

ATENCIÓN Ó PACIENTE

O **Servizo de Atención ó Paciente** sitúase no andar baixo do Centro de Especialidades do Hospital Arquitecto Marcide, ó carón do vestíbulo da porta principal. En horario de 8:00 a 15:00, realiza as seguintes funcións:

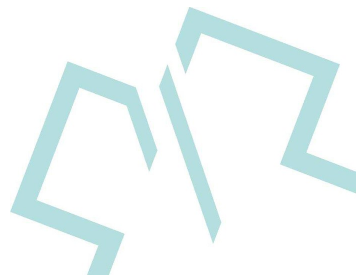
- Xestión sobre calquera problema que o paciente poida ter no hospital.
- Defensa dos dereitos do paciente.
- Solicitud de documentación clínica.
- Tramitación de expediente de Segunda Opinión Médica noutros centros do Servizo Galego de Saúde.
- Coordinación cos Servizos Sociais da Área Sanitaria de Ferrol.
- Rexistro de instrución previas.

O Servizo de Atención ó Paciente fai chegar á Dirección as reclamacións e queixas presentadas.

DOAZÓNS

Este Complexo Hospitalario realiza extraccións de órganos para **transplantes**. Se vostede desexa facerse **doador**, pode acudir ó Servizo de Atención ao Paciente, onde lle darán toda a información necesaria.

Por outra banda, lembramos que a **doazón altruísta de órganos, tecidos ou sangue** é a única solución dispoñible para resolver as necesidades dun gran número de enfermos. Vostede pode ser un dos que o precise.

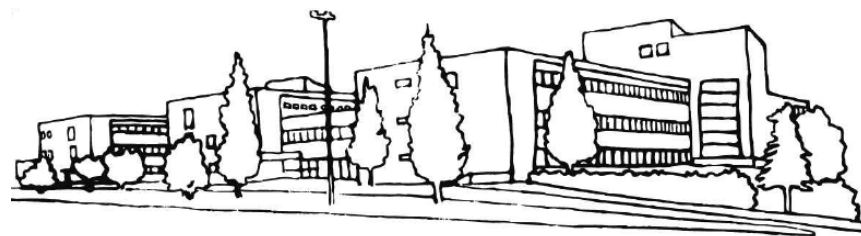


SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE

Xerencia Xestión Integrada
Ferrol

GUÍA DE ACOLLIDA A PACIENTES

CENTROS HOSPITALARIOS DA XERENCIA DE XESTIÓN INTEGRADA DE FERROL



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE



SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE

Xerencia Xestión Integrada
Ferrol



ACOLLIDA, PROFESIONAIS Á SÚA DISPOSICIÓN

O equipo de profesionais que traballa nos hospitais que integran a XERENCIA INTEGRADA DE FERROL pretende prestarlle a atención e os coidados co máximo respecto e calidade. Deséxalle unha rápida melloría, e que vostede e a súa familia, na medida do posible, se sintan cómodos.

Con esta guía, preténdese dar resposta ás preguntas claves que vostede se poida formular sobre o funcionamento dos hospitais que integran a Xerencia Integrada de Ferrol:

Hospital Arquitecto Marcide: Avenida da Residencia, s/n.

Hospital Naval: Camiño da Pega, s/n.

Hospital Novoa Santos: Carretera Catabois s/n.

Teléfono: 981 334 000



INGRESO

O ingreso programado farase a través do **Servizo de Admisión**. Neste momento, deberá identificarse e presentar a seguinte documentación:

- **Tarxeta Sanitaria**
- **D.N.I**

Ó chegar á unidade de hospitalización será recibido polo persoal de enfermaría; proporcionaranlle **os pases de visita**; e indicaranlle a súa habitación.

Para a súa seguridade colocaráselle unha **pulseira identificativa**.



CONSULTAS E URXENCIAS

CONSULTAS EXTERNAS

Cada un dos Servizos dos centros hospitalarios da Xerencia Integrada de Ferrol ten os seus criterios de atención ó paciente que os fan máis operativos.

