



**Guía de
información
para usuarios**

HOLA!



**Hospital
San Juan de Dios**
Zaragoza

Contenido

Me ofrecieron más que atención médica, me dieron esperanza.

“

Gracias por la cercanía, sensibilidad y humildad que nos habéis brindado.

- ① Bienvenida y quiénes somos
- ② Cartera de servicios
- ③ Le informamos
- ④ Atención integral
- ⑤ Solidaridad y compromiso
- ⑥ Pregúntenos
- ⑦ Su estancia con nosotros
- ⑧ Acompañamiento
- ⑨ Alta hospitalaria



Bienvenida

Bienvenidos al Hospital San Juan de Dios de Zaragoza.

Para nosotros, más que un hospital, **esta es su casa**.

Sabemos que venir aquí, ya sea usted o un ser querido, puede ser un momento delicado. Por eso, con la **hospitalidad** que nos define y desde el primer instante, **usted es nuestra principal razón de ser**.

Nuestro equipo de profesionales le ofrecerá un **cuidado integral y humano**, con la más alta calidad asistencial y la **dedicación que nos caracteriza**. Estaremos a su lado con **respeto, amabilidad y cercanía**, acompañándole en cada paso para que su estancia sea lo más confortable posible.

Este manual es una guía sencilla para usted y su familia. Aquí encontrará información útil sobre nuestros servicios e instalaciones. Y si le surge cualquier duda, por favor, pregunte a nuestro personal; estamos aquí para escucharle y ayudarle en todo momento.

Gracias por la confianza que deposita en el Hospital San Juan de Dios. Es un privilegio cuidar de usted.

Deseamos de corazón su pronta recuperación.

Hno. Santiago Ruiz
Superior de la Comunidad

Berta Sáez Gutiérrez
Gerente

Quiénes somos



El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza (HSJDZ) inaugurado en 1953, desarrolla su actividad asistencial de forma complementaria a la asistencia sanitaria pública. Forma parte del conjunto de Hospitales y centros propios de la **Orden Hospitalaria San Juan de Dios en España**, una de las mayores organizaciones internacionales de cooperación sin ánimo de lucro del mundo. Es un **referente en Aragón** en proporcionar una atención integral, humanizada de calidad, donde el paciente es el centro de nuestras acciones.

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios es una institución católica cuyo origen se remonta al siglo XVI. Está presente en 52 países de los 5 continentes.

Misión

Prestar una asistencia integral, humanizada y de calidad centrada en el paciente crónico y su familia, con el Carisma de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y apoyándose en un equipo de profesionales comprometidos e implicados.

Visión

Ser un hospital referente en atención a la cronicidad apoyándose en un modelo de asistencia integral, ofreciendo una atención personalizada y cercana de sus profesionales, fomentando la docencia, la innovación, y buscando sostenibilidad y el aporte de valor a la Sociedad.

Valores

Hospitalidad
Responsabilidad
Espiritualidad
Respeto
Calidad

Saber más:





Cartera de servicios

El Hospital, desde el 1 de enero de 2019, está **integrado en la red pública del Servicio Aragonés de Salud** a través de un convenio de vinculación que garantiza la sostenibilidad económica y de futuro del centro así como, la posibilidad de orientarse hacia una transformación progresiva y continuada, con servicios asistenciales de referencia en la Comunidad aragonesa.

- » Nefrología: hemodiálisis.
- » Consultas externas.
- » Geriatria (hospitalización, consultas externas y consultas de alta resolución)
- » Convalecencia con y sin rehabilitación.
- » Cuidados paliativos (hospitalización y ESAD)
- » Neurorrehabilitación y rehabilitación ambulatoria.
- » Salud bucodental para personas con discapacidad.
- » Hospital de Día Geriátrico.
- » Dispensación de farmacia hospitalaria a pacientes externos.

Personas para personas

Con un equipo formado por más de 300 profesionales y 150 voluntarios, atendemos anualmente a unos 5.000 pacientes, ofreciendo servicios especializados con unos óptimos resultados y un alto nivel de satisfacción contrastado tanto en usuarios como en sus familias.

Además de la prestación de nuestros servicios a los pacientes del Servicio Aragonés de Salud, también atendemos a usuarios particulares y de compañías privadas. En caso de estar interesado, puede consultar en el servicio de admisión o revisar los acuerdos con su entidad aseguradora.





Le informamos



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

ADMISIÓN

Gestión y coordinación de la asistencia del paciente, facilitando las labores de los servicios clínicos.

El personal de recepción le facilitará toda la información que usted necesite sobre el hospital.

Los justificantes laborales se tramitan en recepción.

Ubicación: Planta 0 y 1ª del Hospital

E-mail de contacto: hospitalzaragoza.admision@sjd.es

Horario de Atención al Público:

Lunes a Domingo: de 08:00h. a 22:00h.

