

Guía del Paciente hospitalizado

Introducción

La Atención Hospitalaria continúa con la atención, que se inicia en Atención Primaria, de aquellos pacientes que precisen un ingreso, una intervención quirúrgica o exploraciones de alta tecnología, debiendo estar interrelacionada con la atención primaria con el objeto de evitar ingresos innecesarios y facilitando la accesibilidad.

El **Complejo Hospitalario de Cáceres** está integrado en la red sanitaria pública que el Servicio Extremeño de Salud pone a disposición del paciente. Este Centro está dotado de una avanzada tecnología científica, programas asistenciales específicos y expertos profesionales que contribuyen a ofertarle una asistencia sanitaria eficiente, personalizada y de calidad.

Al ingresar en alguno de los centros del **Complejo Hospitalario de Cáceres** todo nuestro personal se pone a su disposición y se sensibiliza ante las necesidades emocionales de usted y su familia para intentar conseguir que su estancia en él sea lo más confortable y satisfactoria y su recuperación lo más pronta posible.

Esperamos que esta guía informativa sea de utilidad para Usted y sus familiares. Es muy importante su colaboración, y la de sus familiares y amigos, para respetar las normas y procedimientos que tienen como única misión ayudar a proporcionar los mejores cuidados y atenciones. En ella podrá encontrar información útil sobre el ingreso, la estancia y el alta, así como otras recomendaciones relacionadas con las visitas, la alimentación, las normas de higiene y el acceso a otros servicios que el hospital pone a disposición del paciente y sus familiares. Para cualquier otra información no dude en consultar al personal del Hospital presente en los servicios.



Normas de Ingreso

Si tiene programado un ingreso en los hospitales del Área de Salud, deberá dirigirse al Servicio de Admisión, lugar en el que se formalizará su ingreso y donde se le asignará una cama en la Unidad indicada por el médico.

Para ello necesitará el DNI y la tarjeta individual sanitaria. Asimismo deberá traer todos los informes médicos que tenga en su poder sobre su estado de salud anterior y también todos los medicamentos que esté tomando.

Hospital San Pedro de Alcántara

Avda. Pablo Naranjo s/n - 10005 - Cáceres - Tfno.: 927 25 62 00

Hospital Ntra. Sra. de la Montaña

Avda. de España, 2 - 10002 - Cáceres - Tfno.: 927 25 68 00

Otros tipos de ingresos:

- En caso de pertenecer a algún país miembro de la **Comunidad Económica Europea**, se le solicitará la siguiente documentación: Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), Certificado Provisional Sustitutorio de la (TSE), Formulario E-106 o Formulario E-112.
- De pertenecer a algún **país con los que España tenga suscrito Convenio Bilateral de Asistencia Sanitaria** (Andorra, Brasil, Chile, Ecuador, Marruecos, Panamá, Paraguay y Perú) se les solicitará el formulario o documento establecido en cada caso.
- Ingreso por **accidente de tráfico**, deberá aportar los datos de su compañía de seguro, tanto en el primer ingreso como en los sucesivos, o en consultas relacionadas con este proceso.
- Ingreso por **accidente laboral**, se aportará el parte de accidente que la empresa haya emitido o copia del parte de baja de la Mutua de accidente de Trabajo.
- Ingreso por **cualquier otro accidente** (deportivo, caza, escolar, etc.), deberá facilitar, fotocopia de la póliza del seguro correspondiente.
- Si su asistencia se produce con cargo a una **Mutua o Entidad Aseguradora**, se debe aportar documento de conformidad de la misma.
- Si se produjera de forma **urgente** en ese momento usted no necesita ningún documento, aunque le serán solicitados con posterioridad.
- Los documentos detallados anteriormente, se deberán aportar en un plazo máximo de 10 días, ya que el Hospital dispone reglamentariamente el cobro de aquellas asistencias que no estén debidamente documentadas por considerar que las mismas son de ámbito privado.





IMPORTANTE

Objetos de valor

Le aconsejamos no traer objetos de valor, el hospital no puede responsabilizarse de ellos. Si no ha podido evitarlo, entréguelos a sus familiares o comuníquelo al personal de la planta.

Si usted es portador de cualquier tipo de prótesis (dental, ocular, auditiva, etc.)

Deberá entregarla a sus familiares o acompañantes junto a sus objetos de valor.

