Norma UNE 179003:2013 del Sistema de Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente

Centro acreditado pola Consellería de Sanidade da Xunta de Galicia

Nº Registro Sanitario C-32-000116

TENEMOS
UN COMPROMISO
CON LA CALIDAD
Y LA SEGURIDAD.

· **Centro acreditado** por la **Consellería de Sanidade de la Xunta de Galicia** de forma ininterrumpida desde el año 2002.

· **Primer hospital de Galicia acreditado por EFQM** (Modelo Europeo de Calidad). Sello de Calidad de Excelencia Europea 400+

· **Primer hospital de la provincia** de Ourense **acreditado con ISO 179003** del sistema de Gestión de los Riesgos para la Seguridad del Paciente.

· Hospital pionero en la obtención del distintivo **marca de Calidad Alimentaria** implantada en nuestro servicio de restauración, que garantiza la calidad, higiene y seguridad de los alimentos.

· **Pioneros en apoyo psicológico** al paciente ingresado y a sus familiares y acompañantes.

GUÍA DE
ACOGIDA

Esta guía le ofrece información
que le puede ayudar a sentirse
más cómodo/a durante su estancia.

HOSPITAL
CO.SA.GA.®
"Medicina en equipo"

www.**cosaga**.com

BIENVENIDA

Todos los que formamos parte del Hospital COSAGA -Cooperativa Sanitaria de Galicia- le damos la bienvenida. Sepa usted que contamos con un excelente equipo profesional y la más avanzada tecnología sanitaria, que ponemos a su disposición para atenderle en todo lo que necesite desde este momento las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si algo nos distingue es nuestra prioridad por ofrecer la máxima calidad asistencial, y lo hacemos con un elevado sentido del trabajo en equipo y una asistencia personalizada y eficaz, poniendo todos los recursos humanos y tecnológicos necesarios a su alcance para conseguir los resultados médicos esperados.

En esta '**Guía de acogida**' que le proporcionamos en el momento del ingreso tras su paso por Admisión podrá encontrar toda la información de importancia que a usted, sus familiares o acompañantes pueda preocuparle sobre su estancia en el hospital. Información que le ayudará a encontrarse más cómodo/a entre nosotros, y en la que se detallan también las **normas de funcionamiento del hospital y una relación de las unidades y servicios** de los que disponemos. Al margen de este documento, cualquier duda que le surja durante su estancia en nuestro Hospital será resuelta amablemente por parte de nuestro personal.

Esperamos que su estancia en el Hospital sea lo más corta y confortable posible; no sólo para usted, sino también para sus familiares o acompañantes. Esperamos también el pronto y satisfactorio restablecimiento de su estado de salud. Nos ponemos a su disposición, y le damos una calurosa bienvenida.

El equipo directivo

MISIÓN
VISIÓN
VALORES

Misión. Nuestra razón de ser

COSAGA quiere ser el hospital privado de referencia de la provincia de Ourense gracias a una asistencia sanitaria de elevada calidad, y convertirse en un hospital privado modelo en cuanto a gestión y optimización de recursos, tanto humanos, técnicos como económicos.

Visión. Lo que queremos ser

La visión de COSAGA se centra en el paciente como eje de todas nuestras acciones, comprometiéndose en el logro de una atención más segura, eficiente, integrada y con un alto grado de satisfacción.

Valores. Nuestros principios de actuación

- **Orientación al paciente**
- **Eficiencia y excelencia**
- **Reinversión de los beneficios**
- **Innovación y actualización**
- **Factor humano, integración e implicación**
- **Seguridad del paciente**
- **Compromiso con la sociedad**

01.
INFORMACIÓN GENERAL

COSAGA PRESTA SUS SERVICIOS MÉDICO QUIRÚRGICOS EN TRES CENTROS. Todos ellos en la **calle Sáenz Díez**.

