



SERVIZO  
GALEGO  
de SAÚDE

Área Sanitaria de Santiago de Compostela  
e Barbanza



# **GUÍA DE ACOLLIDA**

*Edición 2021*

**ÁREA SANITARIA DE SANTIAGO DE COMPOSTELA E BARBANZA**

## INDICE

---

MENSAXE DE BENVIDA .....	3
HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO.....	5
HOSPITAL GIL CASARES.....	6
HOSPITAL PROVINCIAL DE CONXO .....	7
HOSPITAL PSIQUIATRICO DE CONXO.....	8
HOSPITAL PÚBLICO DEL BARBANZA .....	9
INFORMACIÓN DA ÁREA SANITARIA .....	10
POLÍTICA DE CALIDADE DA ÁREA SANITARIA .....	11
SEGURIDADE DO PACIENTE .....	12
DEREITOS DO PACIENTE .....	13
DEBERES DO PACIENTE.....	14
CONSENTIMENTO INFORMADO .....	15
INSTRUCCIÓNS PREVIAS .....	16
DOAZÓNS.....	17
PARTICIPACIÓN CIDADÁ E VOLUNTARIADO .....	18
INFORMACIÓN XERAL PARA O INGRESO .....	19
ANTES DO INGRESO NO HOSPITAL.....	20
FORMALIZACIÓN DO INGRESO .....	21
ACOLLIDA EN PLANTA.....	22
ESTANCIA HOSPITALARIA .....	23
ALTA HOSPITALARIA .....	27
SEGUIMIENTO TRAS O ALTA HOSPITALARIA .....	28
OUTRA INFORMACIÓN DE INTERESE.....	28

## MENSAXE DE BENVIDA

---

Na Xerencia da Área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza somos conscientes do cambio que, para vostede e a súa familia, supón o ingreso hospitalario. Por iso faremos todo o posible para que, durante a súa estancia, tanto vostede como os seus familiares, sentan ben atendidos.

Tendo en conta as súas necesidades de atención, procuraremos prestarlle unha asistencia personalizada durante todo o proceso asistencial.

Os profesionais do hospital formamos un equipo de persoas altamente cualificadas, e xunto coa tecnoloxía máis avanzada, traballamos diariamente na innovación para ofrecerlle unha atención de calidade, próxima, integral e humanizada.

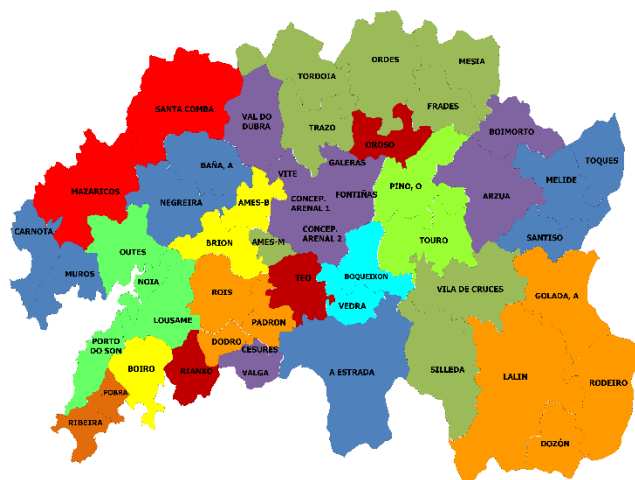
Interésanos coñecer a súa opinión, calquera suxerencia que desexe facernos axudaranos a mellorar. Esta Guía de Acollida recolle os aspectos organizativos máis xerais que regulan a actividade do centro hospitalario e ten por obxecto facilitar a relación dos pacientes, familiares e achegados co sistema sanitario.

Desexámoslle unha pronta recuperación e que tanto vostede como os seus acompañantes sentan satisfeitos coa atención recibida.

## ÁREA SANITARIA DE SANTIAGO DE COMPOSTELA E BARBANZA

A Área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza integra a xestión dos centros, recursos, prestacións e programas de atención sanitaria nos niveis de atención primaria e hospitalaria, así como a coordinación sociosanitaria no seu ámbito territorial de influencia.

Área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza Ámbito territorial de influencia				
Barbanza		Santiago		
Boiro	Ames	Agolada	Outes	Silleda
Porto do Son	Arzúa	Lalín	Padrón	Teo
A Pobra do Caramiñal	A Baña	Lousame	O Pino	Toques
Ribeira	Boimorto	Mazaricos	Pontecesures	Tordoia
	Boqueixón	Melide	Rianxo	Touro
	Brión	Mesía	Rois	Trazo
	Carnota	Muros	Rodeiro	Val do Dubra
	Dodro	Negreira	Santa Comba	Valga
	Dozón	Noia	Santiago de	Vedra
	A Estrada	Ordes	Compostela	Vila de Cruces
	Frades	Oroso	Santiso	



Comprende os seguintes centros de atención sanitaria:

- Centros de Saúde (76) e Puntos de Atención Continuada (19) de Atención Primaria.
- Complexo Hospitalario Universitario de Santiago, integrado polos centros hospitalarios ubicados en Santiago de Compostela:
  - Hospital Clínico Universitario.
  - Hospital Provincial de Conxo.
  - Hospital Gil Casares.
  - Hospital Psiquiátrico de Conxo.
- Hospital Público do Barbanza.

## HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO

### Ubicación

Travesía de Choupana, s/n  
15706 Santiago de Compostela

**Coordenadas GPS:** 42° 52' 8.7"N 8° 33' 55.1"W /  
42.869530571371655, -8.566473958686087

### Teléfonos de interese

- Centralita: 981 95 00 00
- Radio Taxi Compostela: 981 56 92 92



### Cómo chegar en autobús urbano

### APARCAMENTOS

Se lle resulta imposible acudir ao Hospital en transporte público, rogamoslle encarecidamente que utilice os aparcadoiros e estacionamentos habilitados, evitando obstruír as vías de acceso, saídas e circulación do Hospital. Estacione correctamente o seu vehículo evitando que a súa actuación poida ocasionar grave prexuízo a outras persoas en situacións de emerxencia.

