



INDICE

Normas Generales.

Estancia.

Visitas.

Otros Servicios:

Servicio de Admisión.

Servicio de Atención al Paciente.

Servicios Religiosos.

Cafetería.

Prensa.

Cajero.

Carta de Derechos y Obligaciones.

Derechos de los Pacientes.

Obligaciones de los Pacientes.

Directorio de Hospitales y Servicios..

Teléfonos de interés.



La Dirección y todos los profesionales del Hospital General Yagüe, le damos la bienvenida. Ponemos a su servicio todos nuestros medios humanos y materiales para que mejore su salud, a la vez que trataremos de que se encuentre lo más cómodo posible.

En este folleto encontrará información sobre las normas del Centro, algunas indicaciones que le ayudaran a orientarse en el mismo, así como la Carta de Derecho y Deberes de los Pacientes.

Gracias por confiar en nosotros.

LA DIRECCION

NORMAS GENERALES

El Hospital es de todos, y por eso debemos contribuir a su cuidado, respetando sus instalaciones y normas de funcionamiento.

Una vez en el Hospital se halla bajo nuestro cuidado, deberá seguir nuestras indicaciones, su colaboración es importante para su recuperación.

Las comidas forman parte del tratamiento y su elaboración está vigilada por una dietista. Respete las indicaciones y no coma ni beba nada que no le sea proporcionado por el personal de la Unidad de Hospitalización.



Sí necesita salir de la Unidad en la que se encuentra ingresado, deberá comunicarlo al personal de enfermería, ellos le indicaran la conveniencia o no de hacerlo en ese momento.

Sí Ud. trabaja, debe solicitar en el Servicio de ADMISIÓN el documento que acredite que está Ud. ingresado en el Hospital, para entregarle a su médico de Atención Primaria, quien extenderá los correspondientes partes de baja laboral.

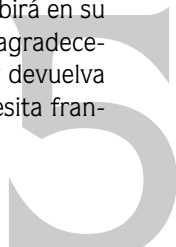
Ud. Y su familia tienen derecho a recibir información de su estado por parte del médico que le atiende. En la Unidad de Hospitalización le será facilitado el horario de INFORMACION MEDICA

No podrá salir del Hospital hasta no haber sido dado de alta, ésta le será notificada con tiempo suficiente para que pueda comunicárselo a su familia. No obstante, si Ud. desea marcharse en contra de la opinión de su médico, podrá solicitar un ALTA VOLUNTARIA.

En el momento del ALTA se le proporcionara un informe clínico, en el cual quedaran reflejadas las actuaciones realizadas, la impresión diagnóstica y el tratamiento a seguir. Conviene que entregue una copia de este informe a su médico de Atención Primaria.

Una vez haya recibido el alta y siempre que su situación se lo permita, agradeceríamos abandone el Hospital para facilitar el ingreso a otro paciente.

Una vez dado de alta recibirá en su domicilio una Encuesta. Le agradeceremos que la cumplimente y devuelva en el sobre adjunto (no necesita franqueo).



ESTANCIA

La ropa de cama, pijama, bata y toalla será facilitada por el Hospital. Ud. debe traer un neceser con productos de higiene personal y zapatillas.

Si tiene dinero o algún objeto de valor comuníquelo al personal de la Unidad, ellos avisaran al Servicio de Seguridad y éste cuidara de sus pertenencias hasta que Ud. lo desee. El Hospital no se responsabiliza de la desaparición de los objetos que no estén siendo custodiados.

Coloque cuidadosamente sus prótesis, sus lentes, etc. en un lugar seguro y controlado, para evitar cualquier accidente del cual, el Hospital no se hará responsable.

Sí está siguiendo algún tratamiento, padece algún tipo de alergia o presenta intolerancia a algún alimento, comuníquelo al personal de enfermería.

Los horarios aproximados de comida son:

Desayuno:	de 8 y 9
Comida:	de 12 y 13
Merienda:	de 16,30 y 17,30
Cena:	de 19 y 20

A las 23 horas se les ofrecerá una dieta ligera.

Las televisiones de las habitaciones funcionan con tarjetas.

Respete las normas de convivencia, mantenga bajo el volumen de radios y televisores, tenga en cuenta que prevalece el derecho al descanso de los pacientes y manténgalos apagados cuando el médico o personal sanitario pasen visita.

Para los niños el horario de televisión es de 13 a 21 horas.

