

INDICE

BIENVENIDA

INFORMACIÓN GENERAL

CARTERA DE SERVICIOS

INGRESO

ESTANCIA

VISITAS

ALTAS

CITAS EN CONSULTAS EXTERNAS

SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO

OTROS SERVICIOS Y TELÉFONOS DE INTERES

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

BIENVENIDA

Estimado/a usuario/a:

En nombre de la Dirección y de todos los profesionales que trabajamos en la Obra Hospitalaria Nuestra Señora de Regla, le deseamos que su estancia sea lo más agradable posible y, como es lógico, que usted pueda regresar pronto a casa.

El Hospital Nuestra Señora de Regla, es el último eslabón de la Obra Hospitalaria de la Diócesis de León, presente durante casi 10 siglos de nuestra historia.

Su inconfundible fachada, trasladada desde el Valle del Tuejar, de lo que fue Palacio de los Marqueses de Prado, contrasta con un Hospital moderno y funcional.

El objeto de esta Guía de Información es hacerle saber que tiene a su disposición absolutamente todos los medios del Hospital, tanto materiales como humanos, ayudarle a orientarse dentro de nuestro Hospital en informarle sobre las normas de funcionamiento de todos aquellos servicios que pueda necesitar durante el proceso asistencial, para que puedan ser utilizados del modo más efectivo posible y lograr su rápido restablecimiento.

Nuestra misión es mejorar su estado de salud, y por tanto, que su estancia, así como la de sus familiares, entre nosotros, sea lo más cómoda y agradable posible, tanto en el aspecto asistencial como en lo relativo a sus derechos y deberes como usuario de este Hospital.

Asimismo, solicitamos su colaboración para que, unida a nuestro esfuerzo, podamos alcanzar el nivel de calidad y satisfacción que usted espera.

Si tiene cualquier duda, consúltenos a través del Servicio de Atención al Usuario o de la Dirección Médica o la Dirección de Enfermería del Hospital.

Atentamente.

LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL.

INFORMACIÓN GENERAL

DENOMINACIÓN SOCIAL Y LOCALIZACIÓN

DENOMINACIÓN SOCIAL: OBRA HOSPITALARIA NTRA. SRA. DE REGLA

DIRECCIÓN: Calle Cardenal Landázuri N° 2-24003 León

TELÉFONO (Información y Centralita): 987 23 69 00

FAX: 987 23 69 76

CORREO ELECTRÓNICO:

- **DIRECTOR TÉCNICO:** direccion@hos-regla.org

TITULARIDAD DEL HOSPITAL

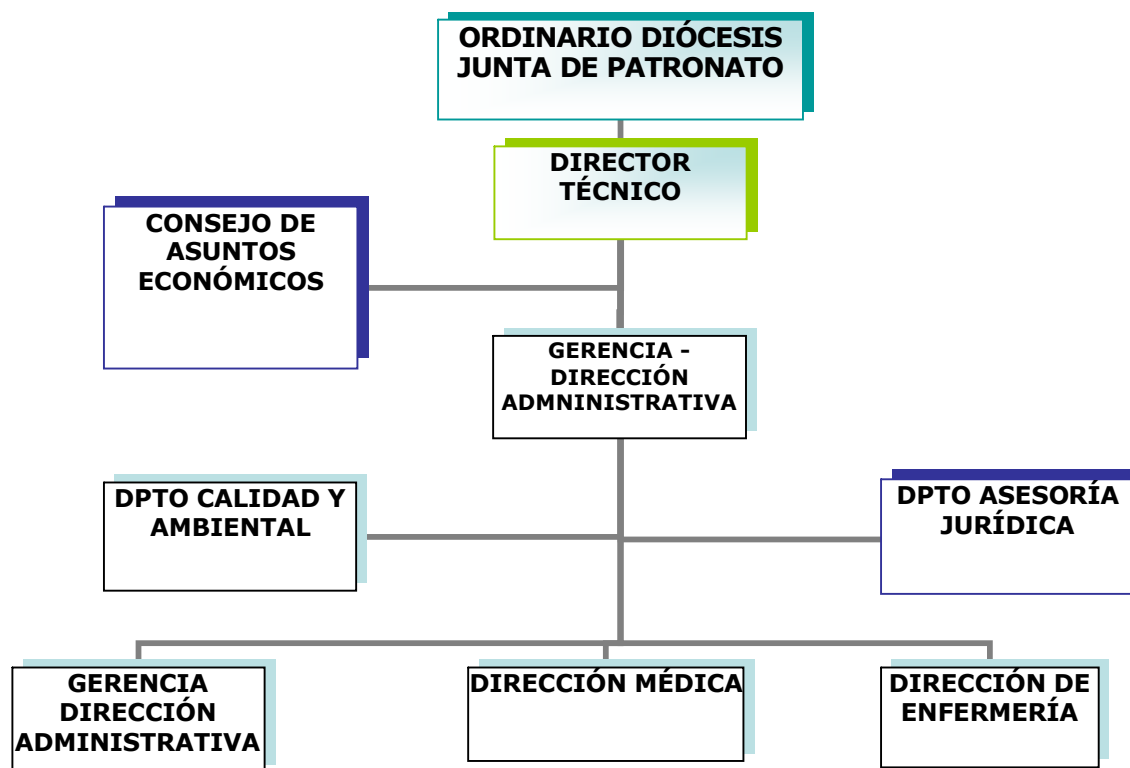
Centro de titularidad privada perteneciente al OBISPADO DE LEÓN

