



SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE

Área Sanitaria de Pontevedra
e O Salnés

Hospital Provincial • Hospital Montecelo

guía do usuario



XUNTA DE GALICIA

PRESENTACIÓN

O persoal do Complexo Hospitalario de Pontevedra ponse á súa disposición para facilitar a súa estancia entre nós.

Con esta guía, facilitámoslle unha información que lle pode ser de utilidade e que lle resolverá algunhas cuestións relativas ao seu ingreso, estancia e alta, polo que lle pedimos que a lea con atención.

O Complexo Hospitalario de Pontevedra distribúe os seus servizos e unidades de hospitalización en dous edificios: Hospital Montecelo e Hospital Provincial.

Esperamos que a súa estadía se vexa facilitada pola información que contén esta Guía, que persigue proporcionarlle unhas orientacións básicas así como unha visión global do noso complexo

INGRESO

No **Hospital Montecelo**, vostede debe dirixirse ao mostrador de información, situado na entrada principal. O persoal acompañarao o seu cuarto e proporcionaralle a información básica.

Se é no **Hospital Provincial**, deberá acudir ao Servizo de Admisión para formalizar o seu ingreso.

Deberá traer consigo o DNI e a súa tarxeta sanitaria.

No momento do seu ingreso, o centro proporcionaralle pixama e bata. Traia vostede os seus útiles persoais, así como unhas zapatillas. Tamén deberá informar a/o enfermeira/o da medicación que tomaba no seu domicilio.

Recomendámoslle que **NON TRAÍA OBJECTOS DE VALOR.**

No caso de traelos, ten unha caixa forte á súa disposición para depositalos ata o momento da súa alta. Pode solicitarlle a súa utilización ao persoal de información ou, unha vez na planta, ao de enfermaría.

O Complexo non se fai responsable da deterioración ou perda de obxectos que non fosen depositados na caixa forte.

ESTANCIA

Unha vez no seu cuarto, pasará a ser atendido polo persoal de enfermaría, que o informará do funcionamento da unidade.

É posible que por necesidades asistenciais sexa necesario cambialo de cuarto, polo que solicitamos a súa colaboración.

Información médica

Durante a súa estancia terá asinado un médico responsable do cal ten dereito a coñecer o seu nome. El será o interlocutor principal co equipo asistencial. No caso da súa ausencia outro facultativo do equipo asumirá tal responsabilidade.

Recibirá vostede información puntual sobre a súa evolución. Tamén pode ser informado, se o desexa, algún achegado ou familiar seu. Para isto, debe designar unha ou dúas persoas para que, sempre as mesmas, reciban a información do seu médico. O persoal de enfermaría informaraos dos horarios e lugares.

Co fin de garantir a súa intimidade, **non se lle facilitará información telefónica** a ningunha persoa sobre o seu estado de saúde.

Consentimento informado

Para poder realizar calquera intervención cirúrxica ou determinadas exploracións **é necesario o seu consentimento**. Para iso, o seu médico explicarlle, nunha linguaxe que vostede poida entender, en que consiste a intervención ou exploración á que será sometido e cales son os riscos e beneficios esperados para a súa saúde. Faráselle entrega dun documento informativo que deberá ler con atención e asinar para que poida facerse a dita intervención ou exploración.

Normativa de visitas

O horario de visitas é de 14 a 20 h., todos os días da semana.

Permítese a presenza de **unicamente dúas persoas por paciente** durante dito horario.

Se vostede desexa solicitar a **compañía permanente** dun familiar ou achegado diríxase á supervisora da unidade.

Aínda tendo autorizado un pase permanente, o acompañante deberá saír do cuarto sempre que o persoal do hospital llo solicite.

Os nenos menores de 12 anos teñen prohibida por razóns preventivas, a súa entrada nas unidades de hospitalización. Excepcionalmente, pode ser autorizado o seu acceso polo seu facultativo ou enfermeira/o.

As principais actividades médicas e de enfermaría leváanse a cabo pola mañá, polo que indicáranlle que **non permaneza na planta de hospitalización de 09:30 h. a 13 h.**, para non interferir nas devanditas tarefas

Non está permitida a entrada e saída de familiares polo servizo de Urxencias.

Comidas

A dieta que vostede recibirá será establecida por un médico, polo cal é a máis axeitada para axudar na súa curación. **Non está permitido introducir alimentos alicios ó hospital**, xa que pode ser prexudicial para vostede.

Se non ten que seguir unha dieta especial, ofreceránselle diariamente tres menús diferentes para que poida elixir o que máis lle agrade

Horarios (orientativos)

Almorzo:	09.00 h.
Xantar:	13.00 h.
Merenda:	17.00 h.
Cea:	20.00 h.

