



# GUÍA PARA PACIENTES Y FAMILIARES

**guía práctica** para el buen  
uso de las instalaciones



Cruz Roja Española  
Hospital de Gijón

C/ Uria, 37  
33202 – Gijón

-----  
Tlfno. centralita 985 195 000  
fax 985 133 195  
-----

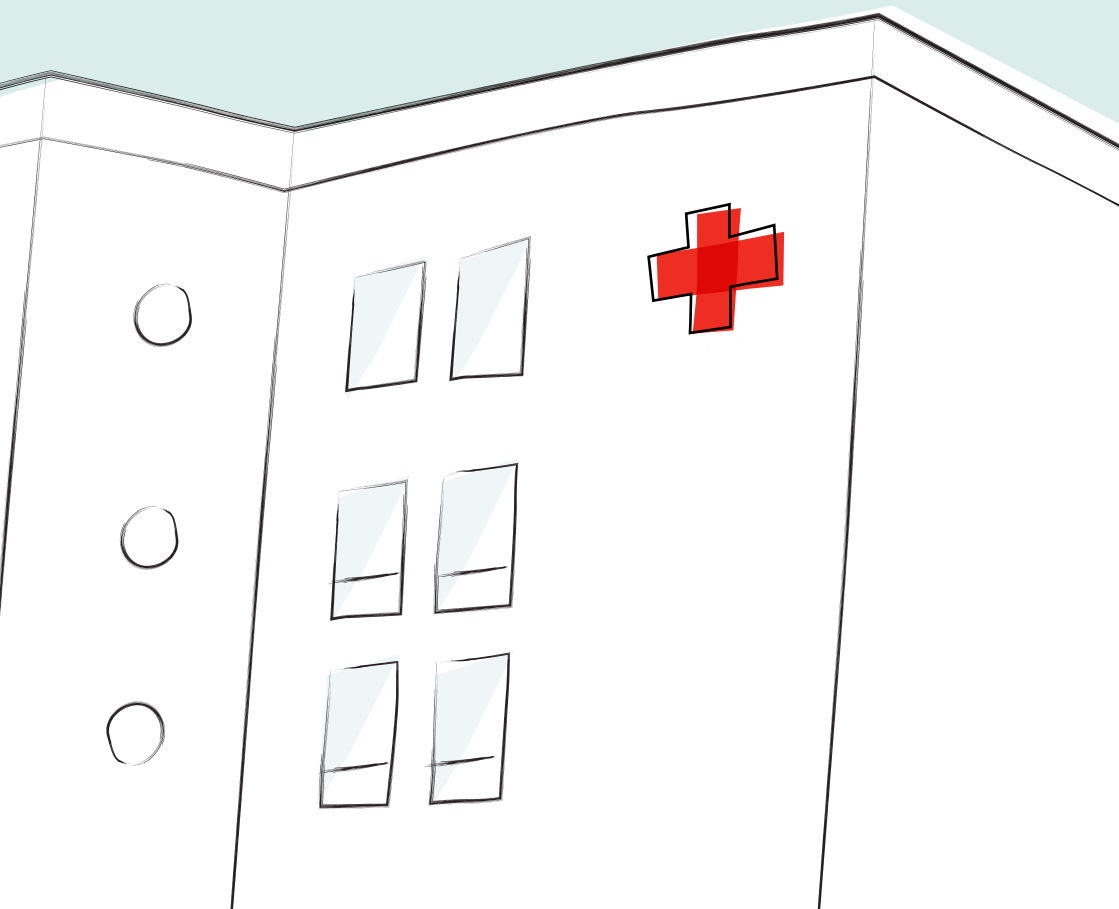
buzon@hospitalcrgijon.com  
www.hospitalcrgijon.com



Cruz Roja Española  
Hospital de Gijón

El hospital de Cruz Roja de Gijón es un hospital titularidad de Cruz Roja española que pertenece a la red pública del principado de Asturias como hospital de agudos asociado al hospital de Cabueñes (área V) resolución de 07 de abril de 2003 de la consejería de salud

y servicios sanitarios (BOPA núm. 100 de viernes 02 de mayo de 2003) por la que se clasifican los centros hospitalarios del principado de Asturias conforme a las disposiciones del decreto del principado de Asturias 71/.2002.



Recuerde, **está prohibido fumar** en el hospital.