AUTORIZACIÓN Y REGISTRO

Autorización Sanitaria de Funcionamiento. Certificado de Inscripción en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de Castilla y León, REGISTRO N°: 24-C11-0008

ORGANIGRAMA Y PERSONAL

■ ORGANIGRAMA



■ **PERSONAL**

▮ **DIRECTIVOS:**

- Director Gerente.
- Director Médico.
- Director de Enfermería.
- Director de Administración y Servicios Generales.

▮ **PERSONAL ASISTENCIAL:**

- Médicos Especialistas.
- Licenciados Asistenciales.
- D.U.E.
- Trabajador Social.
- Técnicos Especialistas.
- Auxiliares de Enfermería.
- Auxiliares Sanitarios.

▮ **PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES:**

- Personal de Limpieza.
- Personal de Mantenimiento.
- Auxiliares Administrativos.
- Oficiales Administrativos.
- Capellán.

CARTERA DE SERVICIOS

INSTALACIONES

■ PLANTA BAJA:

- ▶ Servicio de Farmacia
- ▶ Servicio de Radiodiagnóstico.
- ▶ T.A.C. Helicoidal.
- ▶ Resonancia Magnética.
- ▶ Urgencias.
- ▶ Área Quirúrgica.
- ▶ Área de Reanimación.
- ▶ Sala de Calderas.
- ▶ Cocina.
- ▶ Mortuorio.

■ PLANTA PRIMERA:

- ▶ Área de Consultas Externas.
- ▶ Área de Laboratorio.
- ▶ Servicio de Admisión.
- ▶ Servicio de Citación y Consultas Externas.
- ▶ Servicio de Atención al Paciente y Trabajo Social.
- ▶ Servicio de Administración.
- ▶ Archivo de Historias Clínicas.
- ▶ Despacho de Director Gerente.
- ▶ Despacho de Dirección de Enfermería.
- ▶ Despacho de Dirección Administrativa y Servicios Generales.
- ▶ Despacho de Responsable de Mantenimiento.

■ PLANTA SEGUNDA:

- ▶ Área de Hospitalización

■ PLANTA TERCERA:

- ▶ Área de Hospitalización.
- ▶ Capilla.

■ PATIO EXTERIOR:

- ▶ Gimnasio.

