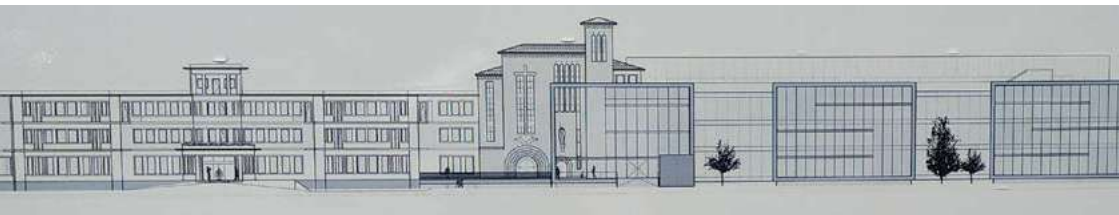


MANUAL DE ACOGIDA



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 con enfermedad subaguda y cronicidad; pacientes de atención paliativa (oncológica y no oncológica); pacientes de recuperación funcional (tras fracturas, ICTUS, etc.) y 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.

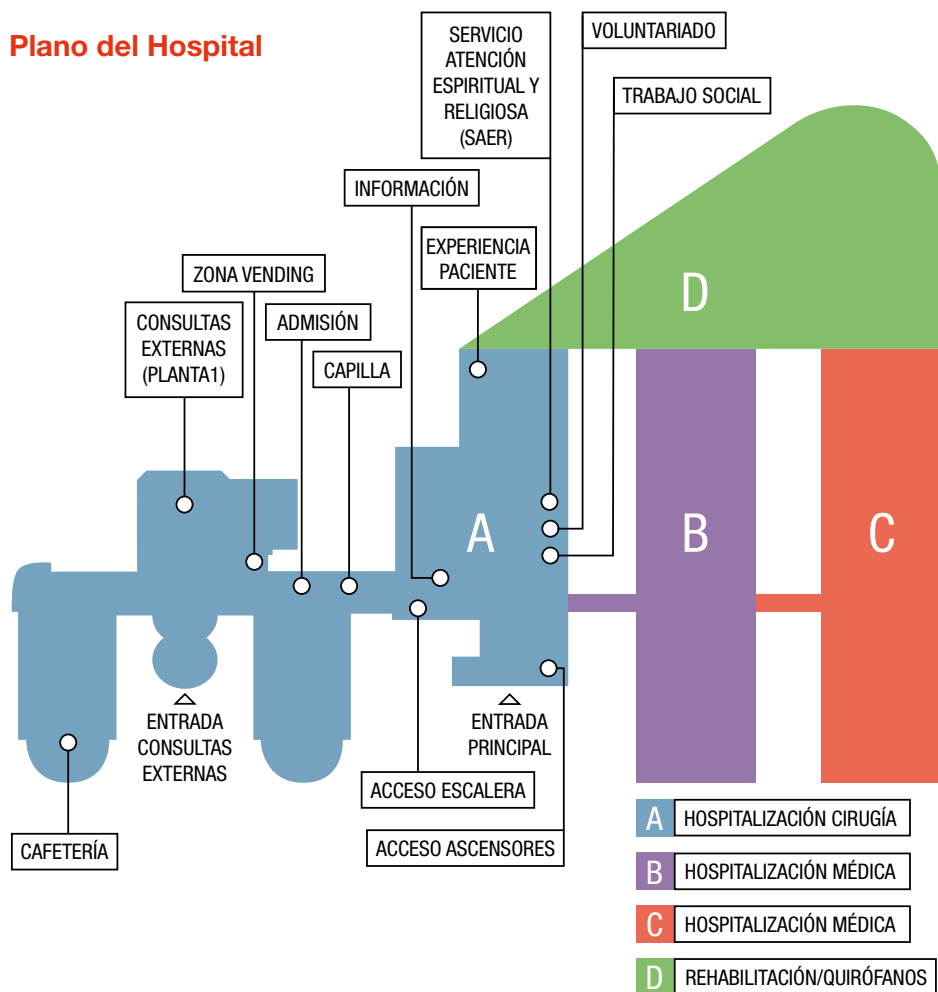
Gracias por su confianza en nuestra Institución.

Atentamente,
Dra. Patricia Segura
Directora Gerente



Información útil

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



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 7:30 a 16:30 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: hospitampamplona.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 revistas: 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

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



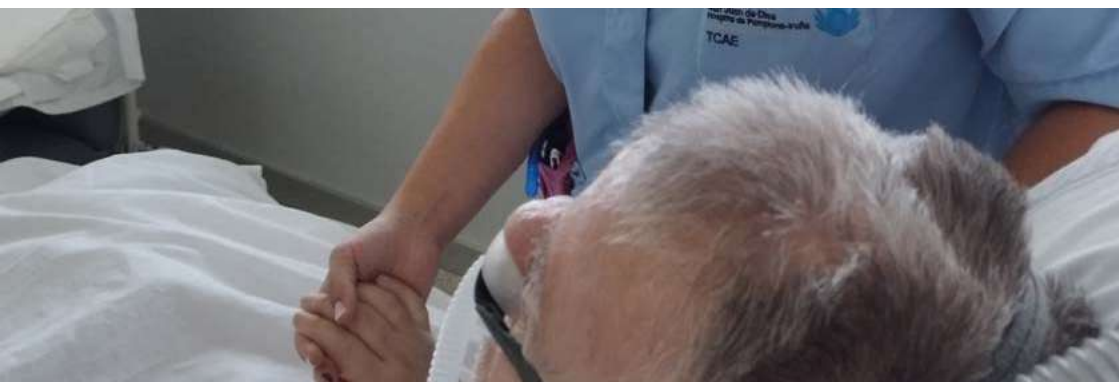
Comité de Ética Asistencial (CEA)