**Taxis:** Existe unha parada de taxis situada xunto á entrada principal.

### Situación do HOSPITAL



## HOSPITAL GIL CASARES



### Ubicación

Travesía de Choupana, s/n  
15706 Santiago de Compostela

### Teléfonos de interese

- Centralita: 981 95 00 00
- Radio Taxi Compostela: 981 56 92 92

### Situación do HOSPITAL



## HOSPITAL PROVINCIAL DE CONXO



### Ubicación

Calle Ramón Baltar, s/n  
15706 Santiago de Compostela

### Teléfonos de interese

- Centralita: 981 95 00 00
- Radio Taxi Compostela: 981 56 92 92

### Cómo chegar en autobús urbano

### Situación do HOSPITAL



## HOSPITAL PSIQUIATRICO DE CONXO



### Ubicación

Plaza Martín Herrera, 2  
15706 Santiago de Compostela

### Teléfonos de interese

- Centralita: 981 95 00 00
- Radio Taxi Compostela: 981 56 92 92

### Situación do HOSPITAL





## HOSPITAL PÚBLICO DEL BARBANZA



### Ubicación

Lugar Salmón s/n, Ribeira.

15993, A Coruña

**Coordenadas GPS:** 42° 35' 36.1"N 8° 59' 58.6"W / 42.593953955532264, -8.999377172935178

### Teléfonos de interese

- Centralita: 981 83 59 85

### Situación do HOSPITAL



## INFORMACIÓN DA ÁREA SANITARIA

---

A asistencia sanitaria da área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza caracterízase pola súa dobre vertente:

- a asistencial de servizo ao paciente e á sociedade na prevención e o tratamento da enfermidade
- a docente e investigadora, cun compromiso universitario que formou parte da súa esencia e unha gran tradición na formación de profesionais médicos e de enfermería.

O alto nivel de especialización do Complexo Hospitalario Universitario aválalle como un centro de referencia da Comunidade Autónoma de Galicia e do resto do territorio español, e conta con 45 especialidades médico-cirúrxicas. Ademais, é referencia CSUR de 6 patoloxías, dispón de 14 sistemas de xestión de calidade certificados, de diversos procesos de atención integrada, áreas de Xestión Clínica, vías rápidas para procesos oncolóxicos, telemedicina, consultas de alta resolución e cirurxías innovadoras.

En canto a novas formas de xestión, dispón dunha gran área do Xestión clínica no ámbito das Neurociencias e Corazón, vías rápidas para procesos oncolóxicos, e-consulta (Cardioloxía, Endocrinoloxía, Nefroloxía, Artrite Reumatoide, Cirurxía de Cordales), Telemedicina (Oftalmoloxía), Consultas de alta resolución e programa de pacientes polimedicados.

### Historia Clínica Electrónica

Todos a profesionais da área acceden a unha Historia Clínica Electrónica Única (IANUS) que recolle a asistencia realizada en todo o ámbito do Sergas e permite unha interacción e intervención mediante o diálogo inmediato entre a asistencia hospitalaria e a Atención Primaria.

Ademais, na Historia Clínica Electrónica intégranse todas aquelas ALERTAS necesarias para favorecer a seguridade do paciente (alerxias, tratamento anticoagulante, necesidade de illamento, etc.)

Se precisa máis información, por favor consulte estas LIGAZÓNS:

- [Carteira de servizos de atención hospitalaria](#)
- [Carteira de servizos de atención primaria](#)
- [Recursos humanos](#)
- [Recursos económicos](#)
- [Calidade e innovación sanitaria](#)

## **POLÍTICA DE CALIDADE DA ÁREA SANITARIA**

---

A área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza está integrada polos centros de asistencia primaria e hospitalaria, todos eles pertencentes á rede sanitaria pública do Servizo Galego de Saúde .

O propósito é a prestación de servizos sanitarios á poboación de referencia, centrados nas necesidades da cidadanía e fundamentados na calidade, o desenvolvemento interdisciplinar e integral dos procesos asistenciais e a continuidade asistencial.

Para iso dispón dunha estrutura orgánica para o desenvolvemento e avaliación das liñas estratéxicas de calidade e seguridade do paciente, composta por órganos directivos e de asesoramento.

### **Principios de actuación**

#### **Atención ás persoas**

Traballamos para as persoas: o respecto aos seus dereitos e valores e a atención humana, adecuada e integral das súas necesidades de saúde son a nosa prioridade.

#### **Excelencia asistencial**

As actuacións asistenciais réxense pola garantía de accesibilidade, seguridade e efectividade, a aplicación de estándares de calidade e a mellor evidencia científica dispoñible, e a mellora continua na procura da excelencia como base da xestión asistencia.

#### **Competencia e desenvolvemento profesional**

Os profesionais son o principal activo desta organización: a súa competencia, capacidade e desenvolvemento profesional constitúen o principal elemento diferencial e a clave do avance asistencial e organizativo.

#### **Coñecemento, investigación e innovación**

O labor desempeñado no marco docente, a investigación científica e a innovación sanitaria é pilar do desenvolvemento e excelencia dos nosos servizos, e campo de creación de valor no ámbito científico sanitario.

#### **Sistemas de información, tecnoloxía e infraestrutura**

A xestión da información para a toma de decisións, a renovación tecnolóxica e incorporación dos últimos avances e a adecuación das infraestruturas para ofrecer unha contorna accesible e comfortable contribúen significativamente á calidade da nosa asistencia e centran os nosos obxectivos.

