

GUÍA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO



HOSPITAL "OBISPO POLANCO"

TERUEL

Edita:

HOSPITAL OBISPO POLANCO

Avda. Ruiz Jarabo, s/n

44002 TERUEL

Teléfono 978 621 150

Fotos:

ALFREDO LÓPEZ

Realiza:

INO REPRODUCCIONES, S.A.





PRESENTACIÓN

La Dirección y todos los profesionales de este Centro queremos saludarle y darle la bienvenida.

Este Hospital pertenece a la red pública del SALUD. Nuestro objetivo es prestarle una asistencia de calidad, conseguir que su estancia sea lo más confortable posible y que tenga una pronta recuperación.

Ponemos a su disposición todos los recursos humanos y materiales, nuestro esfuerzo y entusiasmo.

El Hospital es un patrimonio común. Todos debemos ayudar en su cuidado y buen funcionamiento. Es muy importante su colaboración, y la de sus familiares y amigos, para respetar las normas y procedimientos, tienen como única misión ayudar a proporcionar los mejores cuidados y atenciones.

En esta Guía encontrará información, que esperamos útil, para cuando precise acudir a nuestro Centro.



PLANTA	Bloque hospitalización y quirúrgico	Bloque de Consultas Externas
Quinta	Biblioteca Prevención de Riesgos Laborales Pruebas de: Cardiología Respiratorio Endocrinología	
Cuarta	Especialidades Médicas Urología Hematología	
Tercera	Medicina Interna Unidad del dolor Psiquiatría Biblioteca del paciente	Hematología. Banco Sangre H. Donantes sangre Anatomía Patológica Reumatología Dermatología Cirugía
Segunda	Cirugía Digestivo Otorrinolaringología Traumatología Medicina Preventiva Unidad Cuidados Intensivos Hemodiálisis	Bioquímica/Bacteriología Toma de muestras Electrocardiografía Electroencefalograma Alergología Cardiología
Primera	Dirección y Administración Pediatría Ginecología y obstetricia Cardiología Oftalmología Quirófanos Paritorios	Tocología Ginecología Oftalmología Urología Nefrología Oncología Otorrinolaringología
Baja	Información Admisión de pacientes Atención al paciente Trabajo Social Asoc. Española contra el Cáncer Informática Farmacia Capilla Cafetería Kiosco prensa Radiología Urgencias 061	Endocrinología Digestivo. Endoscopias digestivas Medicina Interna Hematología Neumología Neurología Pediatría Traumatología Anestesiología Citación consultas externas Citación Radiología
Sótano	Cocina Archivo historias clínicas Lavandería/Lencería Tanatorio	Rehabilitación Servicio de mantenimiento

1.- EL INGRESO

- **ADMISIÓN DE HOSPITALIZACIÓN**

Se encuentra al lado de la entrada principal.

Horario: Lunes a Viernes de 8 a 15 horas.

Formalizarán el ingreso tomando todos los datos administrativos y personales. Le indicarán la planta y la habitación.

Si ingresa por urgencias o fuera del horario arriba indicado:

- **ADMISIÓN DE URGENCIAS**

Se encuentra en el hall de entrada del Servicio de Urgencias.

Horario: Abierto permanentemente.



No olvide traer

- Tarjeta sanitaria y D.N.I.
- Los informes médicos de que disponga (mejor fotocopias).
- Los datos sanitarios que pueda aportar: análisis, cartilla de tomas de Tensión Arterial, controles de glucemia si es diabético, informes sobre alergias, etc.
- Los medicamentos que toma habitualmente y los que haya tomado recientemente.
- Si está pendiente de hacerse análisis, radiografías u otras pruebas, traiga los impresos.

Los servicios administrativos y el personal sanitario pueden necesitarlos.

No traiga

- Objetos de valor. Si no puede dejarlos a sus familiares, se quedarán en la caja fuerte del Hospital.



2.- LA ESTANCIA

A su llegada a la Planta le recibirá el personal de enfermería y le acompañarán a su habitación.

No dude en dirigirse al personal de enfermería ante cualquier duda o problema que le surja.

Tendrá asignado un médico responsable del que recibirá información continuada sobre su estado y le explicará las pruebas y tratamientos que se le vayan a realizar.

Para poder realizarle determinadas exploraciones o tratamientos y cualquier intervención quirúrgica, es necesario su consentimiento escrito. Para ello su médico le explicará en que consiste, para qué se le va a realizar, cuales son los riesgos, qué beneficios se esperan y las alternativas si las hay. Se le entregará además una hoja informativa, que deberá leer con atención, y firmar, el paciente o su representante autorizado, bien la aceptación o el rechazo.

Ante cualquier duda, pidan aclaraciones al médico que le atiende.

Durante el ingreso puede estar acompañado por un familiar, si bien su estancia en la habitación queda supeditada a las normas de cada Servicio.



LA HABITACIÓN

Todas disponen de baño, armario, teléfono y televisión.

El teléfono y la televisión funcionan con la misma tarjeta. Hay máquinas expendedoras en las plantas Baja, Primera y Segunda.

El número de teléfono de su habitación está anotado en el propio aparato.



Para recibir llamadas:

Directamente:

Lean las instrucciones colocadas junto al teléfono.

A través de nuestra centralita:

El número es el 978 621 150, indiquen la habitación.

Horario de recepción de llamadas: de 10 a 22 horas.

Rogamos que familiares y amigos le llamen por la tarde para no interferir con la asistencia.

Para llamar:

Para llamar desde la habitación **marque el 0** y seguidamente el número con el que desea hablar.

Recuerde:

- El silencio y la tranquilidad son necesarios para todos los enfermos.
- Mantenga la puerta de la habitación cerrada.
- Hable bajo.
- Controle el volumen de aparatos de radio, televisión y móviles.

Apague la televisión desde el mando a distancia. Si la desenchufa no podrá recibir llamadas telefónicas.



LA ROPA

La que lleva a su llegada puede guardarla en el armario de su habitación hasta el día del alta.

Debe traer: zapatillas y objetos de aseo personal.

Se le proporcionará: toallas, pijama y bata.

EL ASEO

La higiene contribuye a su bienestar y disminuye el riesgo de infecciones.

El aseo es diario. Si no puede hacerlo usted mismo o tiene dificultad, el personal auxiliar de enfermería le ayudará.

LOS DESPLAZAMIENTOS

Personal del hospital le acompañará a cuantas pruebas deba acudir. No se ausente de la habitación donde esté ingresado sin el conocimiento de la enfermera. Los médicos irán a visitarlo, puede requerir que se le administre medicación o realizarle pruebas.



LA MEDICACIÓN

No debe tomar ninguna medicina que no le sea proporcionada por el personal sanitario.

Si está tomando alguna medicación de forma habitual en su domicilio, indíquesele a su médico o enfermera.

Ante cualquier duda diríjase al personal sanitario que esté a su cuidado.

LAS COMIDAS

Forman parte del tratamiento, no debe tomar nada que su médico o enfermera no haya autorizado y conozca.

El Hospital garantiza su correcta alimentación.

Tendrá la posibilidad de elegir comida y cena entre tres ofertas diferentes. Si no se le ofrece elegir menú es porque su médico ha indicado para usted dieta o régimen especial.

HORARIOS:

- **Desayuno:** a las 9 horas
 - **Comida:** a las 13 horas
 - **Merienda:** a las 16,30 horas
 - **Cena:** a las 20 horas
-

A las 23 horas se le ofrecerá zumo o leche.

CERTIFICADOS. PARTES DE BAJA

Si el paciente o sus familiares sólo desean justificante del ingreso, pueden solicitarlo en Admisión (junto a la entrada principal).

Si precisa cualquier otro tipo de justificante, de intervención quirúrgica, de baja o de confirmación, debe pedirlo en la secretaría del servicio a cargo del cual está ingresado.

3.- INFORMACIÓN

La información es confidencial, sólo será facilitada al paciente y familiares directos. No se dará por teléfono, excepto en casos muy excepcionales. El horario y lugar depende de cada servicio, se lo indicarán en la planta.

Fuera de la jornada ordinaria, el médico de guardia les informará solamente de las incidencias o problemas que el hubiera atendido.



4.- EL ALTA

Su médico es quien decide cuando ha de darle el alta. Siempre que sea posible se lo comunicará con antelación.

El día del alta se le entregará el Informe Médico y de continuidad de cuidados de Enfermería si precisa. Se le proporcionarán las recetas que necesite para continuar con la medicación.

No dude en preguntar o pedir más información sobre su tratamiento y cuidados si no le han quedado claros.

Si tiene que seguir visitándose en las consultas del hospital se le indicará la fecha aproximada. Puede solicitar día y hora en el Servicio de Citaciones del Hospital o tramitarlo desde su Centro de Salud.



Al alta, el paciente o algún familiar, debe acudir a su Médico de Familia. A ellos se les envía una copia de su informe, pero por si todavía no la han recibido, enséñele el suyo.

- Guarde adecuadamente el Informe de Alta. Es un documento muy importante. Es una parte de la historia de su salud.
- Lleve copia si va a alguna consulta, el médico que le atienda la puede necesitar.
- También le serán útiles si cambia de domicilio, vacaciones, etc.
- No entregue el original. Haga fotocopias.

Cuando reciba el alta le agradeceremos deje la habitación libre lo antes posible, otros pacientes la estarán necesitando.

No olvide sus documentos ni objetos personales.



EL ALTA VOLUNTARIA

Si usted decide abandonar el Centro sin el consentimiento de su médico, deberá firmar un documento de Alta Voluntaria.



5.- LAS VISITAS

A pesar de que las visitas son un acto social comprendido y aceptado, las encuestas que recogen las opiniones de los enfermos coinciden en que la masificación repercute negativamente en el descanso y en la recuperación.

HORARIO de VISITAS:

- De 16 a 20 horas.
- Sábados, domingos y festivos de 13 a 20 horas.

No permanezcan más de DOS PERSONAS por enfermo en la habitación.

Fuera de este horario no podrán recibirse visitas excepto en el caso de autorización expresa del Servicio.

• Resto del horario:

Un acompañante podrá permanecer con el enfermo, si bien su estancia queda supeditada a las normas del Servicio.

Si el paciente está en el área quirúrgica o en paritorios no podrán permanecer más de DOS familiares en el hall de quirófanos.

Los hospitales no son lugares adecuados para los niños. Por razones de protección sanitaria, no se admite la entrada de menores de 12 años en el área de hospitalización, aunque puede permitirse en casos excepcionales.

Las visitas deben salir de la habitación cuando se realice visita médica o atención de enfermería y pasar a la sala de espera.

Las visitas deben abandonar el hospital a las 20 horas.

VISITAS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

La **U.C.I.** tiene un horario de visitas especial.

Horario: 12, 16 y 21 horas.

Durante 20-30 minutos dos familiares podrán estar con el paciente.



PROCUREN:

- Ser breves en sus visitas. Los pacientes necesitan reposo e intimidad.
- No interferir con el horario asistencial.
- Hablar en voz baja.
- Utilizar los teléfonos móviles en las salas de espera.
- No permanecer en pasillos ni zonas de paso.



SERVICIOS GENERALES

ATENCIÓN AL PACIENTE

- Tiene como misión ayudarle en los problemas relacionados con la asistencia sanitaria.
- Situado al lado de la entrada principal, junto al Servicio de Admisión.
- En este servicio tiene a su disposición:
 - El libro de Reclamaciones.
 - El libro de Agradecimientos.
 - El buzón de Sugerencias.

Horario de 8:30 a 14 horas de lunes a viernes.

TRABAJO SOCIAL

Tiene como misión ayudarle en los temas de índole social en los que usted puede precisar ayuda o asesoramiento:

- Información y apoyo en la gestión de recursos sociales:
 - Residencias, Ayuda a domicilio...
 - Prestaciones: Minusvalías, material ortopédico...
- Asesoramiento ante problemas sociales o familiares.

Horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes.

BIBLIOTECA DEL PACIENTE

- Situada en la tercera planta del hospital.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER

Es una Asociación sin ánimo de lucro que dispone de un despacho en la planta baja del hospital, frente a Trabajo Social.

Los pacientes oncológicos, sus familiares y/o los profesionales que lo deseen, pueden recibir atención psicológica, apoyo social, información general sobre la asociación y voluntariado para acompañamiento.

Teléfono Sede Central: 978 610 394

CAFETERÍA

- Situada junto a la entrada principal.
- Horario de 8 a 22 horas.
- Dispone de menú del día para la comida y de platos combinados para la cena.



- Hay máquinas expendedoras de agua, bebidas, etc. en diferentes puntos del hospital.

BARBERÍA

- Solamente rasurado del rostro en pacientes que no pueden realizarlo por ellos mismos o sus familiares.
 - Se realiza en horario de mañana.
- El paciente o su familia puede solicitarlo a través del personal de enfermería.

SERVICIOS RELIGIOSOS

- Si desea asistencia religiosa puede solicitarla a través del personal de enfermería.
- La capilla católica está situada en la planta baja. Abierta de 8 a 20 horas.



KIOSCO DE PRENSA

- Planta baja, en el hall de la entrada principal.

CAJERO AUTOMÁTICO

- Planta baja, en el hall entrada principal.

BUZÓN DE CORREOS

- Planta baja, en el hall de la entrada principal.

CABINAS TELEFÓNICAS

Situadas:

- Plantas 1ª y 3ª del Hospital.
- Hall de la Unidad de Cuidados Intensivos.
- Hall de Consultas Externas.
- Sala de espera de Urgencias.

TANATORIO

Situado en la planta sótano.



VOLUNTADES ANTICIPADAS

El **Documento de Voluntades Anticipadas** es una manifestación por escrito en el que una persona capaz, consciente y libremente, expresa sus deseos o instrucciones que, sobre las actuaciones médicas, se deberán tener en cuenta en caso de encontrarse en una situación clínica que le impida expresar personalmente su voluntad (Ley 6/2002 de Salud de Aragón).

Si usted tiene hecho el **Documento de Voluntades Anticipadas**, adviértalo al médico que le atienda. Si es posible lleve una copia.

Por si no pudiera comunicarse: Asegúrese de que sus familiares lo saben y conocen a quien nombró como su representante.

Si desea más información puede solicitarla en el Servicio de Atención al Paciente.

ENCUESTAS

Si le entregan o recibe algún cuestionario sobre la asistencia recibida, le rogamos que lo rellene y nos lo haga llegar.

Queremos saber su opinión para mejorar los servicios que le proporcionamos.

Ayúdenos a mejorar.

ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS

1.- Mantenga la calma y no grite. El personal del hospital está preparado para estas emergencias y dispuesto a ayudarle.

2.- Si Vd. detecta humo, fuego o cualquier otra emergencia informe al personal hospitalario inmediatamente.

3.- Espere instrucciones. En su zona hay un equipo de evacuación y otro de intervención inmediata con instrucciones y formación adecuada.

4.- En caso de evacuación:

- Siga las instrucciones del personal.
- No utilice los ascensores.

5.- En caso de existir humo protéjase la nariz y la boca con un paño húmedo y espere instrucciones del personal.

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

(Ley 6/2002 de 15 de abril de Salud de Aragón. Título II)

ARTÍCULOS 3,4 Y 5

1) Son titulares de los derechos y deberes contemplados en la presente Ley aquellas personas que tengan residencia en los municipios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Las personas que no residan en ella gozarán de los mencionados derechos en la forma y condiciones previstas en la legislación estatal y en los convenios nacionales e internacionales que les sean de aplicación.

2) Todas las personas tendrán garantizada la atención en situación de urgencia y emergencia.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA SANIDAD

1. Derecho universal a la asistencia sanitaria

a) Respeto a la personalidad, dignidad humana e intimidad, sin discriminación alguna por razón de sexo, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal, económica o social.

b) A que se les asigne un médico cuyo nombre se les dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.

c) A una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, de conformidad con lo previsto sobre prestaciones en esta ley, orientada a conseguir la recuperación, dentro de la mayor confortabilidad, del modo más rápido y con la menor lesividad posibles, de las funciones biológicas, psicológicas y sociales.

d) A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se

consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, de acuerdo con los criterios básicos de uso racional, en los términos reglamentariamente establecidos.

e) A que se les extiendan los informes o certificaciones acreditativas de su estado de salud, cuando se exija mediante una disposición legal o reglamentaria, sin coste adicional alguno por la utilización de medios diagnósticos, de reconocimientos y por la redacción de dichos informes, salvo en aquellas actuaciones que así lo determine la normativa específica.



f) A la libre elección entre las opciones que le presente la persona con responsabilidad sanitaria de su caso, siendo preciso el previo consentimiento informado y escrito de la persona enferma para la realización de cualquier intervención, excepto en los casos contemplados en el artículo 13.

g) A negarse al tratamiento, excepto en los casos contemplados en los epígrafes a) y b) del apartado 1 del artículo 13, para lo cual el paciente deberá solicitar y firmar el alta voluntaria. De no hacerlo así, corresponderá dar el alta a la dirección del centro, a propuesta del médico que esté al cargo del caso. No obstante, tendrá derecho a permanecer cuando existan otros tratamientos alternativos y la persona enferma manifieste el deseo de recibirlos.

h) A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos. En uno y otro caso deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.



i) A la libre elección del profesional sanitario titulado, servicio y centro, en la forma que reglamentariamente se establezca.

j) A una segunda opinión médica en los términos que reglamentariamente se determinen, que fortalezca la básica relación médico-paciente y complemente las posibilidades de la atención.

k) A la información sobre los factores, situaciones y causas de riesgo para la salud individual y colectiva.

l) A recibir información sobre el proceso asistencial, a la confidencialidad de los datos referentes a su salud y al acceso a la historia clínica en los términos previstos en el Título III de la presente Ley.



m) A ser informados del uso, en su caso, en proyectos docentes o de investigación, de los procedimientos de diagnóstico y terapéuticos que se les apliquen que, en ningún caso, podrán comportar peligro adicional para su salud, según los conocimientos científicos y técnicos actualizados. En estos casos, será imprescindible la previa autorización por escrito de la persona enferma y la aceptación por parte del profesional sanitario y de la dirección del correspondiente centro sanitario, teniendo en cuenta la normativa aplicable en materia de investigación y ética.

n) A participar en las actividades sanitarias a través de los cauces previstos en esta Ley y en cuantas disposiciones la desarrollen.



2. Quienes padezcan una enfermedad mental

Además de los derechos señalados en los epígrafes **a)** al **m)** del apartado anterior, tendrán específicamente los siguientes:

a) En los internamientos voluntarios, cuando se pierda la plenitud de facultades durante el internamiento, el derecho a que la dirección del centro solicite la correspondiente autorización judicial para la continuación del internamiento.

b) En los internamientos forzosos, el derecho a que se revise periódicamente la necesidad del internamiento.

c) Los enfermos mentales menores de edad, el derecho a ser tratados en centros o unidades infanto-juveniles.



3. Serán garantizados también en la asistencia sanitaria privada, los derechos contemplados en los epígrafes a), b), c), d), f), g), h), k), l), m) y n) del apartado 1 y el apartado 2.

4. Todas las personas al amparo de esta ley

Tendrán derecho a ser objeto del desarrollo de acciones orientadas a garantizar la salud pública de la población y en especial, las relacionadas con:

a) La promoción de la salud tendente a fortalecer las habilidades y capacidades de los individuos y a modificar las condiciones ambientales, sociales y económicas.

b) La epidemiología y sistemas de información.

c) La participación y acción comunitaria a través del fortalecimiento de las redes sociales.

d) El medio ambiente favorable a la salud.

e) La protección de la salud, calidad de vida, seguridad de los consumidores y del medio ambiente laboral.

DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA SANIDAD

Las personas incluidas en el ámbito de esta Ley tienen los siguientes deberes respecto a las instituciones y organismos del Sistema de Salud de Aragón:

a) Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.

b) Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de los centros del Sistema de Salud.

c) Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos, servicios y prestaciones ofrecidos por el Sistema de Salud, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.

d) Firmar el documento de alta voluntaria en los casos en que no se acepte el tratamiento.

De negarse a ello, la dirección del correspondiente centro sanitario, a propuesta del facultativo encargado del caso, podrá dar el alta. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1.g) del artículo anterior.

e) Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.



TELEFÓNOS

CENTRALITA
978 621 150

ADMISIÓN
De hospitalización
Tel.: 978 621 207 • Fax: 978 621 018

CITACIONES
De consultas externas
Tel.: 978 621 191 • Fax: 978 621 374
De radiología
Tel.: 978621150 (ext. 1640) • Fax: 978 620 645

ATENCIÓN AL PACIENTE
Tel.: 978 621 150 (ext. 1832) • Fax: 978 621 018

TRABAJO SOCIAL
Tel.: 978 620 419 • Fax: 978 620 419



VISIÓN

El Servicio Aragonés de Salud camina hacia un escenario en el que, gestionando todos los recursos sanitarios públicos, se proporcione una atención sanitaria excelente. Estando sus trabajadores motivados y altamente implicados.

MISIÓN

Proporcionar a los ciudadanos y residentes en Aragón una atención sanitaria integral, asegurando su accesibilidad a la misma y entendiendo como tal la promoción de estilos de vida saludables, la prevención y protección frente a factores físicos, medioambientales y biológicos, la prestación de todos los cuidados necesarios en caso de enfermedad, y el mantenimiento del mayor grado posible de autonomía e inserción en su entorno y en la sociedad para, así, satisfacer todas sus necesidades y expectativas en materia de salud.

VALORES

- Equidad, solidaridad y universalidad
- Orientación a la comunidad
- Orientación a los resultados
- Mejora continua, aprendizaje e innovación
- Responsabilidad de la Dirección
- Responsabilidad Social



OBISPO POLANCO

TERUEL

Teléfono 978 621150