EL HOSPITAL SANTA TERESA, EN EL Nº 11

EL POLICLÍNICO SÁENZ DÍEZ, EN EL Nº 33

Y LA CLÍNICA SANTA CRISTINA, EN EL Nº 3

EL ACCESO AL HOSPITAL SE REALIZA A TRAVÉS DE LA PUERTA situada en la calle Saénz Díez nº11.

Si padece algún problema de movilidad puede ACCEDER AL HOSPITAL POR LA PUERTA DE LA UNIDAD DE URGENCIAS, en la que no existen barreras que se lo impidan.

Dispone usted de dos parkings privados a 30 metros del Hospital:

C/ Samuel Eiján 11
C. C. Pontevella

ALGUNOS CONSEJOS

• Le recomendamos que **no traiga al Hospital dinero ni objetos de valor**, pues el Hospital no puede hacerse responsable de los mismos. Si no es posible, debe custodiarlos adecuadamente.

• Le recordamos que en cumplimiento de la Ley 42/2010 **NO ESTÁ PERMITIDO FUMAR** en los establecimientos sanitarios. Esta prohibición puede además constituir un peligro especialmente importante en determinadas situaciones y localizaciones. TAMPOCO SE PERMITEN CIGARRILLOS ELECTRÓNICOS.

RECUERDE TRAER LOS INFORMES, PRUEBAS MÉDICAS O INSTRUCCIONES PREVIAS, EN CASO DE TENERLOS, PARA COMUNICÁRSELO A SU MÉDICO EN EL MOMENTO DEL INGRESO.

TU
TRANQUILIDAD
ES NUESTRA
RAZÓN DE SER

02.
INGRESO

INGRESO PROGRAMADO

Se tramitará por usted mismo o sus familiares en el Servicio de Admisión del Hospital, ubicado en la entrada principal.

Deberá facilitar sus DATOS PERSONALES CON LA TARJETA SANITARIA INDIVIDUAL (SEGURIDAD SOCIAL) O BIEN LA TARJETA DE SU COMPAÑÍA ASEGURADORA.

+ DNI O PASAPORTE.

INGRESO PROCEDENTE DE LA UNIDAD DE URGENCIAS

El Servicio de Admisión tramitará directamente su ingreso.

EN AMBOS CASOS ES ACONSEJABLE QUE APORTE **CUALQUIER INFORME MÉDICO ANTERIOR EN RELACIÓN CON SU ENFERMEDAD.**

Si necesita justificar el ingreso ante un organismo, mutua, compañía o empresa, póngalo en conocimiento del Servicio de Admisión, en donde se encargarán de tramitarle lo que proceda.

Una vez tramitado el ingreso, será acompañado hasta su habitación.

Allí se hará cargo de Vd. el **personal de Enfermería**, quien le explicará el funcionamiento de la Planta de Hospitalización.

En la habitación encontrará camisón o pijama y toalla, que se cambiarán diariamente, y un armario en el que depositar sus objetos personales. Si usted necesita un albornoz deberá solicitarlo al Servicio de Limpieza de habitación, cuyo personal se lo entregará gustosamente. Serán ellos los encargados de su recogida cuando usted reciba el alta.

En el momento de su ingreso, se le entregará esta Guía de Acogida, así como la Encuesta de Satisfacción, que agradecemos cumplimente, pues su valiosa opinión nos será útil para mejorar.

Si usted desea que no se conozca que está ingresado debe comunicarlo al personal del Servicio de Admision a su llegada.
Garantizamos la confidencialidad de sus datos dentro lo establecido por la normativa vigente.

03.
ESTANCIA

ALIMENTACIÓN

La dieta es parte de su tratamiento y seguirla facilitará su recuperación. Comer fuera de los horarios estipulados y del menú establecido por su médico/a puede ser perjudicial para su salud. Es importante que sus visitas no le proporcionen alimentos.

Tenemos a su disposición información en materia de ALERGIAS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS, y puede solicitarla al personal de Enfermería.

