



GUÍA DEL USUARIO

HOSPITAL COMARCAL
VIRGEN DE LAS MONTAÑAS

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.
11. Cartera de servicios.
12. Declaración de Voluntad Vital Anticipada.
13. Derechos y deberes.
14. En caso de Incendio o catástrofe.
15. Teléfonos de interés.

1. PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Los profesionales del **Hospital Virgen de las Montañas** 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, haciéndola 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 Virgen de las Montañas es un Hospital de gestión privada concertado con la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, ofreciendo todos sus servicios a los ciudadanos de forma exactamente igual que cualquier hospital de gestión pública o mixta.

El centro se inauguró en Julio de 1996, siendo homologado por la Consejería de Salud como Hospital de nivel IV, y habiendo renovado esa homologación sucesivamente cada 4 años, como marca la Ley General de Sanidad.

El centro atiende a toda la población de la Sierra de Cádiz, de forma coordinada con los centros de salud y especialidades; a su vez el Hospital de Jerez es centro de referencia del Hospital Comarcal Virgen de las Montañas.

Nuestro servicio de urgencias tiene capacidad técnica y humana para atender cualquier emergencia vital, y el bloque quirúrgico y de críticos 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.

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 28/2005 del 26 de diciembre, de medidas sanitarias contra el tabaquismo.

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 Derecho y Deberes del Ciudadano en castellano, y en el servicio de atención al usuario está a su disposición traducida a varios idiomas, también en nuestra 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 sepa con quién está hablando y quien le está atendiendo.

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.

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

por el centro, situados frente al mostrador de admisión de Urgencias y en el acceso al bloque de hospitalización. También es posible dirigirla por correo electrónico a:

atencionalpaciente@hospitalespascual.com

Los días laborables en horario de mañana (8:30 a 14:30) Se encuentra a su disposición la dirección del centro, para atender en la medida de lo posible sus sugerencias en el caso que las quiera expresar oralmente.

Todos los días en horario de mañana y tarde en el servicio de información al usuario, y por las noches en la centralita del Hospital, se encuentra también a su disposición el libro de reclamaciones.

El servicio de televisión es gratuito el mando se adquiere en cafetería previo depósito.

La cafetería se encuentra en la zona de consultas externas y está abierta:

- De lunes a viernes de 07:30h a 21:00h
- Fines de semana y festivos: de 08:00h a 21:00h

4. TRANSPORTE SANITARIO

El transporte sanitario entre centros, o a domicilio, se realiza a través de la coordinadora de ambulancias, situada en Gestoría de Usuarios en el Hospital de Jerez. Es su facultativo quien determina si Ud., por causas física o médicas que le impidan desplazarse, necesita transporte sanitario, y es la coordinadora la encargada de proveerle ese transporte.

5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Este servicio se encuentra en la entrada principal, en el punto llamado “información”. Está operativo de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes. Se encarga 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 historia o familiar autorizado deberá personarse en este punto y solicitarlo por escrito a través de un impreso que se le facilitará.

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 centralita.

En esta unidad se le informará si así lo requiere sobre la libre elección de hospital y de facultativo, así como se le facilitará direcciones y teléfonos de los soportes externos con que se cuentan 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, dígalos 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, un celador le acompañará a la unidad asistencial que le corresponda. El horario del servicio de admisión de ingresos programados es de 7:00 a 22:00 horas y de lunes a domingo.

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. Debe Ud. o algún familiar aportar en el servicio de admisión de urgencias la siguiente documentación:

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

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.

Ud. puede comunicar en cualquier momento su voluntad de no facilitar información de su estancia en el hospital.

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. El Hospital no se hace cargo de la custodia de sus pertenencias.

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.

Hagan buen uso del vestuario y material que les sea entregado, y cuiden 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, por lo que tendrá que leer y firmar para ello un consentimiento Informado que se le facilitará por el personal sanitario.

