HOSPITAL DE DÍA
GUÍA DE ACOGIDA AL PACIENTE

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS TENERIFE

ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS

July 1, 2019
Autor: **Departamento de comunicación**

Carretera General Santa Cruz- La Laguna, 53
38009 Santa Cruz de Tenerife

Bienvenida

Bienvenido al Hospital San Juan de Dios de Tenerife.

Los Hermanos de San Juan de Dios, la dirección del hospital y todos sus profesionales deseamos hacer su estancia lo más confortable posible, con el deseo de una pronta recuperación de su problema de salud.

En este guía de acogida le ofrecemos una serie de orientaciones que le ayudarán, a conocer nuestro Centro y que le rogamos, tanto usted como sus familiares y acompañantes, lean atentamente.

Sus datos personales y profesionales serán incorporados a la herramienta informática Ticares, propiedad de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, Provincia Bética y serán tratados conforme a la normativa legal. Le recordamos que tiene derecho a la consulta y/o modificación de los mismos, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento General de Protección de Datos. 2016/679 del Parlamento Europeo, que entro en vigor el 25 de mayo de 2018.

Ante la menor dificultad o duda, hable con nuestro personal, que le atenderá amablemente.

Hospital de día San Benito Menni

El Hospital de Día San Benito Menni, es una unidad de hospitalización para pacientes que tienen cirugía sin ingreso (Cirugía Mayor Ambulatoria CMA), tratamientos clínicos determinados o pruebas diagnósticas (biopsias), que precisan de un tiempo de ingreso, de unas horas, para su control. Son admitidos y dados de alta el mismo día de la atención.

La unidad cuenta con un equipo multidisciplinar de enfermeros, auxiliares, anestesistas y médicos de diferentes especialidades que le atenderán personalmente para garantizar su seguridad y mejorar su experiencia quirúrgica.

- **UBICACIÓN: planta baja**
- **HORARIO: de lunes a viernes, de 8.00 a 22.00 h**

A continuación le facilitaremos una serie de recomendaciones para mejorar su experiencia quirúrgica y reducir su estancia en el hospital.

Recomendaciones preoperatorias

Es de capital importancia que si a usted le surge otra enfermedad, o algún contratiempo, que pueda impedir su intervención quirúrgica en la fecha programada, nos lo haga saber cuanto antes para decidir la conducta a tomar (contactar el teléfono **922.235.512**). No debe esperar a su ingreso para comunicarlo pues en caso de suspensión de la cirugía estaría privando a otra persona de ser intervenida quirúrgicamente.

- Vendrá a la hora indicada en el momento de citarlo, recuerde que debe guardar ayuno debiendo ingerir una comida ligera hasta seis horas antes de la hora de citación y no ingerir nada más desde ese momento.
- Si toma algún tipo de medicación no debe suspenderla a menos que su médico se lo haya indicado.
- **Si padece diabetes NO DEBE** ingerir medicamentos para el azúcar el día de la intervención: Si se interviene a primera hora no se pondrá la insulina, si se interviene sobre el mediodía o por la tarde deberá colocarse únicamente la mitad de la dosis. Se le realizará una medición de azúcar en el momento de llegar al quirófano.
- **Si padece hipertensión** y la hora habitual de la toma de la medicación es antes de la operación, esta deberá ingerirse con un trago de agua, no es recomendable suspender este tipo de medicamentos puesto que su tensión arterial podría subir.

Es conveniente evitar el uso de: joyas, objetos metálicos (piercings), cosméticos y esmalte para las uñas. Las prótesis dentales y las lentes de contacto oculares (lentillas) se retirarán, los audífonos se mantendrán.

ES SUMAMENTE IMPORTANTE acudir acompañado de una persona responsable.

Antes de llegar al hospital

Ante cualquier duda previa a su ingreso no dude en llamarnos al teléfono **922.235.512**, donde le pondremos en contacto con el servicio de Admisión.

- Dispone de un parking público para acceder al hospital, totalmente adaptado para personas con movilidad reducida: si precisa una silla de ruedas consulte con el personal de parking, que gustosamente se la facilitará.
- El día de la intervención deberá traer ropa cómoda y limpia. Le daremos ropa de hospital para el traslado al quirófano, volviendo a vestir su ropa para el regreso a domicilio.
- **No olvide traer:** Documento Nacional de Identidad, tarjeta sanitaria, receta electrónica (que recoja la medicación que toma), informes previos sobre su enfermedad, radiografías o resonancias, relevantes para su intervención. Debe traer también toda la medicación que se encuentre tomando en el momento.
- **Evite traer:** objetos de valor (joyas, dinero, tablets, etc.) y si así fuera, entréguelo a su familia. El Hospital ***no se hace responsable*** del deterioro, robo o pérdida de las pertenencias ni objetos de valor.
- Si lo considera conveniente puede facilitar el nombre de un interlocutor para recibir la información relativa a su proceso quirúrgico y evolución postoperatoria.