HORARIO DE COMIDAS

8.30 h	>	13.00 h	>	16.30 h	>	20.00 h
ALMUERZO		COMIDA		MERIENDA		CENA

VISITAS

Para que su estancia resulte cómoda, es importante su colaboración para mantener el **orden y la limpieza de la habitación**.

HORARIO DE VISITAS

EN PLANTA
DE **12.30 h** A **22.00 h**

EN UCI
DE **13.00 h** A **13.30 h**
DE **16.30 h** A **17.00 h**
DE **20.30 h** A **21.00 h**

RECUERDE QUE EN LA HABITACIÓN SÓLO PUEDEN PERMANECER **DOS PERSONAS DE VISITA DE FORMA SIMULTÁNEA.**

EL PACIENTE PODRÁ ESTAR ACOMPAÑADO POR **UNA PERSONA DURANTE LA NOCHE.**

Puede recibir **llamadas telefónicas** en su habitación desde las **8.00 horas a las 22.00 horas.**

El Hospital **dispone de red WIFI**. Consulte con el equipo asistencial si puede hacer uso de sus dispositivos móviles u ordenadores.

Recuerden que deben hablar en voz baja, no permanecer en los pasillos, escuchar la radio, televisión o hacer uso de cualquier dispositivo electrónico a un **volumen que no moleste** a los demás pacientes y **respetar la intimidad** del resto de pacientes.

El Consentimiento Informado garantiza su derecho a estar informado y a tomar las decisiones que considere mejores para su salud. En el transcurso de su estancia puede ser necesaria la realización de pruebas o exploraciones. El médico/a le informará de la necesidad de su realización y de los riesgos que puede conllevar.

Usted deberá formalizar por escrito su autorización, firmando el documento de Consentimiento Informado que el médico/a le facilite, para que las pruebas o exploraciones puedan ser efectuadas. Consulte todas sus dudas para que la información de la que disponga sea la más completa y adecuada con el objetivo de tomar la decisión que usted considere más oportuna.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

• Contacte con nuestro Servicio de Atención al Paciente si durante su estancia desea llevar a cabo una **reclamación o una sugerencia**. **También dispone de un buzón en la zona de Admisión** en el que podrá depositar sus quejas o sugerencias.

• Contacte con nuestro Servicio de Atención al Paciente si necesita solucionar algún **problema de índole social, familiar o laboral.**

UNIDAD DE APOYO PSICOLÓGICO

COSAGA pone a disposición de todos los **pacientes ingresados, sus familiares o acompañantes**, una **Unidad de Apoyo Psicológico totalmente gratuita.** Si requiere de este servicio, avise al personal del equipo asistencial.

UNIDAD DE GESTIÓN DE TRÁFICOS

Si usted ha sufrido un accidente de tráfico, **COSAGA** pone a su disposición una **Unidad de Gestión de Tráficos que le proporcionará todo el apoyo y asesoramiento integral, tanto administrativo como jurídico**, necesario con su compañía aseguradora para que usted tan sólo tenga que preocuparse por su pronto restablecimiento. Si requiere de este servicio, hágaselo saber al personal asistencial.

APOYO RELIGIOSO

Si necesita **apoyo espiritual o religioso**, no dude en comunicárselo a nuestro personal .

04.
ALTA

Usted será informado por su médico con la suficiente antelación del momento de su alta para que pueda avisar a sus familiares o acompañantes.

El día del alta médica recibirá un informe de todo su proceso y del tratamiento y cuidados que precisa. **Pregunte cuantas dudas le surjan al personal asistencial y recuerde recoger sus pertenencias de la habitación**. Una vez terminados todos los trámites administrativos, la habitación deberá quedar desocupada lo antes posible, siempre **antes de las 12.00 horas**. En caso de **no poder abandonar la habitación antes de la hora estipulada, por favor, avise al personal de la situación.**

Es recomendable que entregue a su médico/a de cabecera una copia del informe de alta.