**FUERA los  
¡malos humos!**

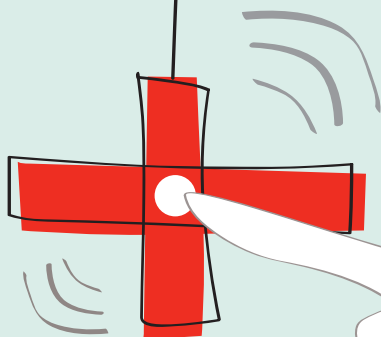
## Cuidado y responsabilidad pacientes y acompañantes.

Desde el momento de su ingreso Ud. se halla bajo los cuidados y responsabilidad del personal médico y de enfermería del Hospital.

Recuerde siempre, que está en un Centro Sanitario cualquier

persona dentro del Hospital debe seguir las indicaciones del personal, respetar la señalización y cumplir la normativa, como por ejemplo, la prohibición absoluta de fumar en todo el recinto sanitario.

Si desea ser atendido **pulse el timbre de la habitación.**

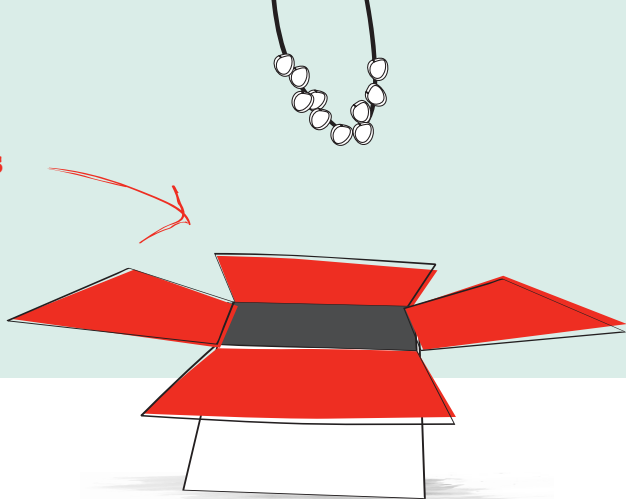


## Timbre para aviso al personal

Si desea ser atendido PULSE el timbre disponible en la cabecera de la cama o en su baño, en el menor tiempo posible, acudirá personal sanitario. Nuestro

sistema de aviso no es sonoro por lo que Ud. no oirá nada, ni molestará a otros pacientes, pero activará el buscapersonas que lleva el personal consigo.

**No debe dejar bolsos  
u objetos de valor  
sin vigilancia.**



## Pertenencias personales

Evite traer objetos de valor (joyas, dinero, etc.) y si así fuera entréguelos a su familia. En casos excepcionales tendrá a su disposición la caja fuerte del Hospital (en horario de oficina). La Dirección sólo se responsabilizará de los

objetos que estén depositados e inventariados en la caja fuerte. No deben dejar bolsos u objetos de valor sin vigilancia, el Hospital es un edificio abierto al público, y sobre todo durante el horario de visitas puede ser víctima de un hurto.

**¿ ANDA  
PERDIDO ?**

## Trabajo **social**

Si le preocupa cualquier problema social, la Trabajadora Social del Hospital les atenderá, para orientarles sobre recursos sociales y sanitarios. Su horario de atención es de 10:30 h. a 14:00 h. de lunes a viernes en el Despacho situado en la 4ª Planta.



**de 10:30 h.  
a 14:00 h.  
lunes-viernes**

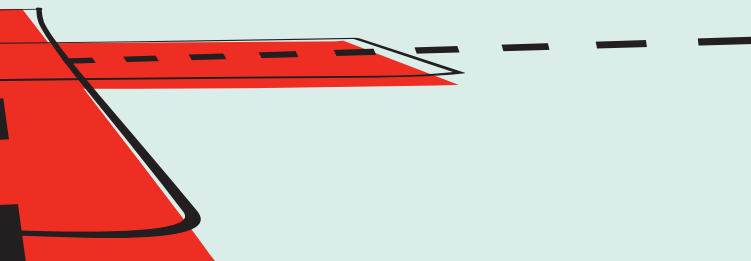
---



**4ª PLANTA**

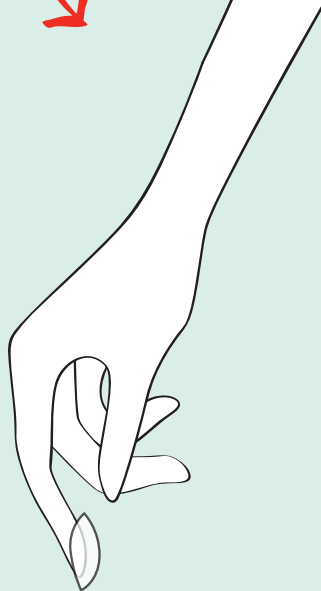
**Nuestra trabajadora  
social le orientará**

siempre que  
lo necesite.



