

# MANUAL DE ACOGIDA



**SJD** San Juan de Dios  
Hospital de Pamplona-Iruña  
Unidad Asistencial de Tudela



# El Hospital en datos

450 profesionales

80 voluntarios

31.000 metros cuadrados

300 camas

450 personas atendidas al día de media

Nuestra historia, desde 1943



## Actividad del Hospital San Juan de Dios

- **Hospitalización:** atención a pacientes subagudos, crónicos y pluripatológicos; pacientes de atención paliativa (oncológica y no oncológica); recuperación funcional (tras fracturas, ICTUS, etc.); atención a pacientes que presentan, simultáneamente, una patología orgánica y mental; atención psicológica; rehabilitación.
- **Atención domiciliaria:** atención paliativa oncológica y no oncológica; atención psicológica (Equipos de atención en toda la Comunidad de Navarra).
- **Cirugía:** procesos de cirugía mayor ambulatoria o de corta estancia y cirugía menor.
- **Consultas Externas de distintas especialidades.**
- **Atención Ambulatoria.**

# Bienvenida

En nombre de los Hermanos, de los profesionales y de los voluntarios de San Juan de Dios le doy nuestra bienvenida. Haremos todo lo posible para que se sienta bien acogido y acompañado entre nosotros.

El valor que nos orienta es la Hospitalidad y nuestro objetivo atenderle a usted y a su familia de una manera personalizada e integral, para que pueda recibir la mejor asistencia y pueda encontrar respuesta a cualquier necesidad social, personal, espiritual o de cualquier naturaleza que pueda surgir.

Somos un centro sanitario sin ánimo de lucro, con vocación de servicio público e integrado en la red sanitaria de Navarra. Mantenemos un compromiso con nuestros pacientes y con el entorno social y natural de la comunidad que nos acoge.

Apostamos por la solidaridad. Nuestros 'Programas Solidarios' y el trabajo de nuestros voluntarios están dirigidos a atender necesidades no cubiertas de nuestros pacientes.

Queremos mejorar cada día y por este motivo necesitamos su colaboración. Atenderemos cualquier sugerencia que nos ayude a ser más eficaces.

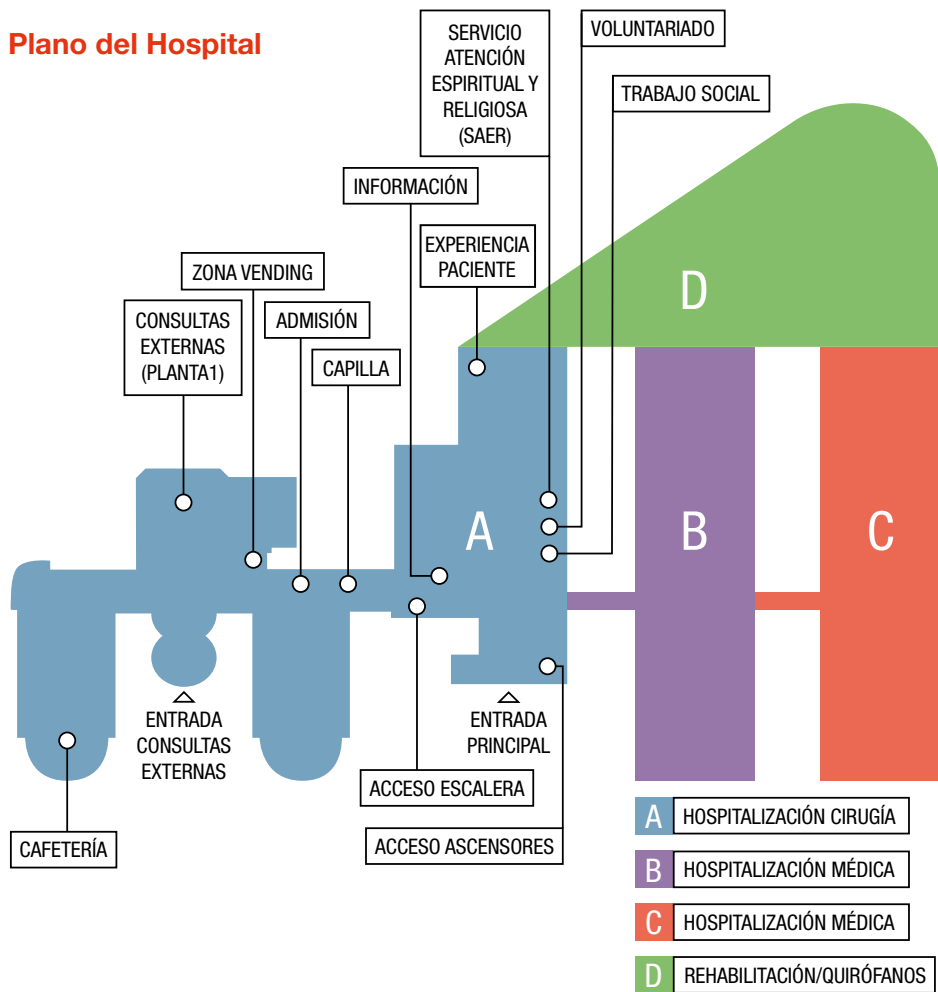
En este manual encontrará la información necesaria para su permanencia con nosotros; no obstante, no dude en contactar con nuestro personal ante cualquier duda o consulta que desee realizar.

