

Manual de Acogida al Paciente

Santa Justa



Índice

Presentación.....	3
Información de contacto	3
Descripción del centro	3
Otros servicios.....	5
Cuadro Médico	6
Normas de ingreso e intervención.....	6
Procedimiento de urgencias.....	7
Atención al Paciente	7
Derechos del Paciente.....	8
Deberes del Paciente	8
Visitantes	9
Normas internas	9
Especialidades	10

Presentación

El Hospital Santa Justa pertenece al Grupo Capiro IDC, grupo sanitario líder en provisión de servicios sanitarios en España, y fue creado en el año 1998. Durante estos años, el Grupo Capiro IDC ha ido incorporando a sus equipamientos nuevas unidades de servicio dotadas con los más avanzados medios y las más evolucionadas tecnologías de la ciencia médica, lo que ha permitido situar a nuestro centro al nivel de los mejores centros médicos del área de salud de Don Benito- Villanueva, y a estar certificado con la Norma Europea ISO 9001-2000.

Los hombres y mujeres que trabajan en el Hospital Santa Justa, apoyados en una alta especialización, están a su servicio las 24 horas del día para proporcionarle una medicina humanizada y una atención constante. Para que el paciente pueda sentirse como en casa.

El Hospital Santa Justa tiene concertada la asistencia con las principales compañías sanitarias (ADESLAS, ASISA, CAJA SALUD, CASER SALUD, SANITAS.), mutuas de accidentes y forma parte de la red sanitaria pública gracias a los conciertos de colaboración con el Sistema Público de Salud de España y Portugal.

Información de contacto

Hospital Santa Justa

C/ Concepción, 24

Villanueva de la Serena

06700 Badajoz

Telf. información: 924 84 07 46

Telf. cita previa: 924 84 07 46, de 09:00 a 14:00 de lunes a viernes

Fax: 924 84 56 90

E-mail: serena@idcsa.net

Cómo llegar. El acceso al Hospital puede ser por la calle San Francisco (Urgencias nocturnas) o por la calle Concepción (Admisión Central). La estación de autobuses y de tren se encuentran a unos 500 metros aproximadamente.

Descripción del centro

Las instalaciones e infraestructuras con las que cuenta el centro son:

- 29 camas de hospitalización

- 5 habitaciones individuales
- 8 camas REA-Observación
- Televisión gratuita, teléfono, climatización y posibilidad de cama de acompañante en todas las habitaciones (preguntar en Admisión antes de las 11:00)
- 3 quirófanos
- 9 salas de consultas externas
- Urgencias 24 horas
- 1 sala de curas
- Unidades de Diagnóstico (Radiología convencional, TAC, Ecógrafo, Mamógrafo, Ortopantomógrafo...)
- Laboratorio de Análisis Clínico
- Sala de Rehabilitación
- Consulta de Urgencias 24 horas
- Amplias salas de espera repartidas por los distintos servicios
- En el hospital no existen barreras arquitectónicas que impidan o compliquen el acceso a discapacitados, contando con aseos habilitados para discapacitados

La descripción del centro por plantas es la siguiente:

Planta baja

- Admisión Central
- Administración
- Gerencia
- Dirección Médica
- Consultas externas
- Urgencias
- Sala de curas
- Unidad de Radiodiagnóstico
- Salas de espera
- Patio interior ajardinado

Planta primera

- Hospitalización
- Área Quirúrgica
- REA
- Control de enfermería
- Dirección de enfermería
- Sala de espera

Planta segunda

- Rehabilitación
- Farmacia
- Almacén de fungibles
- Laboratorio
- Cocina
- Mantenimiento
- Vestuarios del personal

Otros servicios

Llamadas

Para comunicar telefónicamente con el exterior:

- Descolgar.
- Marcar el cero (0), y esperar tono
- Marcar el número deseado.

Para comunicarse con la habitación desde el exterior:

- Llamar al 924 84 07 46.
- Escuchar el buzón y marcar la extensión (número de la habitación).

A partir de las 21:00 h. no se pasarán a las habitaciones llamadas del exterior, salvo casos urgentes.

Plan de evacuación

El Hospital cuenta con un Plan de Evacuación, especialmente diseñado para garantizar su seguridad en caso de emergencias. Su colaboración es importantísima en estos casos, por lo que rogamos sigan las instrucciones que encontrarán tras las puertas de su habitación.

Acompañantes

Se puede solicitar comida y cama para el acompañante, siempre antes de las 11:00 horas (consultar precios y rellenar la solicitud en Admisión).

Comidas

- Desayuno: 09:00 horas
- Comida: 13:00 horas
- Merienda: 17:00 horas
- Cena: 20:00 horas

Cuadro Médico

Traumatología y Ortopedia	Dr. Abellanas Oar, Dr. Moreno Checa
Angiología y C. Vascular	Dr. F. Medina Molina
Cirugía General y Digestiva	Dr. Del Pino, Dr. Casas Barquero
Cirugía Plástica	Dr. Sanguino Campon
Obstetricia y Ginecología	Dr. Varela Sánchez, Dr. Martín Osvaldo
Oftalmología	Dra. Dolores Calzado
Pediatría	Dr. Vélez Laforga
Digestivo	Dr. Miguel A. Rivero
Laboratorio	Megalab
Anestesiología y Reanimación	Dr. Fernández Blanco
Rehabilitación	Dña. Manuela González
Servicio De Radiodiagnóstico	Dr. Macayo Sánchez

Normas de ingreso e intervención

Las siguientes indicaciones ayudarán a conseguir que la intervención y posterior recuperación se realicen de forma eficaz y segura.