## No pierda de vista sus prótesis

y recuerde que en casos especiales cuenta con la ayuda de la enfermera de planta.



## Prótesis

Las prótesis (auditivas, lentillas, gafas, dentadura, etc...) deberá cuidarlas Ud. personalmente, o su familia, cuando esto no sea posible, o sea preciso un cuidado especial, coméntelo con la enfermera de la planta, para ver que ayuda o cuidado podemos ofrecerle.

## Correcta alimentación

El Hospital garantiza la correcta alimentación durante su estancia. No es aconsejable consumir otros alimentos que los servidos en su dieta.

Para cualquier cambio que quiera proponernos en la alimentación diríjase al personal de enfermería.

Las comidas se sirven aproximadamente con el siguiente horario: desayuno 09:00 h, comida 13:30 h, merienda 17:00 h, y cena 19:30 h. Cuando sea posible agradecemos la colaboración de un familiar o acompañante en las horas de los comidas en los casos de pacientes que requieran ayuda.

## Horario\* de comidas



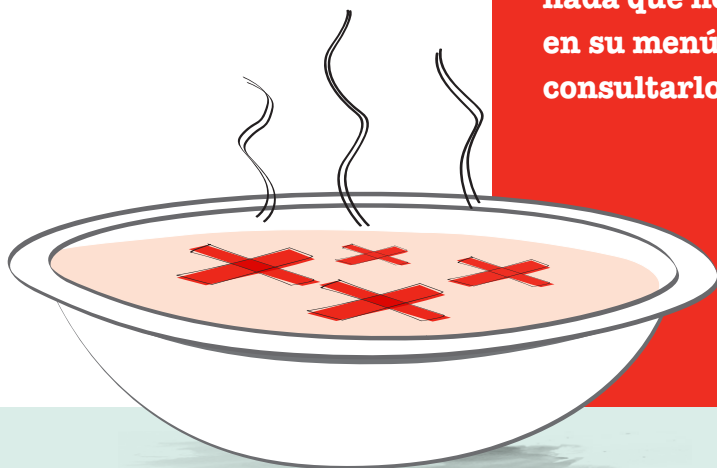
desayuno.....09:00 h.  
comida .....13:30 h.  
merienda .....17:00 h.  
cena .....19:30 h.

\* Recuerde que estos horarios son aproximados y pueden sufrir modificaciones.

-----  
En Cruz Roja nos preocupamos por su alimentación.

**No consuma nada que no esté en su menú sin consultarlo.**

# ¡ALIMENTACIÓN EN EL HOSPITAL!



## Información a pacientes y familiares durante el ingreso

Como paciente Ud. tiene derecho a conocer toda la información disponible sobre su salud, y su médico será el encargado de proporcionársela, también tiene derecho a que se respete su voluntad de no ser informado.

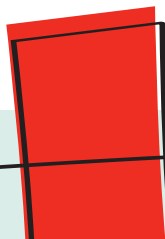
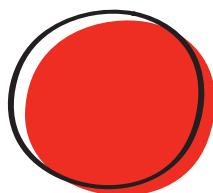
Las personas que estén vinculadas a usted por razones familiares o de hecho también pueden recibir

información si Ud. lo autoriza o si eventualmente no está en condiciones de recibirla. Siempre que sea posible, se pedirá un referente familiar para canalizar la información en estas situaciones.

No se facilitará información telefónica sobre la salud de los pacientes ingresados. La información a referentes familiares se facilitará con carácter general en horario de mañana de lunes a viernes, previa cita que solicitará en el control de enfermería de la planta.

## Seguridad del paciente

Al ingreso se le colocará una pulsera identificativa que deberá mantener hasta el alta. En el caso de pérdida, deterioro, o cualquier incidencia relacionada con la misma, por favor, avise para su sustitución.