Gracias por su confianza en nuestra Institución.

Atentamente,  
**Dra. Patricia Segura**  
Directora Gerente



## Plano del Hospital



## Cómo Llegar



**Autobuses urbanos:** línea 10, con parada en la puerta del Hospital. Frecuencia: 30 minutos entre semana y 45 fin de semana y festivo. Más información: [infotuc.es](http://infotuc.es)



**Servicio de Taxi:** 948 232 300 (Parada frente al Hospital).



**Aparcamiento:** Consultar tarifas y abonos a empresa gestora (cabina de información con horario de atención presencial: de Lunes a Viernes, de 8 a 12 h y de 15 a 20 h).

## En el Hospital

### Información y trámites



**Información/Recepción:** puede dirigirse para solicitar la información o ayuda que precise. Planta 0, (entrada principal).



**Servicio de Admisión:** puede dirigirse si necesita realizar trámites, solicitar la gestión de justificantes etc. Planta 0 (pasillo a cafetería) con horario 7:30-22:00 h.



**Departamento de Experiencia del Paciente y Atención al Usuario:** orientación en aquellas situaciones derivadas de la atención recibida (solicitud de informes, acceso al comité de ética, reclamaciones, sugerencias, agradecimientos, etc.). Acceso a través de Información, control de planta, o en el correo: [hospitalpamplona.atusuario@sjd.es](mailto:hospitalpamplona.atusuario@sjd.es)

**Área de Pacientes web:** <https://hsjdpamplona.com/informacion-de-hospitalizacion/>



**WIFI gratuita** en todo el recinto.

## Otros servicios



**Capilla:** Planta 0. Permanece abierta.

- Celebraciones litúrgicas: información en el tablón situado en la puerta de la Capilla.
- La Eucaristía de los domingos se retransmite por TV (servicio gratuito. Canal 50).



**Cafetería/restaurante:** menú del día y platos combinados.

Horario: L a V 8:00-20:30 h. Fin de semana y festivos 8:00-20:00 h.

**Venta de Prensa:** En la Cafetería, con el mismo horario.

**Vending y máquina TV.** Planta 0 (pasillo a cafetería).

**Servicios externos con cargo al usuario:**

- Peluquería
- Podología






Para solicitarlos, llame a Información (948 231 800) o a consultas externas (948 290 690).

# Su hospitalización

## Recomendaciones en su ingreso



Sugerencias durante su ingreso que contribuirán a su bienestar y al de todos los usuarios:

### A su llegada y durante su estancia

- Al ingreso, comunique en la planta las citas de especialista pendientes. No debe cancelarlas.
- Es recomendable **estar acompañado** durante su ingreso. 
- Aconsejamos **no traer o portar joyas, dinero ni objetos de valor**. El hospital no se hace responsable de posibles pérdidas o sustracciones. 
- Aconsejamos **traer artículos de higiene y uso personal**: bata, zapatillas, cepillo/pasta de higiene bucal, jabón de baño, maquinilla de afeitar...
- Si utiliza prótesis dental, es aconsejable traer el accesorio para guardarla.
- Si está tomando algún medicamento debe comunicarlo a la enfermera. Conviene **traer un listado de la medicación** que toma. 
- Ayúdenos a evitar las infecciones: practique frecuentemente el **lavado de manos** y recuerde a sus acompañantes y visitas que lo hagan. 
- **No está permitido traer alimentos** ni guardar comida en los armarios. 
- **No está permitido realizar grabaciones ni fotografías** en el interior del Hospital.