Si por cualquier motivo desea abandonar el Hospital antes de recibir el alta médica, debe dejar constancia escrita de esta decisión **firmando el documento de Alta Voluntaria.**

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EL SISTEMA SANITARIO DE GALICIA

Derechos sanitarios

Los titulares del derecho a la protección de la salud y a la asistencia sanitaria gozarán de los derechos sanitarios que se recogen en este capítulo, sin prejuicio de la aplicación y del reconocimiento de los definidos en la Ley 14/1986, general de Sanidad, y en la Lei 8/2008 del 10 de julio de Saúde de Galicia, así como en otras leyes sanitarias del ámbito estatal que sean aplicables.

Derechos relacionados con la autonomía de decisión:

• Derecho a que se solicite consentimiento informado en los términos establecidos en la Ley 3/2001 de mayo, y en la Ley 3/2005, de 7 de marzo, de modificación de la anterior. Se entenderá por consentimiento informado el prestado libre y voluntariamente por la persona afectada para toda actuación en el ámbito de su salud y así que, después de recibir la información adecuada, valorase las opciones propias del caso. El consentimiento será verbal, por regla general, y se prestará por escrito en los casos de intervenciones quirúrgicas, procedimiento diagnósticos y terapéuticos invasores y, en general, en la aplicación de procedimientos que supongan riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente.

• Derecho a la libre elección entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso y a rechazar el tratamiento, excepto en los casos señalados en esta y otras leyes, y para eso deberá solicitar y firmar el alta voluntaria. De no hacerlo así, le corresponderá darle el alta a la dirección del centro. Todo esto sin perjuicio de que el paciente puede recibir otros tratamientos alternativos, curativos o paliativos y sanitarios.

Derechos relacionados con la documentación sanitaria

• Derecho del paciente a que quede constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso y que al terminar el episodio asistencial se le entregue el informe del alta hospitalaria, de interconsulta de atención especializada y de urgencias.

• Derecho a acceder a su historia clínica y a obtener los informes y los resultados de las exploraciones que sobre su estado de salud o enfermedad se incluyan en ella, así como una copia de dichos documentos, de acuerdo con la Ley 3/2001, del 28 de mayo, del consentimiento informado y de la historia clínica de los pacientes, y en las disposiciones concordantes.

• Derecho a que se le faciliten los informes o las certificaciones acreditativas de su estado de salud.

Derechos relacionados con las sugerencias y reclamaciones

• Derecho a emplear los procedimientos ágiles y efectivos de las sugerencias y reclamaciones, así como a recibir respuesta por escrito en los plazos establecidos normativamente.

Derechos relacionados con la integridad y la intimidad de la persona

• Derecho a la integridad física y psíquica.

• Derecho al máximo respeto posible de la intimidad de la

persona, en todos los centros, servicios y establecimientos sometidos a esta ley, en la prestación de actividades sanitarias tales como exploraciones, cuidados o actividades de higiene.

Derechos relacionados con la confidencialidad y la información

• Derecho a la confidencialidad sobre su estado de salud, de sus datos referidos a creencias, religión, ideología, vida sexual, origen racial o étnico, malos tratos y otros datos especialmente protegidos. En todo caso, el grado de confidencialidad, entendido como la identificación del destinatario y el contenido de la información que se puede suministrar, será decidido por el paciente, excepto en los casos en los que legalmente se prevea el deber de información. Los datos personales se someterán al régimen de protección establecido en la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de la protección de datos de carácter personal.

• Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre este, excepto en los supuestos marcados por la ley. La información, como regla general, se proporcionará verbalmente, de la que se dejará constancia en la historia clínica y comprenderá, como mínimo, la finalidad y la naturaleza de cada intervención, sus riesgos y sus consecuencias. La información clínica será verdadera y se le comunicará al paciente de forma comprensible y adecuada a sus necesidades como ayuda para tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad.

• Derecho a renunciar a recibir información.

