



GUÍA DEL USUARIO

HOSPITAL SANTA MARÍA DEL PUERTO

Agencia de Calidad
Sanitaria de Andalucía



ACREDITACIÓN AVANZADA
053/02/10

JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE SALUD



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo

ÍNDICE DE LA GUÍA

1. Presentación y bienvenida.
2. Descripción del centro.
3. Información general.
4. Transporte sanitario.
5. Servicio de atención al usuario.
6. Ingreso en el Centro.
7. Estancias y visitas.
8. Información médica.
9. Consultas externas.
10. Alta hospitalaria, continuidad de cuidados.
11. Cartera de servicios.
12. Declaración de Voluntad Vital Anticipada.
13. Derechos y Deberes.
14. En caso de Incendio o catástrofe.
15. Teléfono y puntos de contacto de interés.
16. Otros contactos.

1. PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Los profesionales del **Hospital Santa María del Puerto**, le dan la bienvenida a su Centro de trabajo.

Nuestro único objetivo es ofrecerle toda la **atención que sea necesaria durante su estancia en nuestro centro**, haciendo que sea lo más confortable posible y poniéndonos a su disposición para resolver todas sus necesidades asistenciales con la máxima eficacia y eficiencia.

Con esta guía pretendemos acercarle **nuestras instalaciones, servicios e información**, contribuyendo así a que conozca mejor el Hospital y **se sienta lo más integrado posible en el mismo durante su estancia**.

2. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO

El Hospital Santa María del Puerto es un Hospital de gestión privada concertada con el Servicio Andaluz de Salud, ofreciendo todos sus servicios a los ciudadanos, con Seguridad Social, de forma exactamente igual que cualquier hospital de gestión pública o mixta, así como a aquellos usuarios con aseguramiento privado.

El centro se inauguró en Febrero de 1987, siendo homologado por la Consejería de Salud como Hospital de nivel IV “hospital de especialidades”, y habiendo renovado esa homologación sucesivamente cada 4 años, como marca la Ley General de Sanidad y estando acreditados por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

El centro atiende principalmente la demanda asistencial de la población de El Puerto de Santa María y Rota conjuntamente con los centros de salud y especialidades; a su vez el Hospital de Puerto Real es nuestro centro de referencia.

Nuestro servicio de urgencias tiene capacidad técnica y humana para atender cualquier emergencia vital, y el bloque quirúrgico y de cuidados intensivos adultos y neonatal garantiza la intervención y estabilización de cualquier patología de amenaza vital inmediata, todo ello apoyado por los servicios centrales de diagnóstico que funcionan las 24 horas del día.

El Hospital consta de planta baja, 4 plantas superiores más un sótano. La ubicación de los servicios del Centro es la siguiente:

-1

Planta sótano: Urgencias, Farmacia Hospitalaria, Sala de Rayos de Urgencias, Rehabilitación y Archivos Clínicos.

0

Planta baja: Admisión General, Radiología convencional, T.A.C, RNM, Mamografías, Ecografía, Consultas Externas, Laboratorio y Cafetería.

1

Planta primera: Quirófanos, Planta de Hospitalización.

2

Planta segunda: Neonatología, Consulta y Hospitalización de Pediatría y Hospitalización de Ginecología.

3

Planta tercera: UCI, Ergometría y Hospitalización.

4

Planta cuarta: Unidad de Observación de Urgencias, Unidad de Endoscopia, Ecografía, Consultas Externas y Hospitalización.

3. INFORMACIÓN GENERAL

Se encuentra Ud. en un Hospital Libre de Humos, por lo que le recordamos que no está permitido fumar según la Ley 42/2010, de medidas sanitarias contra tabaquismo, le rogamos el máximo respeto por esta norma.

El Hospital garantiza el cumplimiento de los derechos del Ciudadano, en todas las áreas del centro, y en esta guía tiene a su disposición el texto de la Carta de Derechos y Deberes del Ciudadano en castellano, que está a su disposición traducida a varios idiomas. También está disponible en nuestra página web:

WWW.HOSPITALESPASCUAL.COM

Todos los profesionales deben llevar en lugar visible una tarjeta identificativa con su nombre y categoría profesional, para que en todo momento conozca a las personas que le atienden.