Siempre que el paciente acuda a un centro, es necesario que lleve consigo su D.N.I., la tarjeta de su sociedad médica aseguradora, o su tarjeta de la Seguridad Social en su caso, y todos los informes que posea de su enfermedad, ya que resultarán relevantes para el equipo médico-sanitario que le atienda, y más si ingresa por primera vez.

Una vez formalizados los tramites de ingreso en el Servicio de Admisión del centro, el paciente pasa a ser atendido y recibir los cuidados necesarios por parte de nuestros profesionales, cuyas indicaciones deben ser seguidas escrupulosamente para que su estancia en el centro resulte lo más satisfactoria posible.

- Antes de la intervención. Si días antes de la intervención observase alguna molestia como fiebre, dolor, etc., llámenos y le informaremos de la conducta a seguir.
- El día anterior. Mantenerse en ayunas (sin comer, beber ni fumar), 6 horas antes de la cirugía. En las 24 horas previas a la intervención, no consumir aspirinas y consultar con su médico antes de tomar otro medicamento.
- El día de la intervención. Dúchese y traiga ropa cómoda. No utilice colonias, perfumes, esmalte de uñas, ni maquillaje. No olvide su

documentación personal y clínica. El número de acompañantes puede ser de dos si el paciente es un niño, y de uno si es un adulto.

- Después de la intervención. Permanecerá en una zona adecuada, bajo la atención de personal cualificado, hasta que el médico autorice su vuelta a casa. Previamente, los profesionales del centro le darán las instrucciones necesarias para la recuperación en su hogar (dieta, medicamentos, actividad, etc.). Planifique su vuelta a casa en compañía de una persona responsable. Recuerde que usted no podrá conducir.
- Una vez en casa. Para su tranquilidad y comodidad, le aconsejamos estar acompañado durante las 24 horas siguientes a la intervención. No realice esfuerzos físicos. No beba alcohol hasta estar totalmente recuperado. Y para cualquier consulta o complicación no dude en contactar con nosotros. Estamos a su servicio.

Procedimiento de urgencias

El acceso a urgencias está destinado a pacientes con patologías que precisan atención urgente tras un examen que establezca las prioridades de asistencia.

- Para pacientes de compañías y mutuas: llevar consigo la tarjeta de su mutua o compañía además del DNI, y documentación relativa a la autorización de asistencia si se precisara.
- Para pacientes privados: llevar el DNI.

Atención al Paciente

En el Grupo Capiro IDC queremos ofrecer a nuestros clientes un trato cercano y el mejor servicio. Durante su estancia en nuestros centros, los pacientes estarán siempre atendidos por unos profesionales que se van a encargar de cuidar e informar al paciente en todo momento.

Con este mismo fin, en nuestros centros existe un servicio de Atención al Paciente, que se encargarán de atender cualquier duda o sugerencia que puedan tener tanto pacientes como allegados.

La persona responsable del servicio de Atención al Paciente es Dña. Manuela González Barrantes, y el teléfono de contacto es 924 84 07 46, extensión 209.

Derechos del Paciente

1. El paciente tiene derecho a recibir una asistencia sanitaria de acuerdo con su enfermedad y con las posibilidades del centro, sin sufrir discriminación por razón de edad, sexo, ideología, religión o condición socioeconómica.
2. Asimismo, tiene derecho al respeto a la personalidad, dignidad humana e intimidad, sin distinción de credos.
3. El paciente tiene derecho a saber en todo momento cual es su estado, y a recibir información comprensible sobre el diagnóstico, tratamiento, pronóstico y evolución de la enfermedad, así como a conocer las diferentes alternativas terapéuticas y la naturaleza del riesgo que cada una de ellas pudiera implicar.
4. El paciente tiene derecho a conocer el nombre y estamento profesional de las personas encargadas de su asistencia, y también a conocer a las personas o personas a las que puede dirigir preguntas, o presentar quejas sobre cuestiones no estrictamente médicas.
5. También tiene derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con el proceso de su enfermedad y con su estancia en la clínica.
6. El paciente tiene derecho a no ser sometido a proyectos docentes sin otorgar por escrito su previo consentimiento y siempre que estos proyectos no presenten ningún riesgo añadido para su estado de salud.
7. El paciente tiene derecho a decidir libremente ante las opciones que le presente el responsable médico en su caso, excepto:
 - Cuando no esté capacitado para ello, en cuyo caso se hará cargo un familiar o allegado.
 - Cuando la urgencia del caso no admita demoras que puedan ocasionar lesiones irreversibles o entrañen riesgo de fallecimiento.
 - Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
8. El paciente tiene derecho a recibir información documental de todo el proceso de su enfermedad, a recibir el informe de alta al finalizar su estancia en el centro y a presentar las sugerencias y reclamaciones que crea oportunas sobre el funcionamiento del centro, depositándolo en el buzón correspondiente.