#### **Sustentabilidade**

O compromiso de xerar un impacto positivo e creador de valor na nosa contorna determina a responsabilidade da organización no ámbito social, económico, ambiental e cultural.

## SEGURIDADE DO PACIENTE

Mellorar a seguridade do paciente supón incrementar a calidade asistencial en todas as súas dimensións. Durante a asistencia sanitaria é necesario garantir que as necesidades de saúde dos pacientes son satisfeitas nas mellores condicións posibles, sen verse complicadas por eventos adversos. Conseguir unha atención segura e de calidade lógrase identificando e xeneralizando as boas prácticas que minimizan estes eventos adversos.

A seguridade do paciente é unha compoñente clave da calidade asistencial. O noso obxectivo é que os pacientes e as súas familias poidan sentirse seguros e confiados nos coidados sanitarios recibidos.

As liñas de actuación en materia de seguridade asistencial céntranse nas seguintes liñas de traballo:

### 1. Vixilancia da infección nosocomial. Proxectos Bacteriemia, Pneumonía e Resistencia Zero.

**Bacteriemia Zero:** O seu obxectivo é reducir a taxa de bacteriemias relacionadas con catéteres venosos centrais a menos de 4 episodios de bacteriemia por 1000 días de uso.

**Pneumonía Zero:** pretende reducir a taxa de pneumonía asociada a ventilación mecánica a menos de 9 episodios de pneumonía por 1.000 días de utilización.

**Resistencia Zero:** este proxecto nace con o obxectivo de conseguir reducir nun 20% o número de pacientes que adquiren unha bacteria multirresistente durante a súa estancia na UCI.

### 2. Xestión de notificacións de incidencias e eventos adversos. Implantación de ferramenta de notificación SiNASP, xestión de incidencias notificadas e accións de mellora.

O sistema de notificación e rexistro de incidentes e eventos denominado SiNASP ten por obxectivo mellorar a seguridade dos pacientes para partir da análise de situacións, problemas e incidentes que produciron, ou poderían producir, dano aos pacientes.

### 3. Implantación de prácticas asistenciais seguras.

A área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza puxo en marcha as seguintes prácticas asistenciais seguras:

- Identificación de pacientes
- Hixiene de mans
- Prevención de caídas
- Prevención de úlceras por presión
- Actuación ante dor aguda
- Administración de cloruro potásico

LEMBRE, a seguridade do paciente é unha compoñente clave da calidade asistencial.

## DEREITOS DO PACIENTE

---

Como paciente e usuario do Sistema Galego de Saúde terá dereito:

- Ao respecto da personalidade, dignidade e intimidade, sen que poida existir discriminación por ningún motivo.
- A confidencialidade da información relacionada co seu proceso e coa súa estancia en institucións sanitarias, e a que ningún poida acceder a eles sen a súa autorización previa.
- A decidir libremente entre as opcións clínicas dispoñibles despois de recibir unha información adecuada, veraz e a suficiente.
- A coñecer a identidade do seu médico, quen será responsable de proporcionarlle toda a información necesaria para a toma de decisións sobre a súa saúde.
- A que se respecten as súas decisións en relación coa súa propia saúde, salvo os casos exceptuados pola lei.
- A negarse ao tratamento proposto, excepto nos casos determinados na lei. A negativa deberá constar por escrito.
- A ser advertido de se os procedementos de prognóstico, diagnóstico ou terapéuticos que lle sexan dispensados poden ser utilizados nun proxecto docente ou de investigación que, en ningún caso, poderá comportar un perigo adicional para a súa saúde, a efectos de poder outorgar o seu consentimento.
- A obter os medicamentos e produtos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar ou restablecer a súa saúde, nos termos regulamentariamente establecidos.
- A que quede constancia por escrito, ou no soporte técnico máis adecuado, da información obtida en todos os procesos asistenciais.
- A que os centros sanitarios establezan un mecanismo de custodia das historias clínicas que garanta a súa seguridade, confidencialidade, así como a posibilidade de recuperar a información.
- Ao acceso aos datos contidos na súa historia clínica, excepto ás anotacións subxectivas dos profesionais ou os datos de terceiros recolleitos en interese terapéutico do paciente.
- A recibir do centro sanitario, unha vez finalizado o proceso asistencial, un informe de alta.
- A que lle faciliten certificados acreditativos do seu estado de saúde que serán gratuítos cando o estableza unha disposición legal ou regulamentaria.
- A utilizar as vías de reclamación e de proposta de suxerencias.

Os dereitos, deberes e garantías no Sistema Público de Saúde de Galicia están establecidos por Lei.

## DEBERES DO PACIENTE

---

Como paciente e usuario do Servizo Galego de Saúde terá os seguintes deberes:

- Facilitar datos sobre se estado de saúde de maneira verdadeira, así como o de colaborar na súa obtención.
- Manter o respecto debido ás normas establecidas en cada centro, así como ao persoal que preste servizo nos mesmos
- Cumprir as prescricións xerais en materia de saúde, así como as específicas
- Utilizar instalacións forma adecuada a fin de que se manteñan, en todo momento, en condicións de habitabilidade.
- Responsabilizarse dun uso adecuado dos recursos do sistema.
- Cumprir normas.
- No caso de negarse ás actuacións sanitarias asinar o documento pertinente no que quedará expresado que o paciente foi suficientemente informado e que rexeita o procedemento ou tratamento suxerido.

A súa colaboración como paciente/familiar é fundamental para o desenvolvemento dunha boa relación clínico-asistencial.

