



SERVIZO  
GALEGO  
de SAÚDE

Área Sanitaria de Santiago de Compostela  
e Barbanza



# **GUÍA DE ACOGIDA**

*Edición 2021*

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

## INDICE

---

MENSAJE DE BIENVENIDA .....	3
ÁREA SANITARIA DE SANTIAGO DE COMPOSTELA Y BARBANZA .....	4
HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO .....	5
HOSPITAL GIL CASARES.....	6
HOSPITAL PROVINCIAL DE CONXO .....	7
HOSPITAL PSIQUIATRICO DE CONXO.....	8
HOSPITAL PÚBLICO DEL BARBANZA .....	9
INFORMACIÓN DEL ÁREA SANITARIA.....	10
POLÍTICA DE CALIDAD DEL ÁREA SANITARIA.....	11
SEGURIDAD DEL PACIENTE .....	12
DERECHOS DEL PACIENTE.....	13
DEBERES DEL PACIENTE.....	14
CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	15
INSTRUCCIONES PREVIAS .....	16
DONACIONES.....	17
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y VOLUNTARIADO .....	18
INFORMACIÓN GENERAL PARA EL INGRESO .....	19
ANTES DEL INGRESO EN EL HOSPITAL .....	20
FORMALIZACIÓN DEL INGRESO .....	21
ACOGIDA EN PLANTA .....	22
ESTANCIA HOSPITALARIA .....	23
ALTA HOSPITALARIA .....	27
SEGUIMIENTO TRAS ALTA HOSPITALARIA.....	28
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS .....	28

## **MENSAJE DE BIENVENIDA**

---

En la Gerencia del Área Sanitaria de Santiago de Compostela y Barbanza somos conscientes del cambio que, para usted y su familia, supone el ingreso hospitalario. Por ello haremos todo lo posible para que, durante su estancia, tanto usted como sus familiares, se sientan bien atendidos.

Teniendo en cuenta sus necesidades de atención, procuraremos prestarle una asistencia personalizada durante todo el proceso asistencial.

Los profesionales del hospital formamos un equipo de personas altamente cualificadas, y junto con la tecnología más avanzada, trabajamos diariamente en la innovación para ofrecerle una atención de calidad, cercana, integral y humanizada.

Nos interesa conocer su opinión, cualquier sugerencia que desee hacernos nos ayudará a mejorar.

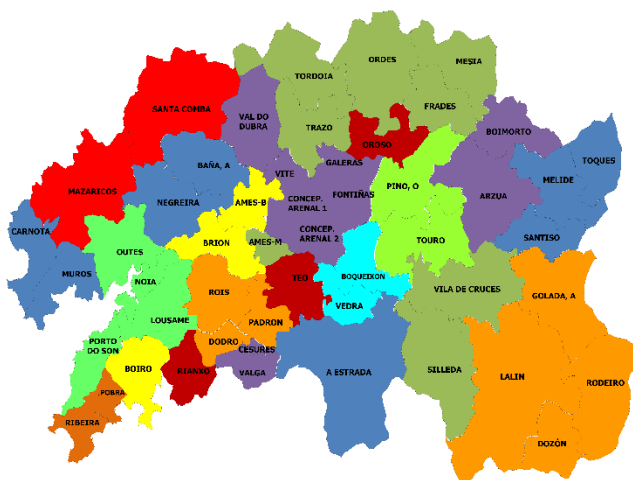
Esta Guía de Acogida recoge los aspectos organizativos más generales que regulan la actividad del centro hospitalario y tiene por objeto facilitar la relación de los pacientes, familiares y allegados con el sistema sanitario.

Le deseamos una pronta recuperación y que tanto usted como sus acompañantes se sientan satisfechos con la atención recibida.

## ÁREA SANITARIA DE SANTIAGO DE COMPOSTELA Y BARBANZA

El Área Sanitaria de Santiago de Compostela y Barbanza integra la gestión de los centros, recursos, prestaciones y programas de atención sanitaria en los niveles de atención primaria y hospitalaria, así como la coordinación sociosanitaria en su ámbito territorial de influencia.

Área Sanitaria de Santiago de Compostela y 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 los siguientes centros de atención sanitaria:

- Centros de Salud (76) y Puntos de Atención Continuada (19) de Atención Primaria.
- Complejo Hospitalario Universitario de Santiago, integrado por los centros hospitalarios ubicados en Santiago de Compostela:
  - Hospital Clínico Universitario.
  - Hospital Provincial de Conxo.
  - Hospital Gil Casares.
  - y Hospital Psiquiátrico de Conxo.
- Hospital Público del 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 interés

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



### Cómo llegar en autobús urbano

### APARCAMIENTOS

Si le resulta imposible acudir al Hospital en transporte público, le rogamos encarecidamente que utilice los parking y estacionamientos habilitados, evitando obstruir las vías de acceso, salidas y circulación del Hospital. Estacione correctamente su vehículo evitando que su actuación pueda ocasionar grave perjuicio a otras personas en situaciones de emergencia.

**Taxis:** Existe una parada de taxis situada junto a la entrada principal.

### Situación del HOSPITAL



## HOSPITAL GIL CASARES



### Ubicación

Travesía de Choupana, s/n  
15706 Santiago de Compostela

### Teléfonos de interés.

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

### Situación del HOSPITAL



## HOSPITAL PROVINCIAL DE CONXO



### Ubicación

Calle Ramón Baltar, s/n

15706 Santiago de Compostela

### Teléfonos de interés.

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

### Cómo llegar en autobús urbano

### Situación del HOSPITAL



## HOSPITAL PSIQUIATRICO DE CONXO



### Ubicación

Plaza Martín Herrera, 2  
15706 Santiago de Compostela

### Teléfonos de interés.

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

### Situación del 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

### Teléfono de interés

- Centralita: 981 83 59 85

### Situación del HOSPITAL



## INFORMACIÓN DEL ÁREA SANITARIA

---

La asistencia sanitaria del Área Sanitaria de Santiago de Compostela y Barbanza se caracteriza por su doble vertiente:

- la asistencial de servicio al paciente y a la sociedad en la prevención y el tratamiento de la enfermedad
- la docente e investigadora, con un compromiso universitario que ha formado parte de su esencia y una gran tradición en la formación de profesionales médicos y de enfermería.

El alto nivel de especialización del Complejo Hospitalario Universitario le avala como un centro de referencia de la Comunidad Autónoma de Galicia y del resto del territorio español, y cuenta con 45 especialidades médico-quirúrgicas. Además, es referencia CSUR de 6 patologías, dispone de 14 sistemas de gestión de calidad certificados, de diversos procesos de atención integrada, áreas de Gestión Clínica, vías rápidas para procesos oncológicos, telemedicina, consultas de alta resolución y cirugías innovadoras.

En cuanto a nuevas formas de gestión, dispone de una gran área de Gestión clínica en el ámbito de las Neurociencias y Corazón, vías rápidas para procesos oncológicos, e-consulta (Cardiología, Endocrinología, Nefrología, Artritis Reumatoide, Cirugía de Cordales), Telemedicina (Oftalmología), Consultas de alta resolución y programa de pacientes polimedicados.

### Historia Clínica Electrónica

Todos los profesionales del área acceden a una Historia Clínica Electrónica Única (IANUS) que recoge la asistencia realizada en todo el ámbito del Sergas y permite una interacción e intervención mediante el diálogo inmediato entre la asistencia hospitalaria y la Atención Primaria.

Además, en la Historia Clínica Electrónica se integran todas aquellas **ALERTAS** necesarias para favorecer la seguridad del paciente (alergias, tratamiento anticoagulante, necesidad de aislamiento, etc.)

Si precisa más información, por favor consulte estos **ENLACES**:

- [Cartera de servicios de atención hospitalaria](#)
- [Cartera de servicios de atención primaria](#)
- [Recursos humanos](#)
- [Recursos económicos](#)
- [Calidad e innovación sanitaria](#)

## **POLÍTICA DE CALIDAD DEL ÁREA SANITARIA**

---

El Área Sanitaria de Santiago de Compostela y Barbanza está integrada por los centros de asistencia primaria y hospitalaria, todos ellos pertenecientes a la red sanitaria pública del Servizo Galego de Saúde.

El propósito es la prestación de servicios sanitarios a la población de referencia, centrados en las necesidades de la ciudadanía y fundamentados en la calidad, el desarrollo interdisciplinar e integral de los procesos asistenciales y la continuidad asistencial.

Para ello dispone de una estructura orgánica para el desarrollo y evaluación de las líneas estratégicas de calidad y seguridad del paciente, compuesta por órganos directivos y de asesoramiento.

### **Principios de actuación**

#### **Atención a las personas**

Trabajamos para las personas: el respeto a sus derechos y valores y la atención humana, adecuada e integral de sus necesidades de salud son nuestra prioridad.

#### **Excelencia asistencial**

Las actuaciones asistenciales se rigen por la garantía de accesibilidad, seguridad y efectividad, la aplicación de estándares de calidad y la mejor evidencia científica disponible, y la mejora continua en la búsqueda de la excelencia como base de la gestión asistencial.

#### **Competencia y desarrollo profesional**

Los profesionales son el principal activo de esta organización: su competencia, capacidad y desarrollo profesional constituyen el principal elemento diferencial y la clave del avance asistencial y organizativo.

#### **Conocimiento, investigación e innovación**

La labor desempeñada en el marco docente, la investigación científica y la innovación sanitaria es pilar del desarrollo y excelencia de nuestros servicios, y campo de creación de valor en el ámbito científico sanitario.

#### **Sistemas de información, tecnología e infraestructura**

La gestión de la información para la toma de decisiones, la renovación tecnológica e incorporación de los últimos avances y la adecuación de las infraestructuras para ofrecer un entorno accesible y confortable contribuyen significativamente a la calidad de nuestra asistencia y centran nuestros objetivos.

#### **Sostenibilidad**

El compromiso de generar un impacto positivo y creador de valor en nuestro entorno determina la responsabilidad de la organización en el ámbito social, económico, medioambiental y cultural.

## SEGURIDAD DEL PACIENTE

Mejorar la seguridad del paciente supone incrementar la calidad asistencial en todas sus dimensiones. Durante la asistencia sanitaria es necesario garantizar que las necesidades de salud de los pacientes son satisfechas en las mejores condiciones posibles, sin verse complicadas por eventos adversos. Conseguir una atención segura y de calidad se logra identificando y generalizando las buenas prácticas que minimizan estos eventos adversos.

**La seguridad del paciente es un componente clave de la calidad asistencial.**

**Nuestro objetivo es que los pacientes y sus familias puedan sentirse seguros y confiados en los cuidados sanitarios recibidos.**

Las líneas de actuación en materia de seguridad asistencial se centran en las siguientes líneas de trabajo:

### **1. Vigilancia de la infección nosocomial. Proyectos Bacteriemia, Neumonía y Resistencia Zero.**

**Bacteriemia Zero:** Su objetivo es reducir la tasa de bacteriemias relacionadas con catéteres venosos centrales a menos de 4 episodios de bacteriemia por 1000 días de uso.

**Neumonía Zero:** pretende reducir la tasa de neumonía asociada a ventilación mecánica a menos de 9 episodios de neumonía por 1.000 días de utilización.

**Resistencia Zero:** este proyecto nace con el objetivo de conseguir reducir en un 20% el número de pacientes que adquieren una bacteria multirresistente durante su estancia en la UCI.

### **2. Gestión de notificaciones de incidencias y eventos adversos. Implantación de herramienta de notificación SiNASP, gestión de incidencias notificadas y acciones de mejora.**

El sistema de notificación y registro de incidentes y eventos denominado SiNASP tiene por objetivo mejorar la seguridad de los pacientes a partir del análisis de situaciones, problemas e incidentes que produjeron, o podrían haber producido, daño a los pacientes.

### **3. Implantación de prácticas asistenciales seguras.**

El Área Sanitaria de Santiago de Compostela y Barbanza ha puesto en marcha las siguientes prácticas asistenciales seguras:

- Identificación de pacientes
- Higiene de manos
- Prevención de caídas
- Prevención de úlceras por presión
- Actuación ante dolor agudo
- Administración de cloruro potásico

RECUERDE, la seguridad del paciente es un componente clave de la calidad asistencial.

## DERECHOS DEL PACIENTE

---

Como paciente y usuario del Sistema Galego de Saúde tendrá derecho:

- Al respeto de la personalidad, dignidad e intimidad, sin que pueda existir discriminación por ningún motivo.
- A la confidencialidad de la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias, y a que nadie pueda acceder a ellos sin su autorización previa.
- A decidir libremente entre las opciones clínicas disponibles después de recibir una información adecuada, veraz y suficiente.
- A conocer la identidad de su médico, quien será responsable de proporcionarle toda la información necesaria para la toma de decisiones sobre su salud.
- A que se respeten sus decisiones en relación con su propia salud, salvo los casos exceptuados por la ley.
- A negarse al tratamiento propuesto, excepto en los casos determinados en la ley. La negativa deberá constar por escrito.
- A ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico o terapéuticos que le sean dispensados pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación que, en ningún caso, podrá comportar un peligro adicional para su salud, a efectos de poder otorgar su consentimiento.
- A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos reglamentariamente establecidos.
- A que quede constancia por escrito, o en el soporte técnico más adecuado, de la información obtenida en todos los procesos asistenciales.
- A que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia de las historias clínicas que garantice su seguridad, confidencialidad, así como la posibilidad de recuperar la información.
- Al acceso a los datos contenidos en su historia clínica, excepto a las anotaciones subjetivas de los profesionales o los datos de terceros recogidos en interés terapéutico del paciente.
- A recibir del centro sanitario, una vez finalizado el proceso asistencial, un informe de alta.
- A que le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud que serán gratuitos cuando lo establezca una disposición legal o reglamentaria.
- A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias.

Los derechos, deberes y garantías en el Sistema Público de Salud de Galicia están establecidos por Ley.

## DEBERES DEL PACIENTE

---

Como paciente y usuario del Servicio Galego de Saúde tendrá los siguientes deberes:

- Facilitar datos sobre su estado de salud de manera verdadera, así como el de colaborar en su obtención.
- Mantener el respeto debido a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste servicio en los mismos
- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud, así como las específicas
- Utilizar instalaciones forma adecuada a fin de que se mantengan, en todo momento, en condiciones de habitabilidad.
- Responsabilizarse de un uso adecuado de los recursos del sistema.
- Cumplir normas.
- En el caso de negarse a las actuaciones sanitarias firmar el documento pertinente en el que quedará expresado que el paciente ha sido suficientemente informado y que rechaza el procedimiento o tratamiento sugerido.

Su colaboración como paciente/familiar es fundamental para el desarrollo de una buena relación clínico-asistencial.

### **Documentación legal sobre derechos, deberes y garantías:**

- [Ley 8/2021, de 25 de febrero, de modificación de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de Salud de Galicia.](#)
- [Ley 12/2013, de 9 de diciembre, de garantías de prestaciones sanitarias.](#)
- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.](#)
- [Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.](#)
- [Ley 3/2001, de 28 de mayo, reguladora del consentimiento informado y de la historia clínica de los pacientes.](#)

Sus derechos y deberes como paciente constituyen la base de una adecuada relación entre usuarios y profesionales del Sistema Sanitario.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

---

- Para ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud, los profesionales sanitarios le facilitarán, de forma comprensible y adecuada a sus necesidades, la información disponible sobre su patología o sobre el tratamiento que requiere.
- Como regla general, la información y el consentimiento serán verbales. Si bien, la ley recoge que el consentimiento se manifieste por escrito en caso de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores o que supongan riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente.
- El consentimiento debe ser manifestado por el propio paciente. No obstante, en los casos en que el estado físico o psíquico del paciente lo impida, esté incapacitado legalmente o sea menor de 16 años y no esté emancipado, el consentimiento lo prestará su representante legal o si carece de éste, las personas con las que tengan un vínculo familiar o, de hecho.
- En cualquier momento, usted puede anular por escrito el consentimiento prestado anteriormente.
- La ley también contempla que el paciente renuncie a recibir información salvo que ésta resulte necesaria para su salud, la de terceros o de la colectividad. Fuera de estos casos, los profesionales sanitarios respetarán la voluntad del paciente de no ser informado, si bien solicitarán su consentimiento para las intervenciones o procedimientos sanitarios que lo requieran. Dicha renuncia debe constar por escrito.
- En los casos de riesgo inmediato y grave para la integridad física o psíquica del enfermo, y que no sea posible conseguir su consentimiento o exista un riesgo para la salud pública, los facultativos podrán llevar a cabo las actuaciones clínicas indispensables.

Toda actuación en el ámbito de la salud requiere, con carácter general, el consentimiento informado del paciente

En cualquier momento, usted puede anular el consentimiento prestado con anterioridad.

## INSTRUCCIONES PREVIAS

---

### ¿Qué es el documento de instrucciones previas?

Es el documento en el que una persona mayor de edad, capaz y libre, manifiesta anticipadamente su voluntad sobre los cuidados y tratamientos que podría precisar en el futuro y sobre el destino final de su cuerpo, con el fin de que esta voluntad sea conocida y respetada en el momento en que no tenga capacidad para manifestarla.

### ¿Quién puede otorgar el documento de instrucciones previas?

Cualquier persona mayor de edad que esté capacitada y actúe libremente.

Es importante que el otorgante guarde una copia del documento de instrucciones previas.

### ¿Cuál debe ser el contenido de este documento?

El documento deberá tener en todo o parte el siguiente contenido:

- Instrucciones y opciones acerca de los cuidados y el tratamiento de la salud de la persona otorgante.
- Instrucciones sobre el destino del cuerpo y de sus órganos, una vez llegado el fallecimiento.

En el documento también se podrá nombrar una persona representante para que, llegado el caso, sirva como interlocutor con el médico o con el equipo sanitario que presta la asistencia para procurar el cumplimiento de las instrucciones previas.

### ¿Cómo se otorga el documento de instrucciones previas?

Para mayor información sobre el procedimiento de Instrucciones Previas, vaya al siguiente [ENLACE](#).

### Información y registro del documento de instrucciones previas

- Centros de Salud de:
  - Milladoiro-Bertamirás
  - Arzúa
  - Boiro
  - Melide
  - Muros
  - Noia
  - Outes
  - Rianxo
  - Ribeira
  - A Estrada
  - Lalín
- Hospitales:
  - Hospital Clínico Universitario de Santiago
  - Hospital Provincial de Conxo
  - Hospital del Barbanza

RECUERDE que en cualquier momento podrá cambiar o revocar sus instrucciones previas.



## DONACIONES

### Donación de Sangre

Antes de la donación se le realizará un reconocimiento médico y analítico. Una vez realizado el estudio, personal especializado le informará de todos los pormenores de la donación, así como de las situaciones y enfermedades que impiden la misma, si fuera el caso.

Con una donación de sangre al menos una vez al año usted contribuye a que muchos enfermos puedan solucionar graves problemas de salud.

### LOCAL DE DONACIÓN EN COMPLEJO HOSPITALARIO UNIVERSITARIO DE SANTIAGO

Situado en el vestíbulo principal. Teléfono 981955728

Horario:

- Lunes a viernes: de 8:00 a 22:00
- Sábado de 8:00 a 15:00

*Aparcamiento gratuito en el Párking Choupana*



### Donación de sangre de cordón umbilical.

Si está Vd. embarazada y desea ser donante de sangre de cordón umbilical, consulte a su matrona o ginecólogo sobre cómo llevar a cabo la donación.

### Auto donación

Consulte la posibilidad de ser usted mismo donante de su sangre para una intervención quirúrgica o terapia que le vayan a realizar.

### Donación de tejidos y órganos

- En la actualidad los avances científicos posibilitan que un mayor número de enfermedades puedan ser tratadas mediante un trasplante, mejorando con ello la salud y la calidad de vida.
- Si desea ser donante de órganos puede acudir al Servicio de Información y Atención al Paciente, donde le facilitarán la información necesaria.

GRACIAS POR DONAR



Donar órganos es...  
Sembrar esperanzas

## **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y VOLUNTARIADO**

---

### **COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES DE PACIENTES**

El Área Sanitaria de Santiago de Compostela y Barbanza colabora estrechamente con diversas **asociaciones de pacientes**. Éstas participan en dos comisiones asistenciales (Lactancia materna y Esclerosis múltiple), en grupos de trabajo (Daño Cerebral Adquirido), en la organización de actividades de ocio y apoyo a las familias (ej.: convenios con ASANOG, Asociación Española Contra el Cáncer), y en la mejora de la accesibilidad a los servicios sanitarios (Asociación de Autismo, Asociación de Sordera).

### **ESPACIO ASOCIATIVO**

Se dispone de un **Espacio propio para Asociaciones de Pacientes** en la Planta 0 del Hospital Clínico Universitario de Santiago y en la segunda planta (aula de docencia) del Hospital do Barbanza. Son lugares que pretenden facilitar las funciones relativas a información, asesoramiento, orientación y captación de interesados, así como promover la interacción entre las asociaciones y los centros sanitarios en la actividad diaria.

### **CONSELLO ASESOR DE PACIENTES**

Desde el año 2018 el Área Sanitaria de Santiago de Compostela y Barbanza cuenta con el **Consello Asesor de Pacientes** como órgano de participación ciudadana en la gestión del Sistema Público de Salud de Galicia.

### **PROGRAMA DE VOLUNTARIADO**

Existe también de un **programa de voluntariado** de la Universidad de Santiago de Compostela, consolidado en la Unidad de Desórdenes alimentarios, Enfermos Pluripatológicos, Psiquiatría de adultos, Unidad de Psiquiatría Infanto-juvenil, Neurología y Aula Hospitalaria.

**RECUERDE** que la participación ciudadana es muy importante para el sistema sanitario.

## INFORMACIÓN GENERAL PARA EL INGRESO

### Servicio de Admisión y Documentación Clínica

El Servicio de Admisión es el encargado de la gestión de pacientes desde su ingreso hasta el alta. Entre sus funciones se encuentra la programación de consultas, la asignación de camas, la tramitación de solicitudes de libre elección o de segunda opinión médica.

- En el momento del ingreso y durante su estancia, el hospital le solicitará una serie de datos, tanto administrativos como médicos, que se tratarán a través de diferentes procesos informáticos, según la normativa de confidencialidad establecida por la legislación vigente.

Toda la información que nos facilite será tratada de forma confidencial, estando limitado normativamente el acceso al personal relacionado con su proceso asistencial.

### Información

Puede usted solicitar información acerca de:

- El funcionamiento del sistema sanitario en general y del centro en particular.
- Derechos y deberes que tienen los usuarios con el sistema sanitario.
- Solicitud de justificantes de asistencia sanitaria.

### Unidad de Atención al Paciente: sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

Si desea transmitirnos su opinión sobre la asistencia sanitaria recibida o sobre las instalaciones del centro, ponemos a su disposición las siguientes alternativas:

- Formulario en línea, las 24 horas del día, los 365 días do ano: <https://contacte.sergas.gal>.
- A través de la APP Saúde Móbil, en el apartado "Contacte".
- Acudiendo directamente en horario laboral al Servicio de Información y Atención al Paciente del Hospital o Centro de Atención Primaria, para manifestar su opinión verbal o escrita.

Si su opinión es por escrito, será tramitada y, una vez estudiada, recibirá la oportuna respuesta del centro implicado.

### Trabajo social

El equipo de trabajadores sociales le acompañará y orientará en todos los factores sociales que le afectan en su proceso de enfermedad.

Se informará y gestionarán los recursos sociales adecuados con el paciente y/o familia para una adecuada alta hospitalaria y una vuelta a su vida cotidiana en las mejores condiciones posibles.

### Registro de recién nacidos

El Complejo Hospitalario Universitario de Santiago dispone de la posibilidad de **solicitar la inscripción de nacimientos en el Registro Civil** lo que facilita a los padres la comunicación del nacimiento de sus hijos sin tener que desplazarse hasta las oficinas del Juzgado.

### Oficina ARCO

Situada en la Planta 0 del Hospital Clínico Universitario de Santiago, en ella podrá solicitar copia de su documentación clínica y ejercer el control de sus datos personales, los denominados **derechos ARCO** (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) y regulados por la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.

## ANTES DEL INGRESO EN EL HOSPITAL

- Acuda a su médico para que actualice la hoja de medicación activa y le dé una copia impresa.



Es importante que aporte una copia de la medicación activa actualizada, por lo que le recomendamos una visita a su médico/a antes del ingreso. Avise a su médico/a de inactivar la medicación que ya no toma.

- **Si el ingreso es por pocos días traiga la medicación al hospital.**
- **No traiga al hospital dinero ni objetos de valor.** Si es su caso, entréguelo a un familiar para que los guarde. El hospital no se responsabilizará de su posible pérdida. Si en el momento del ingreso no está acompañado, póngalo en conocimiento del personal de enfermería para que le indiquen el circuito existente en el centro para la custodia de objetos de valor.
- Recuerde traer sus utensilios personales de aseo (peine, cepillo y pasta dental, etc.) o complementos de ropa (zapatillas, calcetines o bata).
- El hospital le garantiza la confidencialidad de sus datos dentro de los límites que establece la normativa vigente.
- Con carácter general no son aconsejables las visitas de niños menores de 12 años.
- El uso de teléfono móvil puede interferir en el funcionamiento de algunos aparatos. Por favor, respete las zonas donde esté limitado su uso.
- La legislación vigente prohíbe fumar en todo el recinto hospitalario y en sus accesos.
- Para garantizar su seguridad, en caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal del hospital.

RECUERDE traer sus utensilios personales y complementos de ropa.

## FORMALIZACIÓN DEL INGRESO

---

### Asignación de cama

- Ingreso programado. Deberá acudir al mostrador de Admisión con su Documento de Identidad y su Tarjeta Sanitaria Individual.
- Ingreso desde Urgencias. Una vez realizados los trámites administrativos, se le indicará la habitación y la cama correspondiente.
- Ingreso desde otro Hospital.

### Identificación del paciente

Se le entregarán unas pegatinas y una pulsera de identificación. Durante su estancia en el hospital, deberá llevar colocada una pulsera de identificación en la muñeca, con los datos imprescindibles para identificarlo correctamente: nombre, apellidos, número de historia clínica y fecha de nacimiento.

Esto garantizará que en todo momento usted pueda ser identificado por el personal del hospital, y los cuidados que reciba sean los adecuados.

Si nota que la pulsera identificativa está deteriorada o le molesta, comuníquese al personal de enfermería de la Unidad para que le coloque una nueva. Es norma general que todos los pacientes hospitalizados (niños, recién nacidos y adultos) lleven su pulsera identificativa.

### Acompañantes y visitas

Las condiciones para los acompañamientos y las visitas durante su estancia hospitalaria estarán de acuerdo a la situación epidemiológica u otras circunstancias determinadas por las autoridades competentes en cada momento. Será debidamente informado al respecto en el momento de su ingreso.

### Traslado a Planta

Una vez realizados los trámites administrativos, se le indicará la planta, habitación y la cama correspondiente.

**RECUERDE**, es imprescindible llevar siempre la pulsera identificativa.

## ACOGIDA EN PLANTA

---

- Una vez en la planta de hospitalización, usted y su familia serán recibidos por el personal sanitario con el objetivo de su integración en el entorno hospitalario y de inicio del plan de cuidados.

Somos conscientes de que el ingreso va a alterar su ritmo y estilo de vida. Por ello, los profesionales que le atenderán harán lo necesario para que sea lo más corto y confortable posible.

- Comprendemos la angustia que conlleva un ingreso hospitalario, especialmente con los procedentes del Servicio de Urgencias, ya que en la mayoría de los casos se genera incertidumbre y desajuste de la dinámica familiar.
- Asegúrese de comunicar al personal sanitario cualquier alergia u otro problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc).
- Si sigue algún tratamiento médico habitual, indíquelo al personal de enfermería en el momento de su ingreso, si es posible, por escrito.
- En el caso de que disponga de Instrucciones Previas comuníquelo a su médico (ver apartado “Instrucciones Previas”).
- Si en el momento del ingreso no ha traído sus utensilios personales de aseo (peine, cepillo y pasta dental, etc.) o complementos de ropa (zapatillas, calcetines o bata), indique a sus familiares o allegados que se los traigan.
- Recuerde que durante el ingreso no debe tomar ningún medicamento ni complemento alimenticio sin conocimiento del personal sanitario que le atiende.
- El personal de enfermería de la unidad le explicará los detalles de su estancia, aclarándole cualquier duda que pudiera tener sobre visitas, horario de información médica y cuanto sea de su interés.

**RECUERDE** comunicar al personal sanitario cualquier alergia u problema que haya tenido con medicamentos.

## ESTANCIA HOSPITALARIA

---

- En la cabecera de la cama dispone de un timbre de llamada, pulsándolo contactará con el equipo de enfermería que le atiende. Éste responderá a su llamada a la mayor brevedad posible. Recuerde que la cama es de uso exclusivo de los pacientes.
- En su habitación dispone de un armario y de una mesita auxiliar donde podrá guardar su ropa de calle, sus utensilios de aseo y sus objetos personales.
- Si es portador de algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes, etc., procure mantenerlas en un lugar seguro y controlado para evitar su deterioro o extravío, incidencias de las que el hospital no se hará responsable.
- Respete la intimidad del resto de los pacientes. Para ello la puerta de acceso a las habitaciones debe permanecer cerrada, salvo en casos especiales en los que el personal sanitario considere conveniente que permanezca abierta.
- El Hospital está climatizado. Mantenga las ventanas cerradas para ayudar a conservar la temperatura interior.
- Ayúdenos a realizar las labores asistenciales durante las horas de visita no permaneciendo en los pasillos. Existen zonas para los acompañantes en todas las áreas del centro.
- Si tiene que ausentarse de la unidad donde está ingresado comuníquelo al personal de enfermería. Podría coincidir con la administración de alguna medicación o la realización de alguna prueba diagnóstica.
- Si por indicación médica el paciente es trasladado a otra unidad, la cama puede quedar libre para ser utilizada por otros pacientes.

**La higiene de manos constituye la medida más eficaz para la prevención y control de las infecciones.  
Mantenga sus manos limpias.**

### Visita médica (Información clínica)

- El equipo médico le visitará diariamente. En fines de semana y días festivos la visita médica le será realizada cuando su situación clínica lo requiera.
- La información clínica relativa a su proceso le será facilitada únicamente a usted como titular del derecho de información. Adicionalmente se podrá informar a las personas que usted nos autorice. En el caso de que el paciente sea menor de edad, la información clínica será facilitada exclusivamente a los padres o tutores legales.
- Si tiene dudas sobre la información recibida, solicite cuantas aclaraciones estime oportunas a los profesionales relacionados con su proceso asistencial, en especial, a su médico/a y enfermero/a.
- La información clínica a familiares generalmente se facilitará durante el pase de visita médica. Fuera de ese momento o para una información más personalizada, en la unidad de hospitalización le indicarán el lugar y el horario establecido.
- Con carácter general no se dará información clínica a sus allegados por teléfono ya que el hospital debe preservar su intimidad y confidencialidad. Si fuese necesario hacer llegar información telefónica a sus familiares, será informado y se solicitará su consentimiento.
- Si no desea que se facilite información sobre su proceso a algún familiar o allegado próximo, comuníquelo al equipo médico y de enfermería que le atiende.

