

TORRECÁRDENAS

Hospital Universitario

Guía de Usuario

Esta guía pretende orientarle de los servicios y normas del Hospital Universitario Torrecárdenas.

En la entrada del Hospital está situado el **Servicio de Información y Atención al usuario**, en el mismo puede recabar la información que necesite sobre los diferentes servicios, los trámites administrativos que tenga que realizar para cualquier prestación sanitaria que necesite, así como la información general que desee sobre su familiar o amigo ingresado.

En dicho servicio puede igualmente presentar las sugerencias y reclamaciones que crea oportunas sobre el funcionamiento del centro, de las que usted recibirá respuesta tras ser estudiadas.

INGRESO

Si su médico/a ha prescrito una orden de ingreso hospitalario para la práctica de una intervención quirúrgica y/o prueba diagnóstica el servicio de admisión general del hospital gestionará con la antelación suficiente la reserva de la cama que mejor se ajuste en cada momento a su patología y situación de salud.

El acceso al hospital para este tipo de ingreso, **programado**, se realizará por la puerta principal y en el horario que se le haya indicado, pues algunos pacientes deben ser preparados en función de la intervención a realizar.

El servicio de información le atenderá y le solicitará la siguiente documentación si se precisa:

- Orden de ingreso
- Tarjeta sanitaria
- Compromiso de pago, en caso de ser paciente privado, u orden de su compañía de seguros aceptando el ingreso hospitalario.

Guía de Usuario

Ciudadanía » Plan Acogida al Ciudadano

Una vez registrado y comprobado dicha orden de ingreso con la relación de pacientes programados para esa jornada, se le comunicará la cama asignada y se le colocará una pulsera de identificación con sus datos, que deberá llevar durante su estancia en el hospital. Dicha pulsera es un elemento de seguridad para la identificación inequívoca de pacientes.

No debe traer de su domicilio ni ropa ni comida, salvo calzado cómodo, ya que durante su estancia en el hospital se le proveerá de todo lo necesario en estos aspectos. Evite el portar joyas y dinero salvo el necesario para su uso personal en pequeñas compras que puede realizar en la tienda situada en la entrada del hospital. El hospital no puede hacerse responsable de su custodia ni de un posible hurto, aún contando con dispositivos de vigilancia y de protección de personas y enseres.

Deberá traer su medicación habitual, si es que la tiene. Advierta al personal sanitario de cualquier incidencia en su medicación y en la pauta que habitualmente tiene, por si interfiriera con el tratamiento que se le prescriba.

ESTANCIA

Durante su estancia se le asignará un médico/a y un enfermero/a responsables que serán sus interlocutores principales. Es conveniente indicar al personal sanitario el nombre y parentesco de un interlocutor principal, así como si existe alguna limitación por su parte a la hora de facilitar información de su proceso y a quién afecta.

La duración media del proceso de hospitalización variará en función de su patología y de la aparición o no de complicaciones durante el mismo.

Su habitación cuenta con teléfono para recibir llamadas desde el exterior, pero si usa su teléfono móvil tenga en cuenta la presencia de otro paciente en la habitación y si su uso puede interferir con algún equipo de electromedicina que haya en la misma.

Guía de Usuario

Ciudadanía » Plan Acogida al Ciudadano

Por el bien de todos se exigen unas normas de conducta e higiene personal adecuadas.

La dieta alimenticia es parte de su tratamiento, por lo que no debe traer alimentos de casa o informar al personal sanitario de su consumo.

El hospital está adherido a la red de hospitales sin humo, por lo que no está permitido fumar. Si es fumador comuníquelo al personal sanitario y se le proporcionará ayuda y tratamiento para dejar de hacerlo, en caso de que así lo decida.

Sus familiares pueden visitarlo durante el horario establecido al efecto, siendo las franjas horarias de 15,30 horas a 21 horas en días laborables y de 11 horas a 21 horas en fines de semana y festivos. En servicios de cuidados críticos consulte con el servicio de información y con el personal sanitario.

Es importante respetar un número mínimo de visitas dentro de la habitación para salvaguardar el descanso del resto de pacientes. El hospital no es el mejor sitio para un niño sano por lo que no se aconseja el acceso de menores de 12 años. En caso de estancia prolongada consulte con el personal para que autorice su presencia.