## En su habitación

- Para solicitar la presencia de enfermería debe utilizar el **timbre de la cabecera de la cama**. 
- La persona ingresada debe **permanecer en su habitación** durante el horario previsto de visita médica (10:00-13:00 h), en el de las comidas y en el que le indique el personal de enfermería.
- Debe **hablar en voz baja y controlar el volumen de teléfonos móviles y TV** (apagado desde 23:00 h).
- Debe mantener las mesitas limpias y ordenadas, y despejadas en los horarios de comida:
  - Desayuno - 9:15 h  - Merienda - 16:30 h
  - Comida - 12:45 h - Cena - 19:30 h
- **Salidas de la Unidad de Hospitalización:** debe **comunicar siempre** al personal de enfermería cualquier salida para estar localizado:
  - Horario recomendado de salidas: de 17:00 a 19:00 horas.
  - Indumentaria recomendada: 'ropa de calle'.
- A las 8 h de la mañana, los acompañantes deben estar **levantados** y con el sillón recogido.
- La flexibilidad de nuestro modelo asistencial implica la compatibilidad de salir del Hospital cuando la situación clínica lo permita. En estos casos, **nunca se realizará en contra del criterio asistencial** y, además, **respetando los horarios y resto de determinaciones** que pudieran verse afectados por la salida.
- Se recomienda que la deambulación fuera de planta sea con una **indumentaria adecuada y con el mayor grado de seguridad posible**. Pacientes y familiares que opten por salir del hospital durante su episodio de hospitalización asumen, en todo caso, los riesgos que puedan añadirse al resto de los riesgos hospitalarios.
- Si la ausencia es de **día completo se deberá tramitar el correspondiente permiso**. Si no se respetan las determinaciones del equipo asistencial la salida podrá considerarse un alta voluntaria con las consecuencias que para ello prevé la normativa vigente.





# Su hospitalización


## En espacios comunes

El Hospital es un **espacio sanitario** y deben respetarse las normas horarias de higiene y descanso.

### Convivencia

- Se debe **hablar en voz baja** y no permanecer en los pasillos. 
- Existen **salas de estar** en cada planta.
- **Evite** el uso de los **teléfonos móviles** en pasillos y zonas comunes (modo silencio). 

### Visitas

- Horario preferente de visitas: de 16:00 a 20:00 horas. 
- Si por causas excepcionales tuviera que visitar al enfermo a partir de las 23:00 h, siga las instrucciones indicadas en la puerta principal.
- El **número de acompañantes** debe ajustarse a las indicaciones del Hospital en cada momento (recomendado: una sola persona).
- No es aconsejable la entrada de **niños**.

### Higiene

- No está permitido **fumar** en todo el recinto hospitalario (interior y exterior). 

### Información y sugerencias

- Existe un **buzón de sugerencias** en la puerta principal para dejar sus opiniones, ideas de mejora, propuestas, etc.





## Uso de instalaciones

Le rogamos respeto hacia el **mobiliario**, equipamiento e instalaciones del Hospital:

- **Ventanas:** solamente pueden ser abiertas por el personal de planta en caso de necesidad.
  - El Hospital cuenta con un **sistema de filtrado** para eliminar posibles contaminantes.
  - El **aire** de la habitación se está renovando constantemente.
- **Teléfono** de la habitación: sirve únicamente para recibir llamadas, no para realizarlas.
- **Televisión** de la habitación: funciona con un sistema de pago con tarjeta.
  - Máquina dispensadora e instrucciones de uso: planta baja (pasillo de cafetería).
  - Retransmisión de la Misa los domingos: gratuito. CANAL 50.
- Uso de **sillas de ruedas:** son propiedad del Hospital, pero puede hacer uso de ellas durante su ingreso, si lo necesita. Solicítelo al personal de planta.



## Al alta hospitalaria

Asegúrese de tener clara la información que precisa sobre:

- Su cuidado en casa.
- Los medicamentos que debe tomar.
- La rehabilitación, si esta es necesaria.

