

# GUÍA DEL USUARIO

Gerencia  
De  
Área  
De  
Puertollano  
Hospital  
Santa  
Bárbara



Gerencia de Área  
Puertollano



Sescam  
Servicio de Salud de Castilla-La Mancha



CALIDAD  
EUROPEA



# GUÍA DEL USUARIO



## Gerencia De Área De Puertollano Hospital Santa Bárbara

### Índice

- **Presentación**
- **Servicios**
- **Ingreso**
- **Estancia**
- **Visitas**
- **Directorio**
- **Altas**
- **Atención al Usuario**
- **Servicio de Seguridad**
- **Donación de Sangre**
- **Citaciones**
- **Derechos y Deberes**
- **Teléfonos de interés**
- **Acogida**

# GUÍA DEL USUARIO



## Hospital Santa Bárbara

### Presentación

**Estimado usuario:**

**En nombre de todas las personas que trabajamos en este hospital, le damos la más cordial bienvenida, poniendo a su disposición todos los recursos humanos y materiales disponibles para ofrecerle un servicio eficaz, en el empeño de restablecer su salud, a la vez que le deseamos un pronto regreso a casa una vez esté en disposición de hacerlo.**

**Con este manual pretendemos no sólo informarle sobre los recursos y servicios que disponemos, sino que queremos ayudarle a ubicarse y orientarse dentro del sistema hospitalario.**

**Nos ponemos a su disposición ante cualquier tipo de duda a través del Servicio de Atención al Usuario o a través de los supervisores de las distintas Unidades.**

**EQUIPO DIRECTIVO DE ÁREA.**

# GUÍA DEL USUARIO

## Hospital Santa Bárbara



Servicios Centrales	Servicios Médicos	Servicios Quirúrgicos
<b>Documentación y Archivo</b> Araceli Casado Gamero	<b>Pediatría</b> Eduardo Cruz Aviles	<b>Cirugía General</b> Eloy R. Sancho Calatrava
<b>Rehabilitación</b> Esperanza Mora Artiga	<b>MEDICINA INTERNA</b> Carlos Pereda Ugarte	<b>Dermatología</b> Pablo Bautista Martínez
<b>Radiodiagnóstico</b> M. Teresa Gómez San Román	<b>Medicina Interna</b> Carlos Pereda Ugarte	<b>Oftalmología</b> Isabel González Fuentes
<b>Urgencias</b> Francisca Prieto valderrey	<b>Alergología</b> Pilar Mur Gimeno	<b>Otorrinolaringología</b> Luis Félix Ayala Martínez
<b>Anestesia y Reanimación</b>	<b>Ap. Digestivo</b> Antonio Gómez Caturla	<b>Obstetricia y Ginecología</b> Agustín Luque Mialdea
<b>Medicina Preventiva</b> Antonio F. Hita Fernández	<b>Endocrinología</b> Carlos Roa Llamazares	<b>Traumatología</b> Cesar C. Suárez de Puga Diez
<b>Farmacia</b> Purificación Ventura López	<b>Neumología</b> Wallid El Jawad	<b>Urología</b> Ignacio Cortes Aranguéz
<b>Anatomía Patológica</b> Ana Puig Rullan		<b>UCI</b> Francisca Prieto Valderrey
<b>Hematología</b> <b>Bioquímica</b> <b>Bacteriología</b> Cristina Frau Socias		

# GUÍA DEL USUARIO



## Hospital Santa Bárbara

### **Ingreso:**

El ingreso lo formalizará a través del Servicio de Admisión, situado en la planta sótano, entrada puerta de Urgencias Hospitalarias.

Es imprescindible que cuando realice el ingreso aporte la tarjeta sanitaria y su documento nacional de identidad.

Si ingresa como consecuencia de haber sufrido un accidente de tráfico es necesario que facilite los datos de su compañía aseguradora con el fin de facilitarle los trámites administrativos.

Desde admisión será acompañado por un celador si ingresa desde el Servicio de Urgencias o para intervención de Cirugía Mayor Ambulatoria en turno de mañana antes de las 8 horas, y por personal del Servicio de Atención al Usuario si ingresa desde lista de Espera Quirúrgica programada, o Cirugía Mayor Ambulatoria para intervenir en turno de tarde.