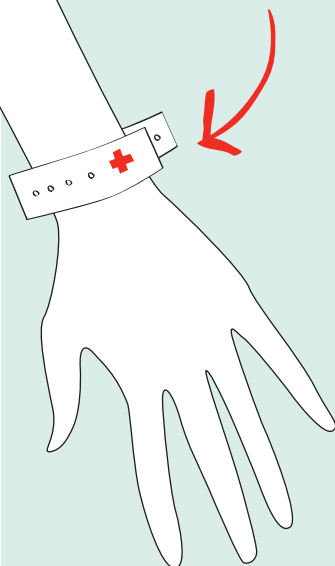
Para evitar la transmisión de gérmenes, ponemos a disposición de cuidadores y visitas en la habitación un producto de base alcohólica, su uso, con el lavado de manos frecuente, son las mejores prácticas que pueden observar para protegerle de infecciones cruzadas.

Utilizamos medidas de protección contra caídas accidentales como la barandilla en la cama o cinturón de seguridad en los sillones, si cuidadores o visitas los retiran durante su estancia deben volver a mantenerlos antes de irse de la habitación y no deje sólo al paciente tras haberlas retirado.

No se recomienda el acceso con flores ni plantas al Hospital.

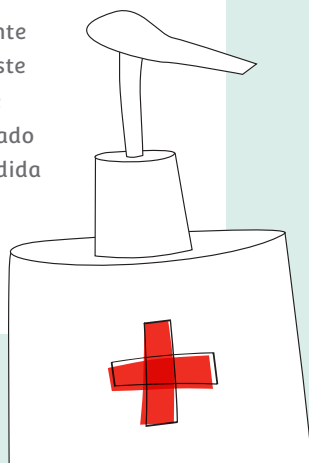
Los protocolos de limpieza establecen el fregado frecuente de los suelos, le rogamos preste atención a la señalización de que el suelo puede estar mojado y que evite circular en la medida de lo posible por las zonas recién fregadas.

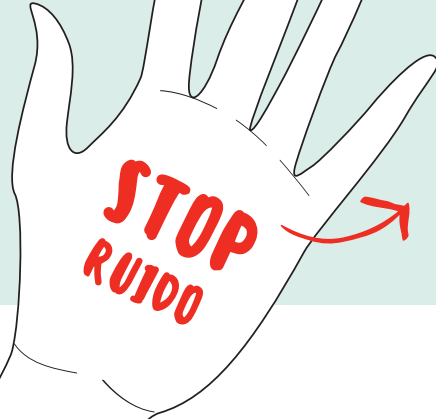
Deberá mantener la **pulsera identificativa hasta el alta**



**¡EVITE INFECCIONES!**

El lavado de manos puede **evitar infecciones cruzadas.**





## Visitas. Descanso y tranquilidad de los pacientes

Para favorecer el descanso de los pacientes y el trabajo de los profesionales, consideramos muy recomendable que las visitas se realicen sólo entre las 13:00 horas a las 20:00 horas. Estas visitas, deben hacerse siempre procurando que los pacientes estén acompañados sólo por una o dos personas máximo.

Estos aspectos relacionados con las visitas, especialmente la reducción del nivel de ruido y del número de personas que permanecen simultáneamente en la habitación son fundamentales para mejorar el confort de los pacientes, y dadas las

**Respete los horarios,** póngase en el lugar del resto de pacientes.

limitaciones de espacio de nuestras instalaciones, les rogamos toda la colaboración posible para mantener el orden y el silencio en las unidades de hospitalización.

El Hospital es un establecimiento abierto al público en el que no se precisan pases ni autorizaciones especiales para visitar a los pacientes hospitalizados, no nos es posible por tanto restringir el acceso a una/s visita/s determinada/s y a otras no. Pedimos la colaboración de paciente y allegados o familiares, para ayudarnos a gestionar estas situaciones manteniendo el orden y el silencio en las unidades de Hospitalización.

La prohibición de visitas se referirá normalmente, sólo a los supuestos en las que estas se restrinjan por una orden médica, no entre en las habitaciones en las que aparezca esta restricción sin una autorización expresa del personal y siguiendo las instrucciones que se le den al efecto.

# EVITE HACER RUIDO

Con carácter general no son aconsejables las visitas de niños, consulte previamente la oportunidad de estas visitas a su médico o al personal de enfermería de planta.