Recomendaciones en relación con la higiene personal

- Deberá eliminar el "vello de la zona indicada" con una cortadora eléctrica (evitar hojillas de afeitar), la mañana del día de la operación o hasta 12 horas antes del ingreso). Si lo considera oportuno, puede hacerse la depilación a la cera o usar crema depilatoria en la zona hasta 5 días antes de la intervención.

- Debe darse una DUCHA COMPLETA, cabello incluido, posterior a la depilación y antes de salir de su domicilio.

El día de la intervención

A su llegada al Hospital, debe retirar un ticket en las máquinas dispensadoras. En el servicio de Admisión, le recibiremos e informaremos qué trámites tiene que realizar.

Tras ser admitido se trasladará al Hospital de Día Médico Quirúrgico donde es conveniente que sólo le acompañe una persona.

Desde el momento de su llegada al Hospital de Día: **el equipo de enfermería** se presentará y estará disponible para cuanto usted precise.

- Se encargarán de proporcionarle todos los cuidados que usted necesite, entre ellos la administración de su medicación.
- Sin el conocimiento y la autorización expresa de enfermería, no está permitido tomar medicación o alimentos. Si tiene alguna duda sobre su tratamiento, consúltelo.
- Le informaremos de cómo llamar al control de enfermería.

La intervención quirúrgica

- Desde el momento que usted es trasladado al área de quirófanos, sus familiares pueden permanecer en la sala de espera del Hospital de Día. Tras la cirugía, usted pasará a la unidad de recuperación postanestésica (URPA) donde estará un mínimo de treinta minutos.

- Los profesionales del hospital llevan una tarjeta de identificación en la que consta su nombre y categoría profesional.
- En algunos casos, la estancia puede ser de dos a tres horas e incluso más. El equipo de anestesia informará a sus familiares en caso de prolongarse su estancia en la unidad.

- Se podrá seguir la situación en la que se encuentra el paciente a través de las pantallas de televisión de la sala de espera y de la cafetería.

Después de la intervención

- Tras la intervención quirúrgica el médico informará a sus familiares, (si usted no ha dispuesto lo contrario) de su estado de salud y evolución clínica.
- Le cuidaremos en el Hospital de Día hasta el alta a domicilio. Recuerde que tomar alimentos o medicación no suministrados por el Hospital es innecesario y podría ser peligroso para usted.
- Pregunte si no entiende algún procedimiento, prueba o medicación.
- Para cualquier reclamación o sugerencia, por favor, diríjase a la enfermera del Hospital de Día o al Servicio de Atención al Usuario, en esta misma planta junto a Admisión.
- Tras el alta a su domicilio, el equipo de enfermería contactará telefónicamente con usted para ver su evolución. Si lo necesita, podrá acudir a nuestro servicio de urgencias, abierto 24 horas, todos los días.

Si lo precisa, puede ponerse en contacto con nosotros llamando:

De lunes a viernes laborable (de 08.00 a 22.00h), al teléfono 922.64.55.11, ext: 601 / en otros horarios, 922.64.55.11, ext: 570

Información clínica y administrativa

INFORMES Y JUSTIFICANTES

- Los justificantes laborales a familiares mientras se encuentre el paciente hospitalizado, se tramitan a través del Servicio de Admisión.

CONFIDENCIALIDAD DE DATOS

- *Ejercicio de los derechos de las personas afectadas.*

Le informamos de que en cualquier momento podrá ejercer sus derechos, en los términos legalmente previstos, dirigiendo una comunicación por escrito a la siguiente dirección: Carretera General Santa Cruz - La Laguna 53, 38009 S/C Tenerife o podrá contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos, a través de la dirección de correo electrónico: C07_DPO@sjd.es

Le recordamos que en dicha comunicación deberá indicar el derecho que quiere ejercer, los datos o conjunto de datos personales objeto de su reclamación y aportar documento de identidad válido. Para cualquier duda o reclamación respecto al tratamiento de datos personales podrá contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos, a través de la dirección de correo electrónico: C07_DPO@sjd.es

Por último, tendrá derecho a interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, como autoridad de control. www.aepd.es

- *Identidad del Responsable del Tratamiento*

El Responsable del tratamiento de los datos personales del usuario es el Hospital San Juan de Dios de Tenerife, con domicilio en Ctra. General Santa Cruz - La Laguna, nº53 CP: 38009. Santa Cruz de Tenerife

- *Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos*

Informamos al usuario, de que podrá ponerse en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos a través de la siguiente dirección email: C07_DPO@sjd.es

MANIFESTACIONES ANTICIPADAS DE VOLUNTAD

Para reflejar sus preferencias sobre las situaciones sanitarias de las que pueda ser objeto en el futuro, le recomendamos que considere redactar el Consentimiento de Manifestaciones Anticipadas de Voluntades (MAV), también llamado Instrucciones Previas, Planificación Anticipada de Decisiones, Testamento Vital o Últimas Voluntades.

