



GUÍA DEL USUARIO

HOSPITAL
VIRGEN DE LA BELLA



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. Teléfonos de interés.

1. PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA

Los profesionales del **Hospital Virgen de la Bella**, 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 la Bella es un centro hospitalario de gestión privada concertado con el Servicio Andaluz de Salud y con la mayoría de las compañías aseguradoras diseñado para dar servicio a los ciudadanos y visitantes de la comarca de la Costa Occidental de Huelva.

El hospital está homologado por la Consejería de Salud desde el 24 de noviembre de 2017 como Hospital de Especialidades, Grupo IV (centros destinados a la atención de enfermos agudos, en los que puede ser prestada asistencia a pacientes que requieran tratamiento quirúrgico complejo, y en los que además pueden atenderse procesos médicos).

El centro atiende a la población de la Costa occidental de Huelva, a su vez el hospital Infanta Elena es centro de referencia del Hospital Virgen de la Bella.

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.

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 esta a su disposición traducida al inglés, francés, rumano, árabe, polaco, italiano y alemán.

Todos los profesionales tienen la obligación de 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, están a su disposición los buzones de sugerencias,

ubicados en salas de espera del Hospital. También es posible dirigirla por correo electrónico a la siguiente dirección:

huelva.secretaria@jmpascual.com.

Los días laborables en horario de mañana (8:00 h a 15:00 h). 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, tarde y noche, en el servicio de información al usuario, se encuentra también a su disposición el libro de reclamaciones.

La cafetería se encuentra en la sala de espera de pruebas diagnósticas del hospital y está abierta de lunes a viernes, desde las 8:00 de la mañana hasta las 20:00 de la noche y fines de semana de 8 a 17:00 h de la tarde.

También disponemos, en dicha sala de espera, de máquinas expendedoras de bebidas 24 horas.

4. TRANSPORTE SANITARIO

El transporte sanitario entre centros, o a domicilio, se realiza a través del servicio de Admisión de nuestro Hospital. Es su facultativo quien determina que Ud. por causas físicas o médicas que le impidan desplazarse, necesita transporte sanitario..

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 h. de lunes a domingo. 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 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.

En esta unidad se le informará si así lo requiere sobre la libre elección de hospital y de facultativo.

6. INGRESO EN NUESTRO CENTRO

El ingreso en nuestro Hospital se realiza de forma rutinaria en la Unidad de Admisión del Hospital, y de forma urgente en el servicio de Urgencias.

Tanto el ingreso rutinario 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.
- Solicitud de ingreso.

Una vez formalicen su ingreso en el servicio de admisión, nuestro personal le informará de la unidad asistencial que le corresponda, donde le estarán esperando. El horario del servicio de admisión de ingresos programados es de 8:00 h a 21:30 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 quirúrgico o médico, 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, no obstante, los profesionales del centro, en cumplimiento de la L.O. de Protección de datos no puede facilitar información sobre los pacientes ingresados.

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.

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 deben 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 firmar para ello un Consentimiento

Informado que se le facilitará por el personal sanitario.

El reposo es una parte primordial del tratamiento del paciente. Utilice la llamada telefónica como alternativa al exceso de visitas. La reducción de ruidos contribuye a su descanso. Entre todos podemos mejorar el clima hospitalario, respetando el derecho al descanso. Colabore y guarde silencio. Se lo agradecerán.

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 y en el aseo, así como luces y climatización.
- Le proporcionará si lo necesita de ropa (pijama o camisón) así como toallas limpias, ropa de cama y gel o esponja jabonosa.
- Le informará que las visitas por las mañanas (8:00 h a 15:00 h) están restringidas a una sola persona por paciente (con excepción de casos como gravedad extrema, etc.). El resto del día sólo está permitido dos acompañantes por habitación, rogamos no permanezcan 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 a menores.

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, aparatos eléctricos o mobiliario, 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. No se aconseja la visita de menores.

Respeten a todos los usuarios y profesionales del centro, se debe priorizar el descanso de los demás sobre el uso de televisores, radios, teléfonos móviles, 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 fines de semana y festivos la visita se realizará sólo 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

A las 23:00 se ofrecerá un ligero suplemento.

HOSPITAL DEL 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, nuestro personal le informará sobre la unidad asistencial que le corresponda, donde le estarán esperando.

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 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 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 a las 9:00 h, 13:30 h y a las 21:00 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

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.

Las visitas son a las 9:00 h, 13:30 h y a las 21:00 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.