### **Documentación legal sobre dereitos, deberes e garantías:**

- [Lei 8/2021, do 25 de febreiro, de modificación da Lei 8/2008, do 10 de xullo, de Saúde de Galicia.](#)
- [Lei 12/2013, do 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias.](#)
- [Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e Garantía dos Dereitos Dixitais.](#)
- [Lei 41/2002, do 14 de novembro, básica reguladora da autonomía do paciente e de dereitos e obrigacións en materia de información e documentación clínica.](#)
- [Lei 3/2001, do 28 de maio, reguladora do consentimento informado e da historia clínica dos pacientes.](#)

Os seus dereitos e deberes como paciente constitúen a base dunha adecuada relación entre usuarios e profesionais do Sistema Sanitario.

## CONSENTIMENTO INFORMADO

---

- Para axudarlle na toma de decisións relativas á súa saúde, os profesionais sanitarios facilitaranlle, de forma comprensible e adecuada ás súas necesidades, a información dispoñible sobre a súa patoloxía ou sobre o tratamento que require.
- Como regra xeral, a información e o consentimento serán verbais. Aínda que, a lei recolle que o consentimento se manifeste por escrito en caso de intervención cirúrxica, procedementos diagnósticos e terapéuticos invasores ou que supoñan riscos ou inconvenientes de notoria e previsible repercusión negativa sobre a saúde do paciente.

Toda actuación no ámbito da saúde require, con carácter xeral, o consentimento informado do paciente
- O consentimento debe ser manifestado polo propio paciente. Con todo, nos casos en que o estado físico ou psíquico do paciente impídao, estea incapacitado legalmente ou sexa menor de 16 anos e non estea emancipado, o consentimento prestarao o seu representante legal ou se carece deste, as persoas coas que teñan un vínculo familiar ou, de feito.
- En calquera momento, vostede pode anular por escrito o consentimento prestado anteriormente.
- A lei tamén contempla que o paciente renuncie a recibir información salvo que esta resulte necesaria para a súa saúde, a de terceiros ou da colectividade. Fóra destes casos, os profesionais sanitarios respectarán a vontade do paciente de non ser informado, aínda que solicitarán o seu consentimento para as intervencións ou procedementos sanitarios que o requiran. Dita renuncia debe constar por escrito.
- Nos casos de risco inmediato e grave para a integridade física ou psíquica do enfermo, e que non sexa posible conseguir o seu consentimento ou exista un risco para a saúde pública, os facultativos poderán levar a cabo as actuacións clínicas indispensables.

En calquera momento, vostede pode anular o consentimento prestado con anterioridade.

## INSTRUCCIÓN PREVIAS

---

### Que é o documento de instrucións previas?

É o documento no que unha persoa maior de idade, capaz e libre, manifesta anticipadamente a súa vontade sobre os cuidados e tratamentos que podería precisar no futuro e sobre o destino final do seu corpo, co fin de que esta vontade sexa coñecida e respectada no momento en que non teña capacidade para manifestala.

### Quen pode outorgar o documento de instrucións previas?

Calquera persoa maior de idade que estea capacitada e actúe libremente.

É importante que o outorgante garde unha copia do documento de instrucións previas.

### Cal debe ser o contido deste documento?

O documento deberá ter en todo ou parte o seguinte contido:

- Instrucións e opcións acerca dos cuidados e o tratamento da saúde da persoa outorgante.
- Instrucións sobre o destino do corpo e dos seus órganos, unha vez chegado o falecemento.

No documento tamén se poderá nomear unha persoa representante para que, chegado o caso, sirva como interlocutor co médico ou co equipo sanitario que presta a asistencia para procurar o cumprimento das instrucións previas.

### Como se outorga o documento de instrucións previas?

Para maior información sobre o procedemento de Instrucións Previas, vaia á seguinte [LIGAZÓN](#).

### Información e rexistro do documento de instrucións previas

- Centros de Saúde de:
  - Milladoiro-Bertamiráns
  - Arzúa
  - Boiro
  - Melide
  - Muros
  - Noia
  - Outes
  - Rianxo
  - Ribeira
  - A Estrada
  - Lalín
- Hospitais:
  - Hospital Clínico Universitario de Santiago
  - Hospital Provincial de Conxo.
  - Hospital do Barbanza

**LEMBRE** que en calquera momento poderá cambiar ou revogar as súas instrucións previas.



## DOAZÓNS

### Doazón de Sangue

Antes da doazón realizaráselle un recoñecemento médico e analítico. Unha vez realizado o estudo, persoal especializado informarlle de todos os pormenores da doazón, así como das situacións e enfermidades que impiden a mesma, se fose o caso.

Cunha doazón de sangue polo menos unha vez ao ano vostede contribúe a que moitos enfermos poidan solucionar graves problemas de saúde.

### LOCAL DE DOAZÓN EN COMPLEXO HOSPITALARIO UNIVERSITARIO DE SANTIAGO

Situado no vestíbulo principal. Teléfono 981955728

Horario:

- Luns a venres: de 8:00 a 22:00
- Sábado de 8:00 a 15:00

*Aparcamiento gratuito no Aparcadoiro Choupana*



### Doazón de sangue de cordón umbilical.

Se está vostede embarazada e desexa ser doante de sangue de cordón umbilical, consulte á súa matrona ou xinecólogo sobre como levar a cabo a doazón.

### Auto doazón

Consulte a posibilidade de ser vostede mesmo doante do seu sangue para unha intervención cirúrxica ou terapia que lle vaian a realizar.

### Doazón de tecidos e órganos

- Na actualidade os avances científicos posibilitan que un maior número de enfermidades poidan ser tratadas mediante un transplante, mellorando con iso a saúde e a calidade de vida.
- Se desexa ser doante de órganos pode acudir ao Servizo de Información e Atención ao Paciente, onde lle facilitarán a información necesaria.