MEDIOS TÉCNICOS

- **URGENCIAS 24 HORAS**, con los equipos propios del servicio.
- **CONSULTAS EXTERNAS**
- **ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN:**
 - **Planta Segunda.**- formado por 32 habitaciones, distribuida en 16 Habitaciones Individuales y 16 Habitaciones Dobles.
 - **Planta Tercera.**- formado por 42 Habitaciones, distribuida en 29 Habitaciones Individuales y 13 Habitaciones Dobles.
- **BLOQUE QUIRÚRGICO** (3 Quirófanos, Sala de Reanimación Quirúrgica, Sala de Endoscopias y Esterilización)
- **DIAGNÓSTICO POR IMAGEN**
 - Resonancia Magnética Abierta de 0,3 teslas.
 - TAC Helicoidal.
 - Radiología Convencional.
 - Radiología Digital
 - Mamógrafo.
 - Ecógrafo.
 - Portátil de Rx.
- **OTROS EQUIPOS PARA DIAGNÓSTICO O TRATAMIENTO**
 - Litotricia Renal Extracorpórea.
 - Densitómetro óseo.
 - Ecocardiógrafo. Doppler-color.
 - Holter Cardíaco.
 - Electrocardiógrafo.
 - Electromiógrafo.
 - Video endoscopio.
 - Video broncoscopio.
- **LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS Y ANATOMÍA PATOLÓGICA**, con los equipos propios del servicio.

OFERTA ASISTENCIAL

■ ESPECIALIDADES MÉDICAS

- ▶ Anestesiología y Reanimación.
- ▶ Aparato Digestivo.
- ▶ Cardiología.
- ▶ Nutrición y Dietética
- ▶ Hematología y Hemoterapia.
- ▶ Medicina del Deporte.
- ▶ Medicina Familiar y Comunitaria.
- ▶ Medicina Intensiva.
- ▶ Medicina Interna.
- ▶ Neumología.
- ▶ Neurología.
- ▶ Pediatría.
- ▶ Psiquiatría.
- ▶ Rehabilitación.
- ▶ Reumatología

■ ESPECIALIDADES QUIRÚGICAS

- ▶ Cirugía General y del Aparato Digestivo.
- ▶ Cirugía Oral y Máxilofacial.
- ▶ Cirugía Plástica, Estética y Reparadora.
- ▶ Dermatología Médico-Quirúrgica y Venereología.
- ▶ Oftalmología.
- ▶ Ortopedia y Traumatología.
- ▶ Urología.

■ ESPECIALIDADES DE LABORATORIO Y DIAGNÓSTICO POR IMAGEN.

- ▶ Análisis Clínicos
- ▶ Anatomía Patológica
- ▶ Radiodiagnóstico.

■ PRUEBAS DIAGNÓSTICAS

- ▶ Análisis Clínicos
- ▶ Análisis Anatómo- Patológicos y Citologías
- ▶ Colonoscopia
- ▶ Densitometría ósea.
- ▶ Fibrobronoscopias.
- ▶ Endoscopia Digestiva
- ▶ Eco-Doppel color.

- ▶ Ecografías.
- ▶ Electromiografía.
- ▶ Electrocardiograma.
- ▶ Ergometría.
- ▶ Holter.
- ▶ Mamografía.
- ▶ Radiología Digital
- ▶ Radiología Convencional.
- ▶ Punción-Biopsia de Quiste Mamario.
- ▶ Punción-Aspiración con aguja fina de Quiste.
- ▶ TAC (T.C.H.).
- ▶ Resonancia Magnética.

SERVICIOS CENTRALES

- ▶ Farmacia Hospitalaria.

SERVICIOS GENERALES

- ▶ Dirección.
- ▶ Servicios Administrativos.
- ▶ Servicio de Admisión.
- ▶ Servicio de Citaciones y Consultas Externas.
- ▶ Servicio de Atención al Usuario.
- ▶ Servicios Docentes: biblioteca, Sala de Reuniones y Salón de Actos.
- ▶ Servicio Religioso
- ▶ Hostelería.
- ▶ Lencería.
- ▶ Mantenimiento.
- ▶ Limpieza.