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.

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 dirigida desde nuestro servicio de Cita previa.

El horario de estas consultas es de 8:30 h a 20:00 h variando según especialidades y puntos críticos de demanda. A cualquier especialidad se puede acceder por la mañana y/o por la tarde.

Los horarios de forma genérica son los siguientes:

- Consulta de Cirugía General: Todos los días de 8:30h a 14:00 h.
- Consulta de M. Interna: De Martes a viernes de 8:30 h a 14,00 h.
- Consulta de Ginecología: Todos los días de 8:30h a 14.00h.
- Consulta de Oftalmología: Todos los días, de 8:30 a 14:00 h..
- Consulta de Traumatología: Todos los días de 08,30h a 14.00 H. Los jueves por las tardes de 15.00 h a 20.00 h.

A su llegada a la espera de consultas externas, el auxiliar de cada consulta ira 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 de cita previa 959180569.

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.

En el momento de su alta se le facilitará el documento oficial de informe de alta médica, 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.

Por favor lleve su informe de alta al médico de cabecera/familia, el cual seguirá su proceso.

Si requiere usted revisión por parte del especialista el 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 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, mediante 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

El hospital está desarrollado en 1 sola planta ocupando 8.700 m² en un solar de 23.500 m². Su diseño optimiza la accesibilidad y la eficiencia en la atención sanitaria disponiendo de los siguientes elementos:

Unidades Asistenciales:

- Medicina General / de Familia
- Radiodiagnóstico
- Cardiología
- Aparato Digestivo
- Medicina Interna
- Neumología
- Neurología
- Pediatría
- Ginecología
- Anestesia y Reanimación
- Medicina Intensiva
- Cirugía General y Digestiva
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Fisioterapia
- Cirugía Mayor Ambulatoria
- Cirugía Menor Ambulatoria
- Urgencias
- Análisis Clínicos
- Microbiología y Parasitología
- Hematología Clínica
- Laboratorio de Hematología
- Depósitos de sangre
- Farmacia
- Enfermería
- Rehabilitación
- Traumatología y Cirugía Ortopédica

Instalaciones

- 4 Consultas de urgencias
- 18 Consultas externas
- 1 Sala de rehabilitación (gimnasio)
- 1 Salas de exploraciones funcionales
- 4 Quirófanos
- 1 Salas de esterilización
- 1 Paritorios

Equipamiento

Ecógrafo	60 Cama individuales/ dobles para ingresos
Ecógrafo Portátil	17 Camas polivalentes/ indistintas
Ecocardio	Mamógrafo
Holter	TAC
Incubadora	RMN
Radiología convencional	

Todas nuestras instalaciones se someten a un constante proceso de renovación, de forma que el aspecto interno/externo y la ergonomía del edificio son óptimos, tal y como confirman las encuestas e inspecciones realizadas.

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 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/salud**

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, 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 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.

12. – Que se le informe sobre aspectos de salud colectiva de especial interés, incidencia o riesgo.

13. – Que se le ofrezca la atención, las prestaciones y servicios sanitarios disponibles que se consideren necesarios para cuidar su salud.

14. – Recibir información clara y comprensible ante tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos, antes de la obtención de su consentimiento por escrito.

15. – Acceder a su historia clínica, mediante los

procedimientos establecidos.

16.- Disponer de la Carta de Derechos y Deberes en todos los centros sanitarios..

17.- Que se realicen todas las acciones oportunas que, junto a la atención a su proceso, tengan como fin reducir y paliar el sufrimiento y el dolor tanto en aquellas situaciones críticas como ante el proceso de la muerte, de acuerdo con el máximo respeto a la autonomía, la integridad y la dignidad humana.

18.- Que se tengan en cuenta las voluntades anticipadas, manifestadas mediante el procedimiento establecido.

19.- Que se le reciba de forma personalizada a su llegada a un centro sanitario y se le informe de todas las cuestiones que puedan hacer más confortable su estancia.

20.- Recibir atención sanitaria en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se le ofrezca información sobre los plazos de respuesta en consultas, pruebas e intervenciones para los diversos procesos.

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. – Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el centro, así como al personal que presta sus servicios en el mismo.

5. – Cumplir las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones del centro.

6. – 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, el teléfono, personal del centro).

Si su ropa se prende en un incendio, tírese al suelo

y rueda. 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 Virgen de la Bella 959 18 05 50
- Teléfono único de urgencias de Andalucía.
112
- Salud Responde. 955 54 50 60



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