

# MANUAL DE ACOGIDA

## UNIDAD ASISTENCIAL DE TUDELA



Referencia: HOSP-07-01  
Fecha: 25/11/2025  
Revisión: 01

Hospitalidad · Calidad · Respeto · Responsabilidad · Espiritualidad



# El Hospital en datos

450 profesionales

85 voluntarios

31.000 metros cuadrados

300 camas

450 personas atendidas al día de media

Nuestra historia, desde 1943



## Actividad de la Unidad Asistencial de Tudela

- **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).
- **Atención Ambulatoria** (Consulta Externa Geriátrica).

# 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



## En la Unidad

### 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 1 (a cualquier enfermera de la Unidad).

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

## Otros servicios



**Capilla:** Torre Monreal

- Celebraciones litúrgicas: información en el tablón situado en la puerta de la Capilla.



**Cafetería/restaurante:** Opción de desayuno, comida, merienda y cena por 12€ o media pensión por 7€.

Puede solicitar dieta, para ello deberá comunicarlo en la recepción de la residencia la víspera o el mismo día antes de las 9h (excepto el día del ingreso). Comunique al personal de planta que ha pedido dieta.

**Vending.** Planta 1.





**Servicios externos con cargo al usuario:**

- **Peluquería:** Solicitar cita en la recepción de Torre Monreal
- **Podología:** Solicitar cita en el siguiente teléfono (678929871)

## 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 Centro 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 realizar grabaciones ni fotografías** en el interior del Centro.



## 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, 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 - 9:00h  - Merienda - 17:00h
  - Comida - 13:00h - Cena - 19:45h
- **Salidas de la Planta:** 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 8h de la mañana, los acompañantes deben estar **levantados** y con el sillón recogido.





# Su hospitalización

## En espacios comunes

El Centro 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.
- Existe **sala de estar**.
- **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.
- El **número de acompañantes** debe ajustarse a las indicaciones del Centro en cada momento (recomendado: dos personas).



### Higiene

Está permitido **fumar** en el Jardín.

### Información y sugerencias

Existe un **buzón de sugerencias** en el pasillo para dejar sus opiniones, ideas de mejora, propuestas, etc.





## Uso de instalaciones

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

- **Televisión** de la habitación: sin coste.
- Uso de **sillas de ruedas**: son propiedad del Centro, 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 debetomar.
- La rehabilitación, si esta es necesaria.

## Equipo asistencial para una atención integral

- **Atención médica:** cada paciente tendrá asignado un médico especialista. Un servicio médico de guardia atenderá cualquier urgencia médica 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.
- **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 de carácter social de pacientes y familiares.
- **Atención Espiritual.** Equipo preparado para atender cualquier necesidad espiritual o religiosa relacionada con cualquier confesión.
- **Voluntariado.** Contamos con un voluntario que, desde su principio de gratuidad 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)



# 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.





*“Hermanos, haceos el bien a vosotros mismos”*

San Juan de Dios

## ¡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/ [hospitalpamplona.obrasocial@sjd.es](mailto:hospitalpamplona.obrasocial@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



Tiempo de entretenimiento y ocio



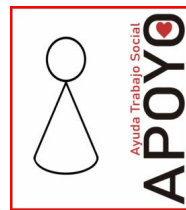
Lugar para la emoción, atención paliativa



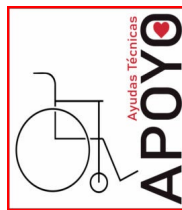
Música con fines terapéuticos



Atención a los deseos, ilusiones o voluntad de nuestros pacientes.



Soporte y recursos a familias en situación de vulnerabilidad.



Soporte de materiales para personas en situación vulnerable



Acompañamiento profesional a personas en situación vulnerable



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



Interacción escolar para la transmisión del valor del cuidado y la solidaridad

## Nuestros Programas comunitarios



Sensibilización sobre final de vida en el ámbito educativo



Proyecto compartido para hacer de Pamplona/Iruña una ciudad compasiva



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



#### UNIDAD ASISTENCIAL DE TUDELA

C/ Torre Monreal, 13

31500 Tudela (Navarra)

Teléfono: 948 414 031

[hospitalpamplona@sjd.es](mailto:hospitalpamplona@sjd.es)

[www.hsjpgamplona.com](http://www.hsjpgamplona.com)