GRAZAS POR DOAR



Donar órganos es...  
Sembrar esperanzas

## **PARTICIPACIÓN CIDADÁ E VOLUNTARIADO**

---

### **COLABORACIÓN CON ASOCIACIÓN DE PACIENTES**

A área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza colabora estreitamente con diversas **asociacións de pacientes**. Estas participan en dúas comisións asistenciais (Lactación materna e Esclerose múltiple), en grupos de traballo (Dano Cerebral Adquirido), na organización de actividades de lecer e apoio ás familias (ex.: convenios con ASANOG, Asociación Española Contra o Cancro), e na mellora da accesibilidade aos servizos sanitarios (Asociación de Autismo, Asociación de Xordeira).

### **ESPAZO ASOCIATIVO**

Dispónse dun **Espazo propio para Asociacións de Pacientes** en Plántoa 0 do Hospital Clínico Universitario e na segunda planta (aula de docencia) do Hospital do Barbanza. Son lugares que pretenden facilitar as funcións relativas a información, asesoramento, orientación e captación de interesados, así como promover a interacción entre as asociacións e os centros sanitarios na actividade diaria.

### **CONSELLO ASESOR DE PACIENTES**

Desde o ano 2018 a área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza conta co **Consello Asesor de Pacientes** como órgano de participación cidadá na xestión do Sistema Público de Saúde de Galicia.

### **PROGRAMA DE VOLUNTARIADO**

Existe tamén dun **programa de voluntariado** da Universidade de Santiago de Compostela, consolidado na Unidade de Desordes alimentarias, Enfermos Pluripatolóxicos, Psiquiatría de adultos, Unidade de Psiquiatría Infanto-xuvenil, Neuroloxía e Aula Hospitalaria.

LEMBRE que a participación cidadá é moi importante para o sistema sanitario.

## INFORMACIÓN XERAL PARA O INGRESO

### Servizo de Admisión e Documentación Clínica

O Servizo de Admisión é o encargado da xestión de pacientes desde o seu ingreso ata o alta. Entre as súas funcións atópase a programación de consultas, a asignación de camas, a tramitación de solicitudes de libre elección ou de segunda opinión médica.

- No momento do ingreso e durante a súa estancia, o hospital solicitaralle unha serie de datos, tanto administrativos como médicos, que se tratarán a través de diferentes procesos informáticos, segundo a normativa de confidencialidade establecida pola lexislación vixente.

Toda a información que nos facilite será tratada de forma confidencial, estando limitado normativamente o acceso ao persoal relacionado co seu proceso asistencial.

### Información

Pode vostede solicitar información acerca de:

- O funcionamento do sistema sanitario en xeral e do centro en particular.
- Dereitos e deberes que teñen os usuarios co sistema sanitario.
- Solicitude de xustificantes de asistencia sanitaria.

### Unidade de Atención ao Paciente: suxerencias, queixas, reclamacións e agradecementos

Se desexa transmitirnos a súa opinión sobre a asistencia sanitaria recibida ou sobre as instalacións do centro, poñemos á súa disposición as seguintes alternativas:

- Formulario en liña, as 24 horas do día, os 365 días do ano: <https://contacte.sergas.gal>.
- A través da APP Saúde Móbil, no apartado "Contacte".
- Acudindo directamente en horario laboral ao Servizo de Información e Atención ao Paciente do Hospital ou Centro de Atención Primaria, para manifestar a súa opinión verbal ou escrita.

Se a súa opinión é por escrito, será tramitada e, unha vez estudada, recibirá a oportuna resposta do centro implicado.

### Traballo social

O equipo de traballadores sociais acompañaralle e orientará en todos os factores sociais que lle afectan no seu proceso de enfermidade.

Informarase e xestionarán os recursos sociais adecuados co paciente e/ou familia para unha adecuada alta hospitalaria e unha volta á súa vida cotiá nas mellores condicións posibles.

### Rexistro de recentemente nados

O Complexo Hospitalario Universitario de Santiago dispón da posibilidade de solicitar a **inscrición de nacementos no Rexistro Civil** o que facilita aos pais a comunicación do nacemento dos seus fillos sen ter que desprazarse ata as oficinas do Xulgado.

### Oficina ARCO

Situada na Planta 0 do Hospital Clínico Universitario de Santiago, nela poderá solicitar copia da súa documentación clínica e exercer o control dos seus datos persoais, os denominados **dereitos ARCO** (Acceso, Rectificación, Cancelación e Oposición) e regulados pola Lei Orgánica de Protección de Datos e Garantía de Dereitos Dixitais.

## ANTES DO INGRESO NO HOSPITAL

- Acuda ao seu médico para que actualice a folla de medicación activa e déalle unha copia impresa.



É importante que achegue unha copia da medicación activa actualizada, polo que lle recomendamos unha visita ao seu médico/a antes do ingreso. Avise ao seu médico/a de inactivar a medicación que xa non toma.

- **Se o ingreso é por poucos días traia a medicación ao hospital.**
- **Non traia ao hospital diñeiro nin obxectos de valor.** Se é o seu caso, entrégueo a un familiar para que os garde. O hospital non se responsabilizará da súa posible perda. Se no momento do ingreso non está acompañado, póñao en coñecemento do persoal de enfermería para que lle indiquen o circuito existente no centro para a custodia de obxectos de valor.
- Lembre traer os seus utensilios persoais de aseo (peite, cepillo e pasta dental, etc.) ou complementos de roupa (zapatillas, calcetíns ou bata).
- O hospital garántelle a confidencialidade dos seus datos dentro dos límites que establece a normativa vixente.
- Con carácter xeral non son aconsellables as visitas de nenos menores de 12 anos.
- O uso de teléfono móbil pode interferir no funcionamento dalgúns aparellos. Por favor, respecte as zonas onde estea limitado o seu uso.
- A lexislación vixente prohíbe fumar en todo o recinto hospitalario e nos seus accesos.
- Para garantir a súa seguridade, en caso de emerxencia siga en todo momento as instrucións do persoal do hospital.