Una vez en la Unidad de destino queda al cuidado de los profesionales de este hospital cuyas recomendaciones deberá seguir para lograr una pronta recuperación.

El personal de enfermería completará su ubicación en la unidad, la información y le facilitará pijama/ camión y bata, así como esponja, toallas y jabón. El resto del material de aseo personal deberá aportarlo Vd. Mismo. No olvide traer zapatillas durante su estancia en el Hospital.

Es importante, que notifique si durante su estancia está citado para realizarse alguna prueba diagnóstica, en el Hospital o fuera del mismo.

Nunca deje sin custodiar sus pertenencias personales.

# GUÍA DEL USUARIO

## Hospital Santa Bárbara



### **Estancia.**

Durante la mañana tiene lugar la actividad más intensa dentro de las unidades de Hospitalización:

Limpieza de habitaciones. Aunque hay un servicio de guardia durante las 24 horas, por la mañana el Servicio de limpieza se encarga de mantener su habitación en las mejores condiciones higiénicas y de desinfección. Es muy importante que contribuya al mantenimiento del orden de su estancia y a la conservación de un estado óptimo de la limpieza que se le ofrece.

Servicio de cocina: Se encarga de proporcionar la dieta adecuada a las prescripciones facultativas mientras permanece ingresado. Los horarios de servicio son: desayuno 9 horas. Comida 13 horas. Merienda 17 horas. Cena 20 horas. Le rogamos que durante su estancia no consuma alimentos que no proporcione este servicio del Hospital el cual está adecuado a su proceso por indicación médica.

Le recordamos que comparte habitación con otro paciente. Procure que su actividad sea lo menos molesta posible para él. Contribuya a conservar el orden y el silencio en la habitación para facilitarle el reposo.

La visita médica tiene lugar también por la mañana, les rogamos desconecten los móviles durante la misma.

En este Hospital disponemos de Servicio Religioso Católico. Si necesita de sus Servicios contacte con el capellán a través del personal de enfermería, transmitirán su aviso. La capilla está situada en la Planta Baja ala Este.

Servicio de Restauración Pública. Existe una cafetería situada junto a la entrada de las consultas Externas, donde podrán comer sus familiares y acompañantes.

**Existen máquinas expendedoras de infusiones y agua en las distintas plantas de Hospitalización. Situadas en el vestíbulo central**

# GUÍA DEL USUARIO



## Hospital Santa Bárbara

Dentro del Hospital está terminantemente prohibido fumar en cualquier dependencia, así como consumir bebidas alcohólicas. (Real Decreto)

En la entrada principal del hospital encontrará un kiosco de prensa.

En su habitación existe servicio de teléfono y televisión mediante adquisición de tarjeta. Las máquinas expendedoras se hallan situadas en el vestíbulo central de cada planta. Si alguien desea ponerse en contacto con Vd. Puede hacerlo en el horario de llamadas establecido de 16 horas a 21 horas, marcando el número 926411610, la recepción de llamadas no le genera coste alguno. Puede obtener más información sobre el funcionamiento del teléfono y televisor a través de la hoja de instrucciones que existe en cada habitación.

Le informamos que también existe teléfono público en el vestíbulo central de cada planta.

En la tercera planta, ala Este y dentro de la Unidad de Pediatría, se sitúa el aula infantil y la sala de juegos para niños hospitalizados. El aula la dirige una profesora de primaria, dependiente de la Delegación Provincial de Educación. que además de dinamizar el ocio de los niños se ocupa de continuar con su actividad curricular dentro del hospital. En la Sala de juegos tienen lugar actividades de cuentacuentos en horario de mañana.

En la Segunda planta frente a ascensores se halla situado el salón de actos.

El Hospital dispone de medidas de seguridad ante emergencias, como son:

- Megafonía.
- Extintores.
- Bocas de incendio equipadas.
- Puertas cortafuegos.
- Alarmas contraincendio.
- Detectores de humo. Y extinción automática por zonas.
- Pulsadores de ala.



# GUÍA DEL USUARIO



## Hospital Santa Bárbara



Cada paciente podrá estar acompañado por una persona. Durante la visita médica, los acompañantes deberán abandonar las habitaciones, salvo en Pediatría, la madre deberá permanecer junto al niño durante la visita médica.