INGRESOS

Debe saber, que para formalizar el Ingreso y SIEMPRE que acuda al Hospital, es necesario que traiga:



- **Documento Nacional de Identidad (DNI) o Pasaporte**
- **Tarjeta de su Compañía o parte de asistencia de su Mutua Aseguradora y/o talonario de volantes de asistencia.**
- **Informes sobre su enfermedad (si los tuviera).**
- **La orden del médico debidamente cumplimentada.**
- **Autorización de la compañía aseguradora o parte de asistencia.**

El ingreso debe formalizarse en el Servicio de Admisión que está situado en la Planta Primera (Vestíbulo Principal).

HORARIO:

De Lunes a Domingo en Horario Ininterrumpido de 8:00 a 22:00 Horas

El ingreso puede realizarse de dos formas:

-  El **Ingreso Programado** se establece una vez que el facultativo correspondiente ha indicado la necesidad de que usted sea ingresado en el Hospital.
-  El **Ingreso Urgente**, se realiza a través del Servicio de Urgencias, indicado por un facultativo de este Servicio. Así pues, usted o un familiar, deberá acudir al Servicio de Admisión de Urgencias para aportar toda la documentación necesaria.

El Servicio de Admisión se encargará de indicarle la Planta, habitación y cama que usted ocupará en este Hospital, siendo acompañado a su destino por el celador o la auxiliar. Este Hospital velará por la intimidad de su proceso en todo momento.

En caso de no tener cobertura por alguna entidad aseguradora, deberá abonar una cantidad a cuenta de los gastos previstos por su asistencia y firmar un compromiso de aceptación de los gastos que origina. El día del alta, se realizará la correspondiente liquidación a la vista de los gastos reales producidos por su asistencia.

El personal de Admisión le proporcionará información sobre las Tarifas del Centro para particulares.

Confidencialidad

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 y el RD 1720/2007, sobre protección de datos de carácter personal, los datos facilitados por los usuarios serán recogidos e incorporados a los ficheros de la OBRA HOSPITALARIA NUESTRA SEÑORA DE REGLA, cuya finalidad es la adecuada gestión y prestación de asistencia sanitaria. En todo momento, serán tratados garantizando su carácter confidencial, con pleno cumplimiento de la normativa sobre protección de datos y la que sobre información y documentación clínica se contiene en la Ley 41/2002. En cumplimiento de lo establecido en la citada ley orgánica, los usuarios podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación y cancelación ante la Dirección Gerencia del Hospital.

No se facilitará información relativa a su estancia hospitalaria sin su expreso consentimiento.

ESTANCIAS

Durante su estancia será atendido por un equipo de profesionales sanitarios y no sanitarios que le ayudará a mejorar su estado de salud con la mejor calidad.

El Equipo Médico

El Equipo Médico responsable de su atención mientras está hospitalizado le visitará todos los días para controlar su evolución y será el único autorizado para informar de su estado, a usted mismo y, si usted lo desea, a sus familiares más directos.

Si tiene dudas sobre la información recibida, puede solicitar las aclaraciones oportunas.

DEBE SABER QUE.....

EL HORARIO DE INFORMACIÓN LO NOTIFICARÁ LA UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN

En ningún caso se proporcionará información clínica por teléfono.

El Equipo de Enfermería

- **SUPERVISOR/A Y DIRECTOR/A DE ENFERMERÍA:** coordina el correcto funcionamiento de la Unidad
- **ENFERMEROS/AS:** responsables de realizar cuidados integrales a los pacientes, fomentar y restablecer su salud, prevenir enfermedades y ayudar al buen morir
- **AUXILIARES DE ENFERMERÍA:** prestan los cuidados sanitarios básicos delegados por los/as enfermeros/as.
- **TÉCNICOS ESPECIALISTAS:** ejercen funciones en el Laboratorio, Radiodiagnóstico...
- **FISIOTERAPEUTAS:** ayudan a la rehabilitación de los pacientes.