ALTA HOSPITALARIA

O médico decidirá a data da súa alta e informará coa suficiente antelación, para que lle poida comunicar aos seus familiares e preparar a súa saída do hospital.

O día que reciba a alta hospitalaria, agradeceríamos a súa colaboración para deixar libre o cuarto, o antes posible co fin de facilitar a entrada dos pacientes que estean en espera de ser ingresados. **Non esqueza recoller todas as súas pertenzas.**

Antes de abandonar o hospital, entregánselle o informe de alta. Se non fose posible, enviaránselle por correo ao seu domicilio.

As unidades de **Coidados Críticos, Obstetricia e Pediatría** quedan fóra da normativa xeral, xa que polas súas especiais características funcionan cunhas normas propias.

Lembre que **as portas do Hospital Provincial pechan ás 23 h. é as do Hospital Montecelo ás 22 h.**

No devandito informe constarán todas as actuacións levadas a cabo no hospital, así como os diagnósticos e os tratamentos médicos que debe seguir. **O seu médico de cabeceira ten acceso a este informe e ó resto do seu historial a través da Historia Clínica Electrónica (IANUS) do Servizo Galego de Saúde.**

Se vostede precisa coidados especiais, o personal de enfermaría da planta facilitarlle **un informe de continuidade de coidados** para que lle entregue á/ao enfermeira/o do centro de saúde.

En certos casos, o Servizo de Farmacia faralle entrega dun **informe**, xunto cos medicamentos necesarios para continuar no seu domicilio os tratamentos iniciados durante o ingreso.

En ocasións, vostede poderá ser dado de alta no hospital e continuar sendo atendido pola **Unidade de Hospitalización a Domicilio (HADO)**.

Os profesionais de esta unidade desprazaranse ao seu domicilio ata ser dado de alta definitivamente.

Alta voluntaria

Se por calquera motivo vostede desexa abandonar o hospital antes de que o seu médico o considere oportuno, deberá asinar a **alta voluntaria**, na que vostede se fai responsable das consecuencias desta.

En determinadas circunstancias, por motivo de seguridade ou de saúde pública, este dereito non poderá ser exercido.

INFORMACIÓN XERAL DO COMPLEXO

Servizo de Información e Atención ao Usuario

Atópase no vestíbulo do H. Montecelo e no 2º andar do H. Provincial. Pode dirixirse a él para solicitar información do

complexo, para presentar solicitudes, queixas ou suxestións a través dos mecanismos xa establecidos.

Teléfono e TV na habitación

Cada cuarto dispón de teléfono e TV que funcionan con tarxeta. Esta pódese adquirir na entrada principal e fronte aos ascensores das unidades de hospitalización. As instrucións para o seu uso, así como o nº de Tf. do seu cuarto, están á súa disposición na cabeceira da cama.

Non está permitida a introducción nos cuartos de televisións ou de calquera outro aparello audiovisual sen o consentimento previo da supervisora da unidade.

Unidade de Asistencia Social

Se durante a súa estancia no hospital vostede ou a súa familia precisan asesoramento, información ou facer calquera xestión relacionada coa problemática social, esta unidade axudarlle a resolvelo. Atópase no vestíbulo do H. Montecelo e no 2º andar do H. Provincial. Se precisa dos seus servizos, fale co/a enfermeiro/a de planta, que o poñerá en contacto cos profesionais desta unidade.

Transporte

TAXIS

Paradas nos dous centros,
preto da entrada principal

Tf. Radiotaxi: **986 86 85 85**

TRANSPORTE URBANO

Existe unha liña de autobuses ata o H. Montecelo. No mostrador de información facilitaránlle os horarios e os itinerarios.

Biblioteca de Pacientes

O servizo de biblioteca do hospital facilita o préstamo de libros a pacientes ingresados. Para facer uso deste servizo o persoal de planta facilitaralle un catálogo impreso cos títulos ofertados. Vostede cubrirá un formulario de solicitude que será tramitado polo persoal da unidade. O libro seralle remitido de forma personalizada á súa habitación. Para a súa devolución simplemente deberá entregalo ao persoal. Recorde devolver o libro trala súa lectura ou en todo caso no momento da alta hospitalaria.

Outros servizos

CAIXEIRO AUTOMÁTICO DA REDE 6000. Preto das entradas principais.

CABINAS TELEFÓNICAS en todas as plantas

QUIOSCO DE PRENSA, REGALOS E OBXECTOS PERSOAIS.

- H. Montecelo: de 8 a 19 h, na entrada principal (sábados, domingos e festivos, de 8 a 14 h. é de 15 a 18 h.)