El centro garantiza la confidencialidad de su proceso así como la custodia y privacidad de su historia clínica y de todos sus datos personales. Todo el personal del centro conoce la obligatoriedad y el alcance del secreto profesional y el paciente debe ser consciente de ello para evitar problemas con sus familiares.

Para cualquier sugerencia que desee realizar que piense que pueda contribuir a mejorar la calidad de nuestra asistencia e instalaciones, está a su

disposición un **buzón de sugerencias** en el hall principal del Hospital. También es posible hacerlas por correo electrónico a través de nuestra página web.

Los días laborables en horario de mañana (8:00 a 15:00 h.) se encuentra a su disposición, previa petición de cita, la Dirección del Centro, para atender en la medida de lo posible sus sugerencias en el caso que las quiera expresar verbalmente.

La cafetería se encuentra en el Hall principal, abierta de 07:00 a 22:00 h. Dispone de máquinas de vending en distintos puntos del hospital.

4. TRANSPORTE SANITARIO

El transporte sanitario entre centros o a domicilio, se realiza a través del servicio de la Coordinadora de Ambulancias, situada en Gestoría de Usuarios en el Hospital Universitario de Puerto Real, no siendo el Centro responsable de este servicio. Es su facultativo quien determina que Ud. por causas físicas o médicas que le impidan desplazarse, necesita transporte sanitario. Este servicio puede demorarse algunas horas en función de la demanda, rogamos su comprensión y paciencia.

5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Este servicio se encuentra en la entrada principal en el punto llamado "información". Está operativo de 8.00 h. a 22.00 h. de lunes a viernes. Se encargará de ayudarle en todas sus dudas, trámites administrativos e informarle de todas las cuestiones relacionadas con el Hospital.

Si necesita cualquier documentación de su historia clínica, el titular de la misma, o la persona legalmente autorizada, deberá completar el documento que se le facilitará en el Centro y aportar la documentación requerida, se le entregará en plazo máximo de 10 días.

En este punto es donde también se encuentra a su disposición las hojas de reclamaciones y sugerencias, en el horario anteriormente expuesto.

Durante el resto del día y en sábados y festivos se encontrarán dichas hojas en Admisión de Urgencias.

En esta unidad se le informará, si así lo requiere, sobre la libre elección de hospital y de facultativo así como se le facilitarán direcciones y teléfonos de los soportes externos con que se cuenta para ayudarle (asociaciones, ayudas a domicilio, residencias, gestorías de usuarios, etc...)

6. INGRESO EN NUESTRO CENTRO

El ingreso en nuestro Hospital se realiza de forma programada en la Unidad de Admisión del Hospital y de forma urgente en el Servicio de Urgencias. Tanto el ingreso programado como el urgente debe estar siempre indicado por un médico.

Ingreso programado: Debe Ud. dirigirse a la hora que aparece en su documento de ingreso al servicio de admisión. Si telefónicamente le cambian el día u hora de ingreso, dígalo al llegar a este servicio.

Debe siempre llevar la siguiente documentación:

- Tarjeta sanitaria o documento de su aseguradora.
- D.N.I.
- Documento de ingreso.

Una vez formalicen su ingreso en el servicio de admisión, el personal sanitario le acompañará a la unidad asistencial que le corresponda. El horario del servicio de admisión de ingresos programados es de 8.00 h. a 22.00 horas de lunes a domingo*. Rogamos respete la hora de su cita.

* Los domingos por la tarde los programados entran por urgencias, admisión cierra domingos y sábado tarde.

Ingreso urgente: Si su problema de salud constituye una urgencia y los facultativos de este servicio así lo estiman, puede Ud. pasar al área de observación y de allí si fuera necesario a la zona de hospitalización correspondiente. Deberá aportar directamente o a través de un familiar, en el servicio de Admisión de Urgencias la siguiente documentación:

- Tarjeta sanitaria o documento de su aseguradora.
- D.N.I.