Otros Profesionales

- **PERSONAL ADMINISTRATIVO:** se ocupa de los trámites administrativos para su ingreso, durante la estancia y al alta.
- **TRABAJADOR/A SOCIAL:** informa y orienta sobre los recursos sociales disponibles.
- **CELADOR/A:** ayuda a todo el personal para proporcionar el bienestar al paciente.
- **EQUIPO DE HOSTELERÍA:** elabora las comidas.
- **EQUIPO DE MANTENIMIENTO:** trabaja para lograr el buen funcionamiento y comodidad de los locales, equipos e instalaciones.
- **PERSONAL DE LIMPIEZA:** vela por el aseo del mobiliario, los locales y habitaciones del Hospital.
- **CAPELLAN:** encargado del Servicio Religioso del Hospital (confesionalidad cristiano-católica).

El personal de Enfermería de la Planta completará la información a su ingreso y desde ese momento, para su uso personal, **el Hospital le facilitará camión, así como útiles de baño (esponja jabonosa y toallas)**. En su habitación dispondrá de un armario para guardar sus objetos de aseo. **Deberá traer Pijama, bata, zapatillas y demás objetos de uso personal que precise para su estancia en el Hospital.**

Deberá traer consigo los **EFFECTOS PERSONALES estrictamente necesarios** durante su estancia. Su ropa y objetos personales deberán ser custodiados por sus familiares o acompañantes. En la habitación dispone de un armario para guardar sus objetos personales. Procure no dejarlos en otro sitio para no dificultar las labores de limpieza y mantener ordenada su habitación. Entregue a sus familiares los objetos de valor y dinero. Existe una caja fuerte para guardar objetos de valor, bajo custodia del personal de Seguridad. Si desea hacer uso de dicha caja, deberá de comunicarlo al Servicio de Atención al Usuario y Trabajo Social. La Dirección sólo se responsabiliza de lo que en ella esté depositado

El Hospital no se responsabiliza de las pérdidas o extravíos de los objetos en las habitaciones.

Consentimiento Informado

Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica, así como cualquier exploración que comporte un riesgo para su salud, es necesario su consentimiento escrito, salvo que fuese urgente e imperativo.

Para ello, su médico le explicará en qué consiste la intervención o exploración a la que usted va a ser sometido, para qué se realiza y cuáles son los riesgos y beneficios esperados para su salud.

Se le entregará una hoja informativa, que deberá leer con atención, y si está de acuerdo, firmar (el propio paciente o un representante legal) para que la intervención o exploración pueda efectuarse.

Puede usted revocar el consentimiento si lo considera oportuno, en cualquier momento.

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 demoras.
- ▮ Imperativo legal.
- ▮ Incompetencia/incapacidad del paciente.
- ▮ Privilegio terapéutico: solo se puede utilizar cuando se prevé un daño o grave amenaza para el enfermo si se le revela toda información disponible

Identificación del Personal

Los profesionales del Hospital llevan tarjeta de identificación en la que consta su nombre y categoría profesional.

El paciente tiene derecho a conocer el nombre del responsable de su atención y el del Director de Enfermería del Hospital, así como el de la enfermera y auxiliar de enfermería responsable de sus cuidados en cada turno.

Desplazamientos dentro del Hospital

El paciente no debe ausentarse de la Unidad en la que está ingresado sin el consentimiento de los profesionales de enfermería que le atienden.

Ausencias no controladas pueden impedir la administración de tratamientos o la realización de algunas pruebas diagnósticas.

Aseo Personal

La higiene es necesaria para mantener la salud. El LAVADO CORPORAL, tiene que ser diario. El personal sanitario de la planta le informará si existe alguna indicación contraria, y si usted lo necesita le ayudará a realizarlo.

Es importante que **NO** lleve **MAQUILLAJE NI ESMALTE DE UÑAS**.

Medicación

El Hospital le proporcionará toda la medicación que usted precise en su estancia. No debe tomar otros medicamentos distintos a los que se indiquen. Si usted estuviera tomando alguno con anterioridad al ingreso, deberá comunicarlo al médico que le atiende, que decidirá lo más conveniente para su salud.

Sólo el personal sanitario debe manipular los **GOTEROS, SONDAS, DRENAJES, VENDAJES** y demás dispositivos médicos que lleve el paciente. En caso de observar alguna anomalía en los mismos, avise al **personal de ENFERMERÍA**.