HOSPITALIZACIÓN:

Una vez acceda a la habitación bien provenga de urgencias o de la unidad de admisión, un auxiliar de enfermería o una enfermera del bloque de hospitalización, le recibirá, y:

- Le explicará donde se encuentra el pulsador de llamada de paciente, así como luces y climatización.
- Le proporcionará ropa si lo necesita (pijama o camión) así como toallas limpias, ropa de cama y gel o esponja jabonosa.
- Le informará que las visitas por las tardes (16:00 a 20:00). El resto del día solo está permitido un acompañante por habitación, rogamos no permanezcan en el pasillo, y guarde silencio por respecto 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 corra por los pasillos o hablen en voz alta. Domingo y festivos la visita será libre de 14:00h a 21:00h.

Aunque las habitaciones son dobles, el hospital, le proporcionará una habitación individual siempre que ello sea posible, sobre todo si su ingreso es por motivos de maternidad y si su estado o estadio de enfermedad lo requiera.

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

No está autorizado el uso en el hospital de televisores o aparatos eléctricos distintos a los

que están en las habitaciones.

Los acompañantes deben permanecer en las habitaciones con el paciente, y no en el pasillo. Por favor recuerden hablar en voz baja. Por razones sanitarias están prohibidas las visitas de menores de 12 años. Procure que las visitas sean breves, en caso contrario pueden causar cansancio al paciente.

Si necesita avisar al personal sanitario, no acuda al control, sino hágalo mediante el pulsador que se encuentra en el cabecero de la cama.

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.

Respeten a todos los usuarios y profesionales del centro, cierren las puertas y no eleven 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.

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 de las comidas será el siguiente:

Desayuno 9:00 h

Almuerzo 13:00 h

Merienda 17:00 h

Cena 20:30 h

HOSPITAL DE DÍA:

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

A esta unidad se accede habitualmente de forma programada, desde admisión, y al igual que en el caso anterior, un celador 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), no pueda valerse por sí mismo.

Sus familiares permanecerán en la sala de espera general, situada en la entrada del Hospital, donde serán avisados por el personal administrativo en el caso que se requiera. Tanto en cuanto casi la totalidad de la unidad es de uso quirúrgico, se les informará por parte del facultativo 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 una auxiliar de enfermería o por una enfermera, que les proporcionará lencería del centro.

UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES (Críticos):

En esta unidad no se permiten acompañantes.

Las visitas son de 11:00h a 11:30h por la mañanas y en horario de tarde de 19.00h a 19.30h Los familiares que permanezcan a estas horas en la sala de espera, serán acompañados por el personal del servicio hasta la cama del paciente.

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.

SALA DE OBSERVACIÓN:

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

Las visitas son de 11:00h a 11:30h en horario de y de 19.00h a 19.30h en horario de tarde. Los familiares que permanezcan a estas horas en la sala de espera serán acompañados por el personal del servicio hasta la cama del paciente.

La permanencia del paciente en este servicio tiene el objeto de estudiar su dolencia y determinar si la misma requiere ingreso. Este proceso generalmente es rápido (algunas horas), aunque a veces dependiendo de la complejidad de la patología pueda durar algo más.

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. Con el fin de evitar confusiones y malentendidos, procure que sea siempre el mismo familiar quien reciba la información.

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, su compañía aseguradora o bien una cita dirigida desde nuestro servicio de urgencias.

Si proviene del centro de salud usted deberá presentar el documento de derivación en el servicio de admisión antes de dirigirse a la consulta.

Si pertenece usted a alguna compañía aseguradora deberá presentar la tarjeta sanitaria correspondiente antes de dirigirse a la consulta.

El horario de estas consultas es de 8:00 a 20:00 variando según especialidades y puntos críticos de demanda. A cualquier especialidad se puede acceder por la mañana y por la tarde.

A su llegada a la espera de consultas externas, el auxiliar de cada consulta le recogerá el documento de citación. Por favor, no llame a la puerta, el personal de enfermería sale a la sala de espera continuamente. Aunque intentamos que su asistencia sea lo más rápida posible le informamos que la hora de citación es orientativa, puede sufrir variación por motivos asistenciales, agradecemos su comprensión y colaboración.

Apague su teléfono móvil antes de entrar en la consulta.

Si por cualquier motivo no pudiera asistir en la fecha y hora fijada, rogamos lo comuniquen con antelación al teléfono 956041072, donde se le atenderá en horario de mañana.

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.

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.

