

Guía de acogida para pacientes y familiares

Unidad de Hospitalización de Adultos



Bienvenida

La dirección del **Hospital Ribera Juan Cardona** le da la bienvenida, aprovechando para desearle una pronta recuperación. Debe saber que estamos a su disposición para hacer que su estancia sea lo más cómoda posible.

En esta guía podrá encontrar información básica y consejos que le ayudarán a usted y a su familia a conocer el centro, así como sus derechos y deberes como usuario del sistema sanitario. Si después de su lectura precisa algún tipo de aclaración, contacte con el personal sanitario.

Su hospital

El **Hospital Ribera Juan Cardona** nace en el seno de la Fundación Santo Hospital de Caridad, históricamente vinculada a la ciudad de Ferrol, con más de 500 años de servicio asistencial a toda la comarca, con lo que los orígenes de este Hospital se remontan a finales del siglo XV.

El **Hospital Ribera Juan Cardona**, inicia la labor de asistencia sanitaria en el año 1782, abarcando toda la Comarca de Ferrol. Las instalaciones que hoy conocemos, fueron inauguradas en 1974 y desde entonces ha ido creciendo y adaptando sus instalaciones, tecnología y servicios a las actuales exigencias sanitarias, siempre en busca de la excelencia sanitaria y del mejor servicio y atención que podamos ofrecer a nuestros pacientes.

Nuestro agradecimiento para quienes durante todos estos años han depositado su confianza en nosotros, y nos ponemos a disposición de nuestros actuales y futuros usuarios para que su estancia en nuestras instalaciones sea lo más resolutiva y confortable posible. La atención al paciente, el prestigio de su cuadro médico, la actualización tecnológica, la oferta médica integral y el confort, constituyen los pilares básicos de **Hospital Ribera Juan Cardona** para avanzar siempre hacia la mejor calidad asistencial, que es nuestro objetivo irrenunciable, y hacen que nuestro hospital sea una referencia de la sanidad privada en la provincia.

Nuestra misión es cuidar a las personas que nos confían su bien más preciado, que es su salud. Los usuarios constituyen el objetivo fundamental de todas nuestras actuaciones. Por ello trataremos de ofrecerles en todo momento la máxima cercanía y el mejor tratamiento médico, para que su estancia en el **Hospital Ribera Juan Cardona**, además de resolver su problema de salud, sea lo más grata posible.



Para ubicarse más fácilmente dentro del Hospital contamos con una distribución de los distintos servicios y áreas:

Planta cuarta

Unidad de Hospitalización

Biblioteca

Ropería

Almacén

Planta tercera

Unidades de Hospitalización.

Departamento de Gestión de Personas.

Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Aula de Formación.
Despachos Médicos.

Planta segunda

Unidad de Hemodiálisis N°2.

Unidades de Hospitalización.

Unidad de Endoscopia.

Unidad de Pruebas Cardiológicas
Rehabilitación

Unidad de Neurofisiología.

Despachos Médicos.
Consultas Externas.

Planta primera

Gerencia.

Dirección Administrativa.
Atención al Paciente.
Área de Administración.

Dirección Médica.

Jefatura de Enfermería.
Unidades de Hospitalización.

Pediatría.

Despachos Médicos.
Unidad de Hemodiálisis N°1.

Planta baja

Recepción e Información.
Admisión de pacientes.
Capilla.
Cafetería.
Salón de Actos.
Consultas Externas.
Cocina.
Servicios Generales.

Vestuarios.
Servicio de Mantenimiento.
Radiodiagnóstico.
Anatomía Patológica.
Análisis Clínicos.
Microbiología.
Banco de Sangre.

Bloque Quirúrgico.
Central de Esterilización.
Urgencias.
Unidad de Reanimación y Cuidados Intermedios.
Rehabilitación y Fisioterapia.
Farmacia.

Planta inferior

Almacén General.

Almacén Farmacia.

Lavandería.

Derechos del paciente

1. **Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad**, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico o político.
2. **A la información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder**, y los requisitos necesarios para su uso; y a conocer las normativas de cada centro.
3. A que **se mantenga la confidencialidad** de toda la información relacionada con su proceso y con su estadía en instituciones sanitarias públicas y privadas que colaboren con el sistema público.
4. **A ser advertido de los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos** que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, y que en ningún caso, podrán comportar peligro adicional para su salud.
Con todo, será imprescindible la previa autorización y por escrito, del paciente, y la aceptación por parte del médico y de la dirección del correspondiente centro sanitario.
5. **A recibir información completa y continuada** en términos comprensibles por parte del médico, de su diagnóstico, tratamiento, posibles alternativas, pronóstico y evaluación.
6. **A recibir una asistencia integral y continuada** de acuerdo su enfermedad y a las posibilidades del centro.
7. **A la libre elección** entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:
 - A) Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
 - B) Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, entonces el derecho les corresponderá a sus familiares o personas a él allegadas.
 - C) Cuando la urgencia no permita demoras, por poder ocasionar lesiones irreversibles, o existir peligro de fallecimiento.

