

GUÍA DEL USUARIO

Gerencia
de
Área
de
Puertollano
Hospital
Santa
Bárbara

GUÍA DEL USUARIO

Gerencia
de
Área
de
Puertollano
Hospital
Santa
Bárbara

Índice

- 1. Presentación**
- 2. Cartera de servicios**
- 3. Directorio-Ubicación**
- 4. Ingreso**
- 5. Estancia**
- 6. Visitas**
- 7. Altas**
- 8. Servicio de información y atención a personas**
- 9. Servicio de Seguridad**
- 10. Donación de Sangre**
- 11. Citaciones**
- 12. Derechos y Deberes**
- 13. Teléfonos de interés**

GUÍA DEL USUARIO



Hospital Santa Bárbara

1. 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 Información y Atención a Personas o a través de los responsables de las distintas Unidades.

EQUIPO DIRECTIVO

GUÍA DEL USUARIO

Hospital Santa Bárbara



2. Cartera de servicios

Alergología	Farmacia Hospitalaria
Análisis Clínicos	Hematología y Hemoterapia <ul style="list-style-type: none">▪ Hospital de Día Oncohematológico.
Anestesia y Reanimación	Medicina Interna: <ul style="list-style-type: none">▪ Consulta del Crónico complejo▪ Consulta UMIPIC▪ Unidad de Residencias Sociosanitarias
Anestesia y Reanimación	Microbiología y Parasitología
Aparato Digestivo: <ul style="list-style-type: none">▪ Consulta monográfica de EII.▪ Trastornos de la motilidad.▪ Endoscopia digestiva.▪ Hospital de día.	Neumología: <ul style="list-style-type: none">▪ Unidad de Críticos Intermedios (UCRI).▪ Broncoscopia.
Unidades de Conductas Adictivas (UCA)	Obstetricia y Ginecología
Bioquímica Clínica	Oftalmología
Cardiología: <ul style="list-style-type: none">▪ Unidad de Insuficiencia Cardíaca▪ RM cardíaca▪ Rehabilitación cardíaca	Otorrinolaringología
Cirugía General y Digestivo	Pediatría
Cirugía Mayor Ambulatoria	Psiquiatría
Cirugía Ortopédica y Traumatología	Radiodiagnóstico
Cuidados Paliativos	Rehabilitación
Cuidados Intensivos	Urología
Dermatología Médico-quirúrgica	Medicina Preventiva y Salud Pública
Endocrinología	Medicina del Trabajo
Reumatología	Admisión y Documentación

GUÍA DEL USUARIO

Hospital

Santa Bárbara

3. Directorio-Ubicación

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.
Departamento de personal y RRHH.

Ala Este:

Capilla.
Atención al Usuario.
Servicio de Suministros.

PRIMERA PLANTA

Ala Central:

Quirófanos.
UCI.
Reanimación.
Esterilización. Paritorios.
Endoscopias.

Ala Oeste:

Especialidades quirúrgicas.

Ala Este:

Medicina Interna.
Ph-Metría/Manometría.
Hospital de día de Digestivo.
Neurofisiología.

SEGUNDA PLANTA

Medicina Interna.

TERCERA PLANTA

Ala Oeste:

Tocología y Obstetricia.
Pediatria.

Ala Este:

Hospital de día.
CMA.

GUÍA DEL USUARIO



Hospital Santa Bárbara

4. 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 esta Unidad cuyas recomendaciones deberá seguir para lograr una pronta recuperación.

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

Nunca deje sin custodiar sus pertenencias personales.

5. Estancia.

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

VISITA MÉDICA.

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

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



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.

ASEO PERSONAL.

La higiene es necesaria para mantener la salud. Realice su aseo diariamente. El personal de enfermería le informará si existe alguna indicación contraria y, si usted lo necesita, le ayudará a realizarlo. Se le facilitará pijama/camisón y bata, así como toallas, esponja y jabón. aunque, si lo prefiere, puede traer su pijama de casa. en este caso, el centro no se hace cargo de su limpieza. Es conveniente que traiga sus zapatillas y resto de objetos personales de aseo.

MEDICACIÓN

El hospital le proporcionará toda la medicación que precise durante su estancia. Está prohibido tomar otros medicamentos distintos a los que le faciliten en la unidad. Si estuviera tomando alguno con anterioridad al ingreso, por indicación médica, deberá comunicarlo al médico que le atiende, que decidirá lo más conveniente para su salud.

COMIDAS.

La alimentación que recibe durante la estancia forma parte de su tratamiento y por tanto, contribuye a su recuperación. Para ello se suministrará una dieta adaptada. Le rogamos que no consuma alimentos que no se le proporcionen en el Hospital. Los horarios de las comidas son: desayuno 9 horas; comida 13 horas; merienda 17 horas y cena 20 horas.

GUÍA DEL USUARIO

Hospital Santa Bárbara

ORDEN Y SILENCIO.

Le recordamos que es posible que comparta 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.



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

En su habitación existe servicio **televisión gratuita**, y servicio de **teléfono** 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 a través de la hoja de instrucciones que existe en cada habitación.

GUÍA DEL USUARIO



Hospital Santa Bárbara.

CAFETERÍA-RESTAURACIÓN.

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

También existen máquinas expendedoras en las distintas plantas de Hospitalización, situadas en el vestíbulo central

SERVICIOS RELIGIOSOS.

Disponemos de Servicio Religioso Católico, si necesita de sus Servicios contacte con el capellán a través del personal de enfermería. La capilla está situada en el ala Este de la Planta Baja.

En la tercera planta, 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 contra incendio.
- Detectores de humo. Y extinción automática por zonas.
- Pulsadores de ala.

GUÍA DEL USUARIO

Hospital Santa Bárbara

6. 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.

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 ayúdenos al mantenimiento de las salas de espera.

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

GUÍA DEL USUARIO



Hospital Santa Bárbara

7. Altas.

ALTA MÉDICA.

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 los comunicará a su enfermera en Atención Primaria.

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

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 13horas.

ALTA VOLUNTARIA.

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

Deseamos que su estancia haya sido lo más agradable posible.

GUÍA DEL USUARIO

Hospital Santa Bárbara

8. Servicio de Información y Atención a Personas.

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 siguientes 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



9. 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.

10. 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.

11. 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

12. 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.

13. TELEFONOS DE INTERES

HOSPITAL	
Habitaciones	926 411610
Centralita	926 421100
Citaciones	926 410507
Servicio Atención al Usuario	926 429973
Donación de Sangre	926 431616
Lista de espera quirúrgica	926 413040
OTROS	
Taxi	926 424519
Estación de Autobuses	926 410957
Información AVE	902 240222
Información Malos tratos juveniles	900 210966
Información y denuncia malos tratos mujeres	900 191010
Teléfono Dorado personas mayores	900 222223



Castilla-La Mancha