Horario de Admisiones:

Lunes a Viernes: de 09:00h. a 21:00h.

Acogemos al paciente y su familia informándole de todo aquello que les sea de utilidad durante su estancia en nuestro centro. Atendemos las peticiones del paciente con rigor y profesionalidad y realizamos seguimiento de su satisfacción. Ponemos a su disposición la custodia de bienes y administración de fondos, sin coste alguno. Las solicitudes de documentación clínica se tramitan a través de este servicio.

Voluntades anticipadas

En este servicio dispone del documento de Voluntades anticipadas, que recoge las decisiones expresadas por una persona, tomadas de manera reflexiva, libre y responsable, sobre los tratamientos médicos y cuidados de salud, o una vez llegado el fallecimiento, sobre el destino de su cuerpo o de los órganos del mismo.

NOS INTERESA CONOCER SU OPINIÓN
SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBE. SI
DURANTE EL INGRESO O LA VISITA AL
HOSPITAL TIENE ALGUNA DUDA, QUEJA
O SUGERENCIA PUEDE DIRIGIRSE AL
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

SU OPINIÓN
NOS IMPORTA

✉ hospitalzaragoza.ausuario@sjd.es

*Recibirá un sms al finalizar su estancia para
conocer su experiencia.
Le agradeceríamos que rellenara la encuesta.
Nos ayuda a mejorar cada día.*



4

Atención integral

Nuestro modelo de atención humanizada cubre las cuatro dimensiones (física, social, espiritual y psicológica) con profesionales especializados para dar soporte a nuestros pacientes, ante la identificación de necesidades por parte del personal sanitario durante la valoración y seguimiento continuado, o bien ante la solicitud directa por parte del paciente o su familia.

TRABAJO SOCIAL

Apoyo ante los cambios socio-familiares derivados de un proceso de enfermedad en la sobrecarga familiar, situaciones de soledad, acompañamiento emocional... Se aborda la búsqueda de apoyos y asesoramiento sobre recursos y prestaciones (p.e. servicios domiciliarios, residencias, alquiler de ayudas técnicas, centros de día...) así como tramitaciones de prestaciones como dependencia, discapacidad, y acompañamiento jurídico si procediera, facilitando la comunicación tanto con el sistema de Servicios sociales, como con otros sistemas para garantizar la atención y continuidad asistencial al alta hospitalaria.

ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA (SAER)

Servicio con orientación terapéutica que colabora en el tratamiento y cuidado de las personas, ofreciendo a familiares y pacientes:

- Un espacio de escucha.
- Un punto de encuentro con las creencias personales.
- Un lugar de atención a las necesidades religiosas y sacramentales.

Si quiere le acompañamos. Estamos a su disposición.

SERVICIOS DE APOYO

FARMACIA HOSPITALARIA

Contribuye al uso adecuado del medicamento en el hospital a través de la correcta gestión y dispensación de fármacos, orienta la selección entre alternativas, asesoramiento e información a los profesionales sanitarios, monitorización, farmacovigilancia y prevención de errores de medicación, entre otras.

LABORATORIO

Apoya el diagnóstico y la monitorización terapéutica del paciente analizando las muestras biológicas mediante técnicas de bioquímica, hematología, microbiología e inmunología.

DIAGNÓSTICO POR IMAGEN

Disponemos de una sala de radiología convencional, dotada de digitalización de la imagen y sala para la realización de ecografías, equipo de radiología digital portátil y ecógrafo para uso en atención domiciliaria.

OBRA SOCIAL Y VOLUNTARIADO

Desarrollo de diferentes programas dirigidos a los pacientes y sus familias para lograr que la humanización de la asistencia sea una realidad en nuestro hospital.



COMITÉS Y COMISIONES

Realizan funciones de evaluación y apoyo en relación a diferentes cuestiones orientados a la mejora de la actividad para ofrecer servicios de calidad.

Concretamente, el **Comité de Ética asistencial** asesora a profesionales y usuarios sobre aquellos aspectos de la práctica clínica que presenten dificultades de orden ético.

Además, analiza y asesora en la resolución de conflictos éticos que puedan surgir como consecuencia de la labor asistencial.



hospitalzaragoza.cea@sjd.es

La Obra Social de San Juan de Dios trabaja para **mejorar la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad**, buscando la complicitad de personas, entidades, empresas e instituciones.

Con este objetivo y guiados por el valor de la **hospitalidad** como esencia de su actividad, desarrollamos programas sociales para atender, cuidar y acompañar a personas vulnerables.

Dentro de la Solidaridad agrupamos toda nuestra acción sin ánimo de lucro a través de cuatro pilares: Obra social, Voluntariado, Cooperación al Desarrollo y Sensibilización.