Cuando sea posible, las visitas deben hacer uso de las zonas de estar, no permaneciendo en los pasillos, y se debe siempre hablar en voz baja durante el transcurso de las mismas.

## Estancia 24 h.

En el caso de que un familiar/acompañante desee permanecer con el paciente durante la noche, comuníquelo al personal de enfermería de planta.



## Horario de visitas



de 13:00 h.  
a 20:00 h.

## Horario acompañantes

Siempre que sea posible la última hora de acceso al centro será a las 22:00 h. y la primera de salida a las 07:30 h. porque corresponden al horario de apertura al público de la puerta de acceso de la C/Uría/esq. C/Adosinda.



ponga su móvil en modo de silencio y **respete el descanso de su compañero.**

---

## Uso de telefono acceso a red wifi

Por respeto a su compañero de habitación se ruega mantenga su teléfono móvil en modo de silencio y limite todo lo posible su uso. El teléfono fijo que hay instalado en la habitación es utilizado por el personal para comunicaciones internas, no está configurado para poder realizar llamadas al exterior. Si excepcionalmente necesita

recibir alguna llamada a través del teléfono interno, pregunte al personal de enfermería. También existe una cabina de monedas en la planta baja.

El Hospital dispone de una Red Wifi, solicite información en el Control de Enfermería para obtener la contraseña de acceso a la misma, esta contraseña se renovará periódicamente por razones de seguridad, y está sometida a limitaciones técnicas en su capacidad en el número de conexiones simultáneas por lo que su uso debe limitarse a pacientes y cuidadores.

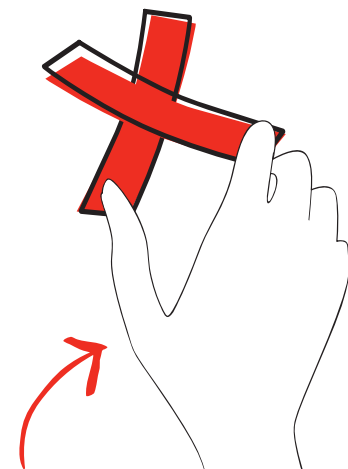


## Servicio de televisión

El Hospital dispone de un Servicio Gratuito de TV. Con objeto de no molestar a los demás pacientes, la TV sólo podrá escucharse a través de auriculares. En el momento del ingreso se le proporcionarán gratuitamente, debe conservarlos durante su estancia porque no se facilitarán unidades adicionales, caso de deterioro o pérdida pueden conectar al sistema de sonido cualquier otro auricular estándar.

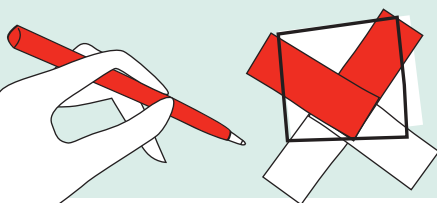
## Peluquería

Si Ud. desea servicios de peluquería comuníquelo al personal de planta quien le facilitará la asistencia del personal externo mediante pago.



Y si lo necesita, recuerde que **cuenta con un servicio de peluquería**

**Sólo su médico** puede validar su ALTA.



## Alta médica

Su médico es quien decide cuando ha de darle el ALTA. Se lo notificará con suficiente antelación y le dará las instrucciones pertinentes que deberá seguir cuidadosamente.

## Permisos médicos

Su médico podrá aconsejarle y autorizarle un permiso para abandonar el Hospital durante un tiempo determinado. Antes de abandonar la planta deberá hablar con la enfermera y seguir sus instrucciones.

## Alta voluntaria

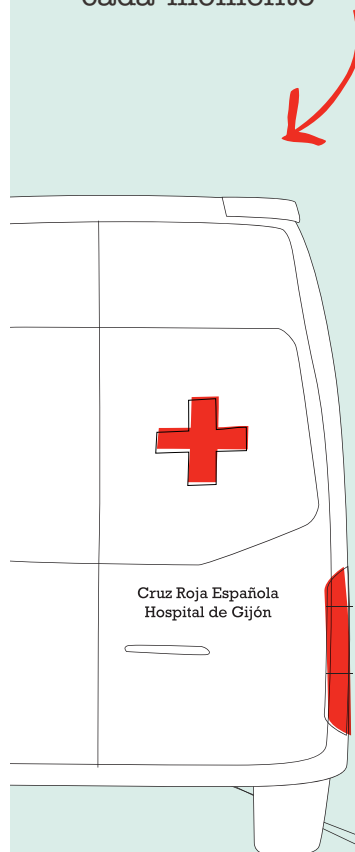
En circunstancias ordinarias no podrá ser dado de alta sin el consentimiento médico. Si por cualquier motivo solicita el ALTA VOLUNTARIA en contra del criterio médico, deberá cumplimentar el impreso existente a tal efecto.