8. **A conocer el nombre del médico y de los responsables de su asistencia.** En el caso de su ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
9. **A acceder su historia y a obtener los informes** y resultados que se incluyen en ella, y a que se le extienda un certificado de su estado de salud, cuando su exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria.
10. **A negarse al tratamiento**, excepto en los casos señalados en el apartado 7 y a optar por abandonar el centro, incluso antes de ser dado de alta, debiendo para eso, solicitar el alta Voluntaria.
11. A tener **una estadía en el centro lo más corta posible.**
12. A participar, a través de las instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias, en los términos establecidos en esta ley, y en las disposiciones que la desarrollan.
13. A que quede constancia por escrito de todo su proceso. Al finalizar la estadía del usuario en una institución hospitalaria, el paciente, familiar o persona a él cercana recibirá su información de alta.
14. **A utilizar las vías de reclamación** y de propuesta de sugerencias que estime oportunas en los plazos previstos. En un o en otro caso, deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.
15. **A elegir el médico** y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones contempladas en esta ley, en las disposiciones que se dicten para su desarrollo, y en las que regule el trabajo sanitario en los centros de salud.
16. **A obtener los medicamentos y productos sanitarios** que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos que establezca reglamentariamente la Administración del Estado.
17. **Derecho a tener acompañamiento** de una persona que mantenga vínculos familiares o de hecho, o por una persona de su confianza.

Deberes del paciente

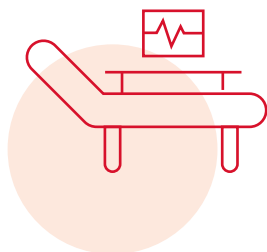
1. Colaborar, tanto usted como sus familiares, en el cumplimiento del reglamento de los centros.
2. Tratar con respeto a la persona que atiende a los pacientes.
3. Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria, comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.
4. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.
5. Adoptar una actitud personal que contribuya a mantener la limpieza, tranquilidad, y silencio en el centro.
6. Responsabilizarse del uso acomodado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en el que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral, o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.
7. En el caso de Alta Voluntaria, firmar los documentos que eximen al centro de cualquier responsabilidad.
8. Facilitar información veraz de sus datos de filiación y del estado de salud que sean necesarios en su proceso o sean solicitados por razones de interés general.

Información Personal

Para que usted conozca al personal sanitario con el que trata más frecuentemente, los profesionales del Hospital llevan una **tarjeta de identificación con su nombre, apellidos y puesto de trabajo**.



Estancia



En el cabecero de la cama dispone de un timbre de llamada que podrá utilizar para contactar con el equipo de enfermería que le atiende, quienes responderán a su llamada en el menor tiempo posible.

Pedimos su colaboración para hacer un buen uso de las instalaciones. **Si durante su estancia carece de cuidador y/o acompañante, o se queda sólo temporalmente, avise al personal de enfermería.**

Seguridad del Paciente

En todo momento debe llevar la **pulsera identificativa blanca** que se le facilitará en el ingreso y donde aparecerá su nombre y fecha de nacimiento, entre otros datos.



Confirme que los datos coinciden con los suyos y en caso de no ser así, o por rotura o deterioro de la misma, comuníquelo al personal para que la sustituya.

Evite las caídas durante el ingreso hospitalario pidiendo ayuda al incorporarse, desplazarse, y siempre que lo necesite. Mantenga libre de enseres los espacios de la habitación y utilice zapato antideslizante para deambular.

El personal extremará las medidas necesarias para prevenir las caídas, **bajando el plano de la cama** siempre que sea posible entre otros cuidados. **Invite a las personas que le visiten a que se laven o higienicen las manos antes y después de atenderle.** En el caso de que sienta dolor, no dude en indicárselo a los profesionales sanitarios. **Si cree que nos alejamos del tratamiento terapéutico o existe alguna cuestión que le inquiete, por su seguridad, no tema en manifestarlo.**

En caso de aislamiento, pregunte a los profesionales sanitarios cuáles son las medidas adicionales que deben cumplir, tanto usted, como sus acompañantes.