Si tiene que ausentarse de la habitación por algún motivo, comuníquelo al personal con antelación.

ALTA

Al finalizar su estancia en el hospital se le entregará un informe resumen de todo el proceso, indicando el motivo de ingreso, el diagnóstico y los tratamientos realizados durante el mismo. Además se le facilitará los documentos necesarios para la continuación de tratamiento, como recetas, cita de revisión en consultas externas, de dispensación de material ortoprotésico, transporte sanitario, y en general aquél que su médico estime conveniente.

Guía de Usuario

Ciudadanía » Plan Acogida al Ciudadano

En caso de que usted, por su propia voluntad decidiera finalizar su estancia, tiene la obligación de firmar el alta voluntaria, solicitándolo al personal sanitario.

El hospital cuenta con una unidad de trabajo social a la que puede acudir si así lo necesitara.

En el servicio de atención al usuario dispone de un libro de reclamaciones y sugerencias si desea manifestar por escrito algún aspecto que perciba su mejora.

El abandono de la habitación debe de ser a la entrega de la documentación con la que finaliza su estancia hospitalaria, por respeto a los demás pacientes que esperan ingresar y que su demora en dejar la habitación puede ocasionar molestias innecesarias. El hospital cuenta con salas de espera en las que puede permanecer mientras llegan sus familiares si así lo precisa.

NORMAS GENERALES

Hable bajo en el hospital. El descanso y la tranquilidad son muy importantes para la recuperación de la salud.

El Hospital Universitario Torrecárdenas está declarado como un centro libre de humo, por lo tanto, está prohibido fumar en cualquier área o servicio del mismo.

Muy importante: Desconecte los teléfonos móviles y no los use en el interior del hospital, pueden producir interferencias en los aparatos de electromedicina.

CONSEJOS PRACTICOS DE SEGURIDAD

Aunque el Hospital tiene concertado un Servicio de Seguridad y dispone de un sistema de circuito cerrado de televisión que controla accesos generales, es importante que por razones de prevención y cautela, siga los consejos que a continuación le recomendamos:

Guía de Usuario

Ciudadanía » Plan Acogida al Ciudadano

- Aconsejamos que sus pertenencias personales las entregue a sus familiares. De no poder hacerlo, comuníquelo para que queden en depósito en la Unidad de Admisión
- Una vez en la planta, vigile y custodie los efectos personales que tenga a su disposición
- Si tiene que abandonar su habitación, por razones de recuperación o para la realización de pruebas complementarias, hágalo sólo bajo indicación personal de los profesionales de la planta y nunca por indicación telefónica
- En ningún caso el Hospital autoriza la presencia de vendedores de artículos de ningún tipo, aunque el importe solicitado consista en una donación voluntaria, rogándole comunique al personal de la planta tal situación

Servicio de conexión a la Red Inalámbrica - Wifi

Este servicio ofrece la conexión a la Red Inalámbrica (WIFI_PUBLICA) del Hospital Universitario Torrecárdenas, desde las distintas dependencias del Hospital Torrecárdenas. Permite a los usuarios el acceso a Internet desde sus propios dispositivos de conexión (portátil, teléfono móvil, pda, etc.).

Usuarios

- Personal del Hospital Universitario de plantilla o contratado o personal *La solicitud será tramitada en el Servicio de Informática.*
- Usuarios externos (Enfermos ingresados en el Hospital) *En el Servicio de Atención al Usuario, previa petición, le serán proporcionados los datos para poder acceder al servicio de conexión wifi (usuario y contraseña).*

Guía de Usuario

Ciudadanía » Plan Acogida al Ciudadano

Modo de Acceso

El acceso a la red inalámbrica debe hacerse a través de un dispositivo propio del usuario (ordenador portátil, tablet, teléfono móvil, etc.).

Con las credenciales de acceso, debe conectarse a la red WIFI_PUBLICA, y tras esto abrir un explorador de internet (Internet Explorer, Mozilla, o cualquier otro), donde le aparecerá la página para identificarse como usuario, una vez aceptadas las credenciales estará en disposición de utilizar internet.

Guía de Usuario

Ciudadanía » **Plan Acogida al Ciudadano**