Comidas

La alimentación que recibe durante la estancia en el centro, forma parte de su tratamiento y, por tanto, contribuye a su recuperación. Por ello debe consumir solamente alimentos que le sean servidos por la cocina del Hospital.

Respete la dieta establecida. Si algún alimento no le sienta bien o quiere eliminarlo, comuníquelo al personal de enfermería, al ingreso. Sus familiares, en ningún caso, deben proporcionarles alimentos.

HORARIO
➤ Desayuno: 9:00 a 9:30 Horas
➤ Comida: 13:00 a 13:30 Horas
➤ Merienda: 17:00 a 17:30 Horas
➤ Cena: 20:00 a 20:30 a Horas.

RECUERDE.....

Dentro del Hospital está **PROHIBIDO EL CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS,**

RECUERDE.....

QUEDA PROHIBIDO FUMAR EN TODO EL RECINTO HOSPITALARIO (Ley 42/2010 de 30 de Diciembre de 2010, que modifica la Ley 28/2005, 26 de Diciembre de 2005)

Televisión y Teléfono

En su habitación dispone de un televisor de pago (también encontrará las instrucciones de uso). Respete siempre las necesidades de descanso de los demás pacientes y desconecte el aparato a partir de las 23:00 horas.

También dispone de un teléfono desde el que podrá recibir llamadas tanto internas como externas. El horario de recepción de llamadas en la habitación es

de 8:00 a 23:00 horas. Es importante que pida a sus familiares que las llamadas se efectúen en el horario establecido a fin de no incomodar al resto de usuarios.

DEBE SABER QUE.....

Siempre que los profesionales del Hospital lo indiquen o, en todo caso, donde exista prohibición expresa, NO PODRÁN UTILIZRSE TELÉFONOS MÓVILES.

Timbres

En la cabecera de la cama dispone de un pulsador o timbre de llamada. Rogamos lo use cuando desee comunicarse con el personal sanitario.

Justificantes laborales a familiares o acompañantes.

Serán entregados en el Servicio de Admisión situado en la Planta Primera en el Vestíbulo Principal, de Lunes a Domingo en horario ininterrumpido de 8:00 Horas a 22:00 Horas.

VISITAS

El horario de visitas será de 8:00 a 23:00 horas. Hasta las 23:00 Horas se puede acceder libremente por la puerta principal, a partir de esa hora, siempre hay que llamar al timbre al lado de esa puerta, pues las visitas quedarán reducidas a relevos de turnos de familiares y situaciones especiales para el confortable descanso de los pacientes.

El exceso de visitas molesta a todos, incluido su familiar o amigo, y repercute en la evolución del paciente. Para evitar posibles complicaciones en la evolución de su enfermedad, es conveniente que los familiares y amistades que padezcan un **PROCESO INFECCIOSO** (catarro, gripe, herpes, rubéola, etc...) **NO LES VISITEN** hasta que se encuentren libre de síntomas.

DEBE SABER QUE.....

En las habitaciones no deben permanecer más de 2 personas por paciente

Está comprobado que un elevado número de visitas o una larga permanencia de ellas en la habitación:

- 📖 Provoca en los pacientes un mayor cansancio y perjudica su recuperación.
- 📖 Aumenta el número de infecciones en los pacientes.
- 📖 Dificulta el trabajo a desarrollar por el personal sanitario.

DEBE SABER QUE.....

No se admiten visitas a niños menores de 12 años. El Hospital no es un lugar adecuado para un menor. Puede ser perjudicial para su propia salud.

La recuperación de los pacientes depende de su colaboración.

- 📞 Siempre que pueda, use primero el teléfono para hablar con los pacientes.
- 📞 Manténgase en silencio, evitando aglomeraciones.
- 📞 Respete el orden y la limpieza.

RECUERDE.....

Mantener el SILENCIO. Es muy importante para la recuperación de los enfermos.

