

COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE SORIA (CAUSO)

Guía de acogida para pacientes hospitalizados y acompañantes



Hospital Santa Bárbara

Paseo de
Santa Bárbara, s/n
42005 SORIA



Hospital Virgen del Mirón

Carretera de
Logroño, s/n
42005 SORIA



Tu salud, nuestro propósito



Edición y revisión: Complejo Asistencial Universitario de Soria (CAUSO)
Enero 2026

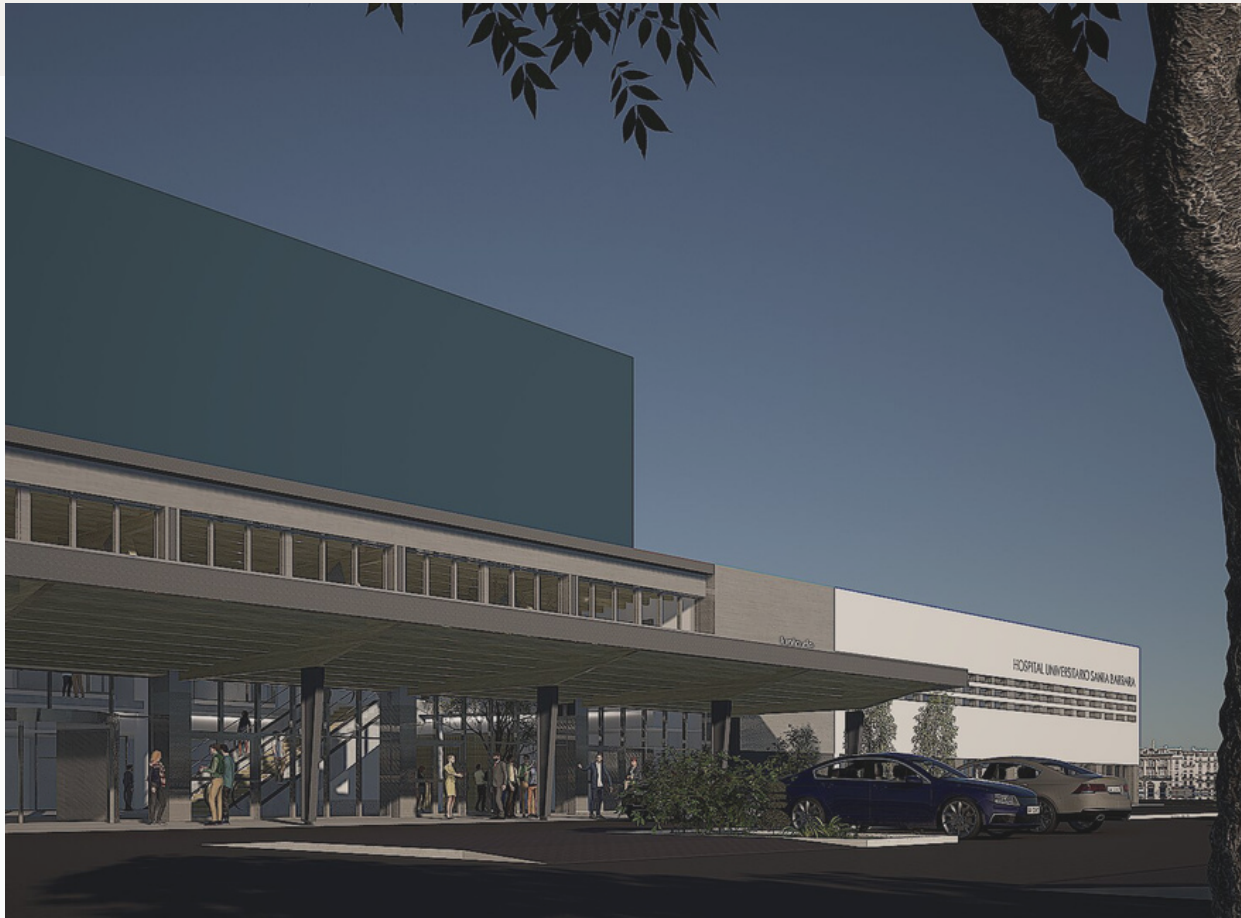


Índice



1. Saludo y bienvenida	1
2. Misión, visión y valores de la organización	2
3. Información general	3
4. Área administrativa	3
4.1. Servicio de Admisión y Documentación Clínica	3
4.2. Documentación necesaria	4
4.3. Procedimientos de ingreso	4
5. Área Asistencial	5
5.1. Consentimiento informado	5
5.2. Información asistencial y clínica	6
5.3. Estancia en hospitalización	6
5.4. Alta hospitalaria	6
5.5. Alta voluntaria	7
6. Área de convivencia y confort	7
6.1. Alojamiento y limpieza	7
6.2. Descanso	7
6.3. Visitas	8
6.4. Alimentación	8
6.5. Aseo	9
7. Área de Información, Atención al Usuario y Humanización	9
7.1. Acogida y orientación	9
7.2. Servicio de Información y Atención al Usuario	10
7.3. Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos	11
7.4. Servicios complementarios	12
7.5. Comité de Ética Asistencial	13
7.6. Asociaciones de pacientes	14
7.7. Instrucciones previas	14
7.8. Derecho a una segunda opinión médica	15
8. Derechos y deberes de los pacientes	15
9. Referencias legales	22
10. Otra información adicional	23

1. Saludo y bienvenida



En el Complejo Asistencial Universitario de Soria (CAUSO) somos conscientes de lo que supone para una familia cualquier ingreso hospitalario. Por ello, trabajamos para ofrecerle una atención personalizada, integral y humanizada, garantizando la calidad y la seguridad durante toda su estancia.

Todo el personal que forma parte de cualquier servicio del CAUSO se encuentra a su disposición para contribuir a su recuperación, con el fin de pueda incorporarse cuanto antes y en condiciones a su entorno habitual.

Con esta guía pretendemos orientarle sobre aspectos organizativos, sus derechos y servicios disponibles en su estancia en cualquiera de los dos hospitales que conforman la estructura del CAUSO.

En nuestra organización todos los profesionales están comprometidos con cumplir y desempeñar su labor siguiendo una línea común: Tu salud, nuestro propósito.

Bienvenidos al Complejo Asistencial Universitario de Soria, donde trabajamos para ofrecerle el mejor servicio posible.

2. Misión, visión y valores del CAUSO

El Complejo Asistencial Universitario de Soria (CAUSO) forma parte de una estructura mayor que es la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria (GASSO), la cual es responsable de la planificación, organización, provisión y evaluación de los servicios sanitarios públicos en el Área de Salud de Soria, que coincide geográficamente con la provincia. Esta actividad abarca la Atención Primaria, Hospitalaria y actividad concertada, garantizando la cobertura universal según los principios establecidos en el Real Decreto-Ley 7/2018 sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud.

En su planificación estratégica, la GASSO tiene reconocida la **Misión, Visión y Valores** en el ejercicio de sus funciones sanitarias encomendadas:



Misión

Atender de manera global y coordinada las necesidades sanitarias de la población de la provincia de Soria, cuidando de su salud con profesionalidad y empatía, manteniendo nuestro compromiso con la formación de futuros profesionales y promocionando la innovación y actividad investigadora.



