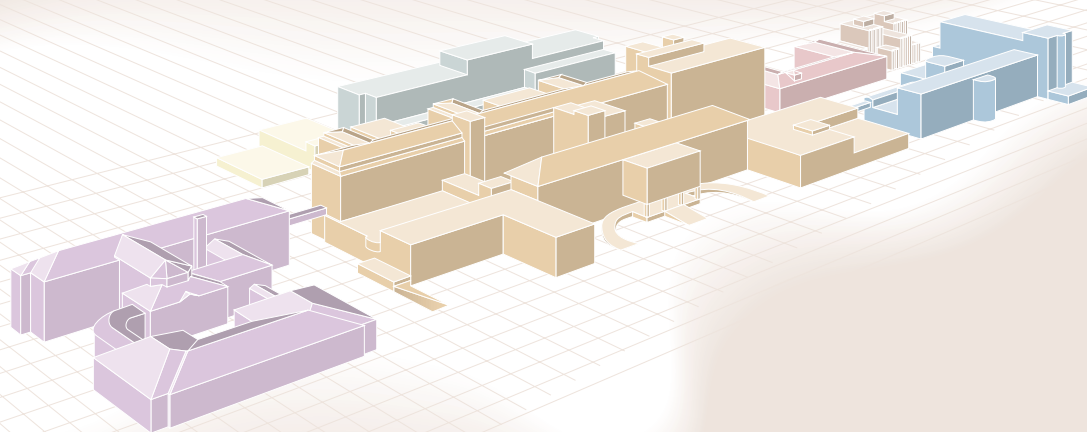


erabiltzailearen gida



aurkibidea



Sarrera	2
Ongi etorri	3
Ospitalea	3
Pazienteak Atenditzeko Zerbitzua	4
Informazio medikoa	4
Nola bereizi langileak	5
Bisitak	5
Erlijiozko zerbitzuak	5
Telefonoak	6
Txikientzako jarduerak	6
Jatorduak	6
Garraioak eta aparkalekuak	7
Beste zerbitzu batzuk	7
Fakturazioa	7
Hainbat aholku	7

sarrera



Erabiltzailearen Gida honek oinarritzko informazioa eskaintzen dizu, bai eta hainbat aholku ere, zuri eta zeure familiartekoei ospitalea ezagutzen laguntzeko eta bertako zerbitzuak errazago aurkitzeko. Gogoan izan ospitale batean zaudela eta pazienteek inguru lasaia eta isila behar dutela.

ISILIK, MESEDEZ

ESKERRIK ASKO ZURE LAGUNTZAGATIK

telefono jakingarriak

Telefonogunea	943 00 70 00
Espezialitateetako kanpo-kontsultak	943 00 61 00
Gros eta Amara Berri anbulatorioetako Espezialitateak	943 00 61 00
Osatek	943 00 70 75
Pazienteak Atenditzeko Zerbitzua (PEAZ)	943 00 70 72
Pediatria eta Ginekologiako Larrialdiak	943 00 70 00
Psikiatria	943 00 60 60
Larrialdi Orokorrak	943 00 70 53

Ospitaleko web orria: <http://www.donostiaospitalea.org/>



ongi etorri

Donostia Ospitaleko profesionalen eta zuzendaritzaren izenean ongietorria egin nahizuegu eta laster osa zaitezzen nahi dugu. Zentro honetan lan egiten dugunok zure esanetara gaude zure egonaldia ahalik eta erosoena izan dadin.

Donostia Ospitalea etengabeko hobekuntzarako prozesu batekin konprometitua dago, pazienteek bertan dauden bitartean arretarik eta zainketarik onenak jaso ditzaten. Hitz batean esateko, bezeroa sistemaren erdi-erdian kokatzeko.

Profesional guztien inplikazio eta dedikazioarekin eta Kalitateko metodologia baten aplikazioarekin bakarrik lor daitezke helburu horiek.

Erabiltzailearen Gida honek oinarritzko informazioa eta hainbat aholku eskaintzen dizkizu, zuri eta zure familiari zentroa ezagutzen eta zerbitzu desberdinak erraztasun handiagoarekin kokatzen laguntze aldera.