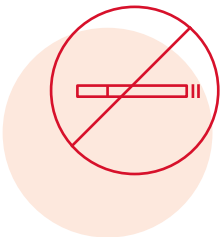
Otros aspectos importantes

- El médico le visitará en su habitación cada día, salvo los fines de semana y festivos, que se realizará cuando su estado de salud así lo requiera.



- La información relativa a su proceso le será facilitada a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo al artículo 5 de la Ley básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

- Con carácter general **no se dará información clínica a sus allegados por teléfono** ya que el hospital debe velar por su intimidad y confidencialidad.
- Si tiene dudas sobre la información recibida, solicite cuantas aclaraciones estime oportunas a los profesionales relacionados con su proceso asistencial.
- Si no desea que se facilite información a algún familiar próximo, comuníquelo.

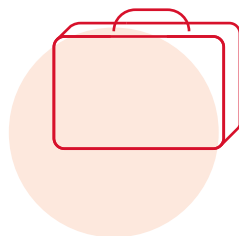


- Le aconsejamos **no traer al hospital dinero ni objetos de valor**. Si es su caso, entréguelo a un familiar para que los guarde o informe al personal de enfermería para que se proceda a la custodia de los mismos. **El hospital no se hará responsable de su posible pérdida.**

La legislación vigente **prohíbe fumar en el hospital** (Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo).

En caso de emergencia avise al personal del hospital y siga en todo momento **las instrucciones** que le proporcionen los profesionales. En su habitación encontrará el plano de ubicación y las consignas de actuación en caso de emergencia.

En el momento de su ingreso, los profesionales de enfermería le recibirán para explicarle los detalles de su estancia, aclararle **cualquier duda que pudiera tener sobre visitas, horario de información y cuanto sea de su interés.**



Enseres personales

Durante el ingreso se le facilitará ropa de cama, pijama, camisón y toallas que serán sustituidos durante su estancia con la frecuencia que precise.

Es aconsejable que aporte sus productos de aseo personal como desodorantes, espuma de afeitar, etc. Si es portador de algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes, etc., **procure mantenerlas en un lugar seguro** y controlado para evitar su deterioro o extravío. En caso contrario, el hospital no se hará responsable de posibles incidencias.

Visitas

- **Puede recibir visitas** sin que existan horarios para ello aunque es recomendable que se **respeten las horas de mayor actividad y las de descanso**. Del mismo modo, es aconsejable que se **limite** en la medida de lo posible **la visita de niños**.

Tratamientos habituales

- Si sigue algún tratamiento, indíquelo a su médico y a los profesionales de enfermería en el momento de su llegada a la unidad de hospitalización.
- Recuerde: no tome ningún medicamento sin conocimiento del personal sanitario.
- Si se le indica que debe continuar con su tratamiento habitual, los profesionales de enfermería serán los encargados de administrárselo.
- Asegúrese de que los profesionales médicos y de enfermería que le atienden conocen cualquier alergia o problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc.)

Dieta

- Si padece **intolerancia o alergia** a algún tipo de alimento, **indíquelo** para que no se incluya en la dieta. Si usted requiere algún tipo de **restricción dietética por sus hábitos personales**, por favor comuníquelo al equipo asistencial para que valore la posibilidad de pautarlo.
- Le recordamos que los **menús** ofrecidos en los distintos horarios son **exclusivamente para los pacientes**.
- Si no existe contraindicación, en el desayuno se le servirá una botella de agua para que pueda hacer uso a lo largo del día.



La **dieta** que se le ofrece forma **parte de su tratamiento médico** y requiere de seguimiento y supervisión por parte de los profesionales sanitarios que le atienden.

Es por eso que pedimos que **no tome alimentos fuera de la dieta** que le proporcionamos **sin ponerlo previamente en conocimiento del personal sanitario** para éste pueda valorar sus posibles interacciones con el plan terapéutico...

Consentimiento informado

Para la realización de determinadas pruebas o intervención quirúrgica se le pedirá su consentimiento por escrito. Para ello su médico **le explicará en qué consiste** la intervención o la prueba a la que va a ser sometido y cuáles son sus riesgos, además de los posibles beneficios para el tratamiento de su dolencia.