Visión

La GASSO aspira a ser líder por:

- La excelencia de sus profesionales y resultados, orientada a la mejora continua.
- La calidad de la asistencia y su aportación científica y docente.
- La sostenibilidad y perdurabilidad en el tiempo.



Valores

En cuanto a los valores son aquellos que deben guiar a la organización en los próximos años y se reconocen los siguientes: profesionalidad, responsabilidad, trabajo en equipo, transparencia, mejora continua, equidad, innovación, integración asistencial orientada al paciente y su entorno, empatía, comunicación, motivación y compromiso.

3. Información general

El CAUSO lo integran los hospitales Santa Bárbara y Virgen del Mirón, donde se prestan servicios de hospitalización, urgencias, consultas externas, quirúrgicos, hospitales de día, diagnóstico por imagen, laboratorio, salud mental y rehabilitación.

El **área de hospitalización** del CAUSO consta de 302 camas hospitalarias correspondientes a las especialidades médicas de Cardiología, Cirugía General y Digestivo, Geriatria, Ginecología y Obstetricia, Digestivo, Hematología, Medicina Interna, Neumología, Neurología, Oftalmología, Oncología Médica, Otorrinolaringología, Pediatría, Psiquiatría, Traumatología, Urología, Cuidados Paliativos y Unidad de Cuidados Intensivos.

Las camas y especialidades se distribuyen en **13 unidades de hospitalización**, gestionadas por personal de enfermería. Es a este personal a quien deberán dirigirse para resolver cualquier duda o problema de carácter clínico, organizativo o de servicios.

La distribución por **plantas** se actualizará tras la finalización de las obras del Hospital Universitario Santa Bárbara, prevista para el primer trimestre de 2026.

4. Área administrativa

4.1. Servicio de Admisión y Documentación Clínica

El Servicio de Admisión y Documentación Clínica es el encargado de **gestionar su ingreso en el hospital**, asegurando que toda la documentación esté completa y correcta. Este servicio garantiza que el proceso administrativo se realice de manera ágil y eficaz para que pueda acceder a la atención médica sin demoras.

Durante el ingreso, se le solicitarán datos personales, su tarjeta sanitaria, y D.N.I. Se ofrecerá información sobre los servicios del hospital y las áreas en las que podrá recibir atención. Asimismo, se le facilitará le darán una pulsera identificativa en la que consta su nombre, apellidos y número de historia clínica. Compruebe que todos los datos son correctos ya que es su identificador en el hospital.

Durante el ingreso también le solicitaremos varias veces su nombre y datos identificativos. Colabore para evitar errores.

En el momento del ingreso y durante su esta

estancia, el hospital le solicitará una serie de datos, tanto administrativos como médicos, que se tratarán a través de diferentes procesos informáticos, según la normativa vigente.

La información que nos facilite será tratada de forma confidencial. Solo accederán a la misma el personal autorizado en relación con su proceso asistencial, estando obligados al deber de secreto. De acuerdo con la política de confidencialidad y Protección de Datos la información sobre pacientes ingresados solo se facilitará previo consentimiento expreso del interesado o de sus representantes.

Por ello, en sus distintos puntos de información, el hospital no informará del número de habitación en la que se encuentra ingresado en el entro. Usted podrá comunicarlo a las personas que considere oportuno pero no es una información que desde el hospital se facilite a cualquier persona ni familiar que la solicite.

4.2.Documentación necesaria

Para su ingreso es **imprescindible** presentar:

- Documento Nacional de Identidad (DNI) o equivalente.
- Tarjeta Sanitaria pública o privada.
- En caso de menores o tutelados, documentos legales de representación.

Esta documentación garantiza la correcta identificación, acceso a su historial y facilita la planificación clínica y administrativa de su hospitalización.

4.3.Procedimientos de ingreso

Existen dos tipos principales de ingreso hospitalario:

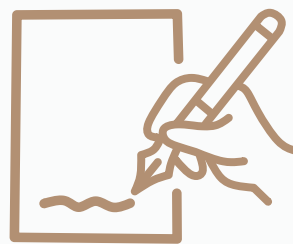
- **Ingreso programado:** cuando la hospitalización es planificada con anticipación para intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas o tratamientos específicos.
- **Ingreso urgente:** por situaciones médicas inesperadas que requieren atención inmediata.

Una vez formalizado el ingreso, se le asignará una cama según sus necesidades clínicas. Asimismo, se le indicará el área o unidad correspondiente y se le brindará información inicial sobre la estancia. Posteriormente, se le acompañará a la planta y habitación asignada, donde el personal de enfermería le aclarará cualquier duda que pueda tener.

Al ingresar en el hospital, usted queda bajo el cuidado del personal de este centro, por lo que deberá atender sus indicaciones, al objeto de conseguir una recuperación lo más rápida y efectiva posible. No tome ningún medicamento que no se le haya suministrado o prescrito en el hospital aquí sin consultarlo antes con su médico o con el personal de enfermería.

Para garantizar una atención segura, comunique a su médico y enfermera si sigue algún tratamiento habitual y si presenta alguna alergia, intolerancia o cualquier otro problema que haya experimentado con medicamentos, alimentos u otros productos.

5. Área asistencial



5.1. Consentimiento informado

Toda actuación en el ámbito de la salud necesita que usted preste su **consentimiento**, y este debe ser **libre** y **voluntario**, una vez que ha recibido toda la información necesaria de su proceso clínico y haya valorado las diferentes alternativas.

El consentimiento será verbal como regla general, salvo en las siguientes circunstancias que deberá recabarse por escrito:

- **Intervenciones quirúrgicas.**
- **Procedimientos diagnósticos.**
- **y terapéuticos invasores.**
- **Cualquier procedimiento que suponen riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre su salud.**

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar un tratamiento y a que se respeten sus decisiones. En caso de pacientes menores de 16 años (el consentimiento lo darán los padres pero previamente se escuchará la opinión del menor, según el artículo 9 de la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor) o incapacitados legalmente, el consentimiento será otorgado por sus representantes legales. En el caso de que el

paciente no sea capaz de tomar decisiones, a criterio del médico responsable de la asistencia, o su estado físico o psíquico no le permita hacerse cargo de su situación o si carece de representante legal, el consentimiento lo prestarán las personas vinculadas a él por razones familiares o de hecho.

En cualquier momento, usted puede revocar por escrito el consentimiento prestado anteriormente.

La ley también contempla que el paciente puede renunciar al derecho de recibir información. Los profesionales sanitarios respetarán su voluntad de no ser informado, si bien solicitarán su consentimiento para las intervenciones o procedimientos sanitarios que lo requieran. Dicha renuncia debe constar por escrito.

En caso de riesgo inmediato y grave para la integridad física o psíquica del enfermo o para la salud pública, y no sea posible conseguir su consentimiento, de manera extraordinaria los profesionales sanitarios podrán llevar a cabo las actuaciones clínicas indispensables.