Donostia Ospitaleko zuzendari gerentea

ospitalea

Donostia Ospitalea Osakidetzaaren osasun-sarearen barruan dago eta 2001eko otsailaren 14an eratu zen. Erreferentzia-zentroa da 700.000tik gorako biztanleentzat. Egonaldi ertain-luzeko eta akutuen psikiatriako eremuetan, lurralde historiko osoari eskaintzen dio arreta. Beste alde batetik, ospitalez kanpoko arreta ere eskaintzen du Amara, Gros, Lartzaabal, Pasaia eta Tolosako anbulatorioetan.

Donostia Ospitalea Euskadiko osasun-zentro garrantzitsuenetako bat da. 1.100 ohe baino gehiago ditu, gehienak egonaldi laburrekoak, baina badira egonaldi ertain-luzeko eta akutuen eremu psikiatriko-rako beste batzuk ere. Ospitaleak urtean 50.000 ospitaleratze baino gehiago eta gutxi gorabehera 400.000 egonaldi izaten ditu. Urtero 4.500 haur baino gehiago jaiotzen dira gure ospitalean.

Gure 26 ebakuntza-geletan urtero 30.000 ebakuntza inguru egiten dira. Urtean, gutxi gorabehera 700.000 kontsulta inguru izaten dira, ospitale barrukoak eta ospitaletik kanpokoak, bai eta 145.000 larrialdi ere.



Donostia Ospitalea hirugarren mailako izaera duen osasun-zentroa da eta bere helburu nagusia asistentzia orokorra eta kalitatearik gorenekoa eskaintzea da. Horretarako, kualifikazio handiko ekipoa du, 3.000 profesionalak eta bitarteko teknologiko aurreratuenek osatua.

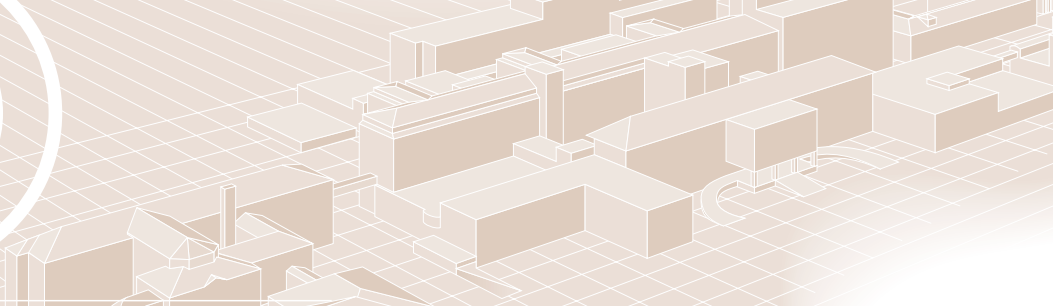
Patologia akutuen tratamendurako bereziki zuzendutako asistentzia-izaera horretaz gain, irakaskuntza eta ikerkuntzaren alorrean zenbait eginkizun garrantzitsu betetzen ditu.

Ospitaleak espezialitate mediko, kirurgiko eta zerbitzu orokor guztiak ditu. Halaber, espezialitate gehienetan irakaskuntzarako akreditazioa du.

Era berean, beste ospitale batzuekin nazioarteko lankidetzak hitzarmenak ezarriak ditu, eta sarri askotan, mundu osoko espezialistek saio kliniko eta kirurgikoak eskaintzen dituzte teknikarik aurreratuenak aurkezteko.

donostia ospitalea,
kerik gabeko ospitalea
hospital donostia,
hospital sin humo





eskubide eta betebeharrak

Ospitalea guztion ondarea da, eta guztiok daukagu zaindu beharra, instalazioak eta funtzionamenduko arauak errespetatuz. Pazientea zaren aldetik, eskubide eta betebeharrak batzuk daukazazu, besteak beste honako hauek:

- Errespetuz, gizalegez eta duintasunez atenditua izateko.
- Zure osasun-egoerari buruzko informazioa jasotzeko eta egin behar dizkizuten proba diagnostikoen abantailen eta eragozpenen berri izateko.
- Zure historia klinikoa konfidentzialtasun osoz erabilia izateko.
- Zalantzan egonez gero, Osakidetzako beste mediku bati bigarren iritzia eskatzeko.