Na maior parte dos casos, deberá agardar na sala a que o chame o médico ou a enfermeira para ser atendido, posto que xa conta coa cita previa; noutros, deberá notifica-la súa chegada para axiliza-la lista de convocados para ese día. En calquera caso, lea atentamente os carteis dos que dispoñen os servizos, ou ben consulte nos mostradores o proceder máis correcto.

Cando acabe a súa consulta, se ten que volver a revisión, diríxase de novo ó punto de cita indicado co documento que lle entregou o seu médico.

Procuraremos que a espera sexa o máis breve posible. Permaneza na sala, deixe libres os corredores, e comprenda que, en ocasións, poden xurdir imprevistos que atrasen a súa cita.

URXENCIAS

No momento de chegar a Urxencias, o persoal do Servizo de Admisión solicitaralle a tarxeta sanitaria.

De non dispoñer do documento, vostede ou un familiar encargaranse de facilita-los seus datos de identificación e, posteriormente, nun prazo máximo de 5 días, presentará a tarxeta sanitaria no Servizo de Admisión.

Se fora necesaria a hospitalización, o persoal de Urxencias encargarse de formaliza-los trámites do ingreso.



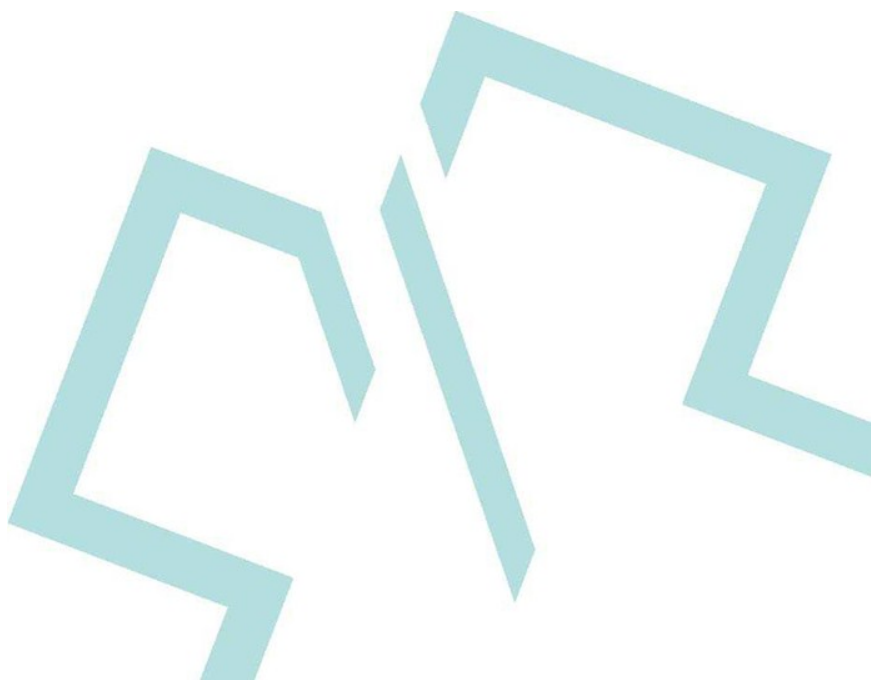
ALTA, PARA MARCHAR

Unha vez que o seu médico decida a alta, entregaráselle un **informe** detallado.

En caso de que o seu médico recomendara unha revisión posterior á alta, no informe constará esta indicación e a data, hora e lugar da cita. Antes da súa marcha, faránselle as receitas dos medicamentos necesarios para comeza-lo seu tratamento domiciliario.

Para súa tranquilidade, nos primeiros días tra-la súa alta, recibirá a chamada da enfermeira do seu Centro de Saúde, interesándose polo seu estado.

Se desexa abandona-lo Hospital en contra do criterio do seu médico, haberá de asina-lo correspondente documento de **Alta Voluntaria**.