En caso de ingresar a cargo de una compañía aseguradora ya sea de forma programada o urgente, le requerirán que firme un compromiso de pago por si su compañía no diese la autorización pertinente. El mismo compromiso le será requerido en caso de ingreso privado además de una fianza.

7. ESTANCIAS Y VISITAS

Ud. puede ser ingresado en los siguientes servicios de nuestro centro: **Hospitalización, Hospital de Día, Unidad de Críticos y Observación de Urgencias.**

Le recomendamos que no traiga ningún objeto de valor, el hospital no se hace responsable de su deterioro o pérdida, si utiliza prótesis dental debe hacerse responsable de ella.

No debe ingerir alimentos que no sean los que les proporciona el Hospital sin previo conocimiento de su médico o enfermera. Si su

religión o creencias no le permite el consumo de determinados alimentos, comuníquelo a su médico o a su enfermera.

Haga buen uso del vestuario y material que le sea entregado y cuide las instalaciones y mobiliario del hospital.

Si los acompañantes y/o familiares precisan ausentarse del centro, rogamos dejen a las enfermeras un teléfono donde localizarlos.

Toda actuación de riesgo sobre su persona requerirá su consentimiento previo, salvo en los casos que se indican más adelante, por lo que tendrá que firmar para ello un Consentimiento Informado que le facilitará el personal sanitario.

HOSPITALIZACIÓN:

Una vez acceda a la habitación, bien provenga de urgencias o de la unidad de admisión, el personal del bloque de hospitalización le recibirá y:

- Le explicará donde se encuentra el pulsador de llamada de paciente en el aseo y en la habitación, así como luces y climatización.

- Le proporcionará si lo necesita ropa (pijama o camión) así como toallas limpias, ropa de cama y gel o esponja jabonosa.

Las visitas por las mañanas (8.00 a 15.00) están restringidas a una sola persona por paciente (con excepción de casos como gravedad extrema).

El resto del día sólo está permitido dos acompañantes por paciente, rogamos no permanezca en el pasillo y guarde silencio por

respeto al resto de pacientes y al personal que trabaja en el Centro.

No se aconseja la visita de menores y en caso de que sea imprescindible recuerde que está en un hospital y evite que corran por los pasillos o hablen en voz alta.

El médico puede restringir o anular las visitas por prescripción facultativa y en caso de aislamiento rogamos adopte las medidas que le indique el personal.

Cuando el médico pase visita los familiares deben abandonar la habitación.

Aunque las habitaciones son dobles, el hospital, le proporcionará una habitación individual siempre que ello sea posible.

Si necesita desplazarse fuera de la unidad comuníquelo al personal de enfermería.

No está permitido el uso de televisores o aparatos eléctricos distintos a los que están en las habitaciones.

Respete a todos los usuarios y profesionales del centro, cierre las puertas y no eleve el tono de voz, se debe priorizar el descanso de los demás sobre el uso de televisores, radios, etc... las masificaciones de visitas en las habitaciones deben ser evitadas, son molestas para los pacientes y obstaculizan el trabajo de los profesionales. Si esto ocurre el personal está autorizado para desalojar las habitaciones y restringir las visitas.

Los pacientes serán visitados todos los días por su facultativo responsable, los domingos y festivos la visita se realizará si ocurre algún imprevisto o urgencia valorado por la enfermería de la unidad.

El horario aproximado de las comidas será el siguiente:

- Desayuno: 9.00 h.
- Almuerzo: 13.00 h.
- Merienda: 17.00 h.
- Cena: 19.45 h.

En algunos casos sobre las 23.00 h. se ofrecerá un ligero suplemento.

HOSPITAL DE DÍA:

Se trata de una unidad abierta donde permanecerá Ud. algunas horas.

A esta unidad se accede desde admisión y al igual que en el caso anterior, el personal sanitario le acompañará desde la admisión del hospital hasta la unidad.