Eskubide orokor guztiez gain, haurrek badituzte beste eskubide espezifiko batzuk, esaterako, ahalik eta denborarik gehien gurasoekin edo ordezkatzan dituzten pertsonekin egoteko. Horrezaz gain, beste haurren ondoan ospitalizatua izateko eskubidea dute, eta ez helduen ondoan, baldin eta zerbitzuaren antolaketak eta baldintzek horretarako aukera ematen badute.

Zure laguntza oso garrantzitsua da osasun-zentro batean beharrezkoak diren higieenea eta lasaitasuna gordetzeko, isiltasuna errespetatuz eta gela txukun eta garbi edukiz. Ospitalean debekatuta dago erretzea.

pazienteak atenditzeko zerbitzua (PEAZ)

Pazienteak Atenditzeko Zerbitzua Arantzazu eraikinaren sarrera nagusiko behe solairuan dago. Bere zeregina da zuk gure ospitaleari buruz egin nahi dituzun iradokizun eta kexak –ahoz nahiz idatziz eginak izan– kudeatzea.

Era berean, zure informazio-eskariak konpontzen ahalegintzen gara eta jaso duzun atentzioa dela-eta, baten bati



eskerrak eman nahi badizkiozu, guk, gerentziaren bitartez, dagokionari jakinarazten diogu.

PEAZekin harremanetan jartzeko, hau duzu telefonoa:

943 00 70 72 edo e-postaz: sapuar@chdo.osakidetza.net

informazio medikoa

Mediku arduradunak zuri edo gertueneko familiartekoari emango dio pronostiko, eboluzio eta abarri buruzko informazio medikoa. Konfidentzialtasuna gordetzeko eta arin egiteko, egokiena litzateke beti pertsona bera izatea informazio hori jasotzen duena.

Ospitalizazioko unitatean esango zaie familiartekoei zein ordutan jaso dezaketen informazio medikoa.

Medikuak garaiz emango dizu altaren berri, zure familiartekoei abisatzeko moduan egon zaitezen.

Etxera joan aurretik, alta-txostena emango dizugu, bertan zure egonaldian izandako



gorabeheren eta jarraitu behar duzun tratamenduaren berri jasotzen da. Ale bat zuretzat da eta bestea Lehen Mailako Arretako zure familiako medikuarentzat.

Medikuaren iritziairen kontra ospitalea utzi nahi baduzu, "borondatezko alta" izeneko dokumentua izenpetu beharko duzu. Kasu horretan ospitaleak ez du bere gain hartzen erabaki horretatik etor litezkeen ondorioen erantzukizunik.

Alta-egunean gela eguerdiko hamabiak baino lehen uztea komeni da, beste paziente bat sar dadin.



nola bereizi langileak

Zurekin traturik handiena duten langileak –batik bat, medikuak eta erizainak– ezagutze-ko, ospitaleko profesionalek identifikazio-txartela daramate paparrean, izen-abizenak eta lanbidea adierazteko.

Uniformeen bidez ere bereiz ditzakezu:

Medikuek	Kolore zuria
Erizainek	Pijama urdina
Teknikariek	Pijama morea
Erizaintzako laguntzaileek	Pijama arrosa
Zelariek	Pijama grisa

bisitak

Bisitak egiteko ordutegi orokorra eguerdiko ordu 1etik arratsaldeko 8etara da. Pazienteek hain beharrezkoa duten lasaitasun eta patxadazko giroa gordetze aldera, paziente bakoitzak, gehienez ere, bi bisitari baino gehiago batera ez izatea gomen-datzen dugu.



Zenbait unitatetan –Zainketa Intentsiboe-takoan edo Hezur-muina transplanta-tzekoan, esaterako– ordutegi zorrotzagoa daukate eta unitate horietako arauak bete beharra dago. Ez da gomendagarria umeak ospitalera etortzea. Ahal izanez gero, saiatu beste geletara ez joaten eta pasilloetan ez egoten.