Privacidad

Si Ud. lo estima conveniente, en el momento de formalizar su ingreso, puede hacer saber al Servicio de Admisión su voluntad de no proporcionar información sobre su estancia en el hospital.

Información

Para cualquier duda o información a este respecto, por favor tenga a bien contactar con el [Servicio de Atención al Usuario](#).



Estancia

Trabajamos constantemente para que su estancia entre nosotros sea lo más grata posible, para ello le indicamos a continuación una serie de normas y recomendaciones, que observándolas, le ayudarán a conseguirlo.

Una vez se encuentre en planta estará al cuidado del personal médico y de enfermería cuyas indicaciones deberá seguir.

Actividad diaria del hospital

Los cuidados que reciba en el Hospital durante su estancia estarán relacionados con su proceso. Existe un horario de actividad asistencial en cada Unidad, dentro del cual sus familiares y/o acompañantes no podrán permanecer en ella. La información relativa a este horario le será facilitada por la Unidad correspondiente. Entendemos por actividad asistencial: aseo del paciente, visita médica, curas, realización de pruebas diagnósticas, etc.

Deberá permanecer en su planta, si por algún motivo necesitara ausentarse, comuníquelo al personal de enfermería.

Procure hablar con un tono de voz adecuado al medio. Deberá permanecer dentro de su habitación evitando así ruidos y aglomeraciones en los pasillos de la Unidad.

Utilice el timbre siempre que necesite contactar con el personal de enfermería.

Atención médica

Los médicos irán a visitarle diariamente. No dude en preguntarle todo lo que desee saber sobre su enfermedad. La información le será facilitada a Ud. mismo y a sus familiares más directos, si Ud. confía especialmente en alguna persona o no desea que se le facilite información a alguien en especial, deberá hacerlo saber al médico. Solicite en la Unidad el horario y lugar sobre la información médica.

Cuidados de Enfermería

Durante su estancia estará atendido por un equipo de enfermería al que podrá dirigirse siempre que lo necesite. Los cuidados de enfermería están distribuidos en tres turnos:

Mañana: de 8:00 a 15:00 h.

Tarde: de 15:00 h a 22:00 h.

Noche: de 22:00 a 8:00 h.

En todas las Unidades de hospitalización hay un/a Supervisor/a responsable de coordinar los cuidados que Ud. reciba.



Consentimiento del paciente

Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica, así como cualquier exploración que comporte un riesgo para su salud, es necesario su consentimiento escrito. Para ello, su médico le explicará en qué consiste la intervención o exploración a la que usted va a ser sometido, para qué se le realiza, cuáles son los riesgos y cuáles los beneficios esperados para su salud. Una vez informado, si usted está de acuerdo en que se lleve a cabo la intervención, la explicación recibida será recogida en un documento llamado consentimiento informado que usted, o su representante legal, deberá firmar para que dicha intervención o exploración pueda efectuarse.

Identificación del personal del Hospital

Es obligatorio que todo el personal vaya debidamente identificado (nombre y categoría profesional).

Traslado entre distintas unidades

Para garantizar la atención sanitaria que Ud. necesite a lo largo de su proceso, podrá ser trasladado de cama, unidad o incluso de centro hospitalario, teniendo en cuenta que las especialidades se encuentran repartidas entre los distintos Centros que conforman el Complejo Hospitalario.

Confidencialidad

En el momento del ingreso y durante su estancia, en el hospital le pedimos una serie de datos, tanto administrativos como médicos que se tratan a través de diferentes procesos informáticos. La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece normas y disposiciones con el fin de garantizar la seguridad en lo concerniente a la privacidad de las personas y a la confidencial de la información. Toda la información relativa a su salud se recopila en su Historia Clínica. El hospital es responsable de su custodia y le asegura la confidencialidad de la información recogida, poniéndola a su disposición. En el caso de precisar copia de los informes clínicos, la solicitud deberá hacerla el propio paciente o persona autorizada por éste debidamente acreditados, al Servicio de Admisión y Documentación Clínica.

Justificantes de empresa

Puede solicitarlos en la secretaría de su planta de hospitalización.



Visitas

Horario de visitas

Todos los días de 16:00 a 20:00 horas.

Fuera de este horario, la permanencia del acompañante con pacientes que lo requieran será de 24 horas, excepto de 9:00 a 13:00 h., salvo en casos especiales.

Existen Servicios especiales que por sus propias características no se atienen a este horario, en el momento de su ingreso será debidamente informado.