En esta unidad no se permiten acompañantes, a no ser que por algún motivo (edad o alguna incapacidad) lo precise.

Sus familiares permanecerán fuera de la unidad y como casi la totalidad de la unidad es de uso quirúrgico, se les informará por parte del cirujano de la intervención una vez se haya realizado y

dependiendo de su estado y del estado del resto de pacientes, el facultativo le podrá permitir que le visiten sus familiares.

Al llegar a la unidad será recibido por el personal sanitario, que le proporcionará lencería del centro.

UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES (CRÍTICOS):

En esta unidad no se permiten acompañantes.

Las visitas son a las 12.00, a las 17.00 y a las 20:00 horas. Los familiares que permanezcan a estas horas en la sala de espera, serán acompañados por el personal del servicio hasta la cama del paciente, pudiendo modificarse por circunstancias del servicio.

Se recomienda a los familiares que en la medida de lo posible permanezcan en sus domicilios, dejando previamente en la unidad un teléfono de aviso. El personal de cuidados especiales les avisará si ocurre algún cambio en el estado de su familiar.

OBSERVACIÓN DE URGENCIAS:

Al igual que en la unidad de cuidados especiales, en este servicio tampoco se admiten acompañantes.

La información y las visitas están reguladas en la misma unidad.

La permanencia del paciente en este servicio tiene el objeto de estudiar su dolencia y determinar si

la misma requiere ingreso. La estancia en este servicio es temporal y puede durar horas. Bajo criterio facultativo el paciente puede ingresar en la planta de hospitalización o ser dado de alta.

8. INFORMACIÓN MÉDICA

La información sobre su evolución será facilitada por el médico en el horario y lugar establecido en cada unidad.

El facultativo y el centro, facilitará la información sobre el proceso sólo al propio paciente (Ley Orgánica 41/02), y cuando esto no fuera posible, a quien este designe o a quien legalmente corresponda.

La información en los servicios cerrados (críticos y observación de urgencias) se hará corresponder con los horarios de visita y se informará a familiares siempre y cuando el paciente así lo requiera.

9. CONSULTAS EXTERNAS

Para acudir a consulta de especialista o pruebas diagnósticas de nuestro hospital, Ud. debe tener una cita previa facilitada por su centro de salud, o bien una cita dirigida desde nuestro Centro.

El horario general de estas consultas es de 8.00 h. a 15.00 h., y de 15.00 a 21.00 h.

A su llegada a la espera de consultas externas,

el auxiliar de cada consulta irá avisando personalmente. La hora de citación es orientativa, puede sufrir variación por motivos asistenciales, agradecemos su comprensión y colaboración.

Si por cualquier motivo no pudiera asistir en la fecha y hora fijada, rogamos lo comuniquen con antelación al teléfono 956 017 087 / 956 017 094/956 017 000.

El facultativo y el centro, facilitará la información sobre el proceso sólo al propio paciente (Ley Orgánica 41/02), y cuando esto no fuera posible, a quién este designe o a quién legalmente corresponda.

10. EL ALTA HOSPITALARIA

Es su médico quien decide y le comunica el día del alta. Prevea en la medida de lo posible el momento de su salida del hospital con sus familiares, ya que la cama que Ud. ocupa será posiblemente asignada a otro nuevo paciente que estará esperándola.

Si tiene alguna duda sobre su tratamiento, cuidados o dietas a seguir, no dude en preguntar al personal que le ha atendido; es importante para usted llevar a cabo de forma correcta todas las recomendaciones al respecto.

Revise que no deja en la habitación ningún objeto personal y espere a que el personal de admisión le avise telefónicamente para retirar el informe de alta y abandonar la habitación.

En el momento de su alta se le facilitará el

documento oficial de informe de alta médica, para lo cual deberá presentar su DNI, si esto no fuera posible, se le entregará un informe de alta médica provisional (menos completo), en el cual al menos figurarán sus datos personales, diagnóstico al alta, así como tratamiento, cuidados y dieta que deberá seguir.

