Guía de Acogida al Paciente



Hospital Universitario San Rafael
San Juan de Dios
Madrid



Hospital Universitario San Rafael. Madrid

Última edición: abril 2025

Índice

1. Bienvenida 4

2. Carta de Derechos y Deberes del paciente 5

3. Principios Fundamentales de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios 6

4. ¿Cómo llegar? 7

5. Normas del centro 8

6. El ingreso. Llegada al hospital 9

6.1. Información para el paciente y sus familiares 11

6.2. Su habitación 13

7. Alta hospitalaria 14

8. Cartera de Servicios 15

9. Servicio de Trabajo Social 16

10. Humanización 16

11. Pastoral de la Salud: Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER) 17

12. San Juan de Dios 18



1. Bienvenida

Le damos la bienvenida al Hospital Universitario San Rafael, centro perteneciente a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

Hermanos y profesionales trabajamos para que su estancia le resulte agradable y se sienta como en casa.

Usted es el centro de nuestra actividad. Esta idea estará presente durante su estancia entre nosotros.

La guía que tiene en sus manos pretende orientarle acerca de los servicios y normas de nuestro hospital.

En el vestíbulo principal está situado el Servicio de Información, donde puede consultar los datos que precise sobre los diferentes servicios, trámites administrativos y en general, cualquier duda que le surja relativa al centro.

Al utilizar nuestros servicios, colabora directamente con el sostenimiento de la Obra Social que la Orden Hospitalaria de Juan de Dios realiza en todo el mundo. En este sentido, nuestro centro cuenta con programas que contribuyen a cubrir las necesidades básicas de alimentación, vivienda o vestido a personas vulnerables, al tiempo que realizamos proyectos de cooperación internacional y sensibilización social.

Sus datos personales y profesionales serán incorporados a la herramienta informática IMDH, propiedad de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, Unidad Territorial III, y serán tratados conforme a la normativa legal. Le recordamos que tiene derecho a la consulta y/o modificación de estos, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento General de Protección de Datos, 2016/679 del Parlamento Europeo, que entró en vigor el 25 de mayo de 2018.

Toda la información sobre el centro está disponible en la página web del hospital: www.hospitalsanrafael.es



2. Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Centros Sanitarios

Uno de los ejes fundamentales de nuestro Sistema Sanitario radica en la garantía de los derechos que, en torno al que constitucionalmente reconoce nuestra Carta Magna como principio rector de la política social y económica: el derecho a la protección a la salud (artículo 43), ha supuesto en gran medida la construcción de nuestro actual Sistema Nacional de Salud. La Ley General de Sanidad de 1.986, el Real Decreto 63/1.995 de Ordenación de las Prestaciones del Sistema, la Ley de Ordenación de la Sanidad en la Comunidad de Madrid (LOSCAM) en 2.001, la Ley Orgánica 15/1.999 de Protección de Datos de Carácter Personal o la Ley 41/2.002 reguladora de la Autonomía del Paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, suponen los pilares sobre los que se asienta este marco de garantías, derechos y obligaciones que han ido conformando el actual Ordenamiento Jurídico Sanitario.