Si Ud. desea hacer llamadas telefónicas, puede encontrar teléfonos públicos en los vestíbulos de las Unidades de Hospitalización. Si sus familiares o allegados desean llamarle. Le detallamos a continuación los teléfonos donde deben hacerlo:

Llamadas de 13 a 22 horas.

1ª y 8ª planta	947.24.23.20
2ª, 4ª y 6ª planta	947.21.89.63
3ª, 5ª y 7ª planta	947.21.98.35
Averías "Julián"	605.46.12.45

Los niños ingresados, en edad escolar, y siempre que su médico no lo contraindique, podrán acudir al "Cole" en el Aula Escolar que está en el vestíbulo de la 7ª planta. El horario es de lunes a viernes de 9,30 a 12,30 horas y de 2,30 a 4,30 horas.

Como en todo establecimiento público, en el Hospital está prohibida la venta y consumo de tabaco.



VISITAS

Es un derecho de los pacientes estar junto a sus familiares en el transcurso de la hospitalización.

Por ello la Dirección de este Hospital, y por el beneficio de los pacientes, solicita la colaboración de los familiares con todos los profesionales asistenciales.

Recomienda no permanecer en la habitación más de dos acompañantes por cada pacientes en las horas de visita.

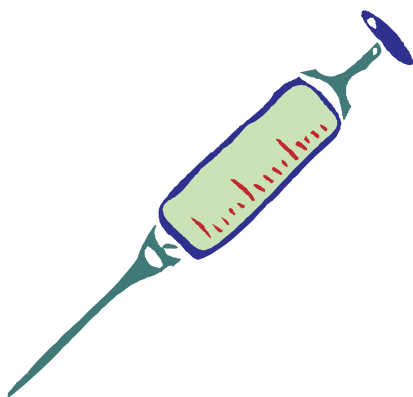
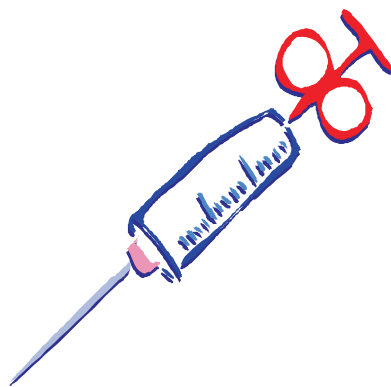
Durante las horas de mayor actividad asistencial (entre las 9 y las 12 horas) convendría evitar la permanencia en la habitación de toda personas que no sea estrictamente necesarias y autorizada por el personal sanitario.

No se permite la entrada a menores de 12 años, puesto que puede resultar perjudicial para su salud.

No está permitida la entrada de alimentos o flores, excepto en la planta de Obstetricia.

Procure que sus familiares y allegados cooperen y respeten las normas del Hospital: prohibición de fumar, (Real Decreto 192/1988), no hablar alto, no permanecer en los pasillos, etc.

Al tratarse de habitaciones compartidas, debe respetar a los demás pacientes.



OTROS SERVICIOS

SERVICIO DE ADMISIÓN.

En este Servicio se encargarán de formalizar su ingreso, para ello no debe olvidar traer: la tarjeta sanitaria, el Documento Nacional de Identidad y si tiene, el Protocolo de Ingreso. Si su ingreso fue desde Urgencias, indique a algún familiar o allegado que acuda a Admisión por si fuera necesario comprobar los datos de su afiliación.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE.

Está ubicado en la Planta Baja, permanece abierto desde las 8 horas hasta las 22 horas, de lunes a viernes.

En este Servicio le informaremos y orientaremos en lo que se refiere a trámites, gestiones, dudas, etc. relacionadas con la asistencia en nuestro Centro

Tramitaremos sus reclamaciones y nos serán de gran valor sus sugerencias

sobre el Servicio y la atención que recibe. Adjunto a este folleto, le facilitamos un impreso por si desea hacer sus sugerencias por escrito. Puede entregarla en éste Servicio, o bien depositarla en un buzón colocado a tal fin en el vestíbulo del Hospital.

Es posible que reciba una Encuesta de Pos-hospitalización en su domicilio. Le agradecemos su amabilidad al rellenarla, puede remitírnosla por correo en el sobre que se le facilita. Las respuestas obtenidas nos permitirán mejorar la calidad de los cuidados prestados en nuestro Hospital.