Para mayor información, o para su formalización, puede dirigirse a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad de Santa Cruz de Tenerife, Rambla Santa Cruz nº 53, debiendo solicitar cita previa en el teléfono 012 o a través del 902 111 012. También puede consultar en el Servicio de Atención al Usuario de este centro, donde se le dará toda la información que precise.

Si usted acude a recibir servicios en nuestro centro y ya tiene realizadas las MAV, es ***muy importante que lo comunique al equipo sanitario*** una vez contacte con este, siendo muy útil también si además lo presentara por escrito para adjuntar el mismo a su historia clínica.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El consentimiento informado es un documento mediante el cual queda constancia de la información que el paciente ha recibido por parte del profesional sanitario sobre el tratamiento que se le aplicará, de los riesgos generales y particulares en su caso, de sus beneficios y de otras alterativas (si existieran) para el tratamiento de su enfermedad.

Debe ser firmada por el paciente, o en su caso por su representante legal, de forma consciente, libre y voluntaria, así como por el profesional que le ha informado. El paciente tiene el derecho a solicitar cuanta información precise antes de tomar una decisión, e igualmente tiene el derecho a revocarlo (anularlo) en cualquier momento antes de su realización, para lo cual debe dejar constancia por escrito.

Información de interés

APARCAMIENTOS

Se encuentra a disposición de los usuarios y familiares un amplio aparcamiento en la entrada del hospital y con aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida.

- Horario: **6.30 h a 22.00 h**

CAFETERÍA

- Existe una sección de cafetería para personal y público en general y con fácil acceso para minusválidos. También dispone de una máquina expendedora de bebidas frías y calientes en la planta baja. Por motivos de salud, los pacientes no podrán acceder a la cafetería.
- Para mayor comodidad se puede seguir la situación del paciente quirúrgico en las televisiones de la cafetería.

  - Ubicación: en la zona exterior del Hospital.
  - Horario: de **07.00 h. a 20.00 h.**

CAJERO AUTOMÁTICO

- Ubicación: en el hall principal.
- Horario: permanentemente.

HOSPITAL SIN HUMOS

Según la legislación vigente (Ley 42/2010 de 30 de diciembre de 2010, B.O.E de 31 de diciembre) le recordamos que **no está permitido** fumar en el Hospital.

SILLA DE RUEDAS

Si lo necesita, puede solicitar en centralita una silla de ruedas para desplazarse por el hospital. Una vez ingresado, el desplazamiento en silla de ruedas por el interior del hospital será facilitado por nuestro personal sanitario si el paciente no puede valerse por sí mismo

MEDIOS DE TRANSPORTE

El acceso al Hospital se puede hacer utilizando distintos medios de transporte

- **Líneas de Guaguas**
  - **014** Santa Cruz (Intercambiador) – La Laguna (Estación de Guagua).
  - **228** Santa Cruz - Los campitos
  - **904** Las retamas - Plaza Weyler
  - **944** Taco - El tablero

- **Taxis**

Dentro del recinto hospitalario existe una parada de taxis que oferta sus servicios en turnos de mañana y tarde.

PAGINA WEB www.sjd.es/tenerife

En la página web del Hospital San Juan de Dios de Tenerife encontrará información sobre la historia de la Orden, noticias de actualidad relativa a nuestro hospital así como información útil y actualizada de nuestros servicios médicos.

WIFI

En las zonas comunes cafetería y salas de esperas hay wifi de alta velocidad gratuito, únicamente debe conectarse a la red “Wifi Hospital” y su navegacior le dirigirá automáticamente a una página para registrase.

Derechos y deberes de los usuarios del centro

Serán deberes de los usuarios de la Institución Sanitaria:

1.- Deber de cumplimiento de las prescripciones y órdenes sanitarias conforme a lo establecido legalmente.

2.- Deber de tolerancia, así como de colaboración para el éxito de las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, protección de la salud o la lucha contra las amenazas a la salud pública, especialmente en estado de necesidad.

3.- Deber de responsabilidad, conforme a las normas, del uso, cuidado y disfrute de las instalaciones, servicios y prestaciones del Sistema Canario de la Salud.

4.- Deber de respeto a la dignidad personal y profesional de cuantos prestan sus servicios en el Centro.

5.- Deber de observancia de las normas y veracidad en el uso de los recursos y prestaciones del sistema (bajas laborales, incapacidad para el trabajo, asistencia terapéutica y social,.).