Deberes del Paciente

1. El paciente debe respetar las normas del centro, colaborando en su funcionamiento, cuidando las instalaciones y tratando con respeto tanto al personal como a los demás usuarios.

2. En el momento de su ingreso, el paciente debe facilitar los datos de la persona responsable a quien ha de dirigirse el centro en caso de necesidad, así como los datos de la entidad que se hará cargo de los gastos que se originen durante su estancia.
3. En caso de reclamación, el paciente deberá hacer uso de las vías y medios establecidos para tal efecto.
4. Si el paciente abandonara el centro por decisión propia, deberá firmar un documento de “Alta Voluntaria” que exima al centro de cualquier responsabilidad.
5. Queda prohibido fumar en todas las áreas del centro. Es importante recordar que fumar perjudica seriamente la salud.
6. Firmar, una vez informado y aclarada cualquier duda al respecto, el consentimiento correspondiente al proceso al que vaya a ser sometido.

Visitantes

El **horario de visita** es de lunes a viernes: de **09:00 a 13:00** y de **16:00 a 21:00** horas. Sábados, domingos y festivos el horario de visita es de **10:00 a 13:00** y de **17:00 a 20:00** horas.

No se dispone de cafetería propia, pero existen máquinas de bebidas, café y snack. Hay cafeterías cercanas en la calle San Francisco. Otros servicios que se pueden encontrar en las cercanías del centro son farmacias, bancos y cajas de ahorro, estanco y librería.

Si lo necesitasen, existen varios hoteles cercanos: Hotel El Emigrante y Hotel Al Jardín.

Con el propósito de asegurar el mejor servicio y atención posible, existen unas normas básicas que deberán ser respetadas tanto por pacientes como por visitantes. Estas normas han sido elaboradas pensando en el bienestar de todos nuestros pacientes.

Normas internas

Con el propósito de asegurar el mejor servicio y atención posible, existen unas normas básicas que deberán ser respetadas tanto por pacientes como por visitantes. Estas normas han sido elaboradas pensando en el bienestar de todos nuestros pacientes.

- Los familiares y visitantes nunca deben ocupar los pasillos, que deben permanecer despejados. Se ruega utilicen las salas de espera que se encuentran a su disposición en los centros y que han sido diseñadas para tal fin.
- Mantener un tono suave de voz para evitar molestias a los demás y controlar el volumen de la televisión y la radio.

- Es recomendable mantener las puertas de las habitaciones cerradas tanto para preservar la intimidad del paciente y sus visitas, como para evitar molestias a pacientes de habitaciones vecinas.
- Cuando los familiares o acompañantes se ausenten de la habitación, se ruega que lo comuniquen en el Servicio de Enfermería de la planta.
- El centro no se hace responsable de ningún objeto propiedad de los pacientes. Es importante dejar en casa o entregar a los acompañantes cualquier objeto de valor que el paciente lleve consigo (joyas, dinero, etc.).
- Si el paciente necesitase cualquier cosa, dispone de un pulsador en el cabecero de la cama. El personal sanitario acudirá con la mayor brevedad posible a atenderle.
- Si el paciente va a ser intervenido quirúrgicamente, sus familiares o acompañantes deberán permanecer en la sala de espera mientras se realiza la operación. De esta manera, en caso de ser necesaria su localización, ésta se efectuará de manera rápida y oportuna.
- Las comidas que realicen los pacientes ingresados deberán ser servidas en la propia habitación, siempre y en todos los casos. No está permitido, y además no es saludable, tener alimentos en la habitación ni consumir otros alimentos que los facilitados por el servicio de alimentación del centro o el personal de enfermería. Es importante recordar que la dieta indicada y prescrita por el médico es la más conveniente para el paciente.
- Los pacientes pueden recibir visitas de acuerdo con las normas internas del centro. El centro puede restringir el acceso de familiares y acompañantes a las habitaciones en caso necesario.

Especialidades

Nuestro centro dispone de equipos de alto nivel tecnológico y profesionales reconocidos en todas sus especialidades. La Cartera de Servicios del Hospital Santa Justa está formada por las siguientes especialidades:

Especialidades Médicas y Quirúrgicas

- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía Plástica y Reparadora
- Cirugía Vasculat
- Digestivo
- Ginecología y Obstetricia
- Oftalmología
- Pediatría

- Reanimación post-quirúrgica
- Rehabilitación
- Reconocimientos Médicos
- Traumatología y Cirugía Ortopédica
- Traumatología de empresa

Urgencias

- Urgencias 24 horas de Medicina General

Servicios centrales

- Farmacia Hospitalaria
- Radiología Convencional
- TAC (Tomografía Axial Computarizada)
- Mamografía
- Ecografía
- Eco-Doppler
- Ortopantomografía
- Intervencionismo radiológico no vascular
- Laboratorio Análisis Clínicos
- Anatomía Patológica
- Gastroscopia
- Colonoscopia