# permisos y alta SIEMPRE bajo prescripción médica

## El traslado al alta

Cuando su médico considere que es necesario que el traslado se realice con ambulancia, se realizará una gestión con el Centro Coordinador de Transporte Sanitario que asignará un horario para realizar el traslado. Este horario será sólo orientativo, porque el uso de las ambulancias no se gestiona por el Hospital y el 112 prioriza el uso de ambulancias disponibles en cada momento, pudiendo originarse retrasos, que son completamente ajenos a nuestra voluntad.

**Es el 112** quien prioriza el uso de ambulancias disponibles en cada momento



## Encuesta de satisfacción y hoja de sugerencias

Si Ud. ingresa en el Hospital le entregaremos una encuesta de satisfacción y una hoja de sugerencias de mejora. La cumplimentación de ambas voluntaria y anónima. La encuesta nos ayuda a evaluarnos y establecer nuestras áreas de mejora. Las hojas de sugerencias nos aportan ideas para mejorar el servicio que prestamos. Deben depositarse en el buzón que se encuentra instalado en la planta baja al lado del puesto de información.

## Protección de datos de carácter personal.

### Trámites administrativos-justificantes para familiares

Todos los datos de carácter personal que recogemos durante su estancia en el Centro son tratados como información confidencial y sólo se utilizarán para los fines para los que han sido recabados. Esta información se incorporará al fichero de la Historia Clínica del Hospital con el nivel de protección alto que se establece por la legislación vigente para los datos de salud.

Podrá Ud. ejercer ante la Dirección del Hospital sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, con las peculiaridades que existen para la información contenida en la Historia Clínica, según el procedimiento de solicitud normalizado que se le facilitará en el Servicio de Admisiones.



Por razones de seguridad y para su correcta identificación deberá presentar en el Servicio de Admisiones su documento nacional de identidad (DNI) y su tarjeta sanitaria individual (TSI) antes de ingresar. Cuando se trata de un traslado desde otro centro, este trámite administrativo se podrá realizar por un familiar o allegado.

El Servicio de Admisiones emitirá documentos para tramitar la justificación de permisos laborales para familiares por su ingreso y/o intervención en nuestro Hospital, sin embargo, el derecho a la protección de datos establece que usted podrá oponerse a la cesión de datos a terceros para tramitar estos justificantes. Existe un procedimiento documentado para registrar su oposición a la emisión de estos justificantes. Si desea hacer constar su oposición a que entreguemos estos justificantes consulte al Servicio de Admisiones.

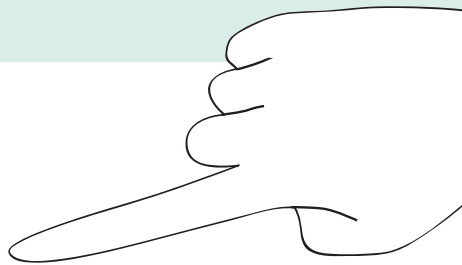
Estos justificantes son de carácter administrativo, su contenido está normalizado conforme a los requisitos legales establecidos en el Estatuto de los Trabajadores / Estatuto del Empleado Público,

y a la información médica disponible en el momento de la solicitud, cualquier información complementaria que se exija, por ejemplo, en el Convenio Colectivo de aplicación, debe de ser examinada caso a caso, aportando el interesado la norma (Convenio Colectivo) para que podamos dar la información pertinente, adecuada y no excesiva que nos exige la ley.

## Reclamaciones y quejas

El Hospital sigue el procedimiento de tramitación de reclamaciones establecido por SESPA a este efecto. Si Ud. desea formular una reclamación se le facilitará el formulario normalizado que contiene toda la información que usted precisa para su tramitación. Esta reclamación deberá presentarse en nuestro horario de registro de lunes a viernes de 09 a 14 horas entregándose una copia del registro de la misma.