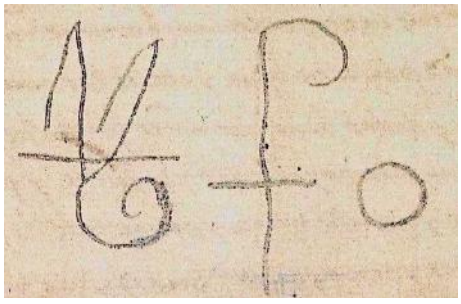


3. Principios Fundamentales de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios

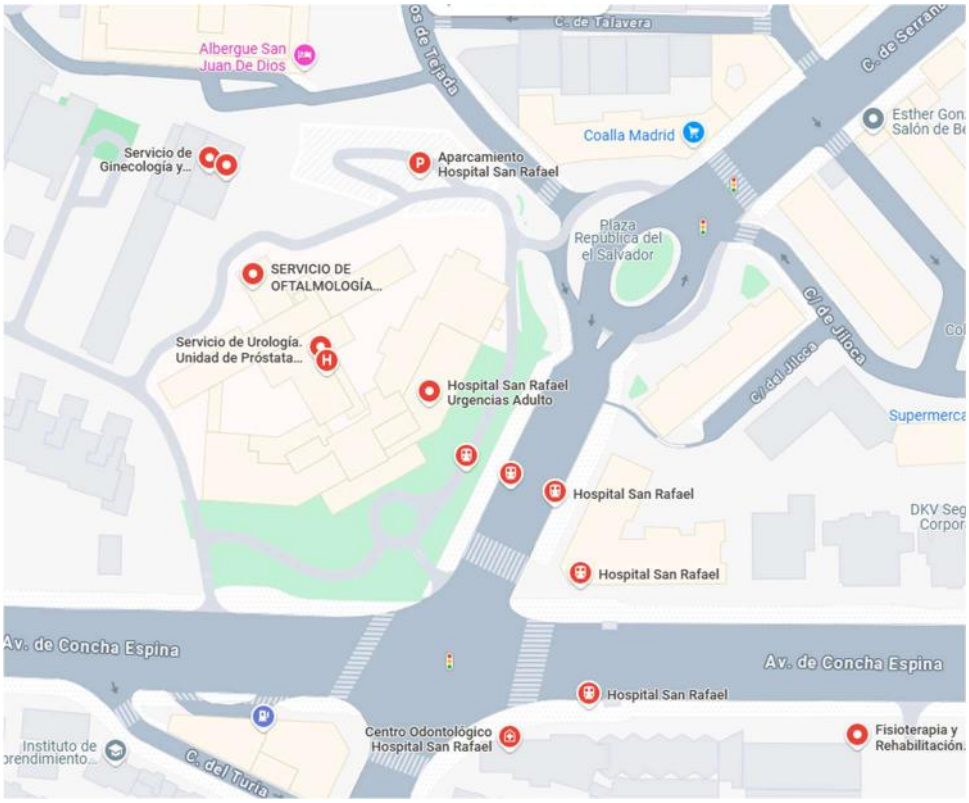
ESTATUTOS GENERALES

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios vive y manifiesta el carisma de la hospitalidad al estilo de San Juan de Dios, fundamentándose en los siguientes principios, que han de ser respetados:

- El centro de interés de cuantos vivimos y trabajamos en el hospital, es la persona asistida.
- Promovemos y defendemos los derechos del enfermo y necesitado, 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 tratamos de que sean respetadas por cuantos se relacionan con la persona asistida.
- Defendemos el derecho a morir con dignidad y a que se respeten y atiendan los justos deseos y necesidades espirituales de quienes están en trance de muerte, sabiendo que la vida humana tiene un término temporal y está llamada a la plenitud en Cristo.
- Respetamos la libertad de conciencia de las personas a quienes asistimos y de nuestros colaboradores, pero exigimos que se acepte y respete la identidad de nuestros centros.
- Valoramos y promovemos las cualidades y la profesionalidad de nuestros colaborado-res, les estimulamos a participar activamente-te en la misión de la Orden y les hacemos partícipes del proceso de decisión de nuestras obras apostólicas, en función de sus capacidades y áreas de responsabilidad.
- Nos oponemos al afán de lucro; por tanto, observamos y exigimos que se respeten las normas económicas justas.



4. ¿Cómo llegar?



Calle Serrano, 199 Chamartín 28016 – Madrid

915649943

915649944

Líneas de Autobús: 7, 43, 51 y 120.

Concha Espina, Colombia y Santiago Bernabéu.

El Hospital también cuenta con aparcamiento público.

Taxi: Frente a la entrada. 913 71 21 31 Teletaxi Madrid.

5. Normas del Centro

Horario de visitas: 8:00 h a 22:00 h

Horario de comidas:

- Desayuno. 8:00 h a 8:30 h
- Almuerzo. 13:30 h a 14:00
- Merienda: 16:15 h a 16:45
- Cena: 20:15 h a 20:45 h

Horario de cafetería:

- Lunes a viernes: 7:30 h a 22:00 h. Los almuerzos se sirven a partir de las 13:30 h a 15:30 h. Hay servicio de comida caliente hasta las 21:40 h.

- Sábados, domingos y festivos: 7:30 h a 21:30 h. Los almuerzos se sirven de 14:00 h a 15:30 h. Hay servicio de comida caliente hasta las 21:00 h. Existen máquinas de vending en las diferentes áreas de hospitalización y en el área de Urgencias.

Horario de misas:

- Lunes a viernes: 19:00 h
- Sábados, domingos y Festivos: 11:00 h



6. El Ingreso. Llegada al Hospital

El ingreso no urgente en nuestro hospital deberá realizarlo en el Servicio de Admisión situado en la planta baja, en el vestíbulo principal.