# GUÍA DEL USUARIO

## Hospital Santa Bárbara



### Visitas.

El horario de visitas es libre, con la finalidad de potenciar el contacto del paciente con sus familiares. Para evitar la masificación y la molestia que conllevan demasiadas personas dentro de una misma habitación, hacemos las siguientes recomendaciones:

No permanecerán más de 2 personas en la habitación por paciente.

Respetarán los horarios de comidas y de descanso, así como el estipulado para la visita médica, de modo que no interfiera en la actividad tanto de los pacientes como de los trabajadores.

El horario recomendado para visitar a su familiar sería por la tarde desde las 16 a las 19 horas.

No están permitidas las visitas a niños menores de 12 años.

Está prohibido terminantemente fumar en el hospital.

Les recordamos también a los familiares que deben contribuir al mantenimiento del orden y de la limpieza de las dependencias de los pacientes, y deberán abstenerse de utilizar los asientos y camas destinados al uso de los pacientes.

Pensando en su comodidad estamos mejorando las salas de espera, ayúdenos a mejorar el estado de confortabilidad y mantenimiento de las mismas.

Existe en la primera planta frente a los ascensores centrales una sala de espera destinada a los familiares de los pacientes de UCI, Reanimación y Partorio, PARTICIPE CON NOSOTROS EN SU CUIDADO Y DISFRUTE.

# GUÍA DEL USUARIO

## Hospital Santa Bárbara



### **Directorio.** **. Sótano:**

#### **Ala Central**

Servicio de Urgencias Hospitalarias.  
Servicio de Admisión.  
Servicio de Citaciones.  
Servicio de Archivos.

#### **Ala Oeste.**

Servicio de Farmacia.

#### **Ala Este**

Servicio de Rehabilitación

### **Bajo:**

#### **Ala Central:**

Análisis clínicos.  
Radiodiagnóstico.  
Consultas externas.

#### **Ala Oeste:**

Servicio de Traslados, lista de espera quirúrgica, y documentación clínica.  
Servicio de Informática.  
Dirección de Enfermería.  
Dirección Médica.  
Dirección de Gestión.  
Director Gerente.  
Departamento de Contabilidad.  
Servicio de Suministros.  
Departamento de personal.

#### **Ala Este:**

Capilla.  
Atención al Usuario.  
Gerencia de Área: recursos humanos.

# GUÍA DEL USUARIO



## Hospital Santa Bárbara

### Primera planta:

#### **Ala Central.**

Quirófanos.  
UCI.

Reanimación.  
Esterilización.

Paritorios.

#### **Ala Oeste.**

Especialidades quirúrgicas.

#### **Ala Este.**

Cirugía.

### Segunda Planta:

Medicina Interna.

### Tercera Planta:

#### **Ala Oeste:**

Tocología y Obstetricia.

#### **Ala Este:**

Pediatría.

En cada planta o nivel del Hospital Existen directorios y subdirectorios que les pueden orientar de la situación de los servicios, nombre de los facultativos y supervisores de cada Unidad.

# GUÍA DEL USUARIO



## Hospital Santa Bárbara

### **Altas.**

Su médico especialista, es quien decide cuando se la dará el alta. Una vez producida la misma, permanecerá el menor tiempo posible en la habitación, con el fin de facilitar el acondicionamiento de la misma para el siguiente ingreso.

Al alta recibirá un informe. El mismo será remitido por correo electrónico a su médico de familia.

La enfermera también le proporcionará informes de cuidados que debe seguir en el domicilio y comunicará a su enfermera en Atención Primaria, el alta enfermera a través del correo electrónico.

Así mismo el alta de la trabajadora social también será remitido al trabajador social de su centro de salud.

Si Vd. Desea abandonar el hospital, éste respeta su decisión, para ello deberá firmar un formulario de alta voluntaria.

El médico especialista decidirá si su traslado desde el Hospital al domicilio lo debe hacer o no en ambulancia, según su estado de movilidad.

Cuando se marche de alta, si tiene que volver a consultas externas, compruebe que se marcha con su cita.

Los justificantes de Ingreso y asistencia los podrá solicitar en Secretaría de la Unidad a partir de las 13 horas.

Deseamos que su estancia haya sido lo más agradable posible.

# GUÍA DEL USUARIO



## Hospital Santa Bárbara

### **Servicio De Atención Al Usuario.**

Situado en la planta baja, ala Este, junto a la Capilla.

En él, pueden presentar sus sugerencias e iniciativas, así como sus quejas y reclamaciones. Serán atendidas y valoradas como instrumento de mejora en la prestación de nuestros servicios.

Realiza entre otras, las siguiente funciones:

***Gestión de problemas que presente durante su hospitalización.***

***Dinamización del ocio de pacientes y trabajadores***

***Defensa de derechos del paciente.***

***Aula infantil.***

***Mediador y canalizador de problemas.***

***Gestión sobre mantenimiento y mejora del confort hospitalario.***

***Problemas sociales: Detecta y canaliza problemas sociales y de reinserción en el hogar, e intenta mejorar las condiciones de vida de las personas que no son capaces de superar sus condiciones por sí mismas una vez dadas de alta.***

***Asesoramiento y gestión social de toda índole.***

***Recibe y ubica a los pacientes que ingresan tanto por vía urgente como por lista de espera quirúrgica.***

# GUÍA DEL USUARIO

## Hospital Santa Bárbara



### **Servicio de Seguridad.**

Para tranquilidad y seguridad de pacientes , trabajadores y visitantes, el Hospital dispone las 24 horas, servicio de seguridad, diríjase a estos profesionales siempre que lo estime necesario.

### **Donación de Sangre.**

El Servicio de Donantes de Sangre está situado en la planta baja, estando a su disposición de lunes a viernes desde las 8 horas hasta las 15 horas. Teléfono 926431616.

### **Citaciones.**

Si requiere ser atendido en consultas externas o en Servicios centrales de diagnóstico del hospital, en su propio Centro de Salud, le gestionarán su cita. directamente . O bien en el servicio de Citaciones de nuestro Hospital, personalmente, o a través de llamada telefónica al número 926410507 en horario de 9 a 14 horas por la mañana y de tarde de 15 horas hasta las 20 horas.

# GUÍA DEL USUARIO



## Hospital Santa Bárbara

### Derechos y Deberes de los Pacientes

Artículo 10, 3 de la Ley General de Sanidad  
Artículo 4 de la Ley de Ordenación de Castilla-La Mancha

#### **DERECHOS.-**

1. Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad.
2. A la información sobre los servicios sanitarios.
3. A la confidencialidad de toda información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias.
4. A estar advertido sobre los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéutico que puedan ser aplicables, así como utilizados en proyectos de investigación. Será imprescindible la autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y la dirección.
5. A recibir completa información, tanto el paciente como los familiares, sobre el proceso, diagnóstico y pronóstico del tratamiento.
6. A la libre elección entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario en caso de intervención, excepto:
  - Cuando suponga un riesgo para la salud pública.
  - Cuando exista imperativo legal.
  - Cuando la urgencia no admita demoras.
7. A que se le asigne un médico.
8. A que se le extienda un certificado de su estado de salud.
9. A negarse el tratamiento, excepto en los casos del punto 6.
10. A participar en las actividades sanitarias.
11. A que quede constancia por escrito de todo su proceso.
12. A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos.
13. A elegir el médico y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones contempladas en La Ley General de Sanidad.
14. A obtener los medicamentos conducentes a promover, conservar o restablecer su salud, en los términos reglamentarios establecidos ando no esté capacitado para tomar decisiones.



# GUÍA DEL USUARIO

## Hospital Santa Bárbara



### **DEBERES.-**

1. Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria.
2. Colaborar en el mantenimiento de habitabilidad de las Instituciones Sanitarias.
3. Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario.
4. Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento.

