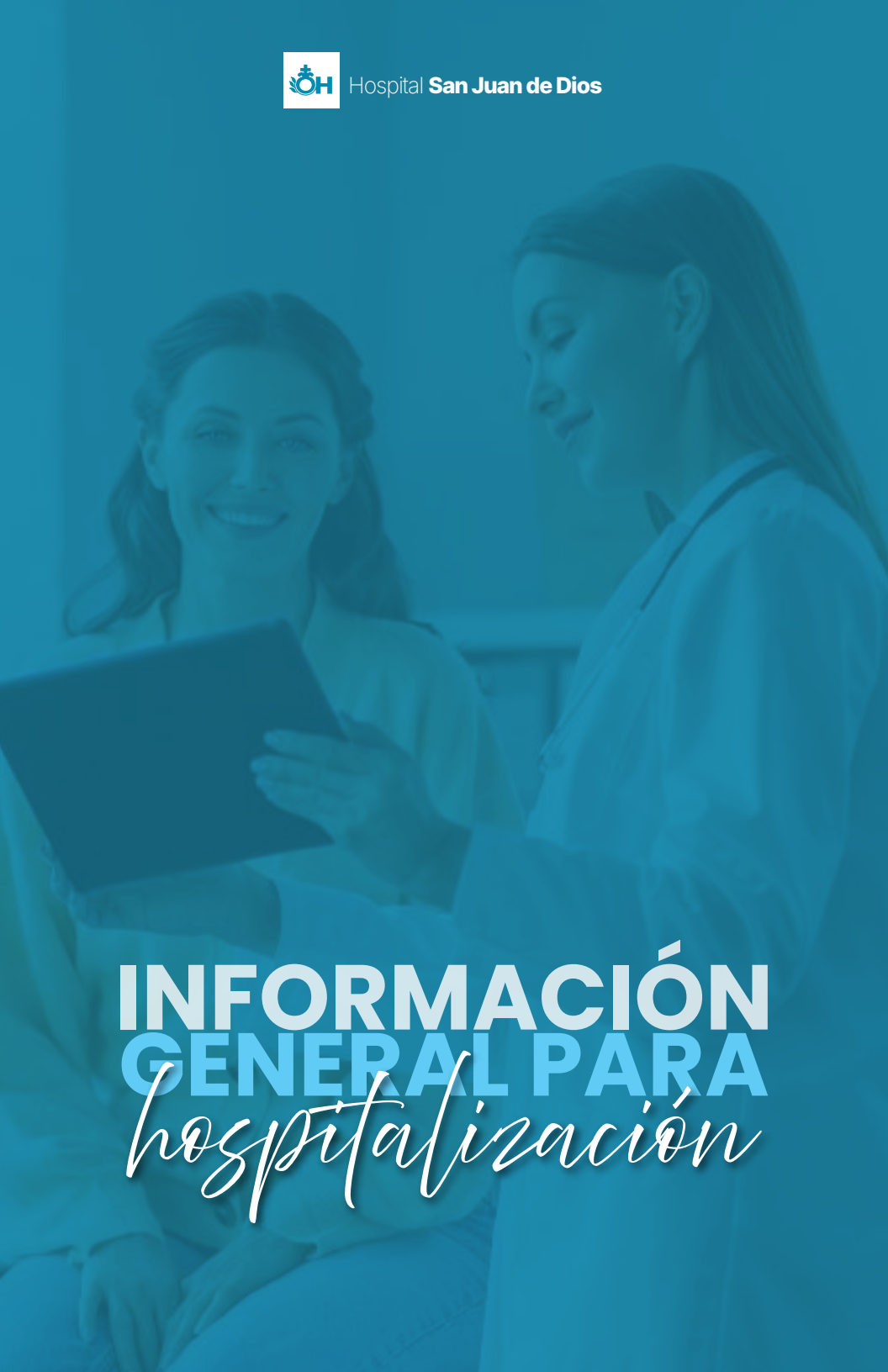




Hospital **San Juan de Dios**



INFORMACIÓN GENERAL PARA *hospitalización*



COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR

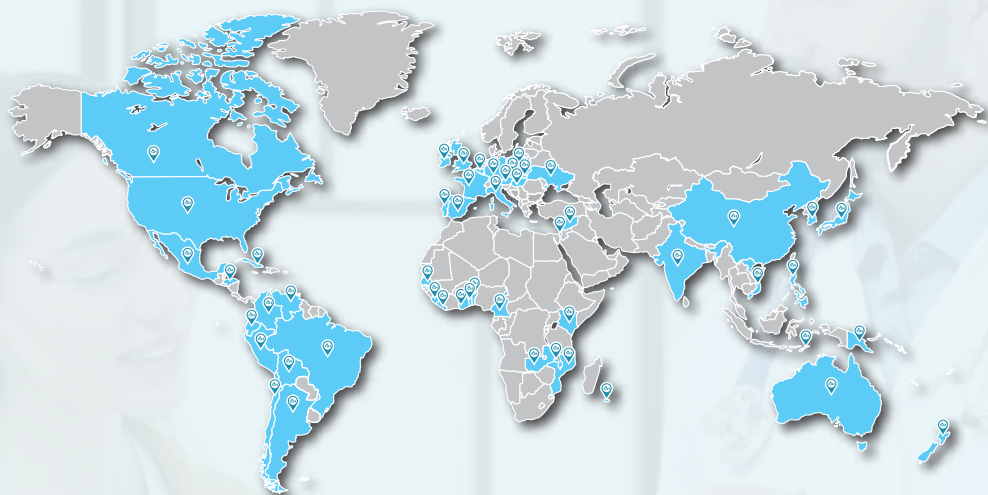
Sabemos que este momento puede generar dudas, emociones encontradas o incluso incertidumbre, tanto para quien recibe atención como para su familia. Por eso, queremos que sepan que no están solos.

En Hospital San Juan de Dios creemos profundamente en una atención basada en la hospitalidad, el respeto y la dignidad de cada persona. Más allá del tratamiento, nuestro compromiso es acompañarles de manera cercana, brindando un entorno seguro, humano y profesional en cada etapa del proceso.

Esta guía ha sido creada para orientarles y ofrecerles claridad sobre lo que pueden esperar durante la hospitalización. Nuestro deseo es que encuentren en este espacio tranquilidad, confianza y el apoyo necesario para avanzar paso a paso.

Gracias por permitirnos ser parte de este proceso.

Una misión global de servicio y hospitalidad



5 Continentes

52 Países

+450 Años de servicio

+400 Centros Hospitalarios

Fundada hace más de 480 años, la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios es una de las organizaciones católicas más grandes del mundo dedicada al cuidado de los enfermos y vulnerables. Con presencia en 52 países y más de 404 obras apostólicas, La Orden gestiona hospitales, clínicas, albergues sociales e instituciones de formación profesional en cinco continentes.