6.- Deber, como paciente, de observancia del tratamiento prescrito, o firmar, en caso de rechazo a las actuaciones sanitarias, el documento de alta voluntaria; de negarse, a propuesta del médico responsable, la Dirección del Centro podrá dar el alta forzosa.

7.- Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera leal y verdadera y de colaborar en su obtención.

Todos los usuarios de nuestro Hospital tienen los siguientes derechos:

1. Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, a la autonomía de su voluntad y a la no discriminación.

2. A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en esta institución sanitaria.

3. A ser advertidos de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen, pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, que en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso será imprescindible la previa autorización y por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y la Dirección del Centro Sanitario.

4. A que se le dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.

5. 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 realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:

- Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
- Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares o personas a él allegadas.
- Cuando la urgencia no permita demoras por poderse ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.

6. A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.

- A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el apartado 5, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria.

- A que quede constancia por escrito de todo su proceso. Al finalizar la estancia del usuario en la institución hospitalaria, el paciente familiar o persona al allegada recibirá su informe de alta.

- A exponer por escrito alguna reclamación, sugerencia o solicitud y a recibir respuesta de la misma, para lo cual se dirigirá al Servicio de Atención al Usuario en la entrada del Hospital.

(Basada en la Ley 14/1986, Ley General de Sanidad y en la Ley 11/1994, Ley de Ordenación Sanitaria de Canarias)

Política de calidad

Para continuar siendo un referente en Hospitalidad, ambos centros disponen de un Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a la norma ISO 9001. Esta apuesta por la excelencia, la calidad, sostenibilidad e innovación en la gestión, precisa un marco de referencia para el cumplimiento de su propósito, misión y valores.

La alta dirección establece, implementa y mantiene la Política de Calidad en la que fundamenta:

- Ofrecer una asistencia integral a la persona, desde el respeto a su dignidad, el trato humano, personalizado, y comprometido con el "Modo de hacer" descrito en la Carta de Identidad.
- Desarrollar un modelo de atención centrada en el paciente y la toma de decisión compartida (TDC), para alcanzar la Humanización de la asistencia.
- Crear un espacio para pensar, experimentar, y mejorar el "Diseño de Experiencia del Paciente", teniendo como ejes el trabajo en equipo, así como la colaboración, y la comunicación entre los profesionales y los ciudadanos, para adaptar los procesos/servicios/actividades y darle a los pacientes y usuarios el servicio deseado.
- Integrar un modelo de calidad de vida que permita alcanzar la autonomía así como la integración en el contexto social y el desarrollo pleno de los usuarios con discapacidad.
- Cumplir su Misión enmarcada en su contexto social, político, económico, tecnológico, legal, y ambiental, determinando sus grupos de interés pertinentes para llevar a cabo el propósito y su dirección estratégica.
- La adecuación a la naturaleza y magnitud de las actividades y servicios del hospital y a los impactos ambientales que puede ocasionar.
- Mejorar el desempeño ambiental, comprometiéndonos a la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, el uso sostenible de recursos, la mitigación y adaptación al cambio climático y la protección a la biodiversidad de los ecosistemas.
- Planificar, gestionar, controlar y mejorar permanentemente los procesos y los recursos empleados, para alcanzar la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Establecer los objetivos de calidad coherentes con la política que permitan obtener los mejores resultados en el servicio asistencial.
- La dirección participativa, el trabajo en equipo, la descentralización, el respeto a la pluralidad que garanticen el futuro de la Institución.
- La formación continua y desarrollo del talento, tanto profesional como personal, de nuestros trabajadores.
- El permanente compromiso para crear y mantener unas adecuadas condiciones de seguridad y salud laboral.
- La mejora de la calidad de los procesos asistenciales mediante la implantación de protocolos y guías de prácticas clínicas para garantizar la seguridad del paciente.
- El compromiso en el cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable y demás requisitos que el hospital suscriba.
- El logro de la eficiencia desde una triple variable, económica, social y ambiental que permita una gestión socialmente responsable y sostenida en el tiempo.
- El compromiso claro y trasparente de los directivos, empleados, voluntarios y demás colaboradores de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, de oposición a cualquier ilícito penal, y de prevenir dichas conductas delictivas, así como actuar ante las mismas, defendiendo los valores, principios, imagen y reputación de la Institución.

Para garantizar todas estas intenciones, la organización ha desarrollado planes de actuación documentados que permitan mejorar de forma continuada el nivel de calidad y el desempeño ambiental de la actividad. El compromiso de cumplimiento de esta política es asumido por el Comité de Dirección encargado de difundir, comunicar a todos los trabajadores, supervisar y controlar su implantación, garantizando así que sea posible asegurar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión

Hospital de Día

Guía de acogida al paciente

****

Contacta con nosotros

922 23 55 12

Tenerife.admision@sjd.es

www.sjd.es/tenerife

Síguenos en

ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS