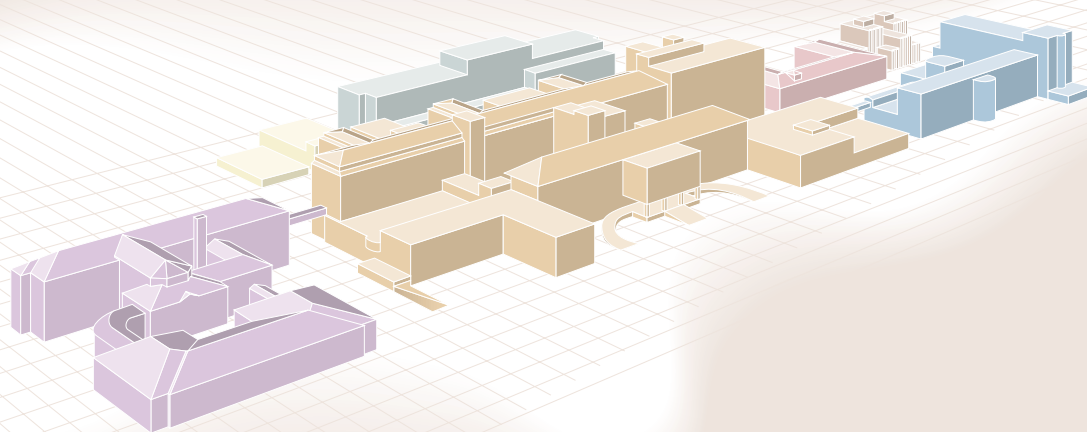


# guía del usuario



# índice

Introducción	2
Bienvenida	3
El Hospital	3
Servicio de Atención al Paciente	4
Información médica	4
Identificación del personal	5
Visitas	5
Servicios religiosos	5
Teléfonos	6
Actividades para los más pequeños	6
Comidas	6
Transporte y aparcamiento	7
Otros servicios	7
Facturación	7
Consejos útiles	7



## introducción



Esta Guía del Usuario ofrece información básica y consejos que le ayudarán a usted y a su familia a conocer el Hospital y localizar con más facilidad sus servicios. Recuerde que se encuentra en un recinto hospitalario y los pacientes requieren un entorno tranquilo y silencioso.

SILENCIO POR FAVOR

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## teléfonos de interés

Central telefónica	943 00 70 00
Consultas Externas de Especialidades	943 00 61 00
Especialidades de Ambulatorios Gros y Amara Berri	943 00 61 00
Osatek	943 00 70 75
Psiquiatría	943 00 60 60
Servicio de Atención al Paciente (SAPU)	943 00 70 72
Urgencias Generales	943 00 70 53
Urgencias Pediatría y Ginecología	943 00 70 00

Página web del Hospital: <http://www.hospitaldonostia.org/>

## bienvenida

El equipo de profesionales y la dirección del Hospital Donostia le damos la bienvenida, deseándole una pronta recuperación. Quienes trabajamos en este Centro estamos a su servicio para hacer que su estancia sea lo más cómoda posible.

El Hospital Donostia está también comprometido en un proceso de mejora continua para que los pacientes reciban la mejor atención y cuidados durante su estancia. En una palabra, situar al cliente en el centro del sistema.

Estos objetivos sólo se alcanzan con la implicación y dedicación de todos los profesionales y la aplicación de una metodología de Calidad.

Esta Guía del Usuario ofrece información básica y consejos que le ayudarán a usted y a su familia a conocer el centro y localizar con más facilidad los diferentes servicios

Director Gerente del Hospital Donostia

## el hospital

El Hospital Donostia pertenece a la red sanitaria de Osakidetza/servicio vasco de salud y se constituyó el 14 de febrero de 2001. Tiene como referente a una población de 700.000 habitantes. En las áreas de media-larga estancia y psiquiatría de agudos atiende a todo el territorio histórico. Por otra parte, el hospital presta atención extrahospitalaria en los ambulatorios de Gros, Larzabal, Pasaia, Tolosa y Amara.

Es uno de los principales centros sanitarios del País Vasco y dispone de más de 1.100 camas, la mayoría destinadas a corta estancia, pero también existen otras para media-larga estancia y para el área psiquiátrica de agudos. Con más de 50.000 ingresos por año, el Hospital atiende cerca de 400.000 estancias anuales. Cada año nacen en nuestro hospital más de 4.500 bebés.

En los 26 quirófanos de que disponemos se realizan anualmente cerca de 30.000 intervenciones quirúrgicas. Cada año se atiende alrededor de 700.000 consultas, entre hospitalarias y extrahospitalarias, así como más de 145.000 urgencias.

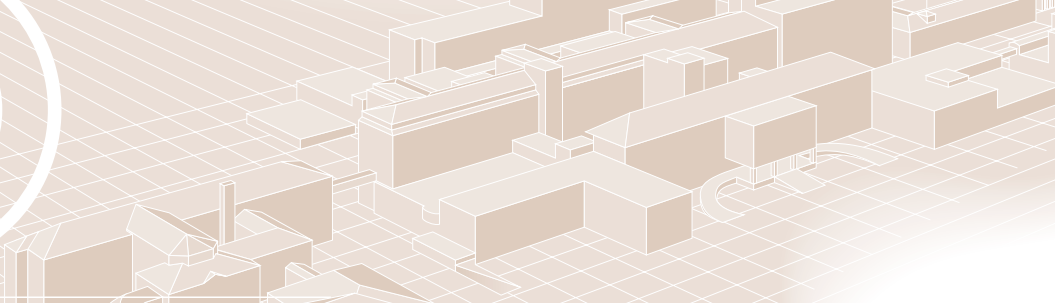
El Hospital Donostia es un centro sanitario de carácter terciario cuyo objetivo esencial es ofrecer una asistencia integral y de la más alta calidad. Cuenta para ello con un equipo altamente cualificado de más de 3.000 profesionales y los medios tecnológicos más avanzados.

Además de su carácter asistencial, dirigido especialmente al tratamiento de patologías agudas, tiene importantes funciones docentes y de investigación.

El hospital cuenta con todas las especialidades médicas, quirúrgicas y servicios generales. Así mismo, posee acreditación docente en la mayoría de las mismas.

También tiene establecidos convenios internacionales de colaboración con otros hospitales y frecuentemente especialistas de todo el mundo ofrecen sesiones clínicas y quirúrgicas para presentar las técnicas más avanzadas.





## derechos y obligaciones

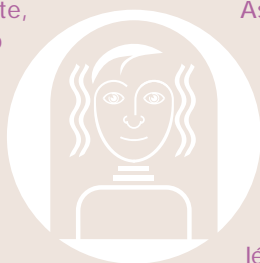
El Hospital es patrimonio de todos y debemos contribuir a su cuidado, respetando sus instalaciones y normas de funcionamiento. Como paciente, usted tiene unos derechos y unas obligaciones. Entre otros, el derecho a ser atendido con el mayor respeto, corrección y comprensión; así como recibir información sobre su estado de salud y de las ventajas e inconvenientes de las pruebas diagnósticas y tratamientos terapéuticos a los que deba ser sometido. Igualmente, debe ser respetada la confidencialidad de su Historia Clínica. También tiene derecho a solicitar, en caso de duda, una segunda opinión a otro médico de Osakidetza.

Además de todos los derechos generales, los niños tienen otros específicos, como estar acompañados el máximo tiempo posible de sus padres o de la persona que los sustituya. También tienen derecho a ser hospitalizados junto a otros niños, evitando su hospitalización con adultos, siempre que la organización y las condiciones del Servicio lo permitan. Es muy importante su colaboración para mantener los niveles de higiene y tranquilidad que se precisan en un centro sanitario, respetando el silencio y manteniendo la habitación limpia y ordenada.

Está prohibido fumar en el hospital.

## servicio de atención al paciente (sapu)

El Servicio de Atención al Paciente, ubicado en la planta baja del edificio central del Hospital Donostia, es un servicio creado con el fin de gestionar todas las sugerencias y quejas, tanto verbales como escritas, que Usted desee plantear en relación a nuestro Centro Sanitario.



Así mismo, intentamos resolver sus demandas de información y transmitimos, a través de la gerencia, todas aquellas muestras de agradecimiento que usted desee exponer sobre la atención prestada.

También puede ponerse en contacto con el SAPU llamando al teléfono 943 00 70 72 o bien mediante e-mail: [sapuar@chdo.osakidetza.net](mailto:sapuar@chdo.osakidetza.net)

## información médica

La información médica sobre el pronóstico, evolución, etc. del paciente, será facilitada por el médico responsable al propio paciente o familiar más cercano. Por razones de confidencialidad y fluidez es preferible que sea siempre la misma persona quien reciba esta información. En la Unidad de Hospitalización se le facilitará la disponibilidad del horario de información médica a los familiares.

Cuando su médico estime que está ya en condiciones para ser dado de alta, se le comunicará con la suficiente antelación para que pueda avisar a sus familiares.



Antes de marcharse, se le entregará el Informe de Alta en el que se reflejan los datos médicos derivados de su estancia y el tratamiento que deberá seguir. Una de las copias es para usted y la otra para su médico de Atención Primaria (Cabecera). Si usted quiere dejar el Hospital contra el criterio de su médico, deberá solicitar el Alta Voluntaria. En este caso, el Centro declina toda responsabilidad.

El día de Alta es conveniente que abandone la habitación antes de las doce del mediodía para facilitar el ingreso de otros pacientes.



## identificación del personal

Para que usted conozca al personal con el que trata más frecuentemente, en especial médicos y personal de enfermería, los profesionales del Hospital llevan una Tarjeta de Identificación con su nombre, apellidos y profesión.

También se puede saber su estatus profesional por medio de los uniformes y distintivos:

Médicos	Color blanco
Enfermeras	Pijama azul
Técnicos	Pijama morado
Auxiliares de enfermería	Pijama rosa
Celadores	Pijama gris

## visitas

El horario general de visitas es de 1 del mediodía a 8 de la tarde.

Con el fin de preservar el clima de tranquilidad y sosiego que necesitan los pacientes, no debe superarse al mismo tiempo dos visitas por paciente. En algunos casos, como Unidades de Cuidados Intensivos o Trasplantes de Médula Ósea, los



horarios son más restringidos y deberán observarse las indicaciones que se les facilitarán en esas Unidades.

No es aconsejable para los niños estar en el hospital.

Eviten desplazamientos a otras salas o habitaciones, así como la permanencia en los pasillos.

Servicio de Medicina Intensiva		
	Edificio Arantzazu	Edificio Gipuzkoa
Mañana	De 13:30 a 14:00 h.	De 13:00 a 13:30 h.
Tarde	De 16:30 a 17:00 h.	De 17:00 a 17:30 h.
	Infor. médica a familiares a las 13:30 h.	Infor. médica a familiares a las 12:30 h.
Unidad de Trasplantes de Médula Ósea		
Mediodía	De 13:30 a 14:30 h.	
Tarde	De 19:30 a 21:00 h.	
Edificio Arantzazu (Observación)		
Mañana	De 8:30 a 9:00 h.	
Mediodía	De 11:30 a 13:30 h.	
Tarde	De 16:00 a 19:00 h.	
Unidad de Neonatología		
	Visitas de padres (*)	Visitas de familiares (Sólo 2 personas)
Mañana	De 12:00 a 13:00 h.	Martes, jueves y domingos de 16:30 a 17:00 h.
Tarde	De 17:00 a 18:00 h.	
(*) Las madres no tienen restricción de horario para amamantar		

## servicios religiosos

Varios sacerdotes se ocupan del servicio religioso para las personas de confesión católica ingresadas en nuestro hospital, sus familiares y visitantes.

El Hospital tiene su propia capilla, ubicada en la planta baja del Edificio Arantzazu, muy cerca de la entrada principal.

Diariamente se celebra misa a las seis y media de la tarde. Los domingos y festivos hay también misas a las 8:30 h. y 11:00 h. de la mañana.

Si usted lo desea, intentaremos ponerle en contacto con representantes de otras confesiones religiosas.

## teléfonos

Todas las habitaciones están equipadas con teléfono. Además, existen cabinas con teléfonos públicos en los vestíbulos de las Unidades de Hospitalización y un locutorio telefónico en la Primera Planta del Edificio Materno Infantil.

Los teléfonos de Control de las Unidades son para comunicaciones internas. No se pueden efectuar llamadas al exterior ni recibir avisos, salvo que sean urgentes.



Para llamadas a las habitaciones desde el exterior, los Edificios Arantzazu y Gipuzkoa disponen de teléfono con línea directa en cada habitación. El número correspondiente figura en el propio aparato.

En el Edificio Amara las conexiones con las habitaciones se realizan a través de la centralita del centro, marcando el número 943 00 74 00.

## actividades para los más pequeños

Entre nuestros objetivos está el ofrecer una atención especial a los más pequeños, con actividades que hagan más agradable su estancia. También contamos con un Aula Escolar en la que dos profesoras del Departamento de Educación del Gobierno Vasco ayudan a los niños a no perder el ritmo de sus estudios.

El aula es también un espacio de esparcimiento en el que los chavales cuentan con biblioteca infantil, juegos recreativos, etc. Por otro lado, la Fundación La Caixa, ha habilitado una Ciber@ula dotada de todo tipo de material informático relacionado con la educación y el entretenimiento.

Además, a iniciativa de Aspanovas -Asociación de Padres con Niños con Cáncer en Gipuzkoa- el aula escolar dispone de ordenadores con conexión a Internet y se organizan cursillos de nuevas tecnologías.

A lo largo del año, el hospital organiza visitas de famosos, concursos de redacción y diversas actividades para hacer más agradable la estancia de los peques, especialmente en fechas especiales como la Navidad. Actuaciones de payasos, cuentacuentos, prestidigitadores, mimos...y la visita del Olentzero, Papa Noël y los Reyes Magos componen el programa de actos en esas fechas.

## comidas

La alimentación es un factor importante en el tratamiento de muchas enfermedades y en el restablecimiento después de una operación quirúrgica. Es muy importante que siga la dieta marcada por su médico y no consuma otros alimentos o bebidas ajenas a las que le aporta el Centro.

Si el médico considera que puede tomar dieta normal, el Hospital le ofrece la posibilidad de comer "a la carta", seleccionando cada día entre varios platos del menú.

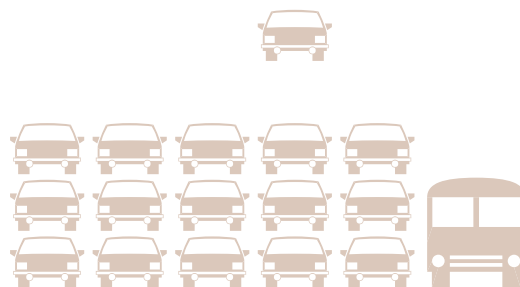
### Horario aproximado de comidas

	Edif. Amara	Edif. Arantzazu	Edif. Gipuzkoa
Desayuno	9:00 h.	8:45 h.	8:30 h.
Comida	13:00 h.	12:45 h.	12:15 h.
Merienda	17:00 h.	16:45 h.	16:15 h.
Cena	19:30 h.	19:45 h.	19:15 h.



## transporte y aparcamiento

El hospital está perfectamente comunicado mediante las líneas de autobuses nº 28 (Amarra-Hospitales), nº 31 (Aiete-Hospitales) y nº 35 (Arriola-Antiguo-Hospitales), así como la línea H6 (Rentería-Ciudad Sanitaria). También existe una parada de taxis ubicada frente a la puerta principal del Edificio Arantzazu. Si usted prefiere utilizar su propio vehículo, existe un aparcamiento para estacionarlo. Respete la señalización y las zonas destinadas a Urgencias, Minusválidos y Servicios Generales.



## otros servicios

### Cafetería

Está ubicada en la planta baja del Edificio Arantzazu, con horario ininterrumpido de 8 de la mañana a 9 de la noche. Fuera de este horario se pueden utilizar las máquinas expendedoras de bebidas y productos alimenticios existentes en diferentes puntos de los tres edificios del hospital.

### Cajeros automáticos

Están situados cerca de la entrada principal del Edificio Arantzazu.

### Librería y Tienda de Regalos

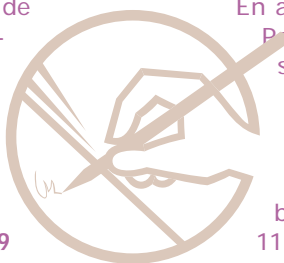
Se encuentra en la entrada principal del Edificio Arantzazu y permanece abierta de 8 de la mañana a 8 de la tarde.

Se pueden adquirir periódicos, revistas, libros y otras publicaciones, así como objetos de regalo y productos de aseo personal.

Para mayor comodidad, todos los días una persona le ofrecerá la posibilidad de comprar periódicos y revistas en su propia habitación.

## facturación

Si ingresa a causa de un accidente de trabajo o de circulación, debe ponerse en contacto con la Oficina de Facturación, situada en la Planta -2 Azul del Área Materno-Infantil (Edificio Arantzazu) que está abierta de 8 de la mañana a 3 de la tarde en días laborables. También puede llamar al teléfono **943 00 71 29**



En ambos casos deberá entregar el Parte de Accidente que le facilitará su empresa o la aseguradora del vehículo, según se trate de un accidente laboral o de circulación. Los ciudadanos extranjeros de los países de la Unión Europea deberán hacer entrega del impreso 111 en la Oficina de Facturación.

## consejos útiles

No traiga grandes cantidades de dinero ni objetos de valor, ya que el Hospital no se responsabiliza en caso de robo.

Le recomendamos traer sus objetos de aseo personal, como cepillo de dientes, peine, etc. Al irse de Alta, y antes de abandonar su habitación, revise el mobiliario que haya utilizado para no dejarse nada olvidado.

En la cabecera de su cama encontrará un timbre de llamada que le permitirá avisar, cuando usted lo precise, al equipo de Enfermería que le atiende. Pero recuerde que las llamadas innecesarias pueden perjudicar a otros pacientes.



# Accesos al Hospital Donostia