Puede consultar toda la información:

www.saludcastillayleon.es/es/derechos-deberes/derechos-paciente/derechos-relativos-toma-decisiones-salud

5.2. Información asistencial y clínica

El personal sanitario se compromete a informarle regularmente y de forma clara sobre su diagnóstico, evolución y tratamiento. Esta información será confidencial, le será facilitada a usted y a las personas que nos indique y autorice garantizando la protección de sus datos, de acuerdo a la normativa vigente en materia de información y documentación clínica. En el caso de que el paciente sea menor de edad o no disponga de la capacidad de decidir, la información clínica será facilitada a los padres o tutores legales.

Usted podrá realizar preguntas, expresar dudas y participar en las decisiones sobre su atención. La comunicación abierta y el respeto mutuo son fundamentales para una atención de calidad.

NO se dará información por teléfono de ningún paciente.

5.3. Estancia en hospitalización



Durante su estancia, el hospital garantizará condiciones de seguridad, higiene y confort para su recuperación. Se le asignará un equipo multidisciplinar responsable de su cuidado, que incluirá personal médico, de enfermería y otros profesionales.

Utilice el timbre situado en la habitación bajo la cabecera de la cama para avisar al personal de enfermería. Con la mayor brevedad acudirán a su llamada. Para un correcto funcionamiento de la unidad conviene que esté siempre localizado. Si por algún motivo necesitara ausentarse de la planta, comuníquese al personal de enfermería.

En las primeras horas de la mañana empiezan las actividades en la planta: control

de temperatura, pulso, tensión arterial, etc. Puede que le extraigan sangre para análisis también en estas primeras horas.

Las principales actividades médicas y de enfermería se realizan por la mañana. Por ello, y con el fin de facilitar su labor, evite el trasiego por los pasillos.

Mientras se efectúen estas actividades sanitarias, las visitas deberán abandonar la habitación para preservar la intimidad y confidencialidad suya o de su compañero.

El personal llevará identificación visible para facilitar su reconocimiento. Se adjunta en **Anexo 1** un listado con la banda identificativa de las principales categorías profesionales que van a acompañarle durante su estancia hospitalaria.

Se respetará su intimidad y confidencialidad en todo momento, y se le proporcionará apoyo psicosocial si es necesario.

5.4. Alta hospitalaria

El alta se planifica de manera conjunta entre el equipo sanitario, el paciente y su familia o cuidador principal, para garantizar continuidad asistencial en el domicilio o en otros recursos sanitarios. En el momento del alta, se le entregará toda la documentación necesaria, incluyendo informes clínicos, pautas de tratamiento y citas de seguimiento en caso necesario.

El personal de enfermería le informará sobre los cuidados que debe seguir realizando en su domicilio. Se le entregará el informe de alta de enfermería detallando los cuidados que precise. Pregunte al personal médico y de enfermería cualquier duda que tenga antes de abandonar el hospital.

También se facilitará información sobre recursos sociales o asistenciales que pueda necesitar tras la hospitalización, estando a su disposición el Servicio de Trabajo Social propio de la GASSO.



Con el único fin de facilitar el ingreso de otros pacientes, el abandono de la habitación deberá producirse en el momento que disponga de todo lo necesario y si es posible antes de las 13:30 horas.

En caso de precisar transporte en ambulancia, se solicitará dicho servicio si existe indicación facultativa.

En caso de no aceptar el alta médica, la dirección del centro, previa comprobación del informe clínico correspondiente, oirá al paciente y, si persiste su negativa, lo pondrá en conocimiento del juez para que confirme o revoque la decisión.

5.5. Alta voluntaria

Usted tiene derecho a solicitar el alta voluntaria (en contra del criterio médico) en cualquier momento, tras recibir información completa sobre los riesgos y consecuencias de esta decisión. Para ello, deberá firmar el documento correspondiente, y el equipo médico recogerá este hecho en su historia clínica para que quede constancia de esta circunstancia.

El **hospital no se responsabilizará** de las posibles consecuencias que se deriven de su decisión, teniendo derecho a un informe donde conste la asistencia sanitaria prestada hasta el día en que solicite el alta voluntaria.

En el caso de que se trate de un menor de edad o incapacitado legalmente, si el facultativo considerase que la decisión de los tutores legales puede poner en peligro la vida del paciente, se dará traslado al Juez para su conocimiento y resolución.

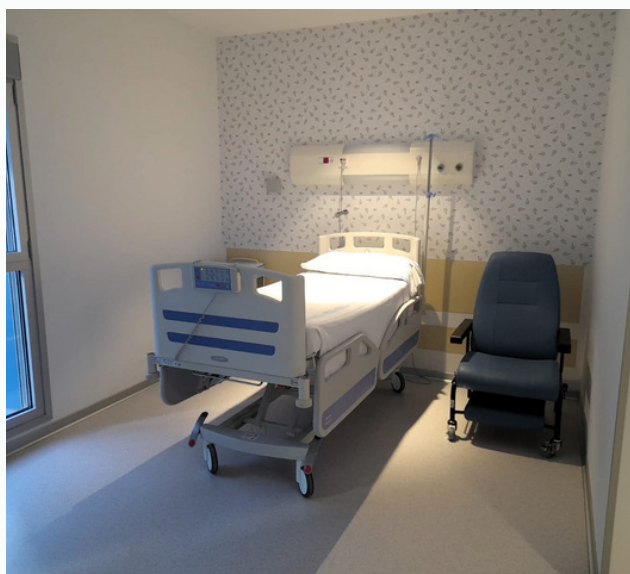
6. Área de convivencia y confort

6.1. Alojamiento y limpieza

- El hospital le facilitará la ropa necesaria durante su estancia.
- La limpieza de la habitación se realiza diariamente.
- Es importante su colaboración para mantener la habitación limpia y ordenada.
- Con el fin de preservar la salud y seguridad de los pacientes junto con el control de infecciones no está permitido la introducción de adornos florales en las habitaciones.



6.2. Descanso



El hospital velará porque los pacientes gocen de unas condiciones adecuadas para garantizar su descanso, especialmente en horario nocturno. El **proyecto SueñÓN** surge como respuesta a esta necesidad favoreciendo un entorno asistencial que promueva el descanso y el sueño reparador de las personas hospitalizadas, garantizando una atención sanitaria centrada en la persona, humanizada, segura y de calidad.

Le agradeceríamos que contribuyese a conseguir esto evitando ruidos excesivos que puedan perturbar el descanso de su compañero de habitación.

Asimismo, se le recuerda que debe hacer un uso responsable de los teléfonos móviles, tablets u otro tipo de dispositivos.

6.3. Visitas

Siempre que no exista contraindicación (clínica o epidemiológica) por parte de los profesionales sanitarios, podrá estar **acompañado por una persona designada por usted**. El personal sanitario le indicará en qué momento su acompañante deberá permanecer fuera de la habitación de manera temporal o de forma definitiva si ha finalizado el horario de visita.

Una gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana. Por favor colabore con nosotros para reducir las visitas durante este periodo de tiempo.

Como norma general, usted y sus acompañantes deberán estar en la habitación o zonas habilitadas para el descanso, evitando permanecer en los pasillos. Por su bienestar y del resto de pacientes, recuerde que las visitas numerosas, demasiado largas o frecuentes, pueden cansarle o molestarle a usted y a otros pacientes.