¿Quieres colaborar con nosotros?

Haz un donativo:

Nº de cuenta: **ES55 0182 6035 4502 0156 6497**

Código Bizum: **04017**

¡Súmate al voluntariado!

¡Escríbenos!



hospitalzaragoza.voluntariado@sjd.es

Consulta a la Responsable de Obra Social y Voluntariado del hospital.



5

Compromiso medioambiental

En el Hospital, cuidar de la salud no solo significa atender a nuestros pacientes, sino también **proteger el entorno en el que vivimos.**

¿Nos ayudas a conseguirlo?

Cierra los grifos y usa el agua caliente solo cuando sea necesario.
Informa al personal de posibles averías.



No tires residuos en los WC, usa los contenedores adecuados



Usa la luz natural siempre que puedas y apaga las luces y la TV al salir



Camina, usa la bici o comparte transporte para venir al hospital, si es posible.

COMPARTE TUS IDEAS DE MEJORA

hospitalzaragoza.calidadmedioambiente@sjd.es

Derechos y deberes

Como paciente ud. tiene derecho a:



Ser tratado con máximo respeto.



Una información adecuada.



Al acceso a las mejoras e innovación en los tratamientos.



La libre elección de tratamientos y profesionales.



La privacidad y confidencialidad.



La seguridad en su atención y tratamientos.



Reclamar si ha sufrido algún daño y a recibir respuesta.



Al consentimiento informado.



Un tratamiento personalizado.

Y obligación de:



Cumplir la normativa interna del centro.



Respetar la intimidad, descanso y tranquilidad del resto de pacientes.



Cooperar con el equipo sanitario en la recuperación de su salud.



Firmar la aceptación o no del procedimiento diagnóstico y/o tratamiento que se le proponga.



Tratar con máximo respeto al personal y a los demás enfermos.

* Extracto de la legislación actual sobre derechos y deberes de los usuarios.

La legislación en la que se basan derechos y deberes de usuarios:

Constitución española 1978. Ley 14/1986, de 25 de abril, Ley General de Sanidad.

Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón. 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.



Pregúntenos



El **consentimiento informado** forma parte del derecho de todo paciente a recibir la información adecuada sobre una actuación médica para poder decidir así libremente si se somete a ella o no. Ante la realización de determinadas pruebas diagnósticas, el médico le explicará de forma clara los riesgos y beneficios.

La **información clínica** relativa a su proceso se le facilitará al paciente y a las personas que él indique, de acuerdo con la normativa vigente en materia de información y protección de datos. Avise a su médico o enfermera sobre cualquier necesidad especial que pueda tener para que podamos ayudarle.

Queremos que disponga de toda la información que necesita para entender su problema de salud y así **participar en su propio proceso de recuperación**. Su médico le informará sobre su tratamiento o pruebas para que sepa lo que está previsto.

Por favor, pregúntenos acerca de cualquier duda.

Es fácil olvidar lo que le han dicho o preguntas que quería hacer. Le sugerimos que anote cualquier **consulta** que desee realizar para preguntarnos más adelante.

La buena comunicación entre usted y los profesionales es necesaria para ayudar a prestarle la mejor atención. Necesitamos que participe en las decisiones sobre su salud.



Su estancia con nosotros



A su llegada al Hospital, el personal de admisión gestionará su ingreso administrativo. Deberá llevar el DNI y la tarjeta sanitaria. En este proceso también deberá firmar el documento de autorización para el tratamiento de sus datos personales.

El personal de enfermería se encargará de sus cuidados. Puede dirigirse a las coordinadoras de enfermería de la planta para cualquier consulta que desee realizar.



ALIMENTACIÓN

Especialistas en dietética y nutrición del Hospital garantizan a los pacientes una alimentación equilibrada y adecuada a su situación personal. **NO DEBE CONSUMIR COMIDAS NI BEBIDAS procedentes** del exterior sin autorización.

Si tiene alergias o intolerancias, comuníquelo al personal de enfermería de su planta. Si su dieta no tiene restricciones terapéuticas, el hospital dispone de varios menús para elegir. En ese caso, el personal de enfermería le dará a elegir la comida y la cena del día siguiente. Los horarios del servicio de comidas en las habitaciones son:

Desayuno : 8:00h. a 9:00h.

Comida : 13:00h. a 14:00h.

Merienda : 17:00h. a 18:00h.

Cena : 20:00h. a 21:00h.



LIMPIEZA

La limpieza de la habitación se realiza diariamente. Rogamos despejen las mesillas de enseres personales. A los acompañantes les solicitamos, que abandonen la habitación mientras se realiza este servicio. Rogamos no ocupen los pasillos, hay salas habilitadas para poder esperar.



