIO DE VISITAS

Los horarios de visitas están sujetos al PLAN DE CONTINGENCIA frente a la pandemia por Covid-19 que en cada momento establezca el Gerente del Hospital.