LEMBRE traer os seus utensilios persoais e complementos de roupa.

## FORMALIZACIÓN DO INGRESO

---

### Asignación de cama

- Ingreso programado. Deberá acudir ao mostrador de admisión co seu Documento de Identidade e a súa Tarxeta Sanitaria Individual.
- Ingreso desde Urxencias. Unha vez realizados os trámites administrativos, indicaráselle a habitación e a cama correspondente.
- Ingreso desde outro Hospital.

### Identificación do paciente

Entregaránselle uns adhesivos e una pulseira de identificación. Durante a súa estancia no hospital, deberá levar colocada un a pulseira de identificación na boneca, cos datos imprescindibles para identificalo correctamente: nome, apelidos, número de historia clínica e data de nacemento.

Isto garantirá que en todo momento vostede poida ser identificado polo persoal do hospital, e os coidados que reciba sexan os adecuados.

Se nota que a pulseira está deteriorada ou lle molesta, comuníquello ao persoal de enfermería da Unidade para que lle coloque unha nova. É norma xeral que todos os pacientes hospitalizados (nenos, recentemente nados e adultos) leven a súa pulseira identificativa.

### Acompañantes e visitas

As condicións para os acompañamentos e as visitas durante a súa estancia hospitalaria estarán de acordo á situación epidemiolóxica ou outras circunstancias determinadas polas autoridades competentes en cada momento. Será debidamente informado respecto diso o momento do seu ingreso.

### Traslado a Planta

Unha vez realizados os trámites administrativos, indicaráselle a planta, habitación e a cama correspondente.

LEMBRE, é imprescindible levar sempre a pulseira identificativa.

## ACOLLIDA EN PLANTA

---

- Unha vez na planta de hospitalización, vostede e a súa familia serán recibidos polo persoal sanitario co obxectivo da súa integración na contorna hospitalaria e de inicio do plan de cuidados.
- Comprendemos a angustia que conleva un ingreso hospitalario, especialmente cos procedentes do Servizo de Urxencias, xa que na maioría dos casos xérase incerteza e desaxuste da dinámica familiar.
- Asegúrese de comunicar ao persoal sanitario calquera alerxia ou outro problema que tivese con medicamentos, alimentos ou outros produtos (látex, contrastes, etc.).
- Se segue algún tratamento médico habitual, indíqueo ao persoal de enfermería no momento do seu ingreso, se é posible, por escrito.
- No caso de que dispoña de Instrucións Previas comuníqueo ao seu médico (ver apartado “Instrucións Previas”).
- Se no momento do ingreso non trouxo os seus utensilios persoais de aseo (peite, cepillo e pasta dental, etc.) ou complementos de roupa (zapatillas, calcetíns ou bata), indique aos seus familiares ou achegados que llos traian.
- Lembre que durante o ingreso non debe tomar ningún medicamento nin complemento alimenticio sen coñecemento do persoal sanitario que lle atende.
- O persoal de enfermería da unidade explicarlle os detalles da súa estancia, aclarándolle calquera dúbida que puidese ter sobre visitas, horario de información médica e canto sexa do seu interese.

Somos conscientes de que o ingreso vai alterar o seu ritmo e estilo de vida. Por iso, os profesionais que lle atenderán farán o necesario para que sexa o máis curto e comfortable posible.

**LEMBRE** comunicar ao persoal sanitario calquera alerxia ou problema que tivese con medicamentos.

## ESTANCIA HOSPITALARIA

- Na cabeceira da cama dispón dun timbre de chamada, pulsándoo contactará co equipo de enfermería que lle atende. Este responderá á súa chamada o máis axiña posible. Lembre que a cama é de uso exclusivo dos pacientes.
- Na súa habitación dispón dun armario e dunha mesa auxiliar onde poderá gardar a súa roupa de rúa, os seus utensilios de aseo e os seus obxectos persoais.
- Se é portador dalgún tipo de prótese, como dentadura, audífono, lentes, etc., procure mantelas nun lugar seguro e controlado para evitar a súa deterioración ou extravío, incidencias das que o hospital non se fará responsable.
- Respecte a intimidade do resto dos pacientes. Para iso a porta de acceso ás habitacións debe permanecer pechada, salvo en casos especiais nos que o persoal sanitario considere conveniente que permaneza aberta.
- O Hospital está climatizado. Manteña as xanelas pechadas para axudar a conservar a temperatura interior.
- Axúdenos a realizar os labores asistenciais durante as horas de visita non permanecendo nos corredores. Existen zonas para os acompañantes en todas as áreas do centro.
- Se ten que ausentarse da unidade onde está ingresado comuníqueo ao persoal de enfermería. Podería coincidir coa administración dalgunha medicación ou a realización dalgunha proba diagnóstica.
- Se por indicación médica o paciente é trasladado a outra unidade, a cama pode quedar libre para ser utilizada por outros pacientes.

A hixiene de mans constitúe a medida máis eficaz para a prevención e control das infeccións. Manteña as súas mans limpas.