Revise que no deja en la habitación ningún objeto personal.

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 e indicaciones al respecto.

Aunque haya sido informado previamente por su médico, el alta se produce en el momento en que se le facilita el documento oficial de informe de alta médica habitualmente al final de la mañana o al principio de la tarde, si ello no fuera posible, se le facilitará un informe de alta médica provisional (menos completo), en el cual al menos figurará su identificación, diagnóstico al alta, así como tratamiento, cuidados y dietas que deberá seguir.

Si requiere continuidad de cuidados de enfermería al alta, también se le facilitará el alta de enfermería, donde figuran los cuidados que debe seguir en su domicilio.

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.

Si tiene problemas (imposibilidad física en fin de semana o festivos) para conseguir la medicación prescrita, el centro no tendrá problemas en suministrarle la que necesite hasta conseguir su prescripción.

Si requiere usted revisión por parte de especialistas 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 o incluso se le consignará en el informe de alta el día y hora de la siguiente cita.

Si fuera necesario 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.

Si abandona el centro sin firma 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
- Digestivo
- Cardiología
- Urología
- Cirugía general y digestiva
- Neumología
- Anestesia y reanimación
- Rehabilitación
- Traumatología y ortopedia
- Ginecología y obstetricia
- Pediatría
- Otorrinolaringología
- Oftalmología
- Cuidados intensivos
- Neonatología

Servicios centrales de diagnóstico y tratamiento:

- Análisis clínicos
- Anatomía patológica
- Hematología
- Farmacia
- Microbiología y parasitología
- Diagnóstico por imagen (TAC, Rx, RMN, Mamografías y Ecografías)
- Ergometría, Holter cardíaco
- Monitorización ambulatoria de tensión arterial
- Bloqueo quirúrgico
- Endoscopia
- Uroflujometría
- Espirometría y E.C.G.
- Neurofisiología, (Electromiograma)

Otras unidades:

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

12. DECLARACIÓN DE VOLUNTAD VITAL ANTICIPADA

Es posible que usted se haya acogido a esta declaración, por la cual decide 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 Andaluza 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” **955 54 50 60**, o conectar con **www.juntadeandalucia.es.com**

13. DERECHOS Y DEBERES

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

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

necesarios para su uso.

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

4. – A ser advertidos si los procedimientos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación que, en ningún caso podrá comportar peligro adicional para la salud. En todo caso será imprescindible la previa autorización y por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y la Dirección del Centro.

5. – A que se le dé, en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de 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 para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:

- Cuando la NO intervención suponga un riesgo para la salud pública.
- Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho corresponderá a sus familiares o personas allegadas.
- Cuando la urgencia no permita demoras por poderse ocasionar lesiones irreversibles o peligro de fallecimiento.

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.

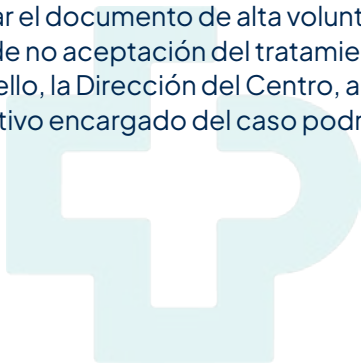
9. – A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el apartado 6, debiendo para ello solicitar el Alta Voluntaria, en los términos que señala el apartado 4 de los Deberes.

10. – A que quede constancia por escrito de todo su proceso, Al finalizar la estancia del usuario, el paciente, familiar o persona allegada recibirá su informe de Alta.

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.

Todo los usuarios del Centro, tienen **deber** de:

1. – Cumplir con las prescripciones generales de naturaleza sanitaria del Centro
2. – Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad del Centro.
3. – Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones 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, 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 cartel 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 incendio 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 Comarcal Virgen de las Montañas:

Centralita 956 041 000

Fax 956 041 076

Citas 956 048 072

Teléfono único de urgencias de Andalucía:

902 505 061

Salud Responde. 955 54 50 60

Distrito Sanitario Sierra Cádiz: 956 040 236

Policía Local Villamartín: 956 730 085

Guardia Civil Villamartín: 956 730 009

Bomberos: 085

Estación de autobuses: 956 730 011



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