Inspirada por el carisma de la hospitalidad, la misión de la Orden es acoger a quienes más lo necesitan con compasión, dignidad y respeto. Esta labor es posible gracias a la dedicación de más de 1,000 Hermanos y miles de colaboradores y voluntarios que comparten el compromiso de brindar atención humanizada y de excelencia.

Nuestra esencia

Misión, visión y valores



Misión

Acoger y asistir a personas en situación de enfermedad y de vulnerabilidad con actitudes y gestos de misericordia guiados por los valores y principios de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.



Visión

Consolidar nuestro compromiso con la salud mental, ofreciendo atención integral, humanizada y especializada, inspirada en los valores de la hospitalidad de San Juan de Dios, fortaleciendo la innovación, la excelencia clínica y el acompañamiento digno a cada persona y familia que confía en nosotros.



Valores

Hospitalidad Respeto Espiritualidad

Calidad Responsabilidad



Nuestros servicios

Nuestros servicios están diseñados para brindarte una atención completa y continua en cada etapa de tu proceso. Contamos con diferentes modalidades de atención que se adaptan a tus necesidades, ofreciendo acompañamiento profesional en un entorno seguro, cómodo y humano. Nuestro objetivo es proporcionarte las herramientas necesarias para tu bienestar, favoreciendo una atención cercana, oportuna y centrada en ti.



Hospitalización

Hospitalización segura y personalizada para niños y adultos.