• Derecho a conocer la cartera de servicios como marco de compromiso entre el centro sanitario y sus usuarios y usuarias.

Deberes sanitarios

• Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.

• Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones sanitarias.

• Usar adecuadamente los recursos, los servicios y las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario.• Mantener la debida observancia de las normas establecidas en cada centro.

• Firmar los documentos de alta voluntaria cuando no desee la continuidad del tratamiento que se le dispensa. Sin embargo, el hecho de no aceptarlo no determinará el alta inmediata cuando existan otros tratamientos alternativos, curativos o paliativos y el paciente desee recibirlos. En este último caso, tal situación deberá quedar debidamente documentada después de la información correspondiente.

• Facilitar información veraz de los datos de filiación, identificación y del estado de salud que sean necesarios en su proceso asistencial.

• Aceptar el alta médica cuando se acabe su proceso asistencial, cuando se compruebe que la situación clínica del paciente no mejoraría prolongando su estancia o cuando la complejidad del proceso aconseje su traslado a un centro de referencia.

CARTERA DE SERVICIOS

CONSULTAS EXTERNAS

+ ALERGOLOGÍA
+ CARDIOLOGÍA
+ CIRUGÍA GENERAL
+ CIRUGÍA MAXILOFACIAL
+ CIRUGÍA PEDIÁTRICA
+ CIRUGÍA VASCULAR
+ DERMATOLOGÍA
+ DIETÉTICA Y NUTRICIÓN
+ DIGESTIVO
+ ENDOCRINOLOGÍA
+ FISIOTERAPIA
+ GINECOLOGÍA
+ HEMATOLOGÍA
+ MEDICINA INTERNA
+ NEUMOLOGÍA
+ NEUROLOGÍA
+ NEUROCIRUGÍA
+ ODONTOLOGÍA
+ OFTALMOLOGÍA
+ ONCOLOGÍA CLÍNICA
+ OTORRINOLARINGOLOGÍA
+ PEDIATRÍA
+ PODOLOGÍA
+ PSICOLOGÍA
+ PSIQUIATRÍA
+ REHABILITACIÓN
+ TRAUMATOLOGÍA
+ TRAUMATOLOGÍA INFANTIL
+ UROLOGÍA

Unidades Asistenciales

+ Unidad de Urgencias
+ Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)
+ Unidad de Hospitalización
+ Unidad de Cirugía Ambulatoria
+ Unidad Dental y de Cirugía Maxilofacial
+ Unidad del Dolor
+ Unidad de Endoscopia Digestiva
+ Unidad Cardiología
+ Unidad de Neurofisiología
+ Unidad de Fisioterapia
+ Unidad de Reconocimientos Médicos
+ Unidad de Apoyo Psicológico
+ Unidad de Daño Cerebral y Lesionados Medulares
+ Fisiología del Ejercicio
+ Farmacia Hospitalaria
+ Laboratorio de Análisis Clínicos
+ Laboratorio de Anatomía Patológica
+ Servicio de Diagnóstico por imagen:
    - Resonancia Magnética
    - Tomografía Axial Computerizada (TAC) Scanner
    - Radiología General Digitalizada
    - Ortopantomografía
    - Mamografía digital
    - Ecografía (Doppler-color)

HOSPITAL
CO.SA.GA.®
"Medicina en equipo"

CLÍNICA SANTA TERESA
C/ Sáenz Díez, nº11
Tel: 988 37 17 10 /11 /12
Fax: 988 37 23 57

POLICLÍNICO SANTA CRISTINA
C/ Sáenz Díez, nº3
Tel: 988 21 02 79
Fax: 988 21 02 79

POLICLÍNICO SÁENZ DÍEZ
C/ Sáenz Díez, nº33
Tel: 988 37 16 82/83

OFICINAS CENTRALES
C/ Sáenz Díez, nº9
Tel: 988 37 17 10 /11 /12
Fax. 988 51 04 15

www.cosaga.com