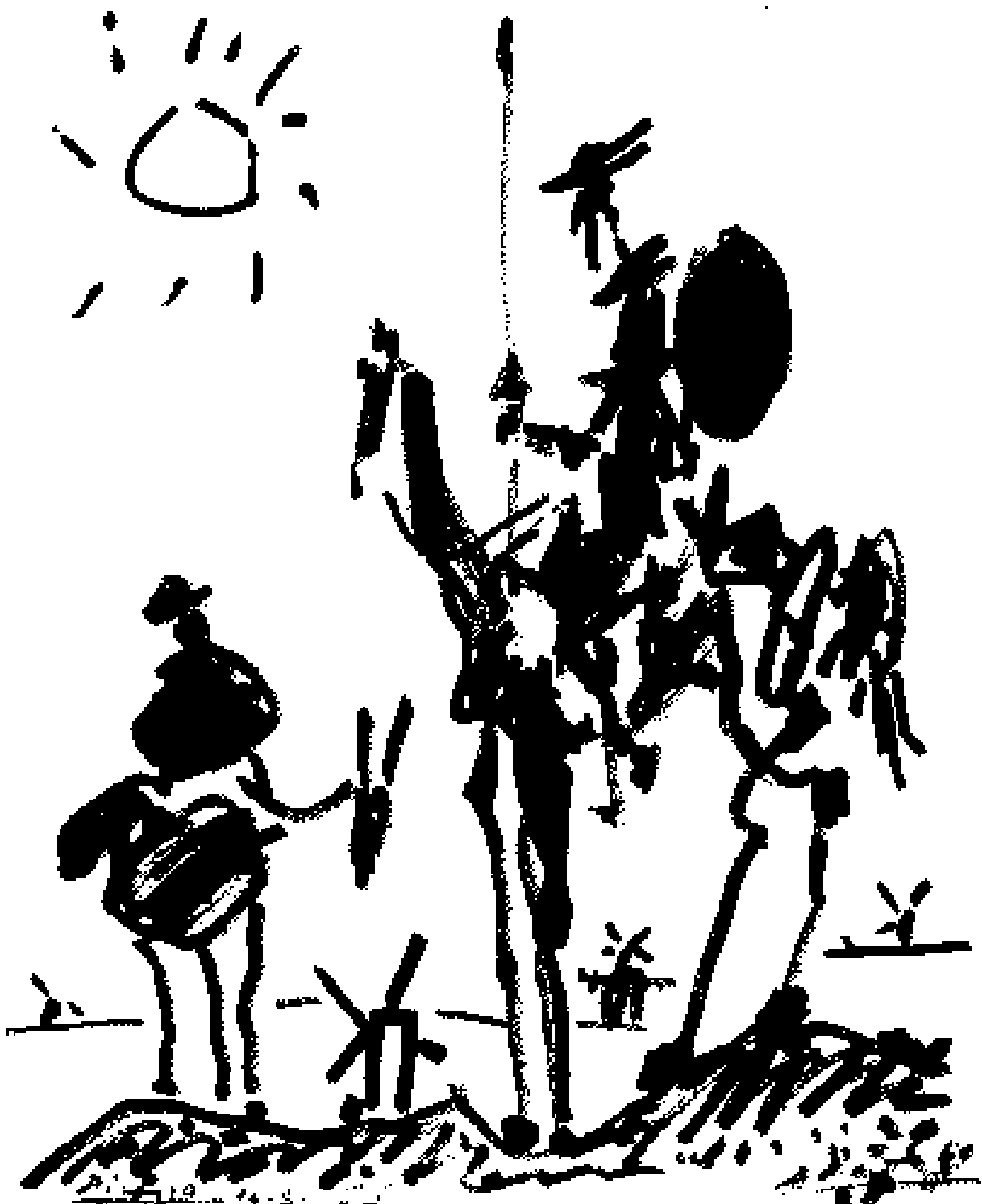
### **Teléfonos de interés.**

#### **1.1 Hospital.**

<b>Habitaciones.....</b>	<b>926411610</b>
<b>Centralita.....</b>	<b>926421100</b>
<b>Citaciones.....</b>	<b>926410507</b>
<b>Servicio Atención al Usuario.....</b>	<b>926429973</b>
<b>Donación de Sangre.....</b>	<b>926431616</b>
<b>Lista de espera quirúrgica.....</b>	<b>926413040</b>

#### **1.2 Otros.**

<b>Taxi.....</b>	<b>926424519</b>
<b>Estación de Autobuses.....</b>	<b>926410957</b>
<b>Información AVE.....</b>	<b>902240222</b>
<b>Información malos tratos juveniles.....</b>	<b>900210966</b>
<b>Información y denuncia malos tratos mujeres..</b>	<b>900191010</b>
<b>Teléfono Dorado personas mayores.....</b>	<b>900222223</b>





**Castilla-La Mancha**