Existe un equipo de Trabajadoras Sociales que le informaran y/o gestionarán los recursos sociales disponibles, que posibiliten que su reinserción a la vida cotidiana se haga de la mejor forma posible.



SERVICIOS RELIGIOSOS.

La Capilla está en la Planta Baja, en la entrada están expuestos los horarios de misa, no obstante, si precisa la visita del Capellán, comuníquelo a la enfermera.

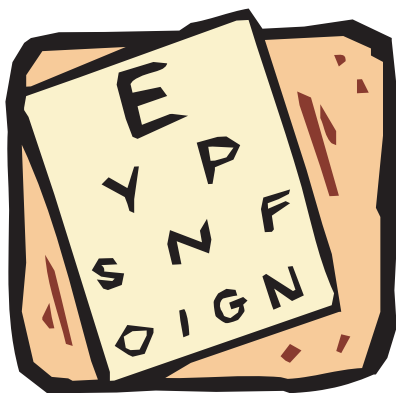
Si Ud. precisa de los Servicios Religiosos de confesiones no católicas, comuníquelo a la Supervisora de la planta o en el Servicio de Atención al Paciente.

CAJERO AUTOMÁTICO.

Están situados en el Vestíbulo de la Planta Baja.

CAFETERÍA.

Situada en la Planta Baja del Hospital, está abierta desde las 8 hasta las 21 horas. Si sus acompañantes lo desean, en la misma se sirven comidas. Está totalmente prohibido el acceso de pacientes a este recinto.



PRENSA.

El quiosco está situado en el exterior del Hospital, dentro del recinto del mismo. El horario es Lunes a Viernes de 7,30 a 19 horas ininterrumpidamente. Sábados, Domingos y Festivos de 8 a 16 horas.

CATÁLOGO DE 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 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.

4.- 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.

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.

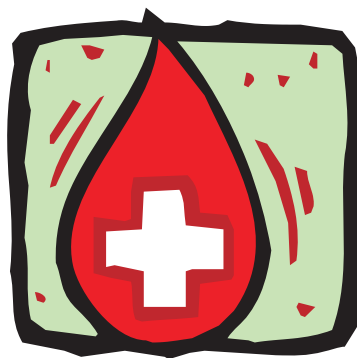
2.– Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.

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



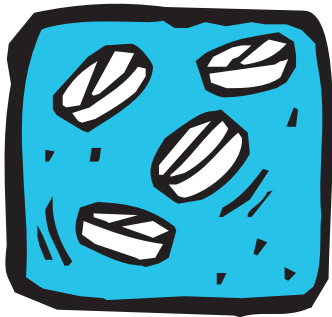
de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.

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:

7.– Derecho a conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un riesgo para la salud pública



ca 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.

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

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

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

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

Reclamaciones y Sugerencias y Participación:

12.– 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.

13.– 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 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.

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.

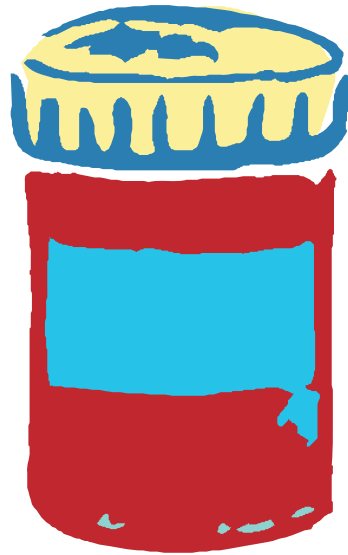
10.– Derecho a la libre elección de profesional sanitario y centro conforme a lo previsto en la legislación aplicable.

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 de docen-

cia, 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 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:

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 éste 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:

– 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

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 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 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.

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.



TELÉFONOS DE INTERÉS

Hospital G. Yagüe

Centralita	947 28 18 00
Información	947 28 18 18
Atención al Paciente	947 28 18 08
.	947 28 17 78



Hospital Divino Valles

Centralita	947 23 50 11
Consultas	947 22 14 56
.	947 22 16 43

Hospital Militar

Centralita	947 25 62 46
----------------------	--------------

Hospital Fuentebermeja

Centralita	947 25 62 36
----------------------	--------------

DIRECTORIO DE SERVICIOS

Hospital G. Yagüe

SOTANO UNO

Hospital de día, Consulta de Oncología, Urgencias, Hematología, Unidad del Sueño, Anatomía Patológica, Neurofisiología

PLANTA BAJA

Admisión, Atención al Paciente, Radiología, Laboratorio, Capilla, Cafetería

PLANTA PRIMERA

Digestivo, Hematología, Nefrología, Hospitalización a Domicilio, Oncología

PLANTA SEGUNDA

Neurocirugía, Neurología, U.C.I. Neumología, Cardiología, UCSI

PLANTA TERCERA

Cirugía General, Cirugía Vascular

PLANTA CUARTA

Traumatología, Cirugía Plástica

PLANTA QUINTA

Ginecología, Patología Obstétrica, Obstetricia

PLANTA SEXTA

Oftalmología, Otorrinolaringología, Urología

PLANTA SÉPTIMA

Cirugía Infantil, Preescolares, Lactantes, Neonatos

PLANTA OCTAVA

Medicina Interna

Centro Especialidades

PLANTA SOTANO

Radiología

PLANTA BAJA

Consultas de Medicina Interna, Consultas de Cirugía Vascular, Consultas de Neurocirugía, Consultas de Cirugía General, Citaciones

PLANTA PRIMERA

Consultas de Pediatría, Consultas de Cirugía Pediátrica, Consultas de Digestivo

PLANTA SEGUNDA

Consultas de Otorrinolaringología

PLANTA TERCERA

Consultas de Toco-ginecología

PLANTA CUARTA

Consultas de Neumología, Consultas de Cardiología

PLANTA QUINTA

Consultas de Neurología, Consultas de Oftalmología, Consulta de Psicología

BLOQUE 3

PLANTA BAJA

Radiología

BLOQUE 2

PLANTA PRIMERA

Unidad Psiquiátrica, Tercer distrito de

BLOQUE 1

PLANTA TERCERA

Servicio de Derm, Consultas de Aler

PLANTA SEGUNDA

Consultas de Car, Consultas de Ane, Consultas de Reu

PLANTA BAJA

Citaciones, Información

Hospital Divino

SOTANO

Farmacia, Resonancia-escan

PLANTA BAJA

Banco de Sangre, Trabajadora Soci, Cafetería

PRIMERA PLANTA

Consultas externa
. Cardiología
. Anestesia
. Neurología
. Neumología
. Medicina intern

Hospital Militar

BLOQUE 4

Servicio de Rehabilitación

ca Infanto-Juvenil
Salud Mental

atología
rgia

diología
stesia
matología

o Valles

her

al

as:

na

- . Oftalmología
 - . Traumatología
 - . Hematología
 - . Ginecología
 - . Urología
 - . Cirugía General
- Laboratorio
Radiodiagnóstico
Rehabilitación
Radioterapia

SEGUNDA PLANTA

- Unidad de Cirugía sin Ingreso (UCSI)
URPA
Urgencias
Admisión
H. de día Alzheimer
Consulta Cirugía Plástica
Consulta de Endocrino
Medicina Nuclear
Instituto Anatómico Forense

TERCERA PLANTA

- Psiquiatría:
. Unidad de Agudos
. Hospital de Día
. 5ª distrito de Salud Mental
. Consulta Infanto Juvenil
Capilla

CUARTA PLANTA

- Neumología, Endocrinología

QUINTA PLANTA

- Cirugía

SEXTA PLANTA

- Medicina Interna

SÉPTIMA PLANTA

- Medicina Interna, Oncología
Radioterápica

OCTAVA PLANTA

- Medicina Interna



Hospital Fuentebermeja

SOTANO

- Cocina,
Almacenes,
Archivo,

PLANTA BAJA

- Información,
Area de administración,
Area de Trabajo Social,
Centro de Rehabilitación Psicosocial
(CRPS),
Area de Terapia,
Cafetería.

PLANTA PRIMERA

- Unidad de Rehabilitación
Hospitalaria,
Dirección,
Capilla.

PLANTA SEGUNDA

- Unidad Residencial psiquiátrica.

PLANTA TERCERA

- Salón de Actos.
Biblioteca.



Complejo Asist

Asistencial de Burgos

Complejo Asistencial de Burgos



Hospital G. Yagüe

Hospital Divino Valles

Hospital Fuentebermeja

Hospital Militar

Centro Especialidades

GUÍA DE INFORMACIÓN PARA EL PACIENTE



Junta de
Castilla y León