### Visita médica (Información clínica)

- O equipo médico visitaralle diariamente. En fins de semana e días festivos a visita médica seralle realizada cando a súa situación clínica requírao.
- A información clínica relativa ao seu proceso seralle facilitada unicamente a vostede como titular do dereito de información. Adicionalmente poderase informar as persoas que vostede nos autorice. No caso de que o paciente sexa menor de idade, a información clínica será facilitada exclusivamente aos pais ou titores legais.
- Se ten dúbidas sobre a información recibida, solicite cantas aclaracións estime oportunas aos profesionais relacionados co seu proceso asistencial, en especial, ao seu médico/a e enfermeiro/a.
- A información clínica a familiares xeralmente facilitarase durante o pase de visita médica. Fóra dese momento ou para unha información máis personalizada, na unidade de hospitalización indicaranlle o lugar e o horario establecido.
- Con carácter xeral non se dará información clínica aos seus achegados por teléfono xa que o hospital debe preservar a súa intimidade e confidencialidade. Se fose necesario facer chegar información telefónica aos seus familiares, será informado e solicitarase o seu consentimento.
- Se non desexa que se facilite información sobre o seu proceso a algún familiar ou achegado próximo, comuníqueo ao equipo médico e de enfermería que lle atende.

## Limpeza e Aseo persoal.

### Limpeza

- Manteña a habitación limpa e ordenada.
- Facilitaráselle roupa de cama, pixama, camisón e toallas que serán substituídos durante a súa estancia coa frecuencia que precise.
- A limpeza da habitación realízase durante a quenda de mañá, existindo servizo de garda as 24 horas do día. Os acompañantes deberán permanecer nas zonas indicadas durante os labores de limpeza.

A alimentación forma parte do seu tratamento e está baixo control médico.

### Aseo Persoal

- O persoal de enfermería axudarlle no seu aseo se a súa situación non lle permite facelo en por si.
- Durante os labores de aseo os acompañantes deberán permanecer fóra da habitación.
- Se as súas condicións físicas permíteno é aconsellable que tome unha ducha diaria.
- Lembre lavarse as mans antes e despois de cada comida e sempre despois de utilizar o WC.
- A hixiene dental contribúe ao mantemento da súa saúde. Non esqueza cepillarse os dentes despois de cada comida.

Os aseos das habitacións son para uso exclusivo dos pacientes.

### LEMBRE:

- **Friccione as súas mans, polo menos durante 20 segundos, coas solucións de base alcohólica dispoñibles en todas as habitacións e noutros puntos da unidade onde está ingresado.**
- **Lávese as mans con auga e xabón, polo menos durante 40 segundos, despois de utilizar o baño, antes de comer ou cando estean visiblemente sucias.**

## Alimentación



Desayuno  
8:30 a 9:30



Comida  
12:30 a 13:30



Merienda  
16:30 a 17:00



Cena  
19:30 a 20:30

- A indicación e elaboración da súa dieta está supervisada por persoal especializado. O hospital proporcionaralle unha alimentación adecuada á súa situación persoal.
- Se a súa dieta é a denominada “normal ou basal”, o centro procurará ofrecerlle menús opcionais. O resto de dietas para situacións clínicas especiais están supeditadas á súa composición e iso limita a elección polo paciente.



- Se padece intolerancia a algún tipo de alimento indíqueo para que non se lle inclúa na dieta.
- Se vostede require algún tipo de restrición na súa dieta polos seus hábitos persoais, por favor comuníqueo ao equipo asistencial para que valore a posibilidade de tela en conta.

Durante a súa estancia evite consumir alimentos ou bebidas que non lle foron proporcionados polo persoal do hospital. Informe diso aos seus familiares para evitar complicacións na súa recuperación.

- Na unidade de hospitalización informaranlle sobre o horario de comidas.

### Televisión

As habitacións dispoñen dunha TV individual que funciona con tarxeta que pode adquirir nas máquinas expendedoras. Tamén lle permite poñerse en contacto telefónico co persoal de enfermería sen necesidade da tarxeta.

### Descanso

- Evite as conversacións en voz alta e manteña baixo o volume dos aparellos de radio e televisión.
- Se ten que utilizar o teléfono móbil, evite as conversacións prolongadas. Restrinxa o seu uso durante a visita médica e o resto de actividades asistenciais.
- Cando se utilice a TV ou outros dispositivos electrónicos, respectarase en todo caso aos outros usuarios das habitacións,

Os pacientes ingresados requiren que se lles garanta o descanso. Axúdenos a evitar os niveis de ruído excesivos

Respecte as necesidades de descanso dos outros pacientes.

recomendándose o emprego de auriculares.

### Visitas

- Na Unidade de Hospitalización na que ingrese será informado das condicións respecto a acompañamento e visitas vixentes no momento do seu ingreso. Pola súa seguridade e a dos seus familiares/achegados respecte en todo momento as indicacións dadas.
- Unha gran parte das actividades médicas e de enfermería levan a cabo pola mañá. Por favor colabore connosco para evitar as visitas durante este período de tempo.

Polo seu benestar e o do resto de pacientes, respecte as normas sobre visitas e acompañamento.

- Sempre que non exista contraindicación médica, e se a situación epidemiolóxica permíteo, unha persoa pode acompañarlle durante todo o día. O persoal sanitario indicarlle en que momentos o seu acompañante deberá permanecer fóra da habitación. Por favor, respecte as súas indicacións.
- Non esqueza que as visitas demasiado longas, frecuentes ou numerosas, poden cansarlle ou molestar a outros pacientes.
- Lembre aos seus acompañantes que eviten falar en voz alta e que non permanezan nos corredores. Existen zonas no hospital para que poidan estar cómodos, contribuíndo así a evitar ruídos non desexados.
- Indique aos seus familiares e achegados que restrinxan as visitas se se atopan padecendo un proceso infeccioso (gripe, catarro, etc.), polos posibles contaxios tanto a vostede como a outros enfermos ingresados no hospital.

Con carácter xeral e como medida preventiva e salvagarda da súa saúde, non é aconsellable que os nenos menores de 12 anos permanezan nas áreas de hospitalización dado que son máis vulnerables que os adultos para contraer unha infección hospitalaria

## Prohibición de fumar

- Lembrámoslle que está prohibido fumar dentro dos edificios hospitalarios, o que inclúe os baños, escaleiras e calquera outro lugar recóndito fóra da vista dos demais.
- Ademais, a prohibición aplícase tamén aos espazos ao aire libre ou cubertos, comprendidos na área hospitalaria ou nos centros de saúde.