Cuando vaya a ingresar es importante que aporte la siguiente documentación:

Pacientes pertenecientes al Servicio Madrileño de Salud (SERMAS):

- DNI.
- Tarjeta sanitaria.
- Documentación de la derivación correspondiente



Pacientes pertenecientes a compañías sanitarias:

- DNI.
- Autorización de ingreso.
- Tarjeta de la compañía sanitaria.

El horario del Servicio de Admisión:

- De lunes a viernes: 8:00 h a 21:00 h
- Sábados: 8:00 h a 14:00 h
- Domingos y festivos: Cerrado. Se atiende en admisión urgencias

No olvide traer los consentimientos informados (intervención y anestesia) firmados. Estos documentos son muy importantes ya que son en los que usted indica que está informado de la intervención y anestesia a la que va a someterse en nuestro hospital, y está de acuerdo con ello.

Si ha tramitado usted la autorización de su compañía aseguradora, debe aportarla en el momento del ingreso. No se podrá realizar el ingreso sin autorización.

El día de la intervención:

- Sea Puntual.
- Debe acudir acompañado, siendo recomendable la permanencia de una persona en la habitación. Las personas que acudan pueden estar expuestas a contagios o ser portadores de enfermedades.
- Se le proporcionará la ropa adecuada para el quirófano, pero debe traer las zapatillas de casa. Si lo desea, para los días posteriores a la intervención puede traer su pijama, bata, camisón, etc.
- No olvide traer su medicación habitual, la que toma todos los días.
- Si durante la consulta de preoperatorio el anestesiólogo le recomendó tomar alguna medicación específica para ese día, no olvide hacerlo.

Puede consultar sus dudas con el Departamento de Admisión en:

Telf.: 915649943. Ext: 1565 o 1566

Correo electrónico: hsrmadrid.autorizaciones@sjd.es

- Sería recomendable que facilitara el nombre y los datos de contacto de una persona referente, para tenerla presente en caso de que fuera necesario.
- Además de la información que contiene esta guía, si usted o un familiar ingresa en el Servicio de Pediatría, o en la UCI dispondrá de una guía con información más específica del servicio o unidad en cuestión.
- Si necesita un justificante de acompañante puede solicitarlo en el Servicio de Admisión en horario de 8:00 h a 21:00 h.



6.1. Información para el paciente y sus familiares

- Cuando ingrese le pondrán una pulsera identificativa con sus datos, que debe mantener en una de sus muñecas hasta el momento del alta.
-
- Debe saber que sus datos serán transferidos a la herramienta informática IMDH, donde quedará registrada y custodiada toda la información generada durante su ingreso.
- El hospital será responsable de la custodia y confidencialidad de los datos, cumpliendo con el Reglamento General de Protección de Datos, 2016/679 del Parlamento Europeo, que entró en vigor el 25 de mayo de 2018.
- La Ley Básica reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en materia de información y documentación clínica (Ley 41/2002) indica que todo paciente tiene derecho al consentimiento informado por escrito en los casos de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores y la aplicación de procedimientos que suponen riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente.
- Si usted se encuentra consciente y en pleno uso de sus facultades mentales, puede solicitar que no se informe a ninguna persona sobre su estado de salud o sobre el hecho de estar ingresado en este hospital. Esta medida debe avisarla en el momento que se realice su ingreso.
- Puede solicitar toda la información de su historia clínica. Para ello puede dirigirse al Servicio de Archivo (planta -1 entrada secundaria) o a través del correo electrónico hsrmadrid.archivo@sjd.es, donde le informarán del procedimiento que debe realizar y dónde hacerlo. El horario del Servicio de Documentación Clínica es de 08:00 h a 15:00 h de lunes a viernes.
- Es recomendable que no traiga objetos de valor, en caso de hacerlo le sugerimos que los entregue a su familia y/o acompañante. El hospital no se hace responsable de su deterioro o pérdida.
- Está prohibido fumar dentro y en los alrededores del hospital (Ley 42/2010). De esta manera, contribuye a mantener un espacio libre de humos.
- Se permiten dos acompañantes por paciente en las habitaciones de hospitalización y un acompañante por paciente en las habitaciones de Hospital de Día.
- Por favor, no permanezca en los pasillos del hospital, disponemos de salas de espera. Evite hablar en voz alta para respetar el descanso de pacientes y familiares
- Si es usted paciente y va a desplazarse fuera de su planta, comuníquelo al personal de enfermería.
- Respete el mobiliario de la habitación.