## Limpeza y Aseo personal.

### Limpeza

- Mantenga la habitación limpia y ordenada.
- Se le facilitará ropa de cama, pijama, camisón y toallas que serán sustituidos durante su estancia con la frecuencia que precise.
- La limpieza de la habitación se realiza durante el turno de mañana, existiendo servicio de guardia las 24 horas del día. Los acompañantes deberán permanecer en las zonas indicadas durante las labores de limpieza.

**La alimentación forma parte de su tratamiento y está bajo control médico.**

### Aseo Personal

- El personal de enfermería le ayudará en su aseo si su situación no le permite hacerlo por sí mismo.
- Durante las labores de aseo los acompañantes deberán permanecer fuera de la habitación.
- Si sus condiciones físicas lo permiten es aconsejable que tome una ducha diaria.
- Recuerde lavarse las manos antes y después de cada comida y siempre después de utilizar el WC.
- La higiene dental contribuye al mantenimiento de su salud. No olvide cepillarse los dientes después de cada comida.

**Los aseos de las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes.**

### RECUERDE:

- **Friccione sus manos, al menos durante 20 segundos, con las soluciones de base alcohólica disponibles en todas las habitaciones y en otros puntos de la unidad donde está ingresado.**
- **Lávese las manos con agua y jabón, al menos durante 40 segundos, después de haber utilizado el baño, antes de comer o cuando estén 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

- La indicación y elaboración de su dieta está supervisada por personal especializado. El hospital le proporcionará una alimentación adecuada a su situación personal.
- Si su dieta es la denominada “normal o basal”, el centro procurará ofrecerle menús opcionales. El resto de dietas para situaciones clínicas especiales están supeditadas a su composición y ello limita la elección por el paciente.
- Si padece intolerancia a algún tipo de alimento indíquelo para que no se le incluya en la dieta.



- Si usted requiere algún tipo de restricción en su dieta por sus hábitos personales, por favor comuníquelo al equipo asistencial para que valore la posibilidad de tenerla en cuenta.
- En la unidad de hospitalización le informarán sobre el horario de comidas.

Durante su estancia evite consumir alimentos o bebidas que no le hayan sido proporcionados por el personal del hospital. Informe de ello a sus familiares para evitar complicaciones en su recuperación.

## Televisión

Las habitaciones disponen de una TV individual que funciona con tarjeta que puede adquirir en las máquinas expendedoras. También le permite ponerse en contacto telefónico con el personal de enfermería sin necesidad de la tarjeta.

## Descanso

- Evite las conversaciones en voz alta y mantenga bajo el volumen de los aparatos de radio y televisión.
- Si tiene que utilizar el teléfono móvil, evite las conversaciones prolongadas. Restrinja su uso durante la visita médica y el resto de actividades asistenciales.
- Cuando se utilice la TV u otros dispositivos electrónicos, se respetará en todo caso a los otros usuarios de las habitaciones, recomendándose el empleo de auriculares.

**Los pacientes ingresados requieren que se les garantice el descanso. Ayúdenos a evitar los niveles de ruido excesivos**

Respete las necesidades de descanso de los otros pacientes.

## Visitas

- En la Unidad de Hospitalización en la que ingrese será informado de las condiciones respecto a acompañamiento y visitas vigentes en el momento de su ingreso. Por su seguridad y la de sus familiares/allegados respete en todo momento las indicaciones dadas.
- Una gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana. Por favor colabore con nosotros para evitar las visitas durante este periodo de tiempo.

**Por su bienestar y el del resto de pacientes, respete las normas sobre visitas y acompañamiento.**

- Siempre que no exista contraindicación médica, y si la situación epidemiológica lo permite, una persona puede acompañarle durante todo el día. El personal sanitario le indicará en qué momentos su acompañante deberá permanecer fuera de la habitación. Por favor, respete sus indicaciones.
- No olvide que las visitas demasiado largas, frecuentes o numerosas, pueden cansarle o molestar a otros pacientes.
- Recuerde a sus acompañantes que eviten hablar en voz alta y que no permanezcan en los pasillos. Existen zonas en el hospital para que puedan estar cómodos, contribuyendo así a evitar ruidos no deseados.
- Indique a sus familiares y allegados que restrinjan las visitas si se encuentran padeciendo un proceso infeccioso (gripe, catarro, etc.), por los posibles contagios tanto a usted como a otros enfermos ingresados en el hospital.

Con carácter general y como medida preventiva y salvaguarda de su salud, no es aconsejable que los niños menores de 12 años permanezcan en las áreas de hospitalización dado que son más vulnerables que los adultos a contraer una infección hospitalaria

## Prohibición de fumar

- Le recordamos que está prohibido fumar dentro de los edificios hospitalarios, lo que incluye los baños, escaleras y cualquier otro lugar recóndito fuera de la vista de los demás.
- Además, la prohibición se aplica también a los espacios al aire libre o cubiertos, comprendidos en el área hospitalaria o en los centros de salud.



Recuerde sobre la prohibición de fumar, incluso en el área exterior del hospital.