Lembre sobre a prohibición de fumar, mesmo na área exterior do hospital.

## Actuación en caso de emerxencia

Co obxecto de crear contornas seguras para os seus usuarios e empregados, a Xerencia ten implantado un Plan de Emerxencias e Evacuación, con consígnalas de actuación e dispoñendo de medios técnicos e persoal formado para tal fin.

Nas distintas áreas vostede dispón de planos orientadores da súa situación, coa localización dos medios de protección e das saídas de emerxencia que debería utilizar en caso de activación do devandito plan.

- Notifique calquera deficiencia observada nas instalacións, particularmente aquelas que poidan ser causa de incendio.
- Non deje papeis próximos a puntos de luz ou radiadores de calor.
- Se detecta a presenza de fume ou chama, informe do feito ao persoal da Unidade.
- Manteña a calma en todo momento e espere as indicacións do persoal.
- Non utilice os ascensores e evite expoñerse a riscos innecesarios

## ALTA HOSPITALARIA

---

- O seu médico é quen decide cando debe darlle o alta e comunicarlle coa maior antelación posible para que poida preparar a súa saída do Hospital.
- O alta hospitalaria forma parte dun adecuado proceso asistencial. As estancias innecesarias no hospital poden poñer en risco a súa saúde.
- Unha vez que lle sexa comunicada o alta, agradecemoslle que deixe dispoñible a habitación o máis axiña posible.
- Se por algún motivo tivese que permanecer algunhas horas máis no hospital, indicarlle as zonas habilitadas para o efecto.
- Antes de abandonar definitivamente a habitación revise o seu armario e a súa mesiña. Evitará o posible esquecemento dos seus aveños.
- **O día do alta entregaráselle:**

Antes de abandonar o hospital asegúrese de recibir o informe de alta, a folla de prescrición activa e a información sobre os coidados que necesita. Pregunte se lle falta algún destes documentos.

### Informe de alta

Para a súa información, que deberá achegar no seu momento ao seu médico/a de atención primaria

### Folla de Medicación activa.

Co informe de alta facilitaráselle la folla de medicación activa actualizada, a fin de que poida retirar na farmacia a medicación que debe tomar sen necesidade de acudir ao seu médico/a de familia. Comprobe que a medicación activa coincide coa indicada no informe de alta.

### Plan de coidados de enfermería

### Informe de Traballo social

No caso de que precise apoio sociosanitario.

### Citas de revisión ou probas indicadas

As citas para as consultas de revisión ou probas indicadas, se precisa. No caso de que o hospital non lle poida proporcionar as citas no momento do alta, informaralle de cómo e en que momento facilitarallas.

### Transporte Sanitario

Se o seu médico prescíbelle o traslado ao seu domicilio en transporte sanitario, facilitaráselle unha copia da solicitude xestionada do transporte indicado.

### Solicitude de reintegro de gasto ortoprotésico

Se o necesita, poderáselle facilitar un impreso de solicitude de reintegro de gastos do material ortoprotésico.

## ALTA VOLUNTARIA

Se vostede decide abandonar o Hospital en contra do criterio do equipo asistencial, debe **asinar un impreso de Alta Voluntaria**. Neste caso o Hospital declina toda responsabilidade sobre o que puidese sucederlle, xa que o alta foi a petición súa e baixo a súa responsabilidade.

Lembre non retirar a pulseira identificativa ata abandonar o hospital.

## SEGUIMIENTO TRAS O ALTA HOSPITALARIA

### Conecta 72

Este programa pretende mellorar a continuidade asistencial a través da realización, nas primeiras 72 horas post-alta, dunha consulta telefónica por parte do enfermeiro/a de atención primaria aos pacientes que foron dados de alta hospitalaria.

### Visita ao médico de familia

Tras o alta hospitalaria e, tan pronto como sexa posible, deberá poñerse en contacto co seu médico de familia para realizar o seguimento do seu proceso asistencial.

## OUTRA INFORMACIÓN DE INTERESE

### Servizos Relixiosos

Sexa cal for a súa confesión relixiosa: católica, evanxélica, testemuña de Jehová, musulmá ou outra, o hospital facilitaralle, sempre que sexa posible, a presenza dun representante da confesión correspondente. Se desexa recibir atención relixiosa comuníqueo ao persoal de enfermería ou contacte co Servizo de Información e Atención ao Paciente.

### Máquinas de venda

Existen máquinas de café, refrescos e alimentos en todas as plantas de hospitalización e noutras áreas do hospital.

### Duchas para familiares

Na primeira planta do edificio de hospitalización dispónse de duchas para acompañantes de pacientes hospitalizados. Se necesita usalas, por favor diríxase á supervisora de planta.

### Aloxamento para familiares

Se pola hospitalización dun familiar necesita pernoitar en Santiago de Compostela, diríxase ao Servizo de Traballo Social se necesita solicitar información sobre aloxamentos.

### **Cafeterías**

Os centros hospitalarios dispoñen de cafetería na entrada principal, con amplos horarios e dispoñibilidade de servizos de comidas e ceas todos os días da semana.

### **Librería e tenda de agasallos**

Disponse de quiosco de prensa e agasallos no Hospital Clínico, Hospital Provincial e Hospital do Barbanza, situado xunto á entrada principal.

### **Caixeiros automáticos**

Situados na entrada principal dos hospitais.

### **Outra información**

- Información sobre a área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza na seguinte [LIGAZÓN](#).
- Plataforma E-Saúde: [LIGAZÓN](#).
- Manual de preguntas frecuentes no ámbito sanitario: [ENLACE](#)