

GUÍA de INFORMACIÓN

Hospital Santa Clotilde



HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS





Bienvenida

Le damos la **Bienvenida** al Hospital Santa Clotilde de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

Permanecerá temporalmente ingresado en nuestro Centro Sanitario hasta que se establezca el proceso por el que se le ha derivado y su médico le dé el alta hospitalaria.

Para controlar clínicamente sus patologías y valorar el tipo de tratamiento que le procure la máxima recuperación funcional posible, se le asignará un médico especialista responsable de su proceso asistencial, junto a un equipo de profesionales multidisciplinar -enfermería, médico rehabilitador, fisioterapeuta, trabajador social, psicólogo, terapeuta ocupacional y agente espiritual-, que establecerán el plan terapéutico.

Nuestra Institución basa su organización en los **valores de Hospitalidad, Calidad, Respeto, Responsabilidad y Espiritualidad**, de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

El Servicio de Atención al Paciente le informará del funcionamiento del Hospital y le hará entrega de la **Carta de Derechos y Deberes** que tiene como paciente.

Una vez finalizado **su plan terapéutico**, se le entregará un **informe de alta** detallado con todas las indicaciones que deberá llevar a su médico de Atención primaria y especialistas habituales.

*Le agradecemos su confianza
y le deseamos una pronta recuperación.*



Información de Utilidad

Ingreso y Hospitalización

A su llegada a la unidad de hospitalización será recibido por el equipo de enfermería que le informará del funcionamiento de la habitación y de las normas particulares de la planta, también le informará del equipo asistencial responsable de su atención integral que, junto con el equipo médico, realizará una primera valoración de su situación clínica.

Notifique en ese momento si tiene alergias a alimentos, materiales o medicamentos, así como el tratamiento que recibe usted de forma habitual. Durante su estancia no debe tomar ningún medicamento no prescrito por el equipo médico responsable.

Puede traer consigo los útiles de aseo personal básicos. Evite tener en la habitación objetos de valor. El Hospital no se puede hacer responsable de ellos.

Durante su estancia debe permanecer en la Unidad en la que se encuentra ingresado y no debe abandonarla sin autorización. Le recomendamos acudir al **Servicio de Admisión** acompañado de un familiar o tutor, para formalizar los trámites administrativos de su ingreso.

En el momento del ingreso se debe aportar el **documento nacional de identidad (DNI), la tarjeta sanitaria o póliza de asistencia médica y la orden de ingreso o el informe médico.**



Visitas y Acompañantes

| El horario de visitas es de 9:00 h. a 22:00 h.

Dentro del horario permitido, podrán visitar al paciente cuantos familiares deseen, pero nunca se permitirá que lo hagan más de 2 personas a la vez.

Debe tener en cuenta que en ocasiones el paciente prefiere estar solo y descansar. Otras veces, el compañero/a de habitación no desea recibir visitas, bien por recomendación médica o de enfermería, y es conveniente restringirlas.

Fuera de este horario sólo podrán estar acompañando a los enfermos las personas autorizadas por el médico y personal de enfermería. No se dispone de cama ni servicio de comida para acompañante. Tampoco se permiten objetos personales de acompañantes o familiares.

Las principales actividades médicas y de enfermería se realizan por la mañana. Por ello, y con el fin de facilitar su labor, mientras se efectúen las actividades sanitarias, deberán abandonar la habitación para preservar la intimidad y confidencialidad.

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).

Sea **respetuoso con el uso del móvil**.

Le recordamos la **prohibición de fumar** en todo el recinto, incluidas las zonas ajardinadas.

El Hospital apuesta por la **responsabilidad social** y busca lograr disminuir al máximo el impacto generado en el medio ambiente por nuestra actividad a través de nuestra **política ambiental**. Debido a ello, le recomendamos que haga un uso responsable de los recursos que se ponen a su alcance como son la luz y el agua, y que utilice los puntos de reciclaje habilitados.

- Opte por una ducha rápida y cierre el grifo cuando no es necesario.
- No tire papel desechable de higiene personal al WC, deposítelos en los contenedores situados en su cuarto de baño.
- Aproveche la luz del día y apague luces innecesarias.
- Cierre las ventanas al usar la calefacción.
- No olvide que el ruido es otro factor contaminante. Procure no hacer más que el preciso.

