



# GUÍA DO USUARIO



Primeiro Hospital  
de Galicia con Selo  
Europeo de Calidade





Centro acreditado pola Consellería de Sanidade da Xunta de Galicia



**Esta guía ofrécelle información que lle pode axudar a sentirse máis cómodo/a durante a súa estancia no hospital. Calquera suxestión que nos faga chegar será ben recibida e tomada en consideración.**

Benvido/a á **Cooperativa Sanitaria de Galicia**, que pon á súa disposición o equipo humano e profesional coa tecnoloxía máis avanzada á súa disposición para axudarlle a mellorar a súa saúde.

### **Acceso ao hospital**

A entrada ao hospital realízase a través da porta principal, dende a que se accede aos diferentes servizos. Se padece algunha minusvalidez pode acceder ao hospital pola porta de Urxencias, na que non existen barreiras que llo impidan.

#### **• Dirección**

C/ Sáenz Díez, nº11  
(32003) Ourense  
España

#### **• Teléfono**

988 37 17 10  
988 37 17 11  
988 37 17 12

#### **• Párking a 30 metros**

C/ Samuel Eiján 11  
C. C. Pontevelle

## **Urxencias**

Se necesita recorrer ao servizo de Urxencias pode acceder co seu vehículo ata a mesma porta. Agradecemos que o tempo de parada sexa o mínimo imprescindible co fin de facilitar o acceso a outros usuarios.





# Acceso ao Hospital

## Información para tramitar o seu ingreso

O ingreso tramitarase por vostede ou polos seus familiares no Servizo de Admisión, situado na entrada principal, facilitando os seus datos persoais coa Tarxeta Sanitaria, DNI ou Pasaporte. Recorde traer con vostede os informes e as probas médicas. Todos os días do ano dende as 8.00 horas ás 22.00 horas.

Recomendámoslle que non traia con vostede obxectos de valor nin diñeiro. En caso de traelos, non debe conservalos no cuarto, posto que o Hospital non se responsabiliza da súa posible desaparición. Existe á súa disposición unha caixa forte para depositar os seus obxectos de valor.

## Información para a súa estancia

Para o seu aseo persoal facilitámoslle un pixama ou camisón e unha toalla. Na habitación dispón dun armario para gardar os seus obxectos persoais. A dieta é parte do seu tratamento e seguirá facilitará a súa recuperación. Comer fóra dos horarios estipulados e do menú establecido polo seu médico/a pode ser prexudicial para a súa saúde. É importante que as súas visitas non lle proporcionen alimentos. Temos a súa disposición información en materia de alergias e intolerancias alimentarias, e pode solicitala o persoal de enfermería.

Para que a súa estancia resulte cómoda, é importante a súa colaboración para manter a orde e a limpeza da habitación. Recorde que no cuarto só pode ter dúas visitas. O paciente poderá estar acompañado por unha persoa durante a noite.

Pode recibir chamadas telefónicas na súa habitación dende as 8.00 horas ás 22.00 horas. Consulte co equipo asistencial o seu pode facer uso dos seus dispositivos móbiles ou ordenadores.

### HORARIO DE COMIDAS:

- 08.30 h. almorzo
- 13.00 h. comida
- 16.30 h. merenda
- 20.00 h. cea

### HORARIO DE VISITAS

#### Pranta

- 12.30 a 22.00 h.

#### UCI

- 13.30 a 14.00 h.
- 16.30 a 17.00 h.
- 20.30 a 21.00 h.



# Ingreso Estancia

## Clínica-Asistencial/Alta

### Información clínica-Estancia

A información sobre a evolución da súa enfermidade é un dos seus dereitos. Vostede deberá decidir se a quere recibir persoalmente ou ben desexa autorizar outra persoa para que a reciba por vostede.

No transcurso da súa estancia pode ser necesaria a realización de probas ou exploracións. O médico/a informarlle da necesidade da súa realización e dos riscos que pode levar consigo. Vostede deberá formalizar por escrito a súa autorización, asinando o documento de consentimento informado que o médico/a lle facilite, para que as probas ou exploracións poidan ser efectuadas. Consulte todas as súas dúbidas para que a información da que dispoña sexa a máis completa e adecuada co obxectivo de tomar a decisión que vostede considere máis oportuna.

### Outros servizos

- Se durante a súa estancia desexa levar a cabo unha reclamación ou unha suxestión, non dubide en dirixirse ao servizo de Atención ao Usuario.
- Vostede dispón dunha caixa de correo ao lado da zona de Admisión no que poderá depositar as súas queixas ou suxestións.
- Se necesita solucionar algún problema de índole social, familiar ou laboral, contacte co Servizo de Atención ao Usuario.
- Se necesita apoio espiritual ou relixioso, non dubide en comunicarllo ao persoal de enfermaría.
- Todos os cuartos dispoñen de servizo WIFI.



# I Ingreso Estancia

## **NO HOSPITAL RECOMENDAMOSLLE**

- Falar en voz baixa.
- Non permanecer nos corredores.
- escoitar a radio ou a televisión a un volume que non moleste aos demais pacientes.
- Preserve o dereito á intimidade dos demais pacientes.

*Recorde recoller as súas pertenzas da habitación.*

## **Unidade de Apoio Psicolóxico**

Cosaga pon a disposición de todos os pacientes, familiares e acompañantes, un servizo de apoio psicolóxico totalmente gratuíto. Se require deste servizo avise ao persoal do equipo asistencial.

## **Servizo de Información de Accidentes de Tráfico**

A Unidade de Xestión de Tráficos de Cosaga encargárase de todos os trámites administrativos e realizará todas as xestións que sexan precisas coa súa compañía de seguros para que vostede só teña que preocuparse da súa recuperación.

[gestiontraficos@cosaga.com](mailto:gestiontraficos@cosaga.com)

## **Información para o alta**

- A alta seralle comunicada polo seu médico/a para que vostede poida avisar os seus familiares ou acompañantes.
- Deberá deixar libre o cuarto antes das 12.00 horas.
- O día da alta médica recibirá un informe de todo o seu proceso e do tratamento e cuidados que precisa.
- Recorde que debe facilitar unha copia do informe ao seu médico/a de cabeceira e/ou ao seu enfermeiro.



## Dereitos e deberes dos cidadáns no sistema sanitario de Galicia

### Dereitos sanitarios

Os titulares do dereito á protección da saúde e á asistencia sanitaria gozarán dos dereitos sanitarios que se recollen neste capítulo, sen prexuízo da aplicación e do recoñecemento dos definidos na Lei 14/1986, xeneral de Sanidade, así como noutras leis sanitarias do ámbito estatal que sexan aplicables.

### Dereitos relacionados coa autonomía de decisión:

- **Dereito a que se solicite consentimento informado** nos termos establecidos na Lei 3/2001 de maio, e na Lei 3/2005, do 7 de marzo, de modificación da anterior. Entenderase por consentimento informado o prestado libre e voluntariamente pola persoa afectada para toda actuación no ámbito da súa saúde e así que, despois de recibir a informa-

ción axeitada, valorase as opcións propias do caso. O consentimento será verbal, por regra xeral, e prestarase por escrito nos casos de intervencións cirúrxicas, procedemento diagnósticos e terapéuticos invasores e, en xeral, na aplicación de procedementos que supoñan riscos ou inconvenientes de notoria e previsible repercusión negativa sobre a saúde do paciente.

- **Dereito á libre elección entre as opcións que lle presente o responsable médico do seu caso** e a rexeitar o tratamento, agás nos casos sinalados nesta e outras leis, e para iso deberá solicitar e asinar a alta voluntaria. De non o facer así, corresponderalle darlle a alta á dirección do centro. Todo isto sen prexuízo do cal o paciente pode recibir outros tratamentos alternativos, curativos ou paliativos e sanitarios.



## D Dereitos e Deberes Sanitarios

### Dereitos relacionados coa documentación sanitaria

- **Dereito do paciente a que quede constancia por escrito** ou en soporte técnico axeitado de todo o seu proceso e que ao rematar o episodio asistencial se lle entregue o informe da alta hospitalaria, de interconsulta de atención especializada e de urxencias.
- **Dereito a acceder á súa historia clínica e a obter os informes e os resultados das exploracións** que sobre o seu estado de saúde ou enfermidade se inclúan nela, así como unha copia dos devanditos documentos, de acordo coa Lei 3/2001, do 28 de maio, do consentimento informado e da historia clínica dos pacientes, e nas disposicións concordantes.
- **Dereito a que se lle faciliten os informes** ou as certificacións acreditativas do seu estado de saúde.

### Dereitos relacionados coas suxestións e reclamacións

- **Dereito a empregar os procedementos áxiles e efectivos** das suxestións e reclamacións, así como a recibir resposta por escrito nos prazos establecidos normativamente.

### Dereitos relacionados coa integridade e a intimidade da persoa

- **Dereito á integridade física e psíquica.**
- **Dereito ao máximo respecto posible da intimidade da persoa**, en todos os centros, servizos e establecementos sometidos a esta lei, na prestación de actividades sanitarias tales como exploracións, coidados ou actividades de hixiene.



# D Dereitos e Deberes Sanitarios

## Dereitos relacionados coa confidencialidade e a información

- **Dereito á confidencialidade sobre o seu estado de saúde**, dos seus datos referidos a crenzas, relixión, ideoloxía, vida sexual, orixe racial ou étnica, malos tratos e outros datos especialmente protexidos. En todo caso, o grao de confidencialidade, entendido como a identificación do destinatario e o contido da información que se pode subministrar, será decidido polo paciente, agás nos casos nos que legalmente se prevexa o deber de información. Os datos persoais someteranse ao réxime de protección establecido na Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, da protección de datos de carácter persoal.
- **Dereito a coñecer, con motivo de calquera actuación no ámbito da súa saúde, toda a información dispoñible sobre este**, agás nos supostos marcados pola lei. A información, como regra xeral, proporcionarase verbalmente, da que se deixará constancia na historia clínica e comprenderá, como mínimo, a finalidade e a natureza de cada intervención, os seus riscos e as súas consecuencias. A información clínica será verdadeira e comunicárselle ao paciente de forma comprensible e adecuada ás súas necesidades como axuda para tomar decisións de acordo coa súa propia e libre vontade.
- **Dereito a renunciar a recibir información.**
- **Dereito a coñecer a carteira de servizos** como marco de compromiso entre o centro sanitario e os seus usuarios e usuarias.

## Deberes sanitarios

- **Cumprir as prescricións xerais de natureza sanitaria** comúns a toda a poboación, así como as específicas determinadas polos servizos sanitarios.
- **Coidar as instalacións** e colaborar no mantemento da habitabilidade das instalacións sanitarias.
- **Usar axeitadamente os recursos**, os servizos e as prestacións ofrecidas polo sistema sanitario.

- **Manter a debida observancia das normas establecidas en cada centro.**
- **Asinar os documentos de alta voluntaria cando non desexe a continuidade do tratamento** que se lle dispensa. Non obstante, o feito de non o aceptar non determinará a alta inmediata cando existan outros tratamentos alternativos, curativos ou paliativos e o paciente desexe recibilos. Neste último caso, tal situación deberá quedar debidamente documentada despois da información correspondente.
- **Facilitar información veraz dos datos de filiación**, identificación e do estado de saúde que sexan necesarios no seu proceso asistencial.
- **Aceptar a alta médica cando se remate o seu proceso asistencial**, cando se comprobe que a situación clínica do paciente non melloraría prolongando a súa estanza ou cando a complexidade do proceso aconselle o seu traslado a un centro de referencia.







# Consultas Externas

Carteira de servizos

Alergoloxía

---

Cardioloxía

---

Cirurxía xeral

---

Cirurxía Maxilofacial

---

Cirurxía pediátrica

---

Cirurxía plástica

---

Cirurxía vascular

---

Dermatoloxía

---

Dietética e nutrición

---

Dixestivo

---

Endocrinoloxía

---

Fisioterapia

---

Xinecoloxía

---

Hematoloxía

---

Medicina interna

---

Pneumoloxía

---

Neuroloxía

---

Neurocirurxía

---

Odontoloxía

---

Oftalmoloxía

---

Oncoloxía clínica

---

Otorrinolaringoloxía

---

Pediatría

---

Podoloxía

---

Psicoloxía

---

Psiquiatría

---

Rehabilitación

---

Traumatoloxía

---

Uroloxía

---





# Unidades Asistenciais

Carteira de servizos

Servizo de Urgencias

---

Unidade de Coidados Intensivos

---

Unidade de Hospitalización

---

Unidade de Cirurxía Ambulatoria

---

Unidade de Cirurxía Maxilofacial

---

Unidade da Dor

---

Unidade de Endoscopia Dixestiva

---

Unidade Cardiovascular

---

Unidade de Neurofisioloxía

---

Unidade de Fisioterapia

---

Unidade de Recoñecementos Médicos

---

Unidade de Apoio Psicológico

---

Fisioloxía do Exercicio

---

Farmacia Hospitalaria

---

Laboratorio de Análises Clínicas

---

Laboratorio de Anatomía Patolóxica

---

**Servizo de Diagnóstico por imaxe:**

---

Resonancia Magnética; aberta e pechada

---

Tomografía Axial Computerizada (TAC) Escáner

---

Radioloxía Xeral Dixitalizada

---

Ortopantomografía

---

Mamografía dixital

---

Ecografía (Doppler-cor)

---



# Instalacións

---

## **Policlínico Santa Cristina**

C/ Saénz Díez 3  
Tlfno: 988 21 02 79

---

## **Policlínico Santa Teresa**

C/ Saénz Díez 11  
Tlfno: 988 37 17 10 / 11 / 12

---

## **Policlínico Saénz Díez**

C/ Saénz Díez 33  
Tlfno: 988 37 16 82 / 83

---

## **Oficinas Centrais**

C/ Saénz Díez 9  
Tlfno: 988 37 17 10 / 11 / 12

---

## **Scanner Ourense**

C/ Saénz Díez 11  
Tlfno: 988 21 29 87  
988 37 17 10 / 11 / 12

---

Nº Rexistro Sanitario: C-32-000118

---



Policlínico Santa Cristina

Policlínico Santa Teresa

Policlínico Saénz Díez

Oficinas Centrais