Si requiere continuidad de cuidados, también se le facilitará el alta de enfermería, donde figuran los que debe seguir en su domicilio y en caso necesario se le pondrá en contacto con una enfermera de enlace.

Tanto el informe de alta médica como el informe al alta de enfermería, serán enviados en el plazo máximo de 48 horas al centro de salud al que usted pertenece.

Lleve su informe de alta al médico de cabecera, que seguirá su proceso.

Si requiere usted revisión por parte del especialista del hospital o cuidados de enfermería por la enfermería especializada del centro, se consignará en el mismo informe de alta, para que proceda a pedir la correspondiente cita en el Servicio de Admisión.

Si su médico lo estima se tramitará el transporte sanitario conveniente al alta hospitalaria.

El Centro respeta su voluntad si desea abandonar el mismo sin consentimiento médico. Deberá firmar el documento de alta voluntaria, en el que consta que la misma es a petición del paciente y exime al personal sanitario de cualquier

responsabilidad al respecto. En este caso no tiene derecho a transporte sanitario.

Si abandona el centro sin firmar este documento, se hará constar tal hecho en la historia clínica, constatado por los profesionales que seguían su proceso a los efectos del párrafo anterior.

CARTERA DE SERVICIOS DEL HOSPITAL

Especialidades médico/quirúrgicas:

- Medicina interna.
- Hematología
- Urología.
- Cirugía general y digestiva.
- Neurología.
- Neurocirugía.
- Anestesia y reanimación.
- Traumatología y ortopedia.
- Ginecología y obstetricia.
- Pediatría.
- Oftalmología.
- Dermatología
- Reumatología.
- Otorrinolaringología.
- Rehabilitación.
- Neonatología.
- Cirugía pediátrica.
- Cuidados intensivos.

Servicios centrales de diagnóstico y tratamiento:

- Análisis clínicos.
- Anatomía patológica.
- Farmacia.
- Hemodinámica
- Microbiología y parasitología.
- Neurofisiología, (Electroencefalograma, Electromiograma).
- Bloque quirúrgico Endoscopia.
- Diagnóstico por imagen (TAC, Rx, RNM, Mamografías y Ecografías).
- Uroflujometría.
- Espirometría.
- ECG y Ergometría.
- Ecocardiograma.
- Unidad del sueño

Otras unidades:

- Servicio de archivos y documentación clínica.
- Consulta de enfermería.
- Servicio de atención al usuario.
- Extracciones y recogida de muestras.
- Dilatación parto.
- Registro cardiotocológico.
- Cirugía menor ambulatoria, unidad enfermería.

12. DECLARACIONES DE VOLUNTAD VITAL ANTICIPADA

Es posible que usted se haya acogido a esta declaración, por la cual decide previamente sobre las actuaciones sanitarias de las que pueda ser objeto en el caso de que llegado el momento no pueda decidir a tal respecto.

En este caso debe conocer que la Consejería de Salud ha desarrollado y puesto en marcha el Registro de Voluntades Vitales Anticipadas, donde se habrá recogido la suya y a la que sólo tiene acceso el médico que le esté atendiendo.

No obstante, si quiere más información a este respecto, puede dirigirse al punto de atención al usuario o bien llamar al teléfono “salud responde” **902 505 060**, o conectar con **www.juntadeandalucia.es.com**

13. DERECHOS Y DEBERES

Todo los usuarios del Centro, tienen **derecho** a:

- 1.** – A que se respete a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico o político.
- 2.** – A recibir la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder, y sobre los requisitos necesarios para su uso.

3. – A que se respete la confidencialidad de toda información relacionada con su proceso y con su estancia en el Centro.

4. – A que se le solicite previa autorización para usar los procedimientos que se le apliquen en proyectos docentes o de investigación, sin que comporte riesgo adicional para su salud y tras la aceptación por parte del médico y la Dirección de este Centro.