- Procure tener la ventana y puerta de la habitación cerradas, para preservar su intimidad, y para mantener el sistema de climatización del hospital de forma adecuada, preservando el medio ambiente.

- Para mantener la intimidad, llame a la puerta antes de entrar en la habitación.

- Si usted va a ser intervenido, su familia y/o acompañantes deben permanecer en la habitación. El personal asistencial del Área de Reanimación les llamará para darles información.

- Asimismo, en los distintos puntos de admisión y controles de enfermería tiene disponible el Formato oficial de Reclamaciones y Sugerencias de la Comunidad de Madrid.



6.2. Su habitación

- Siga las indicaciones del personal sanitario que le recibirá en su habitación y estará pendiente de su bienestar durante su ingreso.
- Su habitación dispone de un timbre, situado en la cabecera de la cama. Ante cualquier necesidad, haga uso de este para ponerse en contacto con el personal de enfermería, que le atenderá amablemente con la mayor brevedad posible.
- Todas nuestras habitaciones están dotadas de calefacción y aire acondicionado.
- Las habitaciones disponen de televisión, con mando a distancia, excepto las de Hospital de Día. Cuando haga uso de ellas, tenga en cuenta el volumen para no molestar a otras personas.
- Si usted trae aparatos eléctricos, como ordenador o Tablet, el centro no se hará responsable de las averías que pudieran ocasionarse.
- En la zona de hospitalización hay wifi de alta velocidad gratuito, únicamente debe conectarse a la red “Wifi Hospital” y su navegador le redirigirá automáticamente a una página sin necesidad de registrarse.
- Disponemos de habitaciones con aseos adaptados para minusválidos, en el caso de requerir una de ellas, solicítelo al personal de enfermería.
- En todas las habitaciones encontrará las normas del centro que usted debe respetar, así como información sobre el plano de las salidas de emergencias del hospital.



7. Alta Hospitalaria

El alta hospitalaria le será comunicada con suficiente antelación como para que pueda organizar su salida.

El médico responsable de su proceso asistencial y/o la enfermera, le hará entrega del informe clínico y un informe de enfermería (en caso de que este fuera necesario). En estos documentos se le informa sobre el tratamiento y las recomendaciones que debe de seguir en su domicilio (riesgos potenciales de su proceso asistencial, métodos para prevenir posibles infecciones, uso de dispositivos como muletas, andadores, etc.

Antes de marcharse, asegúrese de que se ha informado bien del tratamiento a realizar, de cuándo tiene la siguiente revisión y de todas aquellas dudas que tenga su proceso.

Una vez entregado el informe de alta, le rogamos que recoja sus pertenencias personales y revise la habitación para no olvidar nada e intente dejarla libre, lo antes posible, para garantizar la disponibilidad de esta a la mayor brevedad.

Antes de abandonar el hospital, le animamos a cumplimentar la encuesta de satisfacción que le enviarán vía SMS a las 24 horas de haberse ido de alta.



8. Cartera de Servicios

- 168 camas de hospitalización médico-quirúrgica, pediátrica, obstétrica y paliativos.
- Urgencias de adultos: 2 salas de espera, 7 consultas médicas, 15 Boxes
- de atención en urgencias (10 camas y 5 sillones).
- 9 camas de UCI
- 75 consultas externas
- Urgencias Obstétricas y Ginecológicas
- 10 camas de Hospital de Día
- 2 consultas de Urgencias de Pediatría
- 2 paritorios
- 11 puestos UCIP (5 neonatal y 6 pediátricas)
- 9 quirófanos
- 2 salas de Endoscopias
- 1 sala de Esterilización
- Edificio de Rehabilitación (2.500 m² en Concha Espina)
- Análisis Clínicos
- Anatomía Patológica
- Anestesiología
- Densitómetro
- Ecocardiografía
- Ecografía convencional
- Farmacia
- Mamografía Digital
- Ortopantomografía
- Radiología Convencional
- 2 Resonancia Magnética Nuclear
- TAC (Tomografía axial)
- Servicio de Documentación clínica
- Telemando
- Angiología y Cirugía Vascular
- Atención Temprana
- Cardiología
- Cirugía Cardíaca
- Cirugía General y Digestiva
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Plástica y Reparadora
- Cirugía Refractiva
- Cirugía Torácica
- Cuidados Paliativos
- Dermatología
- Dermatología y Teledermatología
- Endocrinología
- Ginecología
- Genética
- Hematología- Banco de sangre
- Inmunología
- Medicina Interna
- Logopedia
- Nefrología
- Neonatología
- Neumología
- Neurología
- Neurocirugía
- Unidad de accidentes de tráfico
- Neurofisiología
- Unidad de obesidad y cirugía bariátrica
- Oftalmología
- Odontología/ Estomatología
- Oncología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Proctología
- Psicología
- Psiquiatría
- Radiología Intervencionista
- Rehabilitación
- Reumatología
- Traumatología
- Terapia ocupacional
- Unidad de Suelo Pélvico
- Unidad de Tráfico
- Urología
- Valoración del Daño Corporal

9. Servicio de Trabajo Social

En este servicio, ubicado en la primera planta, obtendrá información, entre otras cuestiones, sobre la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia; Voluntades Vitales Anticipadas; Plan Integral de Atención a Inmigrantes; sustitución en la toma de decisiones; Guía de Recursos Sociosanitarios Externos de Apoyo a Enfermos, Familia y Cuidadores; Programa de Voluntariado del centro y prestaciones sociosanitarias.

10. Humanización

La humanización en los cuidados es uno de los principales legados que el fundador de la Orden Hospitalaria, San Juan de Dios, dejó a la misma. Es por ello por lo que el paciente y la persona asistida se convierten en centro de toda nuestra actividad y nos esforzamos para que su atención esté cargada de calidad y calidez.

Todos los proyectos referentes a este ámbito se articulan desde la Comisión de Humanización, un organismo integrado por médicos, enfermeros, terapeutas y personal de administración que funciona de manera transversal al resto de unidades. Desde esta área se promueven y coordinan programas específicos, encuentros, jornadas, publicaciones etc. que permitan difundir y profundizar en el ámbito humanista y de atención integral a la persona.



11. Pastoral de la Salud: Servicio de Atención Espiritual y Religiosa -SAER-

La persona entendida como una unidad: biológica, psíquica, social y espiritual, cuando enferma suele manifestar síntomas no sólo orgánicos, sino también psicosociales y espirituales. Su ritmo de vida cambia bruscamente, su escala de valores se tambalea, su mundo social se desajusta y su sentido de la vida se cuestiona.

Por ello, desde el Área de Pastoral de la Salud de nuestro hospital ponemos a su disposición un Servicio de Atención Espiritual y Religiosa -SAER-, que integran agente de pastoral y capellán, y en el que colaboran otros religiosos y laicos. Todos ellos están dispuestos a cooperar en las situaciones referidas anteriormente, favoreciendo su asistencia integral y cuidando de sus necesidades espirituales y religiosas, siendo siempre respetuosos y considerando otros credos o planteamientos de vida.



12. San Juan de Dios

Juan Ciudad Duarte, San Juan de Dios, nació en Montemoro-Novo, Portugal, en el año 1495. Su niñez y juventud transcurrieron en Oropesa (Toledo). Entre otros, desarrolló los oficios de pastor, soldado y peón de albañil.

Se instala en Granada como librero, donde, el día de San Sebastián, escuchando a San Juan de Ávila mientras predicaba, se quedó hasta tal punto impactado que fue considerado loco, y como tal fue encerrado en el Hospital Real de la ciudad, de donde fue sacado por Juan de Ávila que lo orientó espiritualmente. A partir de ese momento, se dedicó íntegramente al cuidado de los enfermos y los pobres y consiguió abrir su primer hospital, que irá completando con los desvalidos y personas enfermas que encuentra por la ciudad

En las calles de Granada, se hizo conocido al pedir limosna para poder socorrer las necesidades de sus enfermos, bajo el lema:" Haceos bien a vosotros mismos dando limosna a los pobres". Falleció el día 8 de marzo de 1550 a los 55 años.

San Juan de Dios fue pionero en promover una atención integral a los enfermos y necesitados que acogía en el hospital de Granada, más allá del mero cuidado físico, respetando su dignidad y sus derechos fundamentales. Al margen de la hospitalidad y cercanía con la que se acercaba a los más vulnerables, se le reconocen aspectos como la organización de los espacios asistenciales y la clasificación de los pacientes según su edad o la enfermedad que padecían, algo impropio de su tiempo.

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, creada tras su muerte, tiene como ejemplo este modelo asistencial, del que es referente en aspectos como la hospitalidad y la humanización de los cuidados.




+VR
Hospital Universitario San Rafael

Guía de Acogida al Paciente

Hospital Universitario San Rafael
San Juan de Dios
Madrid