Admisión 24 horas

Atención las 24 horas, todos los días.



Estimulación Magnética Transcraneal

Tratamiento avanzado y no invasivo.



Terapia electroconvulsiva

Tratamiento seguro y humanizado.



Consulta Externa

Consulta en Paidopsiquiatría, Psiquiatría, Psicología y Nutrición.



Farmacia

Venta de medicamentos especializados.



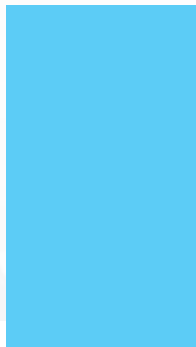
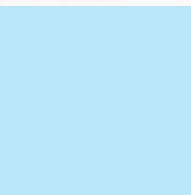
Estudios de la personalidad y neuropsicológicos

Evaluación de rasgos psicológicos y capacidades cognitivas.



Laboratorio

Análisis clínicos, de imagen y diagnóstico en colaboración con laboratorio de prestigio.



Atención integral

Nuestro servicio integral está diseñado para acompañarte durante todo tu proceso de atención, considerando no solo los síntomas, sino a la persona en su totalidad.

Brindamos una atención continua y personalizada que favorece tu bienestar físico, emocional y social, en un entorno seguro, humano y cercano.



Cada servicio trabaja de manera coordinada para acompañarte durante tu proceso de **recuperación y bienestar**.

Un entorno seguro y acogedor para tu recuperación

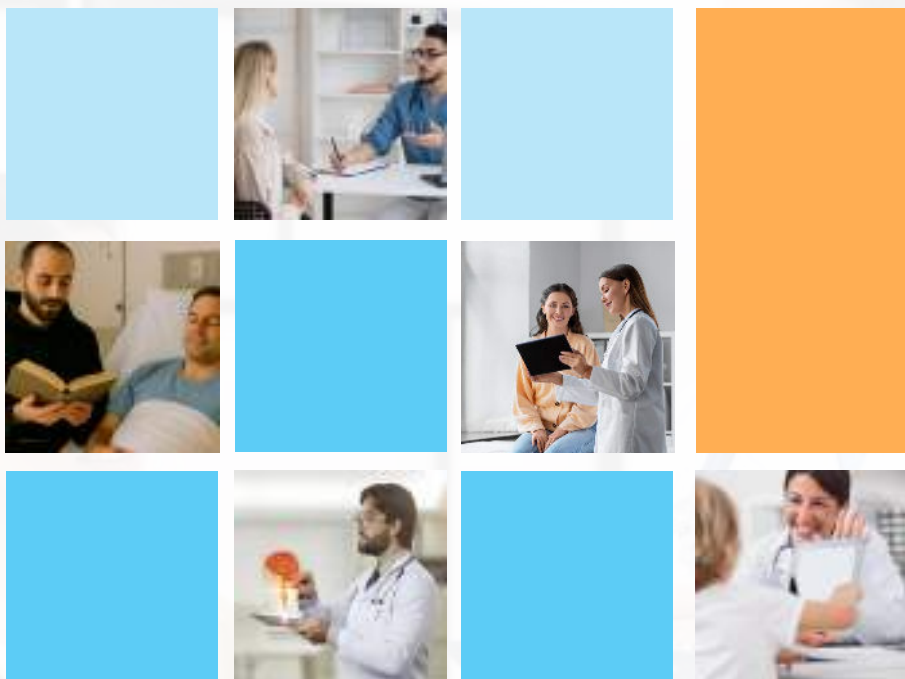
En Hospital San Juan de Dios contamos con instalaciones diseñadas para brindar seguridad, comodidad y bienestar en cada etapa del tratamiento. Nuestras habitaciones individuales ofrecen privacidad y tranquilidad, creando un espacio adecuado para el descanso y la recuperación.

Además, disponemos de áreas amplias, funcionales y cuidadosamente pensadas para favorecer un proceso integral, donde cada entorno suma al bienestar del paciente. Nuestras áreas comunes, jardines y capilla promueven un ambiente humano, acogedor y terapéutico, donde la hospitalidad se vive en cada detalle.

Todo esto se integra en un entorno que armoniza la atención especializada con el confort y la dignidad que cada persona merece.



Tu estancia con nosotros



Durante tu estancia, nuestro objetivo es brindarte un entorno seguro, tranquilo y humano que favorezca tu bienestar y recuperación. Sabemos que cada proceso es único, por lo que te acompañamos de manera cercana, respetando tus tiempos y necesidades.

Contarás con atención continua y el apoyo de un equipo que estará atento a tu evolución, en un ambiente diseñado para ofrecer comodidad, privacidad y estabilidad emocional.

A lo largo de tu proceso, podrás participar en actividades que favorecen tu bienestar y forman parte de tu recuperación, promoviendo el equilibrio, la expresión emocional y la convivencia.

Reconocemos también la importancia del acompañamiento familiar, por lo que se fomenta una comunicación cercana dentro de los lineamientos establecidos.

Estamos aquí para acompañarte, paso a paso.

¿Cómo ingresar a hospitalización?

1 ¿Cuál es tu tipo de atención? Privado, IMSS, ISSSTE o IPEJAL



Privado

- 2 Acude directamente a nuestro servicio de Admisión continua, abierto las 24 horas.
- 3 No es necesario agendar una cita previa.
- 4 Al acudir a Admisión Continua, deberás presentar una identificación oficial vigente del paciente y de su acompañante para realizar el proceso de registro e ingreso.
- 5 Nuestro equipo médico realizará una valoración para determinar si la hospitalización es el tratamiento más adecuado para tus necesidades.
- 6 En caso de requerir hospitalización, se asignará un médico tratante de nuestro staff, quien dará seguimiento a tu atención y coordinará tu tratamiento.
- 7 Cuando el médico tratante determine que es momento del alta, el área de Trabajo Social se pondrá en contacto con tus familiares para coordinar el proceso de egreso.



IMSS E ISSSTE

- 2 Acude a tu clínica, unidad médica o servicio de urgencias de tu institución (IMSS o ISSSTE) para recibir una valoración médica.
- 3 Si requieres hospitalización, se emitirá un pase de derivación (subrogación) para tu atención en Hospital San Juan de Dios.
- 4 Acude a Admisión Continua de HSJD con:
Para pacientes IMSS:
 - Pase de subrogación vigente, no mayor a 72 horas.
 - Vigencia electrónica vigente (emitida dentro de las últimas 24 horas).
 - Identificación oficial vigente del paciente y del acompañante.
Para pacientes ISSSTE:
 - Hoja de subrogación vigente (válida únicamente el día en que fue expedida).
 - Contrarreferencia médica
 - Identificación oficial vigente del paciente y del

- 5 En caso de requerir hospitalización, se asignará un médico tratante de la institución pública correspondiente, quien dará seguimiento a tu tratamiento.
- 6 Cuando el médico indique el alta, el área de Trabajo Social de la institución coordinará el proceso de egreso con tus familiares.

Nota: Los pacientes menores de 16 años afiliados al IMSS deberán acudir previamente al Centro Médico Nacional de Occidente (UMAE) para su valoración y proceso de referencia.



IPEJAL

- 2 Puedes acudir directamente a tu clínica, UNIMEF o a Admisión Continua de Hospital San Juan de Dios.
- 3 Al acudir a Admisión Continua, deberás presentarte con:
 - Tarjetón de Afiliación vigente
 - Identificación oficial vigente del paciente y del acompañante.
- 4 Nuestro equipo médico realizará una valoración para determinar si la hospitalización es el tratamiento más adecuado para tus necesidades.
- 5 En caso de requerir hospitalización, se asignará un médico tratante de nuestro staff, quien dará seguimiento a tu atención y coordinará tu tratamiento.
- 6 Cuando el médico indique el alta, el área de Trabajo Social coordinará el proceso de egreso con tus familiares.

Seguridad y convivencia



Ambiente seguro para todos

- El hospital tomará las medidas necesarias si el paciente, visitante o acompañante actúa de forma agresiva o irrespetuosa.
- No se permite fumar en ningún área del hospital.
- Todos deben participar en simulacros o actividades de seguridad.
- No está permitido el ingreso de menores, salvo autorización especial.
- La administración de medicamentos durante la estancia se realizará únicamente bajo supervisión del personal de Enfermería. Los acompañantes que requieran medicamentos de uso personal deberán presentar receta médica vigente y entregar los medicamentos para su resguardo y administración.



Orden y cuidado de instalaciones

- No está permitido lavar ropa dentro de las habitaciones ni colgarla en ventanas o muebles.
- El paciente y/o acompañante es responsable por cualquier daño causado a las instalaciones, mobiliario y equipo.
- No se permite el ingreso de alimentos a áreas de hospitalización.
- Si deseas compartir una sugerencia, queja o felicitación, puedes solicitar el formato correspondiente en recepción o con el área de Trabajo Social.

Objetos no permitidos



Objetos con filos o puntas.



Bebidas embriagantes y drogas.



Objetos de vidrio o generadores de fuego.



Dinero (prohibido solo a pacientes), joyas o maquillaje.



Aparatos electrónicos.



Objetos con cuerdas o sogas.



Objetos de metal delgado.



Alimentos.



Ropa de cama.

Horarios y servicios



Visitas

Pacientes menores de edad

Lunes y miércoles:

4:00 p.m. – 6:00 p.m.

Sábados:

11:00 a.m. – 01:00 p.m.

Pacientes mayores de edad

Martes y jueves:

4:00 p.m. – 6:00 p.m.

Domingos:

10:00 a.m. a 12:00 p.m.

Máximo 2 personas por paciente.

No se permite cambio de visitantes durante la visita.



Cafeteria

Abierta todos los días

de 7:30 a.m. a 7:30 p.m.



Entrega de pertenencias

Día siguiente al ingreso:

8:00 a.m. – 8:00 p.m.

Días posteriores:

Lunes a viernes:

3:00 p.m. – 5:00 p.m.

Sábado y domingo:

8:00 a.m. – 10:00 a.m.

y 3:00 p.m. – 5:00 p.m.

Entrega al paciente:

12:00 p.m. en enfermería

Lo recibido después de las 11:00 a.m. se entrega al día siguiente.



Llamadas

Pacientes particulares

2:00 p.m. – 5:00 p.m.

Pacientes de instituciones públicas

Entrantes: 3:00 p.m. – 4:00 p.m.

Salientes: 4:00 p.m. – 5:00 p.m.

Pacientes menores

5:00 p.m. – 6:30 p.m.

Cada paciente cuenta con 1 llamada diaria de 5 min.



Caja

Lunes a viernes

de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados

de 08:00 a.m. a 02:00 p.m.

Domingos

de 10:0 a.m. a 06:00 p.m.



Trabajo social

Lunes a viernes

de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados

de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

Domingos

de 10:0 a.m. a 06:00 p.m.



Cambios de acompañantes

Todos los días

9:00 a.m. 12:00 p.m. 2:30 p.m.

5:00 p.m. 07:30 p.m.

Acompañamiento del paciente

¿Qué es?

El acompañamiento terapéutico es el apoyo que brinda un familiar o responsable durante la hospitalización, ayudando en el cuidado físico y emocional del paciente, siempre siguiendo indicaciones médicas.

¿Quién lo requiere?

Pacientes menores de edad
Pacientes con riesgo suicida
Personas con movilidad reducida
Pacientes con necesidades especiales
Casos con indicación médica de observación continua

Reglamento para el acompañante

Permanecer en el área asignada

El acompañante debe permanecer únicamente en la habitación o espacio asignado.

Evita circular por pasillos o áreas no autorizadas.

Colaborar con el personal de salud

Sigue las indicaciones del equipo médico y de enfermería en todo momento.

Mantener una conducta respetuosa

Se espera un comportamiento cordial, evitando actitudes agresivas o inapropiadas.

Uso de celulares restringido

No se permite el uso de celulares ni dispositivos electrónicos dentro del área hospitalaria.

Medicamentos del acompañante

Si el acompañante requiere medicamentos, deberán entregarse al personal de enfermería para su resguardo y administración.

Información financiera

En Hospital San Juan de Dios entendemos que una hospitalización representa mucho más que una estancia médica. Por ello, ofrecemos un entorno diseñado para brindar seguridad, tranquilidad y acompañamiento integral tanto al paciente como a su familia.

¿Qué encontrarás durante tu estancia?

- Habitaciones individuales que favorecen la privacidad, el descanso y la recuperación.
- Atención especializada en salud mental con un enfoque integral y centrado en la persona.
- Trabajo coordinado de un equipo interdisciplinario comprometido con tu bienestar.
- Espacios seguros, acogedores y diseñados para promover la recuperación y el bienestar emocional.
- Acompañamiento y orientación para familiares durante el proceso de hospitalización.
- Más de 120 años de experiencia respaldados por la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

Información importante

Algunos servicios pueden generar cargos adicionales de acuerdo con las necesidades específicas de cada paciente, entre ellos:

- Medicamentos.
- Estudios de laboratorio o gabinete.
- Honorarios médicos.
- Interconsultas con especialistas.
- Procedimientos o tratamientos especiales.
- Artículos de uso personal u otros servicios no contemplados dentro de la atención básica de hospitalización.

Si tienes alguna duda relacionada con tu estancia, cobertura institucional, pagos o facturación, nuestro personal estará disponible para brindarte información clara, cercana y oportuna.

Privacidad y confidencialidad

Tu información está protegida.

En Hospital San Juan de Dios reconocemos la importancia de la privacidad y la confidencialidad durante todo el proceso de atención.

Toda la información médica, personal y administrativa de nuestros pacientes es tratada con respeto, responsabilidad y apego a la normatividad vigente, garantizando la protección de sus datos y el adecuado manejo de su expediente clínico.

Información sobre la evolución del paciente

Con el propósito de salvaguardar la privacidad de cada persona, la información relacionada con el estado de salud, tratamiento y evolución del paciente será proporcionada únicamente a las personas previamente autorizadas por el propio paciente o, en su caso, por su representante legal.

Nuestro compromiso

Nuestro personal actúa bajo principios de confidencialidad, ética profesional y respeto a la dignidad de cada persona, procurando que toda comunicación se realice de manera clara, responsable y segura.

Si deseas consultar nuestro Aviso de Privacidad completo, puedes visitar nuestro sitio web: hospitalsanjuandedios.mx

También puedes solicitar orientación al personal de Enfermería, Trabajo Social o Atención al Cliente.

Seguridad del paciente

Tu bienestar es nuestra prioridad

En Hospital San Juan de Dios trabajamos cada día para ofrecer un entorno seguro que favorezca la recuperación y el bienestar de nuestros pacientes. Nuestro equipo realiza una evaluación continua de riesgos y aplica medidas preventivas orientadas a proteger la integridad física y emocional de cada persona durante su estancia.

Prevención y cuidado

Contamos con protocolos y procedimientos diseñados para prevenir situaciones que puedan representar un riesgo para el paciente, incluyendo medidas de prevención de caídas, supervisión clínica continua y acciones orientadas a promover un entorno seguro y terapéutico.

Contención terapéutica

En algunas circunstancias, cuando existe riesgo para la integridad del paciente o de otras personas, el equipo médico podrá indicar medidas de contención como parte del tratamiento. Estas acciones se realizan únicamente bajo criterios clínicos, supervisión profesional y con estricto respeto a la dignidad, seguridad y derechos de la persona.

Preparados para actuar

Nuestro personal recibe capacitación constante para responder de manera oportuna ante situaciones de emergencia. Asimismo, el hospital cuenta con brigadas y protocolos de actuación que contribuyen a mantener un entorno seguro para pacientes, familiares, acompañantes y colaboradores.

La colaboración de pacientes, familiares y acompañantes es fundamental para mantener un ambiente de respeto, cuidado y seguridad para todos. Ante cualquier duda o situación que consideres importante, te invitamos a acercarte con nuestro personal.

Derechos y obligaciones de los pacientes

Derechos

- Derecho a recibir atención médica de forma integral.
- Recibir atención oportuna y profesional acorde a las necesidades de salud.
- Contar con un expediente clínico único e integrado.
- Ser informado y dar consentimiento para procedimientos y tratamientos.
- Garantía de privacidad y confidencialidad de los datos personales y clínicos.
- Recibir información clara y comprensible para tomar decisiones informadas sobre su salud.
- Ser tratado con dignidad y respeto por todo el personal de salud.
- Derecho a la continuidad de la atención, sin interrupciones innecesarias.
- Ser informado sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
- Derecho a solicitar una segunda opinión médica sobre su diagnóstico o tratamiento.

Obligaciones

- Ser corresponsable del cuidado de su propia salud.
- No automedicarse ni usar indiscriminadamente antibióticos.
- Respetar y cuidar las instalaciones de la unidad médica.
- Seguir los reglamentos y normativas de la unidad de salud.
- Dar información veraz y completa sobre su estado de salud.
- Seguir las indicaciones y tratamientos prescritos por el personal de salud.
- Involucrarse activamente en su cuidado y recuperación.
- Tratar con respeto al personal de salud y otros pacientes.
- Informar cualquier cambio en su estado de salud al personal médico.
- Hacer uso responsable de los servicios de salud.

Derechos y obligaciones de los profesionales de salud

Derechos

- Ejercer la profesión de forma lícita, libre y responsable.
- Recibir trato digno y respetuoso por parte de pacientes y colegas.
- Acceder a asesoría jurídica cuando sea necesario.
- Acceder voluntariamente a mecanismos alternativos de solución de controversias.
- Presentar inconformidades ante actos de discriminación o maltrato.
- Derecho a la formación continua y actualización profesional.
- Trabajar en un entorno seguro y saludable.
- Protección de su privacidad y confidencialidad profesional.
- Recibir el reconocimiento y valoración justa por su labor profesional.
- Tener derecho a un descanso adecuado y períodos libres.

Obligaciones

- Brindar trato digno a pacientes, familiares y cuidadores.
- Garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos personales de los pacientes.
- Utilizar de manera adecuada y eficiente los recursos sanitarios disponibles.
- Proporcionar información clara y veraz a los pacientes sobre su estado de salud.
- Obtener el consentimiento informado del paciente antes de cualquier procedimiento.
- Mantenerse actualizado y capacitado en su campo profesional.
- Reportar y documentar cualquier error o incidente que ocurra.
- Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso.
- Seguir las normativas y protocolos establecidos por las autoridades sanitarias.
- Mantener un estado de salud personal que no ponga en riesgo a los pacientes.

Preguntas frecuentes



¿Mi familiar puede recibir visitas y comunicarse conmigo?

Sí. Las visitas y llamadas forman parte del proceso de acompañamiento familiar y se realizan de acuerdo con los horarios y lineamientos establecidos por el hospital.

¿Quién puede recibir información sobre el estado del paciente?

La información médica únicamente será proporcionada a las personas previamente autorizadas por el paciente o su representante legal, respetando en todo momento su privacidad y confidencialidad.



¿La hospitalización significa que mi familiar estará aislado?

No. Durante su estancia, los pacientes participan en actividades terapéuticas, reciben atención continua y mantienen comunicación con sus familiares conforme a los lineamientos establecidos para favorecer su bienestar y recuperación.

¿Qué sucede si el paciente no desea continuar con la atención?

Cada situación es valorada de manera individual por el equipo tratante. El personal brindará orientación al paciente y a sus familiares sobre el proceso a seguir y las implicaciones correspondientes.



¿Qué hago si tengo una duda, sugerencia o inconformidad?

Puedes acercarte al personal de Enfermería, Trabajo Social, Atención al Cliente o solicitar apoyo en recepción. Nuestro equipo está disponible para escucharte y brindarte orientación.

¡Este es un entorno protector!

Para nuestros niños, niñas, jóvenes
y adultos vulnerables



En caso de tener conocimiento o presenciar algún evento de presunto abuso en cualquiera de sus formas puede escribirnos a:

proteccion@ohsanjuandedios.org

Mayor información en
www.ohsanjuandedios.org

Ingresa escaneando el código QR





En Hospital San Juan de Dios
¡Estamos para apoyarte!



☎ 33 3633 0730
📞 33 1862 9259
✉ contacto@ohsjd.org.mx