- H. Provincial: de 8 a 14 h e de 15 a 20 h (sábados, domingos e festivos, ata as 19 h). Situado fóra da entrada principal

CAFETERIA.

Horarios de apertura:

- H. Provincial: de 7:30 a 23 h

- H. Montecelo: de 8 a 22 h

SERVIZO RELIXIOSO

CATÓLICO Horarios de misas nos dous hospitais:

- Laborables: 19 h.
- Festivos: 10 h.

OUTRAS CONFESIÓN.

- Diríxase a Atención ao Usuario onde intentarán facilitarlle o contacto cun representante da súa fe.

Normativa e recomendacións

Este Complexo pertence a Rede Europea de Hospitais Sen Tabaco polo que non está permitido fumar en todo o recinto, tanto no interior como no exterior. Se vostede é fumador e desexa deixalo aproveitando o ingreso, pode solicitar axuda á Unidade de Deshabitación Tabáquica contactando con eles a través do persoal de enfermaría. No caso de que non quixera deixalo, tamén pode pedir axuda se ten dificultades para non fumar durante a súa estada.

Por respecto aos outros pacientes, procure falar en voz baixa e facer o menor ruído posible, así como manter baixo o volume da radio e da TV.

Non está permitido o **uso de teléfonos móbiles** nas zonas onde se poidan producir interferencias con determinados equipos médicos, zonas que se atopan debidamente sinaladas.

DEREITOS E DEBERES

DEREITOS SANITARIOS

Ley 8/2008, de 10 de xullo, de saúde de Galicia

- **Dereito** ao máximo respecto posible da intimidade da persoa, en todos os centros, servizos e establecementos sometidos a esta lei, na prestación de actividades sanitarias tales como exploracións, coidados ou actividades de hixiene
- **Dereito** a ser acompañado, polo menos, por unha persoa que manteña vínculos familiares ou de feito co paciente ou por unha persoa da súa confianza.
- **Dereito** á libre elección entre as opcións que lle presente o responsable médico do seu caso e a rexeitar o tratamento.
- **Dereito** á confidencialidade sobre o seu estado de saúde, dos seus datos referidos a crenzas, relixión, ideoloxía, vida sexual, orixe racial ou étnica, malos tratos e outros datos especialmente protexidos.
- **Dereito** a renunciar a recibir información no seu proceso asistencial.
- **Dereito** a que se lle faciliten os informes ou as certificacións acreditativas do seu estado de saúde.
- **Dereito** á asignación de persoal facultativo, que será o seu interlocutor principal co equipo asistencial, e, de ser o caso, do persoal de enfermaría responsable do seguimento e do plan de coidados.
- **Dereito** a coñecer e identificar, de forma rápida e clara, o persoal que lle presta asistencia sanitaria.
- **Dereito** a unha segunda opinión médica.
- ...

DEBERES SANITARIOS

- **Deber** de manter o debido respecto ao persoal que presta os seus servizos no ámbito do sistema público.
- **Deber** de coidar as instalacións e colaborar no mantemento da habitabilidade das institucións sanitarias.
- **Deber** de manter a debida observancia das normas establecidas en cada centro
- **Deber** de cooperar coas autoridades sanitarias na protección da saúde e na prevención das enfermidades.
- **Deber** de usar axeitadamente os recursos, os servizos e as prestacións ofrecidas polo sistema sanitario.
- ...

Para mais información sobre os Dereitos e Deberes, consulte a páxina Web do SERGAS:
www.sergas.es

DOAZÓN DE ÓRGANOS

A doazón de órganos é un acto xeneroso e de solidariedade. É un xesto de humanidade que só vostede debe decidir, pero permítanos lembrarlle que outras vidas humanas dependen deste xesto.

Ser doador de órganos é ser doador de vida.

O Servizo de Atención ao Usuario facilitaralle información ao respecto.

*Deseamos que a súa estancia no hospital
sexa da súa completa satisfacción.*

TELÉFONOS DE INTERESE

Central telefónica	986 80 00 00	Complexo
Cita previa (8-15 h)	986 80 00 08	Complexo
Servizo de Admisión (8-15 h)	986 80 00 19	Montecelo
Servizo de Admisión (8-15 h)	986 80 70 21	Provincial
Atención ao Usuario (8-15 h)	986 80 00 91	Montecelo
Atención ao Usuario (8-15 h)	986 80 70 08	Provincial
Traballadoras sociais (8-15 h).....	986 80 00 30	Montecelo
Traballadoras sociais (8-15 h).....	986 80 70 06	Provincial
Información (8-22 h).....	986 80 03 23	Complexo
Información (22-8h).....	986 80 00 00	Complexo



SERVIZO GALEGO DE SAÚDE
Área Sanitaria de Pontevedra e O Salnés



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE