

GUÍA de ATENCIÓN al USUARIO INFORMACIÓN al INGRESO





HOSPITAL Nuestra Señora del Prado

1. RECEPCIÓN

Un vez que su médico le indique la necesidad de ingreso en el Hospital, tanto si lo hace a través de la Unidad de Urgencias (ingreso urgente) como de otras Unidades (ingreso programado) deberá realizar los trámites necesarios en el Servicio de Admisión. Para ello, no olvide traer su DNI y su Tarjeta Sanitaria.

Una vez realizado el ingreso asegúrese de que le entregan la tarjeta de acompañante que será diferente según dónde ingrese:

- 1 azul para las plantas de hospitalización de adultos
- 2 azules para pediatría y neonatos.
- 2 verdes para la UCI. En este caso, si el paciente pasa a planta éstas quedarán inutilizadas y deberá solicitar la azul en el Servicio de Atención al Paciente.

El personal de enfermería de la unidad en la que sea ingresado le acomodará en su habitación y le podrá informar de cualquier duda relacionada con su estancia en el Hospital.

No olvide comunicar a su médico o al personal de enfermería si padece algún tipo de alergia, si sigue algún tratamiento o si toma alguna medicación.

Una vez en la habitación, si necesita ayuda pulse el timbre situado en la cabecera de la cama. Desde el control de enfermería le atenderán a través del interfono de su habitación y acudirán en cuanto les sea posible.



2. HIGIENE Y ARTÍCULOS DE USO PERSONAL

Es importante mantener especial cuidado con la higiene, tanto personal como ambiental, para disminuir el riesgo de infecciones y contribuir así a su buen estado de salud.

El aseo general de los pacientes y el cambio de ropa de cama se realizará en el turno de mañana y después siempre que el paciente lo precise. Los que puedan se realizarán solos el aseo personal y los que no puedan recibirán ayuda del personal de enfermería.

El Hospital le proporcionará pijama o camisión. Deberá traer zapatillas y sus útiles de aseo personal. En la habitación dispone de un armario donde guardar sus objetos personales. Es muy recomendable que no traiga consigo joyas, dinero u otros objetos de valor. El Hospital no se hace responsable de su pérdida o extravío.

Si usted utiliza prótesis dental, solicite al personal de enfermería un contenedor para la misma. Evite envolverla en servilletas de papel o introducirlas en vasos desechables pues pueden inducir a error y acaba en la papelera.

3. COMIDAS

Profesionales expertos en nutrición se ocupan de planificar su dieta de acuerdo con las prescripciones y/o recomendaciones del equipo médico que le atiende contribuyendo así a su recuperación. Por ello debe consumir solo los alimentos que le sean servidos en el Hospital.

Salvo que su médico le prescriba una dieta especial, podrá elegir entre los distintos menús que le serán ofrecidos por parte del personal del hospital cada mañana. El horario aproximado de comidas es el siguiente:

Desayuno: 9:00 horas
Comida: 13:00 horas
Merienda: 17:00 horas
Cena: 20:00

3. TELEVISIÓN Y TELÉFONO

Cada habitación cuenta con una televisión y un teléfono en la cabecera de cada cama. Para el control de estos dispositivos existe un cajetín situado en la pared entre las dos camas donde se explica su funcionamiento.

El uso de teléfono y televisión solo es posible con dinero en metálico o adquiriendo las correspondientes tarjetas prepago que puede adquirir en la máquina expendedora instalada en la planta baja, en la entrada principal. Las instrucciones sobre su funcionamiento aparecen en pantalla al encender la televisión.

Para utilizar el teléfono basta con introducir la tarjeta y a continuación marcar el 0 seguido del número que desea llamar. Para recibir llamadas del exterior en su habitación es necesario marcar el 925 727 101 + nº de su habitación.

Si tiene alguna duda o avería sobre el uso del teléfono o la televisión puede marcar el nº 8 desde el teléfono de su habitación y dejar el mensaje

A partir de las 11 de la noche y hasta las 8 de la mañana el volumen de la televisión se silenciará automáticamente. Para escucharla deberá adquirir los auriculares (en las máquinas expendedoras) y conectarlos al cajetín situado en la cabecera de la cama.

Silencio

Tenga en cuenta que el descanso es imprescindible para la recuperación de los pacientes. Procure en todo momento no hacer ruido, y evite perturbar la tranquilidad cuando utilice el teléfono móvil, use aparatos con altavoces o vea la televisión.

3. VISITAS

Gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana por lo que, para respetar la calidad de la atención, la intimidad y la confortabilidad de los pacientes ingresados el horario de visitas es por la tarde, hasta las 18:00 horas.

Fuera del horario establecido se permitirá el acceso a los acompañantes provistos de tarjeta de acompañante, y en los siguientes casos: ingresos, quirófanos, parto, y llamada del médico a la familia. En estas ocasiones, se solicitará su identificación mediante tarjeta sanitaria, D.N.I., tarjeta de residencia o pasaporte. Les pedimos su colaboración en este aspecto atendiendo las indicaciones del personal de seguridad.

Una persona puede acompañar a cada paciente ingresado durante las 24 horas del día. El relevo del acompañante se realizará hasta las 22:00 horas en la puerta principal. El personal sanitario indicará en qué momentos, por motivos de seguridad y calidad en los cuidados, el acompañante y/o las visitas deben permanecer fuera de la habitación.

Por seguridad, y confortabilidad de los enfermos es muy conveniente que no permanezcan más de dos personas por paciente en cada habitación. El hospital dispone de salas de espera en cada planta, le solicitamos su utilización. Necesitamos mantener los pasillos de las plantas de hospitalización despejados.

En beneficio de los niños y con carácter general, no está autorizada la presencia de menores de 12 años en el hospital.

Existen normas particulares en determinadas situaciones y servicios como es el caso de los ingresos en Paritorios, Unidad de Cuidados Intensivos o en Pediatría-Neonatos.

4. INFORMACIÓN MÉDICA Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

Su médico le facilitará información completa en todo lo relacionado con su proceso asistencial. El personal de la Unidad en la que está ingresado le indicará los horarios de visita, el lugar y las horas destinadas para ello. En ningún caso se facilitará información por teléfono.

Antes de realizarle cualquier intervención quirúrgica y determinadas pruebas, técnicas y/o tratamientos médicos o de enfermería, se le informará de los riesgos que conllevan para su salud y de las posibles alternativas, y se le solicitará su consentimiento y autorización de forma verbal o por escrito, según proceda.



5. EL ALTA

Su médico es la persona capacitada para decidir cuál es el mejor momento para que usted abandone el centro. Se lo comunicará con la suficiente antelación para que pueda transmitírselo a sus familiares y disponer el regreso a su domicilio de la forma más adecuada.

Antes de dejar el Hospital recibirá un informe médico completo sobre su estado de salud, con las indicaciones oportunas sobre el tratamiento a seguir y las indicaciones para su médico de familia. Además, en ocasiones se le entregará el alta de enfermería para el enfermero de Atención Primaria. En algunos casos, estos informes son provisionales y posteriormente se le remitirán por correo los definitivos.

Si usted desea el alta en contra del criterio del médico, deberá cumplimentar y firmar el documento de Alta Voluntaria.

6. OTROS SERVICIOS DE INTERÉS

A. Atención al Paciente

En esta unidad se canaliza cualquier queja, reclamación, sugerencia o agradecimiento relacionado con su estancia hospitalaria. Además le facilitarán información sobre sus derechos y deberes dentro del ámbito sanitario o sobre cualquier trámite que necesite realizar en el hospital.

Hay dos puntos de información: uno en la zona de hospitalización, con entrada por la puerta principal, y otro al que se accede desde la puerta giratoria de las consultas externas.

B. Unidad de trabajo social

Los trabajadores sociales tienen entre sus funciones la de informar al paciente y sus familiares sobre las prestaciones, el acceso y la utilización de los recursos socio-sanitarios existentes tales como atención domiciliaria, ingreso o estancia temporal en centros residenciales, entre otros.

Estos u otros recursos pueden ser necesarios ante los problemas sociales que se presenten a consecuencia de la enfermedad y que puedan condicionar la buena evolución de la misma, ya sea durante el ingreso o al alta hospitalaria (ausencia de cuidadores, vivir solo, vivienda no adecuada, etc.)

Si necesita contactar con los trabajadores sociales puede hacerlo personalmente o solicitar información al personal de la planta. Para una mayor eficacia es importante que el contacto con la Unidad de trabajo social se lleve a cabo lo antes posible.

La Unidad está ubicada en la planta baja, a la derecha de la puerta principal de hospitalización y el horario es de 9:30 a 14:00, de lunes a viernes.

C. Mediación intercultural

Se trata de un servicio de mediación lingüística e intercultural que tiene por objeto facilitar la conciliación y el entendimiento entre los profesionales del ámbito sanitario y las personas inmigrantes. Pretende facilitar la comunicación, prevención y resolución de conflictos de origen lingüístico o cultural entre las personas inmigrante y los profesionales sanitarios o administrativos.

El servicio lo prestan mediadores de distintas nacionalidades a través de presencia física programada y/o contacto telefónico. Su horario es, de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 horas. Los teléfonos de contactos son los siguientes:

Mediadora rumana: 690 160 246

Mediadora marroquí: 619 337730

Mediadora china: 619 509 503

D. Aula de Pediatría

La planta de Pediatría cuenta con un aula multiusos para los niños hospitalizados. Durante el periodo lectivo, de junio a septiembre, está atendida en horario de mañana por profesores del Equipo de Atención Educativa Hospitalaria y Domiciliaria, con el fin de que los niños ingresados puedan continuar el proceso educativo y compensar el retraso escolar que les pueda suponer la falta de asistencia a su centro escolar a causa de la enfermedad.

Además, voluntarios de Cruz Roja Juventud acuden la tarde del viernes y los sábados por la mañana para realizar actividades de carácter lúdico con los niños hospitalizados, contribuyendo a través del juego a su recuperación y haciendo más amable su estancia en el hospital

E. Servicio religioso

El hospital ofrece un servicio religioso católico y acompañamiento espiritual para todo el que lo desee. La capilla está situada en la planta baja entrando por la puerta principal y está abierta al público 24 horas. El horario de misas es de lunes a sábado a las 11:00 y a las 19:00, y los domingos y festivos a las 12:00 y a las 19:00 horas.

Si desea contactar con representantes de otras confesiones religiosas puede solicitarlo a través del Servicio de Atención al Paciente.

F. Cafetería

Está situada en la planta baja del hospital, con horario continuado desde las 8:00 hasta las 21:00 horas. Dispone de servicio de restaurante con los siguientes horarios:

Comidas: desde las 13:00 a las 16:00 horas

Cenas: desde las 20:00 a las 21:00 horas.

G. Transporte público

Todas las líneas de autobuses urbanos tienen parada en el Hospital. Además, existe una parada de taxis en el recinto del Hospital, frente al edificio anexo de rehabilitación.

Eborabus autobuses urbanos	900 502 752
Taxis parada oficial	925 801 472
Auto-taxi talaverana	925 803 444
Coop.del taxi talaverana	925 803 232

Estamos a su disposición para cualquier aclaración o duda respecto a las normas de acompañamiento y visitas.

Nos preocupamos por su seguridad y confortabilidad.

Una adecuada HIGIENE DE MANOS de pacientes, acompañantes y profesionales sanitarios ayuda a prevenir y controlar las infecciones relacionadas con la atención sanitaria

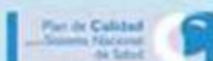


SALVAR VIDAS ESTÁ EN TUS MANOS

CAMPAÑA DE HIGIENE DE MANOS PARA LA PREVENCIÓN DE LAS
INFECCIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN SANITARIA



Salvar vidas
está en tus manos



Más información: www.msps.es // www.seguridaddelpaciente.es



Castilla-La Mancha

Teléfono de información gratuita del SESCAM

900 25 25 25