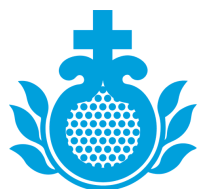




julio 2026

Guía de acogida para familiares de personas ingresadas en UCI



Hospital
San Juan de Dios
Tenerife



Bienvenida

Le damos la bienvenida al Hospital San Juan de Dios de Tenerife. La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios en Tenerife y todo su equipo de profesionales desean hacer su estancia lo más confortable posible, con el objetivo de favorecer su pronta recuperación.

En esta guía le ofrecemos una serie de orientaciones que le ayudarán a conocer nuestro Centro. Rogamos tanto a usted como a sus familiares y acompañantes que la lean atentamente.

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

- **Ubicación:** 1º planta
- **Acompañantes:** 2 acompañantes por persona hospitalizada



PROYECTO HU-CI

La UCI del Hospital San Juan de Dios de Tenerife forma parte del **Proyecto Internacional HU-CI** (Humanizando los Cuidados Intensivos), mediante el cual promovemos una atención más humana, contribuyendo a aliviar el estrés y el malestar de las personas ingresadas en la UCI y ofreciendo una atención más cálida, acogedora y amable.



**Teléfono de
contacto
922 64 55 11**



Ingreso

Su familiar ha ingresado en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) para personas en estado crítico o con riesgo de desarrollar complicaciones severas que pongan en riesgo su vida.

Aquí estará vigilado mediante monitorización constante y un alto nivel cuidados, lo que garantiza una adecuada capacidad de respuesta en situaciones críticas.



Estancia

Valoramos las necesidades de cada persona y familia individualmente:

- desde el ingreso, la enfermera comentará con ustedes nuestra política de acompañamiento.



Horario restrictivo



- Pueden existir casos en los que se deba mantener un horario restrictivo basadas en cuestiones clínicas o de otro tipo, en cuyo caso se les explicarán los motivos con detalle y cuidado.
- Si desean que un niño/a (siempre mayor de 12 años) pase a ver a la persona ingresada, consúltelo con la enfermería, se valorará cada caso junto al Intensivista con especial atención.

Acompañantes y familiares



- La espera de familiares debe realizarse exclusivamente en la zona habilitada para tal fin fuera de la unidad y nunca en el pasillo interno de la UCI o de la Planta Virgen de la Paz. De esta forma, se podrán turnar cuantas personas deseen.
- Cada persona ingresada podrá estar acompañado simultáneamente por **dos familiares**.
- Existe la posibilidad de que la situación de la UCI o de algún paciente nos obligue a retrasar, aplazar, interrumpir, o suspender el acompañamiento.

Horario de información médica

- El horario de información médica es de **lunes a viernes de 13.30 a 14.00h** o cuando el médico lo considere oportuno





RECLACIÓN/SUGERENCIA

Para cualquier reclamación o sugerencia, diríjase a la persona coordinadora de la planta en la que se encuentra hospitalizada o hospitalizado, o al Servicio de Atención al Usuario, situado en la primera planta, junto a Admisión.

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_DP0@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_DP0@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_DP0@sjd.es**

Serán deberes de los/las usuarios/as 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.



DERECHOS Y DEBERES DE USUARIOS

Todos los/las usuarios/as 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.

Información de interés



APARCAMIENTO

Disponemos de un amplio aparcamiento en la entrada del hospital, con aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida.

Horario: 6.30 h a 22.30 h de lunes a viernes y de 07.30 a 21.30 h sábado y domingo



CAFETERIA

Existe una cafetería para personal y público en general, con fácil acceso para personas con movilidad reducida. Por motivos de salud, los pacientes ingresados no pueden acceder a la cafetería.

Horario de lunes a viernes: 07.00 a 20.00 h

Fin de semana: de 08.00 a 15.00 h
Festivo cerrado



SILLAS DE RUEDAS

Si lo necesita, puede solicitar en centralita una silla de ruedas para desplazarse por el hospital.



HOSPITAL SIN HUMO

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



MEDIOS DE TRANSPORTE

Líneas de Guaguas

014 Santa Cruz (Intercambiador)
– La Laguna
911 Santa Cruz- Ofra
228 Santa Cruz - Los campitos
944 Taco - El tablero



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

Todo el personal del Hospital San Juan de Dios de Tenerife está a su disposición para atenderle y prestarle ayuda.