Visita Médica

| Entre 8:00 h. y 15:00 h. de lunes a viernes.

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

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. No dude en preguntarles todo lo que desee saber sobre su enfermedad. La información sólo se le dará a usted y a sus familiares más directos. 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.

Puede solicitar lugar y horarios de información médica en su planta. Consulte y comente con su enfermera todos los detalles relativos a su hospitalización y cuidados.



Identificación de Profesionales

Todos los profesionales del Hospital llevan tarjeta identificativa.



1. Pijama verde: Área quirúrgica.
2. Pijama blanco con ribete rojo: Enfermeras, fisioterapeutas, terapeuta ocupacional.
3. Pijama blanco con ribete azul: Auxiliar Enfermería.
4. Pijama azul: Personal de Limpieza.
5. Uniforme azul: Personal de Admisión y documentación clínica.

Alta Hospitalaria

Su médico decide el momento oportuno del alta hospitalaria, por lo que ha de **seguir sus recomendaciones**. Si tiene conocimiento con antelación del alta es recomendable que avise a sus familiares o allegados puesto que ello, nos ayudará a programar y coordinar su traslado en las condiciones más favorables para su situación, de manera que se mantenga siempre la continuidad de la atención que necesita.

Revise la habitación antes de abandonarla y compruebe que no ha dejado nada olvidado.

Entregue todo el material facilitado por el hospital antes de su marcha (pijama, toallas y otros enseres) y así contribuirá a mantener y mejorar el uso de los recursos disponibles.

Recoja su **informe de alta** para entregar a su médico de cabecera o especialista habitual.

En el caso de que, por su propia voluntad, decidiera finalizar su estancia, tiene la obligación de solicitar un impreso de **alta voluntaria** para dejar constancia de su decisión.

Comidas

Desayuno: 9:00 h.

Comida: 13:15 h.

Merienda: 16:30 h.

Cena: 20:30 h.

Para un mejor control debe consumir la comida preparada en nuestra cocina, elaborada por el Servicio de Dietética, y prescrita acorde con sus necesidades por el equipo médico.

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

Comunicación con el Exterior

Este servicio funciona mediante centralita.

Para realizar llamadas al exterior marque el 9.

El importe de la llamada deberá abonarse en el Servicio de Admisión. Se podrán recibir llamadas telefónicas en la habitación en horario de 14 a 21 horas.

TV en las Habitaciones

La habitación dispone de una TV que funciona mediante pago previo en la **máquina expendedora situada en la Entrada Principal**. Por favor, no utilice volúmenes altos que puedan molestar a otros pacientes ingresados. No se permite aparatos de TV particulares en la habitación.

Se dispone de un canal interno de TV. Pulse el **canal 30** en el mando.

Consultas Externas

Solicitud de cita previa en el Servicio de Admisión.

Horario de lunes a viernes de 8:00 h. a 20:00 h.

Teléfono: +34 942 217 711



Wifi

En el momento de su ingreso en el hospital se le entregará una clave de acceso gratuito a la red wifi.

Servicio de Cafetería

Situada en la Planta Baja.

Horario de lunes a domingos de 8:30 h. a 19:00 h.

Abierto para familiares de los pacientes y público. Se sirven desayunos, menús, así como platos combinados y bocadillos.

Se dispone de máquinas expendedoras en Salas Comunes.

Servicio de Peluquería

Situada en la Planta Primera.

Solicitar hora y precios en el Servicio de Información-Admisión.

Aparcamiento

El Hospital dispone de un aparcamiento de pago por tiempo, en el interior del recinto. La máquina del cajero está situada en el acceso a la Entrada principal, consulte las tarifas reducidas.

Jardín y Áreas de Descanso

En el interior del recinto hospitalario dispone de áreas ajardinadas de gran valor natural para paseos y descansos.

Taxi y Autobús

Dispone de paradas de autobús y taxi próximos a la entrada al recinto del Hospital.

Seguridad y Actuación ante Emergencias

El Hospital dispone de **servicio de vigilancia** y protocolos de seguridad en emergencias ensayados y seguros.

Fíjese en la señalización de emergencia, salidas disponibles y extintores más cercanos. Todos los pasillos disponen de planos indicativos.

Nos obstaculice recorridos, salidas de evacuación o equipos de extinción.

Si detecta cualquier anomalía en las instalaciones comuníquelo a la mayor brevedad.

En caso de Incendio.

Mantenga la calma, comuníquelo al personal y siga las instrucciones que le den.

En caso de Evacuación.

No utilice los ascensores, y siga las instrucciones del personal del centro.

Protección de Datos

En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ('LOPD'), le informamos de que los datos personales e información que nos facilite serán incorporados en un fichero de datos de carácter personal titularidad del Hospital.

Derechos ARCO

El usuario podrá ejercer gratuitamente sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición ('Derechos ARCO') en los términos legalmente previstos debiendo para ello dirigir correo electrónico a la siguiente dirección: hsantaclotilde@hsjd.es, indicando en ambos casos su nombre y apellidos y adjuntando fotocopia de su DNI.

Anualmente una empresa especializada audita el Sistema de Control Interno sobre el cumplimiento de la Legislación referente a la Protección de Datos de Carácter Personal, en aplicación a lo dispuesto en el artículo 96 del real decreto 1720/2007 de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Directorio de Servicios de Interés

Servicios de Admisión y Documentación Clínica / Información

Admisión principal

Se encuentra situado en la Entrada Principal.

Horario de lunes a viernes de 8:00 h. a 21:30 h.

Horario sábados, domingos y festivos de 9:00 h a 21:00 h.

Teléfono: +34 942 217 711 -ext. 400.

Para formalizar los trámites administrativos de su ingreso le recomendamos venir acompañado de un familiar o tutor.

En el momento del ingreso se debe aportar el Documento Nacional de Identidad (DNI), la Tarjeta Sanitario o Póliza de Asistencia Médica, y la Orden de Ingreso o el Informe Médico.

Admisión de consultas externas

Se encuentra situado en la Entrada al Área de Consultas.

Horario de lunes a viernes de 8:00 h. a 14:30 h.

Teléfono: +34 942 217 711.

Servicio de Atención al Paciente

Se encuentra situado en la Planta Baja.

Solicite cita previa (ext.417).

Horario de lunes a viernes de 9:00 h. a 14:00 h.

Este servicio tiene como objetivo principal informar y asesorar a pacientes, familiares y usuarios en todo lo concerniente al fun-



cionamiento del Hospital. Está a su disposición para recibir y tramitar sugerencias, agradecimientos, reclamaciones o quejas.

Para mejorar la calidad de la atención hospitalaria, es importante que nos hagan llegar su opinión, bien a través de este servicio o bien mediante el buzón situado en la planta baja.

Servicio de Trabajo Social

Situado en la Planta Baja.

Solicite cita previa (ext. 420).

Horario de 9:00 h. a 16:00 h.

Este departamento está disponible para consultas sociofamiliares en relación con el paciente.

Colabora en la resolución de aquellas situaciones en que la enfermedad, tratamiento, hospitalización y pronóstico comportan cambios esenciales en la vida del enfermo y de su familia.

Equipo de Atención Psicosocial (EAPS)

(Programa concertado con la Obra Social La Caixa).

Atención al Duelo

Horario presencial:

De lunes a viernes, de 9:00 h. a 16:00 h. (previa cita).

Atención telefónica:

De lunes a viernes de 16:00 h. a 20:00 h.

Teléfono: 606 231 225.

Atención y soporte psicológico, social y espiritual a pacientes con enfermedades crónicas y avanzadas y a sus familiares. Atención integral al proceso de duelo.

Servicio de Atención Espiritual y Religiosa

Se encuentra situado en la Planta Baja.

Horario de lunes a viernes de 9:00 h a 16:00 h. (ext. 404).

Todos los pacientes disponen del servicio de acompañamiento espiritual y religioso.

Atención Espiritual a Pacientes de Cuidados Paliativos.

La Capilla está situada en la Planta Baja.

Horarios de Misa. Todos los días a las 17:30 h.

Domingos y festivos a las 11:00 h.

Pulse el canal 30 en el mando de la TV los domingos a las 10:30 h.

Servicio de Voluntariado

Situado en la Planta Baja.

Horario de lunes a viernes de 9:00 h. a 15:00 h. (ext.421).

Este servicio es una colaboración solidaria de muchas personas que, libremente, sin ánimo de lucro, y de forma organizada, ofrecen parte de su tiempo a favor de los pacientes hospitalizados, siguiendo los valores de hospitalidad de la Orden de San Juan de Dios.

Obra Social

La Obra Social presta especial atención a las personas más vulnerables de nuestra sociedad, comprometidos en la mejora de sus condiciones de vida. Atiende personas sin hogar, familias en riesgo de exclusión social, infancia, personas con discapacidad y cooperación internacional.



Catálogo de Servicios Sanitarios

Unidades de Hospitalización Médica.

- Geriatría y Recuperación Funcional.
- Geriatría Agudos-Subagudos.
- Cuidados Paliativos.
- Daño Cerebral.

Unidades de Hospitalización Quirúrgica.

- Traumatología.
- Cirugía General.
- Cirugía Plástica.
- Cirugía Vascular.

Unidad de Tráfico.

Hospital de Día Quirúrgico.

Servicio de Rehabilitación y Fisioterapia.

Farmacia Hospitalaria.

Laboratorio de Análisis Clínicos.

Laboratorio de Anatomía Patológica.

Diagnóstico por Imagen.

Consultas Externas:

- Geriatría-Gerontología.
- Anestesia-Preoperatorios.
- Reconocimientos médicos.
- Traumatología.
- Cirugía general.
- Oftalmología.
- Psicología.
- Rehabilitación.
- Podología.



Ayúdanos a Cuidarte

Identifíquese siempre en el servicio de Admisión con su DNI o Pasaporte, y su Tarjeta de Identificación Sanitaria.

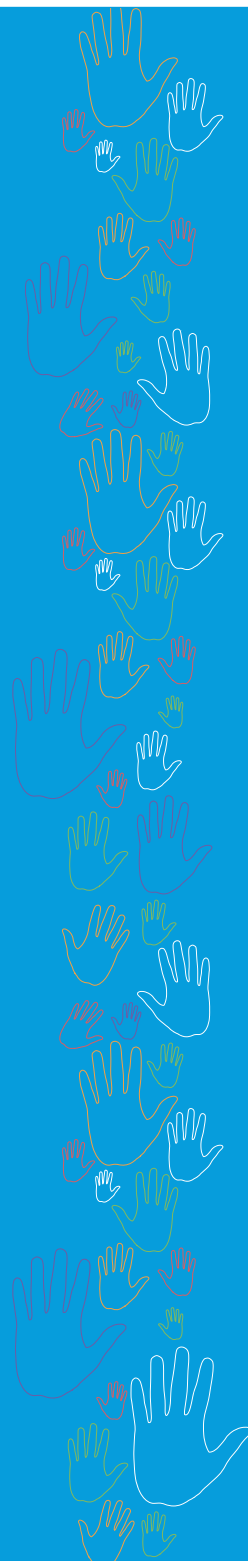
Conozca su tratamiento. Debe saber qué medicamentos está tomando y cómo, cuándo y para qué debe tomarlos. Solicite una lista con todos los medicamentos que tome en la que aparezcan el nombre, la dosis, cuándo y cómo tiene que tomarlos y durante cuánto tiempo. Tenga a mano esa lista en las visitas que haga a su centro de salud u hospital. Incluya en ella los medicamentos sin receta, vitaminas, plantas medicinales, etc... que tome habitualmente.

Compruebe siempre que los informes, recetas, volantes o cualquier otro tipo de documentación están correctamente identificados con su nombre y dos apellidos.

Díganos siempre si es alérgico. Recuerde siempre a las personas que le atienden los productos o medicamentos a los que es alérgico.

No se quede con dudas. Conozca bien sus problemas de salud y el plan de tratamiento que necesita. Consulte sus dudas para que pueda cuidarse adecuadamente.

Deseamos que su estancia en el Hospital sea lo más grata y efectiva para su recuperación.



General Dávila, 35 | 39006 SANTANDER
Tel. 942 217 711 ... Fax 942 219 707



hsantaclotilde@hsjd.es
www.hospitalsantaclotilde.es