A SÚA ESTADÍA O MÁIS CÓMODA POSIBLE

- Durante a súa estadia, estará baixo o coidado de médicos, enfermeiras e do resto do persoal.
- O seu **médico** facilitaralle **información** sobre a evolución clínica do seu proceso, no lugar e horario establecidos no andar que lle corresponda.
- O persoal de **enfermaría** proporcionarlle os **coidados** necesarios para a súa recuperación. De precisar atención, chame ó timbre colocado na cabeceira da cama.
- Facilitaráselle a **roupa de cama e lencería** (pixama ou camisón).
- A **limpeza** do cuarto realízase a primeira hora da mañá, existindo un servizo de garda as 24 horas.
- A **dieta sempre será a indicada polo seu médico** nas ordes de tratamento, e en relación co seu estado de saúde. Non debe tomar alimentos que estean fóra desta dieta.

Poderá elixi-lo menú da comida e da cea (só se a dieta é normal).

As alerxias alimentarias deben ser comunicadas no momento do ingreso. Se ten algunha dúbida sobre o contido en alerxenos dos alimentos servidos, pode solicitar que lle poñan en contacto coa Unidade de Dietética.

Para maior hixiene e calidade, a comida facilítase en bandexas individuais deseñadas para mante-lo calor.

O horario é aproximadamente:

Almorzo: 08:45-9:00

Comida: 13:00

Merenda: 16:30-17:00

Cea: 20:00

- Se desexa utiliza-lo **televisor**, pode adquirir unha tarxeta nos dispensadores que atopará no andar baixo.
- Dende o cuarto, é posible realizar chamadas de **teléfono** mediante a tarxeta que pode adquirir no andar baixo.
- No caso dos máis pequenos ingresados, existe unha **aula docente** á súa disposición no andar de Pediatría, que está dirixida por unha profesora titulada.
- **No que se refire ás visitas**, non se permitirá a entrada nos hospitais sen a tarxeta de pase, que deberán mostrar no Control de Acceso do centro.

O horario de visitas é de 13:00 a 19:00 como norma xeral.

Lembre que, pola súa propia seguridade, non está permitido o acceso dos nenos ós andares de hospitalización.

RECOMENDACIÓNS XERAIS:

- Os nosos hospitais, como centros promotores da saúde, e según a Normativa vixente, son **espazos** libres de tabaco. Para fumar, as visitas terán que saír non só do edificio, senón fora do recinto hospitalario.
- Tente falar en voz baixa en todo o recinto hospitalario, coa fin de lograr un ambiente agradable para os enfermos.
- Procure ter baixo o volume dos aparatos de radio e TV para facilita-lo adecuado descanso do seu acompañante.
- Para se beneficiar dunha estada máis cómoda e agradable, manteña ordenado e despexado o cuarto.
- Colabore co persoal sanitario mantendo libres as zonas de paso.
- Ó saír da súa habitación, é conveniente que se protexa coa bata, evitando pasear en roupa de cama.
- O centro non se pode responsabilizar do deterioro ou perda dos seus obxectos persoais, polo que é conveniente que os entregue ós seus familiares.

Consentimento informado

Antes de se operar ou de sometelo a determinados estudos, o médico explicarlle de forma clara os riscos e beneficios que a dita proba ou intervención poden entrañar para a súa saúde, e pediralle que acepte de xeito expreso a súa decisión.

Esta información confórmase no documento de **Consentimento Informado**, que deberá asinar unha vez que, voluntariamente, teña tomada a súa decisión.

OUTROS SERVIZOS

Tanto vostede como os seus acompañantes pódense beneficiar doutros servizos:

Puntos de información, nos andares baixos dos Centros.

- **Cafetería**, Hospital Arquitecto Marcide (aberta de 07:30 a 23:00), Hospital Naval (de 08:00 a 22:00).
- **Tenda e quiosco de prensa**, Hospital Arquitecto Marcide, aberto de 07:30 a 21:00.
- **Oficina bancaria**, Hospital Arquitecto Marcide, aberta de luns a venres, de 08:30 a 14:00.
- **Servizo de seguridade**, que se mobilizará cando sexa necesaria a súa actuación.
- **Capela e apoio espiritual**, Hospital Arquitecto Marcide (6ª planta). Hospital Naval (planta 0).
- **Caixeiro automático**, Hospital Arquitecto Marcide.
- No exterior, próximo á porta principal, dispón de servizo público de **autobuses** urbanos e **taxis**.
- Tamén conta con diversos **servizos de hostalería** (bares, restaurantes, cafeterías).