## Actuación en caso de emergencia

Con el objeto de crear entornos seguros para sus usuarios y empleados, la Gerencia tiene implantado un Plan de Emergencias y Evacuación, con las consignas de actuación y disponiendo de medios técnicos y personal formado para tal fin.

En las distintas áreas usted dispone de planos orientadores de su situación, con la localización de los medios de protección y de las salidas de emergencia que debería utilizar en caso de activación de dicho plan.

- **Notifique cualquier deficiencia observada en las instalaciones, particularmente aquellas que puedan ser causa de incendio.**
- **No deje papeles cercanos a puntos de luz o radiadores de calor.**
- **Si detecta la presencia de humo o llama, informe del hecho al personal de la Unidad.**
- **Mantenga la calma en todo momento y espere las indicaciones del personal.**
- **No utilice los ascensores y evite exponerse a riesgos innecesarios**

## ALTA HOSPITALARIA

---

- Su médico es quien decide cuándo debe darle el alta y se le comunicará con la mayor antelación posible para que pueda preparar su salida del Hospital.
- El alta hospitalaria forma parte de un adecuado proceso asistencial. Las estancias innecesarias en el hospital pueden poner en riesgo su salud.
- Una vez que le sea comunicada el alta, le agradecemos que deje disponible la habitación a la mayor brevedad.
- Si por algún motivo tuviese que permanecer algunas horas más en el hospital, se le indicarán las zonas habilitadas al efecto.
- Antes de abandonar definitivamente la habitación revise su armario y su mesilla. Evitará el posible olvido de sus enseres.
- **El día del alta se le entregará:**

**Antes de abandonar el hospital asegúrese de haber recibido el informe de alta, la hoja de prescripción activa y la información sobre los cuidados que necesita. Pregunte si le falta alguno de estos documentos.**

### Informe de alta

Para su información, que deberá aportar en su momento a su médico/a de atención primaria

### Hoja de Medicación activa.

Con el informe de alta se le facilitará la hoja de medicación activa actualizada, a fin de que pueda retirar en la farmacia la medicación que debe tomar sin necesidad de acudir a su médico/a de familia. Compruebe que la medicación activa coincide con la indicada en el informe de alta.

### Plan de cuidados de enfermería

### Informe de Trabajo social

En el caso de que precise apoyo sociosanitario.

### Citas de revisión o pruebas indicadas

Las citas para las consultas de revisión o pruebas indicadas, si precisa. En el caso de que el hospital no le pueda proporcionar las citas en el momento del alta, le informará de cómo y en qué momento se las facilitará.

### Transporte Sanitario

Si su médico le prescribe el traslado a su domicilio en transporte sanitario, se le facilitará una copia de la solicitud gestionada del transporte indicado.

### Solicitud de reintegro de gasto ortoprotésico

Si lo necesita, se le podrá facilitar un impreso de solicitud de reintegro de gastos del material ortoprotésico.

## ALTA VOLUNTARIA

Si usted decide abandonar el Hospital en contra del criterio del equipo asistencial, debe **firmar un impreso de Alta Voluntaria**. En este caso el Hospital declina toda responsabilidad sobre lo que pudiera sucederle, ya que el alta ha sido a petición suya y bajo su responsabilidad.

Recuerde no retirar la pulsera identificativa hasta haber abandonado el hospital.

## SEGUIMIENTO TRAS ALTA HOSPITALARIA

---

### Conecta 72

Este programa pretende mejorar la continuidad asistencial a través de la realización, en las primeras 72 horas post-alta, de una consulta telefónica por parte del enfermero/a de atención primaria a los pacientes que fueron dados de alta hospitalaria.

### Visita al médico de familia

Tras el alta hospitalaria y, tan pronto como sea posible, deberá ponerse en contacto con su médico de familia para realizar el seguimiento de su proceso asistencial.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

---

### Servicios Religiosos

Sea cual sea su confesión religiosa: católica, evangélica, testigo de Jehová, musulmana u otra, el hospital le facilitará, siempre que sea posible, la presencia de un representante de la confesión correspondiente. Si desea recibir atención religiosa comuníquelo al personal de enfermería o contacte con el Servicio de Información y Atención al Paciente.

### Máquinas de venta

Existen máquinas de café, refrescos y alimentos en todas las plantas de hospitalización y en otras áreas del hospital.

### Duchas para familiares

En la primera planta del edificio de hospitalización se dispone de duchas para acompañantes de pacientes hospitalizados. Si necesita usarlas, por favor diríjase a la supervisora de planta.

### Alojamiento para familiares

Si por la hospitalización de un familiar necesita pernoctar en Santiago de Compostela, diríjase al Servicio de Trabajo Social si necesita solicitar información sobre alojamientos.

## Cafeterías

Los centros hospitalarios disponen de cafetería en la entrada principal, con amplios horarios y disponibilidad de servicios de comidas y cenas todos los días de la semana.

## Librería y tienda de regalos

Se dispone de quiosco de prensa y regalos en el Hospital Clínico, Hospital Provincial y Hospital do Barbanza, situado junto a la entrada principal.

## Cajeros automáticos

Situados en la entrada principal de los hospitales.

## Otra información

- Información sobre el Área Sanitaria de Santiago de Compostela y Barbanza en el siguiente [ENLACE](#).
- Plataforma E-Saúde: [ENLACE](#)
- Manual de preguntas frecuentes en el ámbito sanitario: [ENLACE](#)