Medikuntza Intentsiboko Zerbitzua		
	Arantzazu eraikina	Gipuzkoa eraikina
Goizez	13:30 - 14:00	13:00 - 13:30
Arratsaldez	16:30 - 17:00	17:00 - 17:30
	Familiartekoentzako informazioa 13:30ean.	Familiartekoentzako informazioa 12:30ean.
Hezur-muina Transplantatzeko Unitatea		
Eguerdian	13:30 - 14:30	
Arratsaldez	19:00 - 21:00	
Arantzazu eraikina (Behaketako Unitatea)		
Goizez	08:30 - 09:00	
Eguerdian	11:30 - 13:30	
Arratsaldez	16:00 - 19:00	
Neonatologiako Unitatea		
	Gurasoen bisitak (*)	Familiartekoen bisitak (2 pertsona bakarrik)
Goizez	12:00 - 13:00	Astearte, ostegun eta igandeetan: 16:30 - 17:00
Arratsaldez	17:00 - 18:00	
(*) Bularra eman behar duten amek ez dute ordu-mugarik		

erlijiozko zerbitzuak

Zenbait apaiz arduratzen dira ingresaturik dauden pazienteei edo bere familiarteko edo bisitariari erlijio-laguntza emateaz. Ospitaleak badauka eliza ere: Arantzazu eraikineko behe solairuan dago, sarrera nagusitik gertu.

Egunero ematen da meza 18:30ean, eta igande eta jaiegunetan 08:30ean eta 11:00etan. Nahi izanez gero, saiatuko gara zu harremanetan jartzen beste erlijio bateko ordezkaria-rekin.

telefonoak

Gela guztiek telefonoa daukate. Horrezaz gain, badaude telefono-kabinak ospitalizazio-unitateetako halletan, bai eta telefono-mintzaleku bat Amahaurrentzako eraikineko 1. solairuan ere.

Unitateetako Erizaintzako kontrolako telefonoak barruko deiak egiteko dira. Beraz, horiek ezin dira erabili ez kanpora deitzeko ezta abisurik jasotzeko ere, premia handirik ez bada, behintzat.



Kanpotik geletara deitzeko, Arantzazu eta Gipuzkoa eraikinek linea zuzeneko telefonoa dute gela bakoitzean. Gelako telefonozenbakia aparailuan bertan dago jarrita.

Amara eraikina: geletara deitzeko ezin da zuzenean deitu, telefonogunearen bitartez egin behar da: **943 00 74 00**.

haurrentzako jarduerak

Gure helburuetako bat txikienei arreta berezia eskaintzea da eta horretarako, hainbat ekintza antolatzen ditugu horien egonaldia atseginagoa izan dadin. Ikasgela bat ere badaukagu eta bertan Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailko bi irakaslek laguntzen diete beren ikasketetan atzeraturik geldituta daitezkeen. Ikasgela hori aisialdirako lekua ere bada, bertan haurrentzako liburutegia, dibertimenduzko jokoak, etab. baitauzkate.

Beste alde batetik, La Caixa Fundazioak Zibergela bat prestatu du, hezkuntzarekin eta aisialdiarekin loturiko era guztietako material informatikoz hornitua.

ASPANOVASen ekimenari esker –Gipuzkoan minbizia duten umeen guraso-elkartea–, interneti lotutako ordenagailuak daude ikasgelan eta teknologia berriei buruzko ikastaroak antolatzen dira.

Bestalde, urtean zehar ospitaleak hainbat ekitaldi antolatzen ditu –ospetsuen bisitak, idazlan-lehiaketak,...– haurren egonaldia alaitze aldera, batez ere, Gabonak bezalako egun berezietan. Eguberrietan honakoak antolatu ohi dira: pailazoak, ipuin-kontalariak, prestigitadoreak, mimoak eta Olentzeroren, Nolen eta Erregeen bisita.

jatorduak

Janaria oso garrantzitsua da gaixotasun askoren tratamenduan bai eta operazio baten ondoren indarberritzeko ere. Garrantzitsua da zure medikuak agindutako dieta betetzea eta ospitaleak ematen dizunetik aparteko janari eta edaririk ez hartzea. Medikuek dieta normala egiteko moduan zaudela irizten badio, ospitaleak kartara jateko aukera eskaintzen dizu. Horrela, bada, plater desberdinen artean aukeratu dezakezu egunero.