En caso de que alguno de sus familiares padezca algún proceso infeccioso, indíquelo que restrinja las visitas por los posibles contagios tanto a usted como a otros enfermos ingresados.



- Con carácter general y como medida preventiva y salvaguarda de su salud, **no es aconsejable que los niños menores de 12 años** permanezcan en las áreas de hospitalización dado que son más susceptibles que los adultos a adquirir infecciones en este entorno y pueden resultar más vulnerables a los riesgos propios del medio hospitalario.



- Salvo el acompañante permanente designado por usted, el resto de visitas deben abandonar la habitación como máximo a las **21.00 horas**.



6.4. Alimentación

El hospital le proporcionará una alimentación adecuada a su situación clínica. Durante el ingreso no debe consumir alimentos ni bebidas que no estén incluidas en su dieta.

El hospital tiene opciones de menú adaptados a su necesidad asistencial, valorada por personal de la Unidad de Dietética.

Si usted requiere algún tipo de restricción en su dieta por sus hábitos personales, puede comunicarlo al personal de enfermería para que valore la posibilidad de tenerla en cuenta.

Los **horarios aproximados** de las distintas ingestas son los siguientes:

Horarios



9:00
DESAYUNO



12:45
COMIDA



17:00
MERIENDA



19:45
CENA



23:00
RECENA

6.5. Aseo

Siempre que su situación no le permita realizarse el aseo diario, los **profesionales de enfermería** le ayudarán en esta tarea.

Durante el aseo, si usted así lo desea, su acompañante podrá permanecer en la habitación y ser entrenado en los cuidados de la higiene.

Por su seguridad, usted y sus acompañantes recuerden lavarse las manos frecuentemente,

siempre antes y después de cada comida, después de utilizar el inodoro y tras realizar las labores de higiene.

Recuerde cepillarse los dientes después de cada comida. La higiene bucal contribuye al mantenimiento de su salud.

Informe a sus familiares que los aseos de las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes.

7. Área de información, Atención al Usuario y Humanización

7.1. Acogida y orientación

Desde su llegada al hospital, contará con personal especializado que le brindará una atención cercana y orientación sobre los servicios disponibles, derechos y normas, para que su estancia sea lo más confortable y segura posible.



7.2. Servicio de Información y Atención al Usuario



El Servicio de Atención al Usuario Se encuentra situado en la primera planta del Hospital Universitario Santa Bárbara.



Atención presencial a los usuarios en horario de 9-14h de lunes a viernes, además de atención telefónica o a través del correo electrónico del servicio:

atepac.hsor@saludcastillayleon.es

El Servicio de Atención al Usuario es una instancia dedicada a **escuchar, comprender y resolver** las inquietudes, reclamaciones y sugerencias de quienes utilizan los servicios sanitarios. Su labor va más allá de simplemente recibir quejas; es un espacio donde se construye la mejora continua y se promueve la calidad en la atención médica.

Este servicio está a su disposición para ayudarle en la resolución de las necesidades o problemas que a usted se le planteen; atenderá sus consultas, velará por sus derechos y le ofrecerá el apoyo que usted necesite. Asimismo, le podrá informar sobre el funcionamiento de los diferentes servicios en horario de mañana de lunes a viernes. Sus comentarios serán valorados y analizados para la mejora continua de nuestros servicios.

En este servicio, además, podrá solicitar copia de su historia clínica, siempre en cumplimiento con la normativa vigente, digitalizar informes externos, solicitar una segunda opinión médica, recepción y entrega muestras de Anatomía Patológica, tramitación de propuestas de derivación a otros centros hospitalarios, tramitación de pruebas solicitadas desde otros para realizarlas en nuestro hospital y gestión de transporte sanitario de pacientes ingresados.

7.3. Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos

Todas las personas tienen derecho a utilizar los procedimientos de reclamaciones y sugerencias así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito. Estas son una **comunicación formal** mediante la cual un paciente o su representante manifiestan una disconformidad con sus derechos asistenciales o una deficiencia en la atención recibida, pueden ser de dos tipos:

- **Reclamación:** es la manifestación que el usuario realiza sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones análogas relativas a los centros, servicios y establecimientos.
- **Sugerencia:** toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora del grado de cumplimiento y observación de los derechos y deberes de los usuarios, del funcionamiento, organización y estructura de los centros, servicios o establecimientos, del cuidado y atención a los usuarios y en general, de cualquier otra medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas en su relación con los centros o servicios.

Si la presentación se realiza presencialmente se le entregará como resguardo al usuario la hoja amarilla de la reclamación sellada o en su defecto copia de la misma.

Una vez recibida la reclamación o sugerencia en el centro, se solicitarán los informes oportunos y se realizarán las actuaciones precisas a la vista de cuyos resultados se elaborará y remitirá al usuario la contestación.

El plazo para comunicarle su contestación **no excederá de treinta días naturales** contados a partir del día siguiente al de la entrada de las mismas en el centro. En el caso de no recibirse contestación en plazo, o

no estimarse satisfactoria la contestación recibida, se podrá reproducir la reclamación o sugerencia ante esta Gerencia como una reclamación de Segunda Instancia. Contra la contestación de las reclamaciones o sugerencias no se admitirá recurso alguno, sin perjuicio de la posibilidad de reproducirlas ante otras instancias.

Las quejas formuladas, no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que consideren interesados en el procedimiento.

En cuanto a la presentación de escritos de agradecimiento, si usted desea presentar un reconocimiento relación a la asistencia recibida por parte del personal de nuestros centros, puede presentarlo en el Servicio de Atención al Paciente en dónde se le dará curso y se comunicará a los profesionales.

Canales



Las reclamaciones y sugerencias pueden presentarse a través de múltiples vías en las dependencias de nuestro hospital, como son el Servicio de Atención al Paciente y el Servicio Admisión de Urgencias.

También a través del Portal de Salud de Castilla y León:

reclamacionesysugerencias.saludcastillayleon.es/RESU/

7.4. Servicios complementarios

Además de la atención clínica, el hospital ofrece **servicios complementarios** para su bienestar, tales como:



Trabajo social: asesoramiento y apoyo en temas sociales, económicos y familiares. Es importante que las personas que necesiten este servicio, ya sea desde el momento del ingreso, o cuando surjan circunstancias que motiven la necesidad de intervención, contacten lo antes posible con la unidad de Trabajo Social, directamente o comunicándolo a su médico o enfermera.



Voluntariado y apoyo emocional: acompañamiento y soporte psicológico durante su estancia que se considere por los facultativos. Desarrollan diferentes actividades en los hospitales para mejorar la estancia de pacientes, acompañantes y allegados.



Programas de educación para la salud: para pacientes y familiares, fomentando el autocuidado y la prevención.



Existe un **servicio de asistencia religiosa** que usted podrá solicitar a través del personal de enfermería de su unidad. También diferentes profesionales y voluntarios componen la Pastoral de Salud colaborando en diferentes tareas con la intención de ayudar, acompañar, facilitar la asistencia a las celebraciones religiosas o distribución de la Comunión, a disposición de pacientes y familiares.



Hay, además, sendas **capillas**, una en la planta primera del Hospital Santa Bárbara y otra en la cuarta planta del Hospital Virgen del Mirón.



Dos **cafeterías**, una situada en la planta baja del Hospital Santa Bárbara y otra en el Hospital Virgen del Mirón.



Servicio de interpretación telefónica simultánea y **traducción** de documentos para facilitar la comunicación en la asistencia sanitaria a los pacientes que no hablen castellano.



7.5. Comité de Ética Asistencial

Los Comités de Ética Asistencial están formados por un número mínimo de siete miembros, a ser posible con formación y experiencia en materia de bioética, entre los cuales deberán figurar: personal facultativo, personal sanitario no facultativo, personal no sanitario, una persona licenciada en derecho o titulada superior con conocimientos de legislación sanitaria y una persona, ajena al centro, no vinculada a las profesiones sanitarias.

Entre sus **funciones** destacan:

- Velar por los derechos de los usuarios, promoviendo un entorno asistencial lo más humano posible.
- Velar por el respeto de la dignidad de las personas que intervienen en la relación asistencial.
- Asesorar en el proceso de toma de decisiones en aquellas situaciones en que se planteen conflictos éticos.
- Asesorar desde una perspectiva ética a los correspondientes centros.
- Elevar cuestiones que consideren oportunas a la Comisión de Bioética de Castilla y León.

Está a disposición de pacientes y familiares, realizando la solicitud a través del Servicio de Atención al Usuario, ubicado en la planta 1 del Hospital Santa Bárbara.

Se puede solicitar el asesoramiento del Comité de Ética Asistencial sobre aquellas cuestiones éticas planteadas en relación con la práctica clínica, que puedan generarse en el ámbito de su actuación, al objeto de facilitar decisiones clínicas a través de un proceso de deliberación altamente cualificado.

Una vez recibida la solicitud por los medios que se explican a continuación, el Comité le remitirá una respuesta por el mismo medio que se presentó la solicitud.

No olvidar que no son funciones del Comité:

1. NO puede adoptar decisiones de carácter vinculante.
2. NO puede subrogarse o reemplazar la decisión clínica de los profesionales o la responsabilidad de quien hubiere solicitado su asesoramiento.
3. NO puede asesorar o emitir informes sobre cuestiones en las que exista por escrito queja, denuncia o reclamación judicial o administrativa.
4. NO puede emitir juicios acerca de las eventuales responsabilidades de los profesionales. Ni proponer la imposición de sanciones.
5. NO puede sustituir al Comité de Ética e Investigación Clínica.
6. NO puede sustituir a las Comisiones de Ética y Deontología de los Colegios Profesionales.
7. NO puede sustituir las responsabilidades de las personas u órganos encargados de la gestión.

Pueden **solicitar asesoramiento** del Comité los pacientes o interesados dirigiendo sus peticiones por escrito, según el modelo de formulario disponible en el Servicio de Atención al Usuario del Hospital Santa Bárbara.



7.6. Asociaciones de pacientes

En el área de Salud de Soria existe un importante elenco de asociaciones integradas por pacientes que pueden presentar la misma enfermedad que usted así como por familiares, personas cuidadoras y profesionales expertos. Su función principal es proporcionar información y apoyo a las personas que acuden a ellas.

Para más información pueden dirigirse al Servicio de Atención al Usuario.

7.7. Instrucciones previas

Las instrucciones previas son la **manifestación anticipada de voluntad** que hace por escrito cualquier persona mayor de edad, capaz y libre, acerca de los cuidados y el tratamiento de su salud y/o sobre el destino de su cuerpo o de sus órganos una vez llegado el fallecimiento, para que sea tenida en cuenta, por el médico o por el equipo sanitario responsable de su asistencia, en el momento en que se encuentre en una situación en que

las circunstancias que concurren le impidan expresarla por sí misma.

Asimismo, en el caso de referir situaciones críticas, vitales e irreversibles respecto a la vida, se podrán incorporar instrucciones para que se evite el sufrimiento con medidas paliativas y/o para que no se prolongue la vida artificialmente por medio de tecnologías y tratamientos desproporcionados o extraordinarios.

Se tiene derecho a modificar las instrucciones previas y a revocarlas en cualquier momento siempre que se haga por escrito mediante cualquiera de los procedimientos indicados.

Además, en el documento se puede recoger la petición de ayuda para morir mediante eutanasia, para cuando se encuentre en una situación de padecimiento grave, crónico e imposibilitante o de enfermedad grave e incurable, padeciendo un sufrimiento insoportable que no puede ser aliviado en condiciones que considere aceptables y siempre que cumplan los requisitos establecidos en la **Ley Orgánica 3/2021, de 24 de marzo, de regulación de la eutanasia**.

Las instrucciones previas deberán formalizarse documentalmente mediante uno de los siguientes procedimientos:



- Ante notario/a.
- Ante personal al servicio de la Administración designado por la Consejería competente en materia de Sanidad.
- Ante tres testigos mayores de edad y con plena capacidad de obrar, de los cuales dos, como mínimo, no deberán tener relación de parentesco hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, ni tener una relación de afectividad análoga al matrimonio (uniones o parejas de hecho), ni tener relación laboral, patrimonial, de servicio u otro vínculo obligacional con la persona otorgante.

Puede consultar información adicional y detallada sobre el derecho a la prestación de ayuda para morir (eutanasia) en el Portal de Salud de Castilla y León en el siguiente enlace:

www.saludcastillayleon.es/es/derechos-deberes/derechos-paciente/derecho-prestaciones-sanitarias

7.8. Derecho a una segunda opinión médica

Serán personas beneficiarias de la segunda opinión médica los pacientes del Sistema de Salud de Castilla y León que reciban asistencia en cualquiera de los centros de atención especializada propios, concertados o vinculados a la red asistencial sanitaria de utilización pública.

El derecho a solicitar y recibir una segunda opinión médica puede ejercitarse en los siguientes **supuestos**:

- Enfermedades degenerativas del sistema nervioso central, excepto la demencia senil.
- Enfermedades degenerativas del sistema nervioso periférico.
- Enfermedades desmielinizantes.
- Neoplasias malignas, excepto las neoplasias de piel que no sean melanomas.

- Enfermedades raras y sin diagnóstico.
- Trasplante de órgano sólido desestimado por parte de un centro trasplantador de nuestra comunidad.
- Cirugía de columna infanto-juvenil (escoliosis).
- Cirugía cardíaca.
- Cualquier otra enfermedad que suponga para el paciente un riesgo para su vida o para la calidad de ésta, entendida como una amenaza de incapacidad o menoscabo importante para su vida cotidiana y profesional.

La canalización del derecho a la segunda opinión médica se realizará en el **Servicio de Información y Atención al Usuario** del Complejo Asistencial Universitario de Soria.

8. Derechos y deberes de los pacientes



Los derechos y deberes de los pacientes son resultado de una serie de transformaciones que constituyen la base de una adecuada relación entre usuarios y profesionales del Sistema Sanitario.

Los avances de la ciencia y la tecnología unidos a los cambios operados en la sociedad, así como en el concepto de enfermo, han supuesto una transformación de las relaciones clínico-asistenciales. Este nuevo marco es el que ha supuesto la aparición de los derechos y deberes de los usuarios del Sistema Sanitario.

En nuestro país, la **Constitución de 1978** establece, entre sus disposiciones, derechos de clara repercusión en el mundo sanitario y sirve de base a una serie de normas posteriores.

La **Ley General de Sanidad, de 25 de abril de 1986**, recoge ya un catálogo de derechos de los ciudadanos en su relación con el mundo sanitario, modificado posteriormente por la **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. En el ámbito autonómico la **Ley 8/2003, de 8 de abril**, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, incluye una nueva generación de derechos, agrupados en varios bloques, e introduce garantías para su ejercicio, estableciendo al mismo tiempo unos correlativos deberes.

Sus **derechos** como usuario del sistema sanitario público de Castilla y León

Derechos a la intimidad y confidencialidad de los datos relativos a la salud



Estos derechos obligan a los poderes públicos de Castilla y León a velar por el **respeto a la intimidad** de las personas en las actuaciones sanitarias y a la **confidencialidad de la información** relacionada con mi salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.

Además del derecho a la intimidad y confidencialidad de los datos relativos a la salud en este grupo encontramos los derechos que se relacionan a continuación:

- **Derecho a la intimidad corporal.** Es el derecho a que respeten lo máximo posible la intimidad de su cuerpo, de forma que la presencia de personas que no colaboren directamente en la prestación de asistencia sanitaria (estudiantes, investigadores, etc.) sea razonable, debiendo reducirse cuando lo solicite.
- **Derecho a la limitar la grabación y difusión de imágenes.** Derecho a limitar la grabación y difusión de mis imágenes, a través de fotografías, videos u otros medios, cuando dichas imágenes permitan su identificación como destinatario de atenciones sanitarias, en los términos establecidos en la normativa vigente.
- **Derecho al acompañamiento.** Derecho a que se le facilite el acompañamiento por un familiar o persona de su confianza, excepto

si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

En el proceso del parto, derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona a la sala de dilatación y al paritorio, salvo cuando las circunstancias clínicas no lo hagan aconsejable.

Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

- **Derecho a la confidencialidad de los datos genéticos.** Confidencialidad referida a su patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación.
- **Derecho a la confidencialidad de otros datos personales.** Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a sus creencias, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de su intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.



Derechos relativos a la información asistencial

Es el derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.

Conlleva, además, los derechos que se mencionan a continuación:

- **Derecho a no ser informado.** Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado, excepto en los casos determinados en la ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de que designe a otra persona para que reciba la información.
- **Derecho a recibir información adecuada.** Derecho a recibir la información directamente, o en su caso, a través de representante legal o persona autorizada, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente. En el caso de los menores, la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- **Derecho a conocer lugares y horarios de información.** Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.
- **Derecho a prohibir que se informe a otras personas.** Derecho a prohibir por escrito que se informe a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que deriven de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de salud pública o cualquier otra que sea de aplicación.
- **Derecho a tener asignado un médico responsable.** Derecho a que se le asigne un médico responsable del proceso e integrador de las actuaciones con el equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de los demás profesionales que intervengan.

Derecho a la información sanitaria y epidemiológica

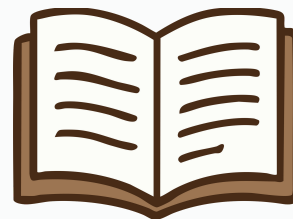
Es el derecho a disponer de información sobre los aspectos de carácter general que se relacionan seguidamente:

- **Derecho a recibir información sobre los derechos, deberes y servicios.** Con el fin de facilitar tal información a los usuarios, todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios, tanto públicos, como privados, deberán disponer de una guía de información al usuario, en la que figurará información sobre los derechos y deberes de los usuarios en el ámbito sanitario, así como información relativa a los servicios del centro (prestaciones disponibles, características asistenciales, dotación de personal, etc). Esta guía deberá estar en un lugar identificado, visible y accesible.
- **Derecho a recibir información sobre los programas y acciones** del sistema de salud de Castilla y León:
 - Derecho a conocer los programas y acciones del Sistema de Salud de Castilla y León en materia de prevención, promoción y protección de la salud.
 - Derecho a recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso y uso de los mismos.
 - Derecho a recibir información previa correspondiente para elegir profesional sanitario y centro en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezcan.
 - Derecho a disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios que reciba.
- **Información sobre los mecanismos de calidad implantados y los indicadores de la asistencia.** Es el derecho a que la Administración Autonómica disponga las medidas necesarias para aportar información acerca de:
 - Los mecanismos de calidad implantados en los centros, servicios y establecimientos del Sistema de Salud de Castilla y León o concertados con éste.
 - Los resultados de la evaluación de la calidad de la asistencia prestada en dichos centros privados para garantizar la adecuada prestación de los servicios sanitarios en los mismos.
- **Derecho a información epidemiológica.** Es el derecho de todos los ciudadanos a conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando implique un riesgo para la salud pública o para su salud individual.



Derecho a presentar reclamaciones y sugerencias

El derecho a presentar reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario se encuentra reconocido en la **Ley 8/2003, de 8 de abril**, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud que ha sido objeto de desarrollo por el **Decreto 40/2003, de 3 de abril**, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.



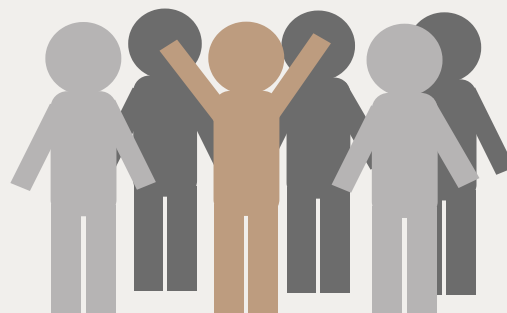
Las reclamaciones y sugerencias constituyen la **expresión de la participación de cada ciudadano** en el Sistema Sanitario dado que, a través de él, los usuarios manifiestan su opinión sobre su funcionamiento. Al mismo tiempo, se configura como un cauce de defensa del resto de los derechos sanitarios de los usuarios.

Asimismo, es un instrumento fundamental empleado habitualmente por las distintas organizaciones, tanto públicas, como privadas para conocer la percepción que de las mismas tienen los destinatarios de sus servicios, así como su grado de satisfacción.

El conocimiento de esta percepción de los usuarios permite, además, en el ámbito público, la adopción de medidas de mejora de la calidad en los diversos centros del Sistema de Salud de Castilla y León, permitiendo así aumentar, en la medida de lo posible, la eficiencia de medios personales y materiales, la simplificación de trámites, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción con el servicio que se presta.

Derecho a participar en las actuaciones del Sistema de Salud

Los ciudadanos, como titulares del derecho a la protección de la salud reconocido en nuestra Constitución, constituyen el eje de la política sanitaria. Por este motivo, no han de ser meros protagonistas pasivos del Sistema de Salud, sino que la Administración Sanitaria debe promover su participación activa en dicho sistema. Con esta finalidad, se han establecido diversos cauces.



Uno de los cauces es el procedimiento de reclamaciones y sugerencias a través del cual los usuarios pueden manifestar su opinión acerca del funcionamiento, organización y estructura de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.

Otro cauce es la participación en la toma de decisiones a través de las organizaciones y asociaciones representativas de sus intereses, concretamente a través de sus agentes sociales, de las organizaciones de consumidores y usuarios, las asociaciones de vecinos, etc. Estas forman parte de los órganos de participación del Sistema de

Salud de Castilla y León, los cuales sirven de punto de encuentro entre las demandas de los ciudadanos y los recursos disponibles que el Sistema ofrece. La participación en el proceso de toma de decisiones conduce a una implicación directa en la configuración del Sistema de Salud y la aceptación pública de los objetivos de la política sanitaria por parte del usuario.

Los órganos de participación en el Sistema de Salud de Castilla y León son: el Consejo Castellano y Leonés de Salud, los Consejos de Salud de Área y los Consejos de Salud de Zona.

Derechos relativos a la toma de decisiones sobre la salud



Es el derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable y a que no se practique ninguna actuación que afecte a su salud sin su consentimiento previo.

- Derecho a que conste **por escrito su consentimiento otorgado** antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en su salud (la del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada), así como a obtener copia del documento.

- Derecho a **revocar libremente por escrito su consentimiento** en cualquier momento.
- Derecho a **negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico**, excepto en los casos determinados en la ley.
- Derecho a **ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos** que le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o puedan ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para su salud.
- Derecho a formular **instrucciones previas**. Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación futura en que le resulte imposible expresar su voluntad y a revocarlas por escrito en cualquier momento.
- Derecho sobre **tejidos y muestras biológicas**. Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.
- Derecho a **oponerse a que se conserven y utilicen mis tejidos o muestras biológicas** para fines lícitos distintos a aquéllos que motivaron la biopsia o extracción.
- Derecho a una **segunda opinión médica**. De acuerdo con la regulación específica que a tal efecto se establezca. Este derecho solo se reconoce en el ámbito del Sistema de Salud de Castilla y León, no en centros, servicios establecimientos privados en el ámbito del Sistema de Salud de Castilla y León.

Derecho a las prestaciones sanitarias

Si usted es usuario de un centro, servicio o establecimiento público de la Comunidad disfrutará de los siguientes derechos:

- **Derecho a las prestaciones y servicios.** De salud individual y colectiva, conforme a lo previsto en la normativa vigente.
- **Derecho a la eutanasia, prestación de ayuda para morir.** La eutanasia significa etimológicamente ‘buena muerte’ y se puede definir como el acto deliberado de dar fin a la vida de una persona, producido por voluntad expresa de la propia persona y con el objetivo de evitar el sufrimiento que puede producir una enfermedad grave e incurable o un padecimiento grave, crónico e imposibilitante. La prestación de ayuda para morir es la acción derivada de proporcionar los medios necesarios a una persona que cumpla los requisitos previstos en la Ley y que ha manifestado su deseo de morir.
- **Derecho de demora máxima.** Derecho a que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas le sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente.
- **Derecho de habitación individual.** Conforme a lo que reglamentariamente se establezca.

Derecho a la documentación sanitaria

- **Derecho a la existencia de historia clínica.** A que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales, siempre de información trascendental para el conocimiento veraz y actualizado de su estado de salud.
- **Derecho de acceso a la historia clínica.** A acceder a su historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
- **Derecho a preservar el anonimato cuando el acceso a su historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia,** separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
- **Derecho a que se custodie la historia clínica.** A que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de su historia clínica.
- **Derecho al informe de alta.** A recibir un informe de alta una vez finalizado su proceso asistencial.
- **Derecho a solicitar certificados de su estado de salud.** A solicitar certificados acreditativos de su estado de salud de acuerdo con la legislación vigente.



Sus **deberes** como usuario del sistema sanitario público de Castilla y León

- I. Responsabilizarse de su **propia salud** de una forma activa.
- II. Asumir las propias **decisiones sobre su salud**, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
- III. Respetar las **prescripciones generales** de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
- IV. Respetar las medidas sanitarias adoptadas para la **prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública**, así como a colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
- V. Usar correctamente las **instalaciones y servicios sanitarios**, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
- VI. Mantener el **respeto debido al personal** de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros **pacientes, familiares y acompañantes**.
- VII. 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**.

9. Referencias legales

Esta guía se fundamenta en la legislación vigente que protege y regula la atención sanitaria, garantizando derechos y obligaciones tanto para los pacientes, acompañantes y profesionales.

- Constitución Española, art. 43, sobre el derecho a la protección de la salud.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 8/2010, de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León.
- 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.
- Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud.
- Ley Orgánica 3/2021, de 24 de marzo, de regulación de la eutanasia.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
- 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.
- Decreto 23/2024, de 21 de noviembre, por el que se regula el procedimiento de formalización de instrucciones previas en el ámbito sanitario y la organización y el funcionamiento del Registro de Instrucciones Previas de Castilla y León.
- Decreto 7/2024, de 25 de abril, por el que se modifica el Decreto 121/2007, de 20 de diciembre, por el que se regula el ejercicio del derecho a la segunda opinión médica en el Sistema de Salud de Castilla y León.
- Decreto 40/2003, de 3 de abril que regula las guías de información al usuario y los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Más información: www.saludcastillayleon.es/institucion/es/recopilacion-normativa

10. Otra información adicional

DIRECTORIO DE TELÉFONOS



Centralita Complejo Asistencial Universitario de Soria (CAUSO): 975 234 300



Admisión y Documentación Clínica: 975 234 315



Información y Atención al Usuario: 975 234 311



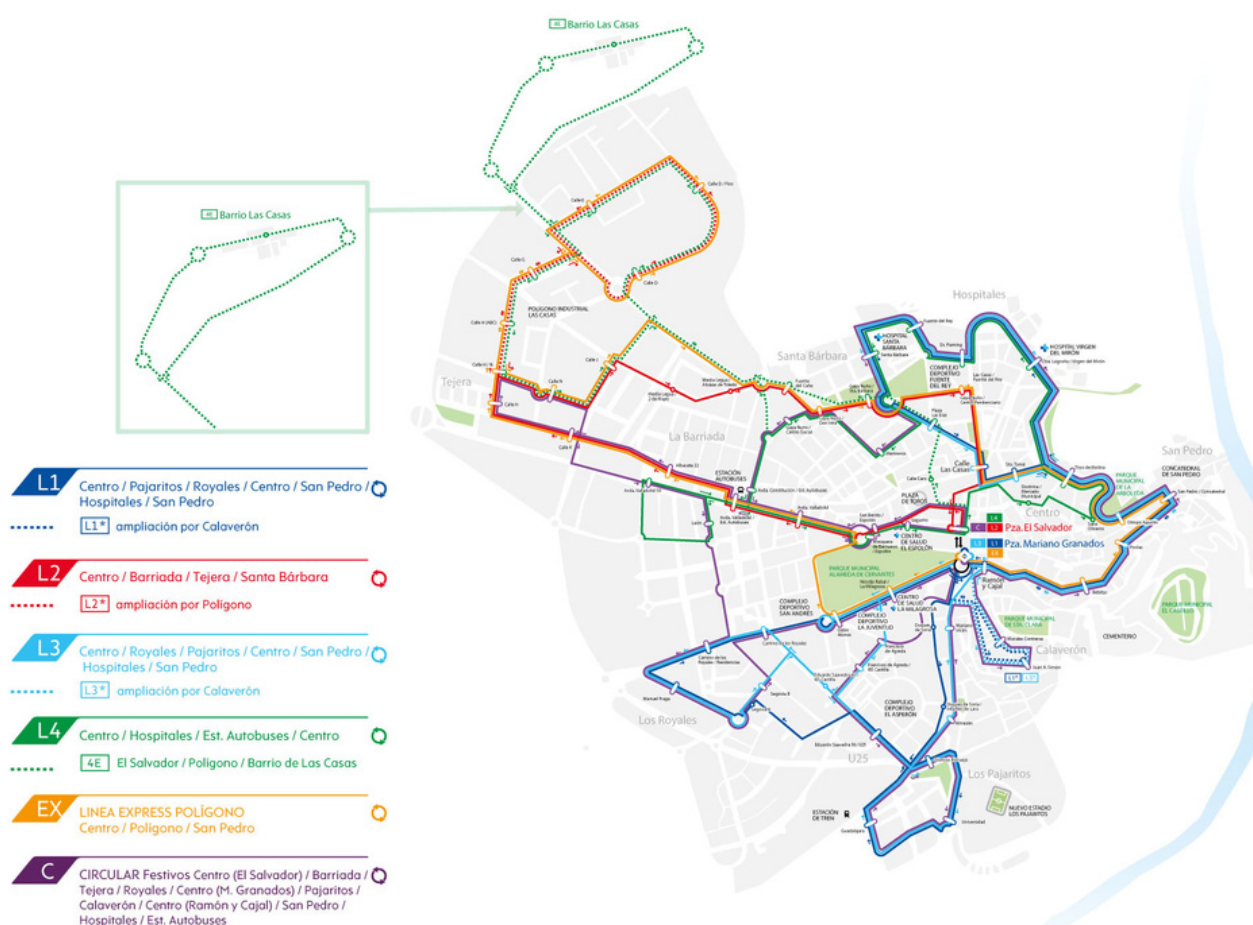
Trabajo social: 975 234 300 / Ext. 39057- 39058

TRANSPORTE PÚBLICO



Hospital Santa Bárbara: Líneas 1, 2, 3, 4 y Circular-festivos.

Hospital Virgen del Mirón: Líneas 1, 3, 4 y Circular-festivos.



DIRECCIONES



Hospital Santa Bárbara: Paseo de Santa Bárbara, s/n. 42005 Soria.

Hospital Virgen del Mirón: Carretera de Logroño, s/n. 42005 Soria.

EN INTERNET



Portal de Salud de Castilla y León: www.saludcastillayleon.es/es

Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria: www.sanidadsoria.es

Complejo Asistencial Universitario de Soria: www.saludcastillayleon.es/CASoria/es

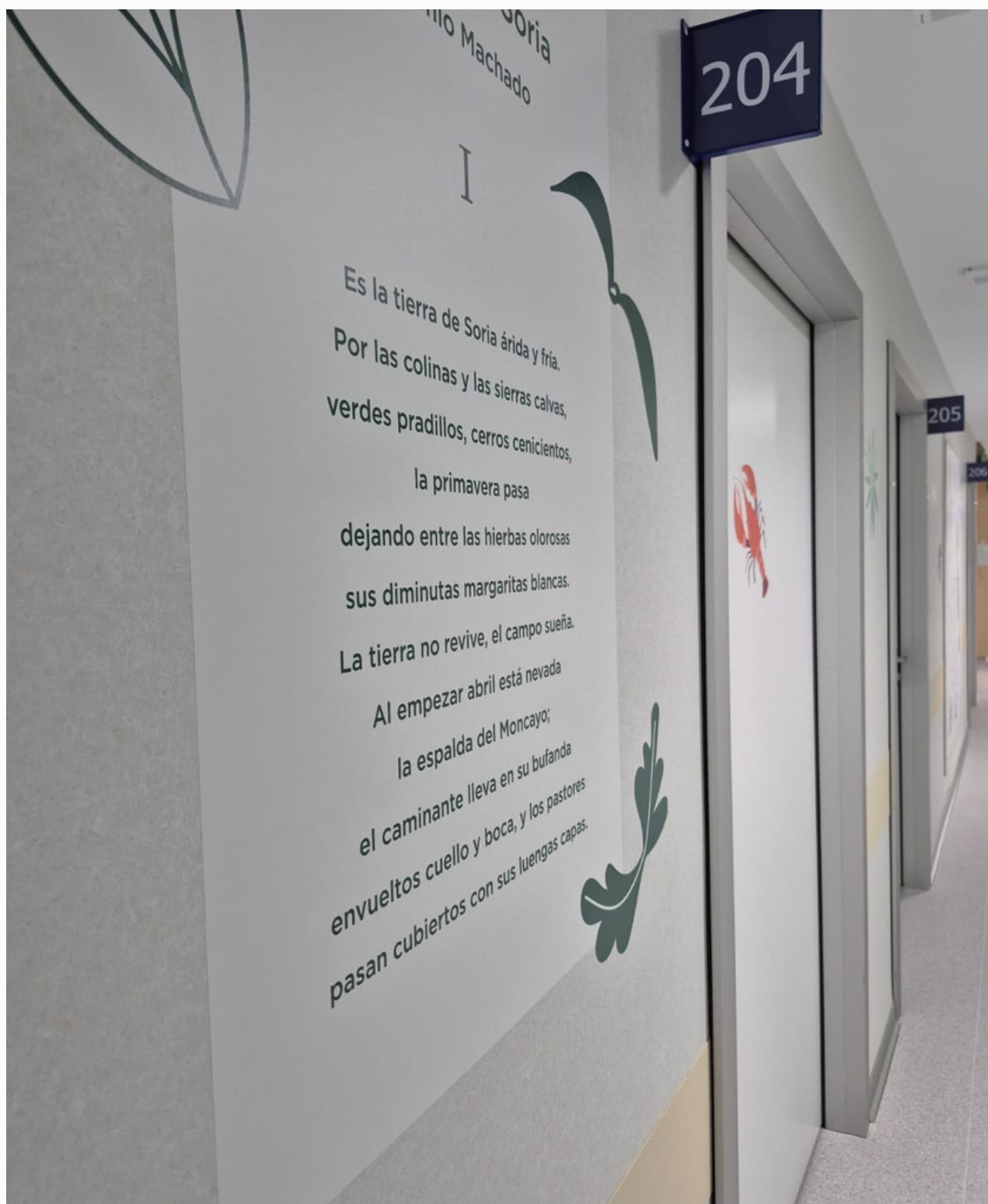
ANEXO 1

Puede identificar la categoría del profesional al que se dirige observando su color identificativo.

MÉDICO
ENFERMERA
TÉCNICO EN CUIDADOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA
TÉCNICO ESPECIALISTA
CELADOR
ADMINISTRATIVO

CÓDIGO DE COLOR SEGÚN CATEGORÍAS PROFESIONALES

Sacyl Junta de Castilla y León



**Gracias por confiar en nosotros.
Le deseamos una pronta recuperación.**