PELUQUERÍA

Si desea este servicio debe comunicarlo al personal de recepción para que le den cita. El importe de este servicio es asumido por el propio usuario.



CAFETERÍA Y VENDING

Situada en la planta segunda, con horario según se indica en la entrada de la misma. Dispone de Zona de vending las 24 horas.

Está prohibido el acceso de pacientes a la cafetería.



TELÉFONO

El teléfono de su habitación está operativo las 24 horas del día. Para llamadas al exterior debe marcar el 0. No tiene coste alguno.



WIFI

El Hospital dispone de wifi con acceso libre con registro previo, contraseña: **SanJuanDeDios**



TELEVISIÓN

Todas las habitaciones disponen de televisión LCD que funcionan mediante sistema de prepago. Consulte en recepción dónde contratar el servicio.



CAPILLA

La capilla (situada en la planta calle) permanece abierta todos los días de 6:30 a 22:00h.

La Eucaristía de los domingos es retransmitida por el circuito interno de TV del hospital, pudiendo ser seguida desde las habitaciones (Canal O).

Consulte en su unidad si puede asistir de forma presencial.



ENTRADA DE MENORES

No es recomendable la entrada de niños menores de 12 años, el ambiente hospitalario no es bueno para ellos y pueden alterar la convivencia.



Acompañamiento



Un máximo de dos personas pueden acompañarle durante todo el día. El personal sanitario le indicará en qué momentos es conveniente que permanezca fuera de la habitación. Respete sus indicaciones.

Los pacientes de edad avanzada, en un entorno que no es habitual, pueden vivir momentos de confusión y desorientación. **Por esta razón se recomienda que durante la noche estén acompañados por una persona de referencia.** Igualmente, es conveniente que durante su estancia tengan objetos familiares como fotografías y dibujos de significado para ellos que les ayuden a situarse y motivarse.

El horario de visitas es de 12:00h a 21:00h. Gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana. Sus familiares y amigos podrán visitarle con mayor comodidad en horario de tarde. **No olvide que las mejores visitas son las breves y tranquilas.**

EL HOSPITAL PERMANECE CERRADO DE 00:00h. a 6:00h.

El **JARDÍN INTERIOR** está abierto de 11:00h. a 19:00h. Cualquier desplazamiento dentro del Hospital debe comunicarse al personal de enfermería.

Aconsejamos a acompañantes que limiten por el bien del paciente el número de visitantes y eviten hablar en voz alta y/o permanecer en los pasillos.

RESPETEN EL DESCANSO de los pacientes.



Alta hospitalaria



El Hospital le facilitará el proceso de alta administrativa informándole en todo momento a fin de agilizarle los trámites necesarios.

El médico le dará el **informe de alta**, en el que encontrará las indicaciones de cuidados y la medicación que debe tomar. El personal de enfermería le informará también sobre los cuidados que debe seguir en su domicilio con su correspondiente **informe de continuidad de cuidados**. Consulte con ellos todas las dudas que le puedan surgir antes de abandonar el hospital.

Si desea abandonar el hospital en contra del criterio de su médico, deberá firmar el documento de **alta voluntaria** que le será facilitado. El hospital declinará en ese caso cualquier responsabilidad sobre el curso de su dolencia.

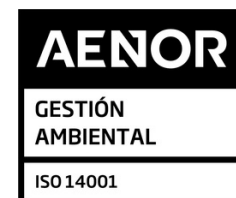
*Queremos
acompañarle
en su estancia*

Como paciente de Diálisis en el Servicio de Nefrología la atención por las doctoras como por enfermar@s y auxiliares, de sobresaliente.

A pesar de las circunstancias de cada paciente, el trato es excelente. Un sobresaliente. Muchas gracias por vuestra atención y trato.

“

Gracias a todos, porque con vuestra sonrisa, hacéis fácil lo difícil. Acabo de salir tras dos meses y medio allí ingresada y y tanto yo como mi familia no tenemos más que buenas palabras y agradecimientos para todos vosotros. Un beso y abrazos a todos.



Calidad, Excelencia y Compromiso

DÓNDE ESTAMOS

Transporte público:

Autobuses líneas 31, 33, 34, 39, 42, C1, C4

Paradas de Taxi más cercanas: Avenida América junto a la Plaza de las Canteras y en la parroquia San Antonio de Padua.

Transporte privado:

El parking del hospital únicamente es de **uso público de 16 a 21 horas** (incluidas las plazas reservadas a personas con movilidad reducida)

El acceso al interior del hospital con patinete eléctrico o bicicleta no está permitido.

Parking próximos: Romareda - Plaza San Francisco - C/Arzobispo Morcillo.

Acceso exclusivo para bajar o subir pacientes (sin estacionar) por C/Fray Julian Garás.



www.hsjdzaragoza.es



hospitalzaragoza.ausuario@sjd.es