El Comité de Ética Asistencial (CEA) del Hospital San Juan de Dios es un órgano de carácter consultivo e interdisciplinar que tiene por finalidad ayudar a resolver los problemas éticos que puedan surgir en el campo de la asistencia sanitaria.

Aborda, por tanto, el análisis y asesoramiento acerca de posibles conflictos éticos que se produzcan en relación o como consecuencia de la labor asistencial y está al servicio de usuarios y profesionales de la salud.

Los miembros del Comité de Ética están obligados a preservar la confidencialidad de la información.

El Comité está acreditado desde el año 2008 y sujeto a legislación vigente en Navarra en esta materia.



Objetivos del CEA:

- Proteger el respeto a la integridad, derechos y libertad de las personas en el ámbito de su salud.
- Colaborar en la formación y la reflexión ética en la práctica asistencial.
- Conseguir una mejora permanente en la calidad de la atención integral ofrecida.

¿Tienes alguna consulta o duda?

Si necesita información puede consultar a través del formulario de nuestra página web:

<https://hsjdpamplona.com/conocenos/comite-etica-asistencial>

o mediante el correo: **hospitalpamplona.atusuario@sjd.es**

Nos pondremos en contacto con usted.

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>

OBRA SOCIAL

- **¿Qué hacemos?:** Canalizamos la solidaridad de personas y empresas (aportaciones económicas o en especie).
- **Objetivo:** Obtener recursos para ofrecer una atención integral en pro de una sociedad más humana y colaborativa.
- **Cómo lo logramos:** Desarrollamos programas solidarios para cubrir necesidades, especialmente de los más vulnerables.
- **Necesitamos:** Complicidad y colaboración de particulares, entidades, empresas e instituciones.

VOLUNTARIADO

- **¿Qué hacemos?:** Personas comprometidas ofrecen tiempo y conocimientos para mejorar la atención.
- **Principios:** Basado en voluntariedad, gratuidad, complementariedad asistencial y promoción personal.
- **Dónde actuamos:** Hospital, domicilio y residencia.
- **Finalidad:** Mejorar el bienestar de la persona y de la comunidad.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

- **Actuamos** en las regiones más desfavorecidas del planeta como delegación en Navarra de Juan Ciudad ONGD, creada por la Orden Hospitalaria en 1991.
- **¿Qué hacemos?:** Trabajamos en el ámbito social y sanitario por un Desarrollo Humano Sostenible.
- **Compromiso:** Defendemos los Derechos Humanos, especialmente el derecho a la salud.
- **Objetivo:** Garantizar el acceso universal a servicios sociosanitarios.

SENSIBILIZACIÓN

- **Objetivo:** Dar a conocer la realidad de personas vulnerables porque conocerla nos ayuda a comprender y transformar su situación.
- **Compromiso:** Ofrecemos herramientas y promovemos la implicación social para evitar la exclusión.
- **Cómo lo hacemos:** Nos acercamos a colegios, colectivos sociosanitarios y universidades para difundir estas realidades.

Nuestros Programas

En San Juan de Dios trabajamos para mejorar la vida de las personas, para sensibilizar a la sociedad y lo hacemos buscando la complicidad de todos, también la tuya.



Sensibilización escolar sobre el final de vida en Infantil, Primaria y ESO, incluido en el programa educativo #Educa SJD.



Venta de productos artesanos para la financiación de proyectos.



Acompañamiento profesional a personas en situación vulnerable.



Facilitamos productos de apoyo (camas, grúas, sillas de ducha...) para mejorar la autonomía en el hogar. Préstamo gratuito para personas vulnerables y alquiler a bajo coste para necesidades temporales. Para un cuidado más fácil y accesible.



La música como herramienta terapéutica de comunicación.



Mejora de la estancia hospitalaria de pacientes y familiares vulnerables, cubriendo costes de transporte, TV, dietas de acompañantes, peluquería y vestimenta. Por una experiencia más cómoda y digna.



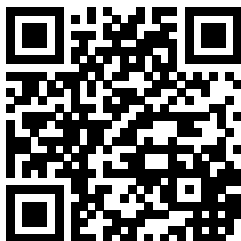
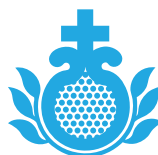
Busca entretener y dar contenido a los tiempos libres que se producen en una estancia hospitalaria, mediante exposiciones, actuaciones musicales, tertulias, talleres o proyecciones. Todo, gracias a la participación voluntaria de personas o entidades de la sociedad navarra.



MIXTO
Papel procedente de
fuentes responsables
FSC® C129426

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