Antes de someterse a la prueba / intervención siempre tendrá el derecho de revocar el consentimiento. Existen algunas excepciones al consentimiento informado:

- Rechazo explícito de toda información por el paciente.
- Grave peligro para la salud pública.
- Situación de urgencia real y grave que no admite demora.
- Imperativo legal.
- Incompetencia/Incapacidad del paciente.

Alta hospitalaria

- El día del alta se le entregará un informe sobre la evolución de su enfermedad, el tratamiento que debe seguir, y los síntomas/signos de alarma que puede sugerirle que necesita atención médica. Pregunte a los profesionales médicos y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto antes de abandonar el hospital.
- No olvide llevar el informe de alta le facilitaremos la cita o le indicaremos que contacte con Admisión.

Valore nuestro servicio

Es probable que tras el alta nos pongamos en contacto con Ud. por email o teléfono para evaluar su experiencia como usuario. Le agradecemos de antemano su colaboración para ayudarnos a mejorar la atención que le ofrecemos.



Teléfonos

Las habitaciones disponen de teléfono a través de centralita disponible las 24h del día (981312500).

Servicio Religioso

El Hospital Ribera Juan Cardona dispone de una capilla en la planta baja con los siguientes horarios de servicio religioso:

Lunes a viernes: 11:00 h.

Sábados: 11:00 y 19:00h.

Domingos: 11:00h.

Asimismo, el oratorio de la planta 4 está siempre disponible.

Un sacerdote se ocupa del servicio religioso para las persona de confesión católica ingresadas en nuestro hospital y sus familias y visitantes. Podrá solicitar su servicio de lunes a domingo las 24 horas del día a través del personal de la unidad

Si usted lo desea podemos ayudarle a ponerle en contacto con el representante de la comunidad que usted nos indique.

Transporte y aparcamiento

El hospital está perfectamente comunicado mediante dos líneas de autobuses:

Línea C: Praza Vella-Caranza.

Línea D: Hospital Novoa Santos-Canido.

La parada de Taxi cercana al hospital se encuentra ubicada en la siguiente dirección:

Caranza: Avenida de Castelao esquina Masaia.

Radio Taxi Ferrol: 981 355 555

Tele Taxi Ferrol: 981 351 111

Si usted prefiere utilizar su propio vehículo, tiene a su disposición un aparcamiento propio situado dentro del recinto hospitalario. Recuerde respetar la señalización y las zonas destinadas a ambulancias, urgencias y personas de movilidad reducida.

Cafetería



El Hospital dispone de una cafetería abierta al público, situada en la planta baja, con horario de

De lunes a viernes de 08:00 a 21:30 h.

Sábados y domingos de 08:00 a 16:00 h.

Existen máquinas expendedoras de café, snacks y refrescos que se encuentran colocadas en las diferentes áreas del centro.



Atención al usuario

El horario del Servicio de Atención al Paciente es de Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 h. En él puede gestionar sus quejas, sugerencias y agradecimientos, así como desde cualquiera de los Servicios de Admisión.

También puede trasladarnos su opinión proactivamente a través del correo electrónico miexperiencia@hjcardona.org

Puede solicitar información diríjase al **Servicio de Recepción/información** de lunes a domingo de 08:00 a 22:00 h y para la tramitación de documentación clínica al **Servicio de Admisión** de Lunes a viernes de 08:00 a 21:45 h.

Voluntades anticipadas

Si ud. tiene instrucciones previas comuníquese a su médico. Si no las tiene pero desea realizarlas diríjase al Registro Gallego de instrucciones previas: Hospital Arquitecto Marcide, Unidad de Atención al Paciente. Av de la Residencia s/n.
(981 334 597 - 981 334 070 - 81 334 043)

Servicio de entretenimiento y TV

Todas las habitaciones del hospital disponen de televisores con las siguientes opciones disponibles: cadenas de televisión nacionales y otros canales ofrecidos por TDT.

Las personas sordas pueden solicitar servicio de televisión con subtítulos. Los pacientes tienen a su disposición una red WIFI abierta de uso gratuito.

Para acceder, deberá solicitar sus claves de acceso en el Servicio de Admisión.

Ante cualquier incidencia, revise la configuración de su terminal. El centro, que vigilará el buen funcionamiento de este servicio, no podrá ofrecer asistencia técnica a su dispositivo personal.



Tu opinión nos ayuda a mejorar

¿Nos cuentas tu experiencia
en **Hospitalización**?



Guía de acogida para pacientes y familiares

Unidad de Hospitalización de Adultos



Hospital Ribera Juan Cardona
Rúa Pardo Bazán, s/n,
15404 Ferrol, A Coruña
riberasalud.com