En sus visitas respete siempre la **INTIMIDAD** de los pacientes, y mantenga un comportamiento adecuado, respetando igualmente las instalaciones y enseres del Hospital. Rogamos que respete el descanso de los demás pacientes. **TODOS LO AGRADECEREMOS.**

No utilice los pasillos y habitaciones como sala de tertulia. Cada área asistencial dispone de una sala de estar acondicionada para la estancia de los familiares de los pacientes. Permanezca en ellas siempre que sea posible.

Respete las zonas destinadas al personal sanitario para no dificultar su trabajo.

ALTAS

Alta Médica

Cuando el médico responsable de su asistencia considere que ya no es necesario que continúe hospitalizado, se lo comunicará con antelación. Le hará entrega del correspondiente Informe de Alta bien personalmente o a través del Servicio de Admisión del Hospital, en el cual se detallará todo lo referente a la evolución de su proceso, así como las recomendaciones y tratamiento que debe seguir tras su salida del centro. Este informe deberá entregarlo a su médico de familia en su Centro de Salud para que pueda continuar su atención.

No olvide que hay otras personas enfermas que aún continúan hospitalizadas y otras que precisan ser ingresadas. Por ello, una vez que se le comunique el alta hospitalaria deberá abandonar el centro, siempre que sea posible, para no demorar el ingreso de otros pacientes. En el caso de que el médico considere preciso su traslado en ambulancia, el Hospital se ocupará de los trámites necesarios.

RECUERDE.....

Cuando vaya a abandonar el Hospital con el Alta, si tiene que volver a la revisión en Consultas Externas compruebe que dispone de la cita correspondiente.

Alta Voluntaria

La Ley General de Sanidad reconoce el derecho del paciente a negarse al tratamiento salvo casos muy concretos.

Si decide abandonar el centro, en contra del criterio de su médico, o no acepta el tratamiento recomendado por él, deberá firmar el documento de Alta Voluntaria. Al hacerlo, usted asume la responsabilidad sobre las consecuencias que ello pudiera conllevar.

CITAS EN CONSULTAS EXTERNAS

DEBE SABER QUE.....

Para ser atendido en las Consultas Externas es necesario disponer de una cita previa, que le será facilitada desde el Servicio de Citaciones y Consultas Externas o desde el Servicio de Admisión

El horario de cita es orientativo, evite acudir con excesiva antelación a fin de minimizar su tiempo de espera. Aporte los informes clínicos y pruebas complementarias que disponga.

En caso de no poder acudir a la cita, por favor avise al Servicio de Citación y Consultas Externas para poder asignarla a otro usuario.

CITAS EN CONSULTAS EXTERNAS

987 23 69 04

Cuando acuda a su cita en consultas deberá pasar por el Servicio de Admisión o Consultas Externas situado en la Planta Primera en el Vestíbulo Principal, para la toma de datos y luego dirigirse a las salas de espera de las consultas. Una vez allí, debe esperar a que se le llame.

HORARIO DE CONSULTAS EXTERNAS

DE LUNES A VIERNES DE 8:00 a 21:00 HORAS

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL

Situado en la Primera Planta, al lado del Servicio de Admisión.

HORARIO:

◆ MAÑANAS: De Lunes a Viernes de 8:00 a 14:00

◆ TARDES: Martes y Jueves de 16:00 a 20:00

Este servicio depende directamente de la Dirección Gerencia, con la que se coordina para conseguir el objetivo común de mejora continua en la atención al usuario.

Tiene como compromiso, informar, orientar y ayudar a todos los usuarios del Hospital, con el fin de que su estancia y la de sus familiares sea plenamente satisfactoria

RECUERDE.....

- **Aquí se gestiona cualquier problema referente a la presencia en el Hospital de paciente/usuario.**
- **Aquí se defienden los derechos/obligaciones de los pacientes/usuarios.**
- **Aquí se media entre pacientes/usuarios y médicos.**
- **Aquí se gestionan las incidencias en las visitas y la mejora de los servicios de confort de los pacientes/ usuarios**

Dispone de una unidad de agradecimientos y sugerencias, quejas y reclamaciones que usted considere oportunas, garantizándole que serán estudiadas y valoradas por los responsables de los servicios correspondientes.