## Equipo asistencial para una atención integral

- **Atención médica:** cada paciente tendrá asignado un médico especialista. Un médico de guardia atenderá cualquier urgencia médica durante las 24 horas. La información médica que precise le será facilitada por el médico que asume su atención.
- **Atención de enfermería** (enfermería, auxiliares y celadores): este equipo proporcionará los cuidados, ayuda y seguimiento permanente.
- **Unidad de Continuidad Asistencial (UCA):** al alta, se encarga de la coordinación con otros servicios sanitarios para la continuidad de los cuidados.
- **Atención psicológica.** Profesionales especialistas en psicología y musicoterapia que actuarán por indicación médica.
- **Atención rehabilitadora.** Profesionales especialistas en fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia trabajan la recuperación funcional de los pacientes.
- **Atención de Servicios asistenciales de apoyo para diagnóstico y tratamiento.** Servicios centrales de Farmacia, Laboratorio e Imagen/Radiología.
- **Atención Social.** Equipo de Trabajo Social para valorar y actuar ante las necesidades que pacientes y familiares puedan presentar en relación a su situación social.
- **Atención Espiritual.** Equipo preparado para atender cualquier necesidad espiritual o religiosa relacionada con cualquier confesión.
- **Voluntariado.** Equipo de personas que, de forma altruista y tras un proceso formativo, acompaña al paciente y/o familia en situación de vulnerabilidad.
- **Experiencia del paciente y atención al usuario.** Orientación en situaciones derivadas de la atención hospitalaria. [hospitalpamplona.atusuario@sjd.es](mailto:hospitalpamplona.atusuario@sjd.es)



## Comité de Ética Asistencial (CEA)

- Equipo de trabajo interdisciplinar a disposición de profesionales y usuarios, orientado a asesorar en la toma de decisiones complejas. Comité acreditado 2008 y sujeto a la Orden Foral 435/2001 que regula los comités de ética asistencial en Navarra.

**Garantía de confidencialidad:** [hospitalpamplona.atusuario@sjd.es](mailto:hospitalpamplona.atusuario@sjd.es)



# Derechos y deberes de los pacientes



## **Todo paciente tiene derecho a exigir a los profesionales del centro:**

- Confidencialidad y ser tratado con respeto hacia su dignidad, intimidad y convicciones religiosas y filosóficas.
- Recibir información comprensible y continuada acerca de:
  - Los servicios de los que dispone el Hospital.
  - El nombre del profesional que lo atiende.
  - Vías para obtener información complementaria.
  - Vías para aportar sugerencias y presentar reclamaciones.
- Recibir información del médico responsable sobre:
  - El motivo del ingreso.
  - Evolución de su proceso.
  - Los riesgos posibles derivados del diagnóstico y tratamiento y posibles alternativas al procedimiento, cuando sea necesario.
  - Una explicación detallada antes de ser incluido en un estudio o investigación y dar el consentimiento.
  - Recibir un informe médico por escrito.
  - Disponer de su historia clínica.

## **Todo paciente tiene el deber de respetar las normas del centro, tales como:**

- Cooperar hasta donde pueda con el equipo sanitario en la recuperación de su salud.
- Cumplir la normativa interna del centro sintetizada en este documento.
- Firmar la aceptación o no del procedimiento diagnóstico o tratamiento que se le proponga.
- Tratar con respeto al personal del hospital y a los demás enfermos.
- Respetar la intimidad, descanso y tranquilidad del resto de pacientes.

# San Juan de Dios

(1495-1550)

## *Hospitalidad*

### Principios de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios

- El enfermo o acogido es el centro de nuestra Institución.
- Promovemos y defendemos sus derechos teniendo en cuenta su dignidad personal.
- Nos comprometemos decididamente en la defensa y promoción de la vida humana.
- Reconocemos el derecho de las personas asistidas a ser convenientemente informadas de su estado de salud.
- Observamos las exigencias del secreto profesional y el derecho a la información, tratando de que sean respetadas por cuantos se relacionan con los enfermos y necesitados.
- Defendemos el derecho a morir con dignidad y a que se respeten y atiendan los justos deseos y necesidades espirituales de quien está en trance de muerte, sabiendo que la vida humana es temporal y que está llamada a la plenitud en Cristo.
- Respetamos la libertad de conciencia de las personas a quienes asistimos y de nuestros colaboradores, exigiendo que se acepte y se respete la identidad de nuestros centros hospitalarios.
- Valoramos y promovemos las cualidades y profesionalidad de nuestros colaboradores, les estimulamos a participar activamente en la misión de la Orden y les hacemos partícipes del proceso de decisión en nuestras obras apostólicas, en función de sus capacidades y áreas de responsabilidad.
- No tenemos ánimo de lucro. Observamos y exigimos que se respeten las normas económicas justas.