# DERECHOS<sup>+</sup>



En relación con los servicios sanitarios de este hospital, **usted tiene derecho...**

**01** Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, sexo o de tipo social, moral, económico, ideológico, político o sindical.

**02** A la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

**03** A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en instituciones sanitarias públicas y privadas.

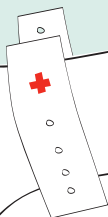
**04** A decidir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las opciones clínicas disponibles.

**05** A negarse al tratamiento, excepto en los casos determinados en la ley. Su negativa al tratamiento constará por escrito.

**06** A ser advertido sobre la posibilidad de utilizar los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen en un proyecto docente o de investigación, que no podrá, en ningún caso, comportar riesgo adicional para su salud.

**07** A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial.

**08** A conocer con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud toda la



información disponible sobre la misma, salvando los supuestos exceptuados por la ley.

**09** A que quede constancia por escrito o en el soporte técnico más adecuado de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.

**10** A recibir un informe de alta al finalizar el proceso asistencial.

**11** A que se le faciliten los certificados acreditativos de su estado de salud.

**12** Al acceso de la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuran en ella, sin perjuicio del derecho de terceras personas a la confidencialidad de los datos que constan en ella ni en perjuicio de los profesionales participantes en su elaboración.

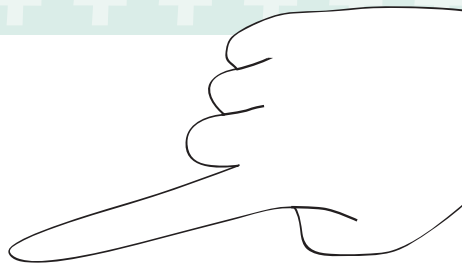
**13** A disponer de una segunda opinión facultativa sobre su proceso en los términos que reglamentariamente se establezcan.

**14** A utilizar las vías de de reclamación y de propuesta de sugerencias. En uno y otro caso deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

**15** A manifestar anticipadamente su voluntad, con objeto de que ésta se cumpla en el momento en que llegue a situaciones cuyas circunstancias no sea capaz de expresarlo personalmente, sobre los cuidados y el tratamiento de su salud o, una vez llegado el fallecimiento, sobre el destino de su cuerpo o de los órganos del mismo.

**16** Al derecho a la protección de sus datos de carácter personal, limitando su uso a los exclusivos fines para los que fueron recabados y pidiendo su consentimiento para cualquier otra utilización de sus datos personales; permitiendo el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, o anulación por su titular.

# DEBERES<sup>+</sup>



En su relación con los servicios sanitarios de este Hospital tiene usted el deber de...

**01** Cumplir las prestaciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.

**02** Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.

**03** Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos, servicios y prestaciones ofrecidos por el sistema sanitario.

**04** Facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.

**05** Comunicar cualquier anomalía observada en la estructura, organización y funcionamiento de los centros y servicios sanitarios.

**06** Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.



Este documento es un extracto de derechos y obligaciones contenidos en el ordenamiento jurídico vigente, puede ampliar esta información consultando las siguientes normas:

Ley 1/1992, de 2 de julio, del Servicio de Salud del Principado de Asturias, modificada por Ley 18/1999, de 31 de diciembre, Ley 14/2001, de 28 de diciembre y Ley 5/2005, de 16 de diciembre. TITULO VII. De los derechos y obligaciones de los ciudadanos con respecto a los Servicios de Salud del Principado de Asturias. BOPA N° 162 (13-07-1992)

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. BOE núm. 274 de 15/11/2002

Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización. BOE de 16 de Septiembre de 2006, Núm. 222

Decreto 4/2008, de 23 de enero, de Organización y Funcionamiento del Registro del Principado de Asturias de Instrucciones Previas en el ámbito sanitario Boletín N° 31 del Jueves 7 de Febrero de 2008.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298 Martes 14 de Diciembre 1999) REAL DECRETO 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. BOE núm. 17 Sábado 19 enero 2008.

---

Más información en **ASTURSALUD (Portal del Servicio de Salud del Principado de Asturias)**  
[www.asturias.es/portal/site/astursalud/Ciudadanía](http://www.asturias.es/portal/site/astursalud/Ciudadanía)

---

Dirección del Hospital de Cruz Roja de Gijón. Fecha de Revisión 21/04/2016



Cruz Roja Española  
Hospital de Gijón