5. – A ser informado de forma comprensible al paciente, a sus familiares y allegados, de forma completa y continuada sobre su proceso, diagnóstico, y opciones terapéuticas.

6. – A elegir entre las opciones que le presente el responsable médico de su proceso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario para la realización de cualquier intervención sobre él, excepto en los siguientes casos:

- Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública o los intereses de la comunidad.

- Cuando exista imperativo legal.

- Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho corresponderá a sus familiares o personas allegadas.

- Cuando la urgencia en la atención al usuario no admita demoras.

7. – A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
8. – A que se le extienda certificado acreditativo de su estado de salud, cuando su exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria.
9. – A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados anteriormente, debiendo para ello solicitar y firmar el alta voluntaria.
10. – A que quede constancia por escrito de todo su proceso, y al informe de Alta Hospitalaria, cuyo definitivo no se retrasará más de quince días desde la misma.
11. – A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos. En uno u otro caso deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

Todos los usuarios de Centro, tienen el **deber** de:

1. – Cumplir con las prescripciones generales de naturaleza sanitaria, comunes a toda población, así como las específicas determinadas por los Servicios Sanitarios, cuando esté enfermo o sometido a tratamiento.
2. – Respetar las normas internas del Centro reflejadas en la Guía del Usuario que se encuentra a su disposición.

3. – Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad del Centro.

4. – Firmar el documento de Alta Voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento. De negarse a ello, la Dirección del Centro Sanitario, a propuesta del facultativo encargado del caso, podrá dar el Alta.

14. EN CASO DE INCENDIO O CATÁSTROFE

En su habitación y en todas las unidades del centro existe un plano informativo indicando “USTED ESTÁ...”, y señalizando la salida para evacuar el área donde se encuentra, así como los medios de lucha de extinción de incendios.

También existen varios puntos marcados como “pulsador”, donde en caso de incendio o catástrofe debe pulsar, activándose todo el sistema contra incendios de compartimentación.

Si descubre o es testigo de una situación de alarma, mantenga la calma, diríjase al punto más cercano de aviso (pulsador de emergencia, teléfono, personal del centro).

Si su ropa se prende en un incendio, tírese al suelo y ruede. Si hay humo abundante, tiéndase en el suelo y desplácese arrastrándose. Abandone su habitación cerrando las puertas, las salidas más próximas están señalizadas (icono de persona saliendo de color verde).

Los pacientes que no se puedan desplazar serán

objeto prioritario del personal del centro.

Conserve la calma y la tranquilidad, el personal que lo atiende nunca le abandonará a su suerte; está entrenado para ocuparse de usted en estos casos.

15. TELÉFONOS Y PUNTOS DE CONTACTO DE INTERÉS

Hospital Santa María del Puerto:
959 017 000

Urgencias:
956 017 043

Citas:
956 017 094/956 017 191

Teléfono único urgencias Andalucía:
902 505 601

Salud Responde:
955 545 060

Emergencias:
112

16. OTROS CONTACTOS

E-mail GESTION DE TRAFICO:
stamaria.trafico2@jmpascual.com

E-mail CITA PREVIA:
stamaria.citas2@jmpascual.com

E-mail GESTION ACCIDENTES LABORALES:
stamaria.facturacion@jmpascual.com

E-mail DEPARTAMENTO FACTURACIÓN:
stamaria.facturacion@jmpascual.com

E-mail ADMISIÓN:
stamaria.admision@jmpascual.com



HOSPITAL SANTA MARÍA DEL PUERTO

El puerto de Santa María
956017000

HOSPITAL VIRGEN DE LAS MONTAÑAS

Villamartín
956041000

HOSPITAL VIRGEN DEL CAMINO

Sanlúcar de Barrameda
956048000

HOSPITAL VIRGEN DE LA BELLA

Lepe
959180550

HOSPITAL SAN RAFAEL

Cádiz
956017200



**MEDICINA AVANZADA AL CUIDADO
DE TU SALUD**



@hospitalespascual
www.hospitalespascual.com