### La Orden en el mundo

La Obra de San Juan de Dios está presente en 52 países, con 334 hospitales y centros asistenciales y llega a más de 20 millones de personas.

Cuenta con cerca de 1.200 hermanos, 60.000 profesionales y 7.000 voluntarios.

**i** Más información: <https://sjd.es>



## ¡Que nadie quede atrás!

El Hospital mantiene una amplia red de actuaciones solidarias en Navarra y en el mundo

**¿Quiere colaborar?    ¿Qué puedo hacer yo?    ¿Qué puede hacer mi empresa?**

Conozca nuestros programas <https://hsjdpamplona.com/solidaridad/solidaridad-obra-social/>

- **Voluntariado:** favorecemos el bienestar del paciente y familia en situación vulnerable a través del acompañamiento y presencia en actividades lúdicas, siempre en coordinación con el personal asistencial. [hospitalpamplona.voluntariado@sjd.es](mailto:hospitalpamplona.voluntariado@sjd.es)
- **Obra Social:** tratamos de mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes y familias, de personas en situación vulnerable y sensibilizamos a la sociedad buscando el apoyo de entidades, empresas e instituciones 948 231800/ [hospitalpamplona.obrasocial@sjd.es](mailto:hospitalpamplona.obrasocial@sjd.es)
- **Cooperación Internacional:** el Hospital está hermanado con un Hospital en Ghana y colaboramos con la ONGD Juan Ciudad de los hermanos de San Juan de Dios. 948 231800 / [juanciudad.navarra@sjd.es](mailto:juanciudad.navarra@sjd.es)
- **Sensibilización:** hacemos visible y damos voz a los colectivos más vulnerables con el objetivo de promover los valores del respeto, la implicación y la solidaridad entre la ciudadanía. [hospitalpamplona.obrasocial@sjd.es](mailto:hospitalpamplona.obrasocial@sjd.es)

Puede usted realizar aportaciones a Obra Social en: ES32 3008 0001 1033 1099 0829



## Nuestros Programas en el hospital



**Hosvitalidad**  
Tiempo de entretenimiento y ocio



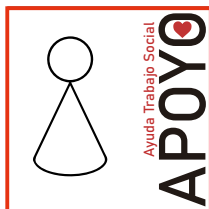
**ARIMA**  
Lugar para la emoción, atención paliativa



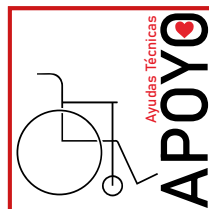
**Musico terapia**  
Música con fines terapéuticos



**COMPARTIENDO ILUSIONES**  
Atención a los deseos, ilusiones o voluntad de nuestros pacientes



**APOYO**  
Soporte y recursos a familias en situación de vulnerabilidad



**APOYO**  
Soporte de materiales para personas en situación vulnerable



**CUIDARÁS**  
Acompañamiento profesional a personas en situación vulnerable



**Rincón Solidario**  
Venta "solidaria" de productos donados por artesanos para la financiación de proyectos



**SEMBRANDO VALORES**  
Interacción escolar para la transmisión del valor del cuidado y la solidaridad

## Nuestros Programas comunitarios



**Sé**  
Sensibilización sobre final de vida en el ámbito educativo



**Pamplona Contigo**  
Proyecto compartido para hacer de Pamplona/Iruba una ciudad compasiva

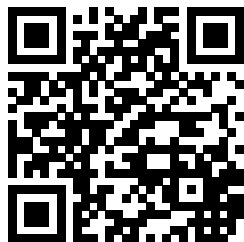


**APRENDIZAJE Y SERVICIO**  
Interacción con jóvenes para la transmisión del valor del cuidado y la solidaridad



**SJD**

**San Juan de Dios**  
Hospital de Pamplona-Iruña  
Unidad Asistencial de Tudela



**HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
C/ Beloso Alto, 3  
31006 Pamplona (Navarra)  
Teléfono: 948 231 800  
hospitalpamplona@sjd.es  
[www.hsjpgamplona.com](http://www.hsjpgamplona.com)