Jatorduen ordutegia (gutxi gorabehera)

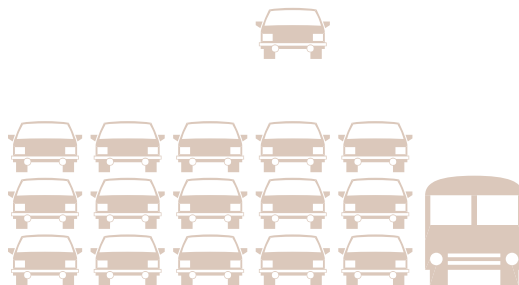
	Amara eraikina	Arantzazu eraikina	Gipuzkoa eraikina
Gosaria	9:00	08:45	08:30
Bazkaria	13:00	12:45	12:15
Askaria	17:00	16:45	16:15
Afaria	19:30	19:45	19:15



garraioak eta aparkalekua

Ospitalea oso ongi komunikaturik dago hainbat autobus-linearen bitartez: 28 zk. (Amara-Ospitaleak), 31 zk. (Aiete-Ospitaleak), 35 zk. (Arriola-Antigua-Ospitaleak) eta H6 linea (Erreterria-Ospitaleak). Bada taxi-geltoki bat ere, Arantzazu eraikinaren ate nagusiaren aurrean kokatua.

Ibilgailuz etorri nahi izanez gero, badago aparkaleku bat ere. Errespetatu seinaleak eta Larrialdietako zerbitzuentzat, ezinduentzat eta Zerbitzu Orokorretakoentzat gordetako aldeak ere.



beste zerbitzu batzuk

Kafetegia

Arantzazu eraikineko beheko solairuan dago eta ordutegia goizeko 8etatik gaueko 9ak arte da. Kafetegiaz gain, edariak eta hainbat janari ematen dituzten makinak ere badaude, ospitaleko 3 eraikinetan banaturik.

Kutxazain automatikoak

Arantzazu eraikineko sarrera nagusitik gertu daude.

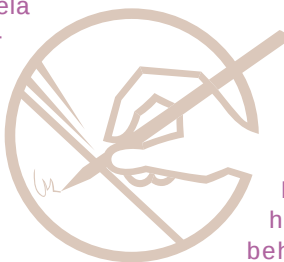
Liburudenda eta oparidenda

Arantzazu eraikineko sarrera nagusian dago eta goizeko 8etatik arratsaldeko 8etara dago zabalik. Bertan egunkariak, aldizkariak, liburuak eta beste argitalpen batzuk eros daitezke bai eta opariak eta norberaren garbitasunerako produktuak ere.

Ingresatuta daudenen erosotasunerako, egunero pertsona bat pasatzen da gelaz gela egunkari eta aldizkariekin.

fakturazioa

Laneko edo zirkulazioko istripua dela kausa ospitaleratu bazara, Fakturazio-Bulegoarekin jarri behar duzu harremanetan. Bulego hori Ama-haurrentzako eraikinean dago, -2 solairuko alde urdinean, eta honako ordutegi hau dauka: 08:00-15:00. Ondoko telefonora ere dei dezakezu: **943 00 71 29**.



Zure enpresak (lan-istripua baldin bada) edo ibilgailuaren aseguru-etxeak (zirkulazio-istripua baldin bada) emandako istripu-agiria eraman behar duzu bulego horretara.

Europako Batasuneko gainerako hiritarrek E-111 inprimakia ekarri behar dute Fakturazio Bulegora.

probetxuzko hainbat aholku

Ez ekarri diru askorik, ezta baliozko gauzarik ere, lapurretarik gertatuz gero, ospitalea ez da eta horien erantzule egingo. Zure garbiketako gauzak ekartzea gomendatzen dizugu: hortzetako eskuila, orrazia... Alta hartuta joaterakoan eta gela utzi aurretik, begiratu erabili dituzun altzarietan ezer ahaztuta ez uzteko.

Beharra daukazunean zure oheburuan txirrina daukazu, atenditzen zaituzten erizainei deitzeko. Gogoan izan alferrikako deiak beste gaixo batzuen kaltetan izan daitezkeela.

Donostia Ospitalerako sarbideak