Dispone de una Unidad de Trabajo Social encargada de canalizar y gestionar los problemas sociales de los usuarios de este Hospital derivados de la estancia, a través de los recursos socio-sanitarios.

OTROS SERVICIOS Y TELÉFONOS DE INTERÉS

Capilla

Este Hospital dispone de una Capilla que permanece abierta durante todo el día, realizándose servicios religiosos según programación expuesta.

Mortuorio

En caso de fallecimiento dentro del Hospital, la familia esperará el traslado a su domicilio particular o al tanatorio que desee, una vez se haya cumplimentado toda la documentación necesaria.

Para ayudarle en todas las gestiones necesarias, póngase en contacto con el personal de enfermería de la planta correspondiente.

HORARIO:

De Lunes a Domingo en Horario Ininterrumpido de 8:00 a 22:00 Horas

Ambulancias

Sólo el médico que le atiende decidirá, según los criterios establecidos, su estado y su movilidad, si autoriza el servicio de ambulancia para su traslado.

Teléfonos Públicos

En el Vestíbulo de la entrada principal existen teléfonos públicos que funcionan con monedas.

TELÉFONOS DE LA OBRA HOSPITALARIA NUESTRA SEÑORA DE REGLA

CENTRALITA
CITAS CONSULTAS EXTERNAS
SERVICIO ADMINISTRACIÓN
LLAMADA DEL EXTERIOR A LAS HABITACIONES

987 23 69 00
987 23 69 04
987 23 69 08
987 23 64 08 + N° Habitación

OTROS TELÉFONOS DE INTERÉS

HOSPITAL DE LEÓN
CRUZ ROJA
URGENCIAS Y EMERGENCIAS
POLICIA NACIONAL
POLICIA LOCAL
GUARDIA CIVIL
BOMBEROS
ATENCIÓN CIUDADANA
ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

987 23 74 00
987 25 25 35
112
091/ 987 20 73 12
092/ 987 25 55 51
062/ 987 22 11 00
080/ 987 21 60 80
010
016

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

ORDEN SBS/1325/2003, de 3 de Septiembre, por la que se publican las cartas de derechos y deberes de las Guías de Información al Usuario.

En Decreto 40/2003 de 3 de Abril, "relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamaciones y sugerencia en el ámbito sanitario", establece en su Artículo 3 que "Todos los centros, servicios y establecimientos dispondrán de una Guía de Información al usuario".

Dichas Guías deberán estar a disposición de los usuarios en lugar identificado, visible y accesible.

Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.

Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada, en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente.

Aun cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.

Catálogo de Derechos

Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad:

1. Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.
2. Derecho a que respeten lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente con las mismas.
3. Derecho a que se facilite el acompañamiento por un familiar o persona de confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria. En el proceso del parto, la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella, salvo cuando las circunstancias clínicas no lo hagan aconsejable. Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guardia y protección.
4. Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.
5. Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual colectiva.
6. Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la

confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

Derechos relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias:

1. Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
2. Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.
3. Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores, la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
4. Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visitables en los lugares destinados al efecto.
5. Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que derivan de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.
6. Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atiendan o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.
7. Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento la Guía de Información al Usuario.

8. Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003 de 3 de abril.

■ **Derechos relativos a la autonomía de la decisión:**

1. Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.
2. Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.
3. Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
4. Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados en la ley.
5. Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.
6. Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentren en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.
7. Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.
8. Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

Derechos relativos a la documentación sanitaria:

1. Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos mis procesos asistenciales.
2. Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente
3. Derecho a preservar el anonimato cuando el acceso a mi historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
4. Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de historias clínicas.
5. Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
6. Derecho a que el usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud de acuerdo con la legislación vigente.

Derechos relativos a colectivos determinados:

1. Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa sanitaria, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las persona que padecen enfermedades mentales, las que padecen enfermedades crónica e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, ostentarán aquellos otros reconocidos en sus respectivas normas sectoriales.
2. Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:
 - El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
 - El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
 - La posibilidad de decidir la presencia de familiares vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.

Catálogo de Deberes

1. Deber de Responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
2. Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
3. Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
4. Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como a colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
5. Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
6. Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
7. Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.