Dentro del horario establecido, puede recibir las visitas de familiares y amigos que lo deseen, aunque no deben permanecer con el paciente más de 2 personas a la vez en la habitación. Los pasillos de la Unidad deben mantenerse despejados por posibles emergencias, y facilitar así tanto la labor del personal como la tranquilidad de los pacientes.

Debe tenerse en cuenta que en ocasiones la habitación es compartida y se debe respetar el descanso y las necesidades de cada uno.

Mientras se efectúan actividades sanitarias las visitas deberán abandonar la habitación para preservar la intimidad y/o confidencialidad de su compañero.

No está permitida la entrada para visitas a niños menores de 12 años, salvo autorización expresa de la Dirección.

Existe un control de acceso a la entrada del Hospital verificando que toda visita accede con su pase correspondiente.

¿Cómo conseguir los pases?

Al ingreso del paciente en el Servicio de Admisión le serán entregados a la familia dos pases, uno de acompañante y otro de visita, el primero autoriza la permanencia junto al paciente las 24 horas y el segundo autoriza la permanencia en el hospital durante el horario de visita. Si no le han sido entregados pregunte en el control de Enfermería.

¿Qué hacer si no tengo pase y deseo realizar la visita?

Puede ponerse en contacto con los familiares que están en la habitación para alternar la visita. De esta manera podrá realizar su visita en las mejores condiciones para el paciente.

No olvide que está en un Hospital

Durante la visita procure mantener una buena armonía en la habitación y no olvide que el paciente necesita reposo y tranquilidad.



Recuerde

- 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.



Alta

Su médico es quien decide cuando ha de darle el alta. Se lo comunicará con antelación para que Ud. pueda preparar su salida del Hospital.

El día del alta médica se le proporcionará un informe detallado en el que constarán los datos de salud observados durante su estancia: diagnóstico, pruebas complementarias realizadas y recomendaciones de tratamiento y cuidados. Si en el informe de alta le indican la necesidad de volver a consultas externas del hospital o de realizarse alguna prueba, deberá pedir cita en el Servicio de Admisión a través de su Centro de Salud.

Entregue una copia del informe a su médico de familia para que pueda controlar la evolución de su proceso.

Lea usted atentamente las indicaciones que se le dan en el informe y asegúrese de conocer la forma de administración de su tratamiento, los cuidados que necesita y la dieta prescrita. Si tiene alguna duda consulte antes del alta con el médico o la enfermera.

El alta voluntaria

Recogida en la Ley 41/2002 de 14 de Noviembre.

Se reconoce su derecho a no aceptar el tratamiento prescrito, proponiéndole, en ese caso, la firma del alta voluntaria, salvo cuando exista riesgo para la salud pública a causa de razones sanitarias o cuando exista riesgo inmediato grave para la integridad física o psíquica del enfermo.



Tanto si es alta es médica como voluntaria, tiene derecho a que se le dé un informe de su asistencia.



Recomendaciones Generales

Alimentación

La dieta que el hospital le suministra es la adecuada a su estado de salud.

Las comidas son servidas de acuerdo a una banda horaria, aunque puntualmente pueda existir alguna variación:

- Desayuno: 9:30 - 10:00 h.
- Comida: 13:45 - 14:15 h.
- Merienda: 17:45 - 18:15 h.
- Cena: 20:45 - 21:15 h.
- Medianoche: Aproximadamente sobre las 23:00 h. se le ofrecerá leche, zumos o yogures.

Para un mejor control dietético sólo deberá consumir lo prescrito por el facultativo, recuerde que la dieta pautada por su médico contribuye a su recuperación y por ello debe ser respetada. Si tiene algún problema relacionado con esta dieta comuníquelo al personal de enfermería, procuraremos complacerle en la medida de lo posible.

IMPORTANTE:

Los familiares no deben proporcionar al paciente alimentos ni bebidas ya que puede tener graves consecuencias en la evolución de su enfermedad.

Medicación

- **Durante su ingreso no debe tomar ninguna medicación que no le sea** suministrada por el personal especializado de nuestro centro.
- **También debe indicar todos los medicamentos** que toma habitual o esporádicamente en su domicilio.

Higiene y limpieza

Las normas de higiene personal son necesarias para la salud y de obligado cumplimiento.

Durante su estancia en el Hospital se le proporcionará el pijama o camisón, bata y una toalla para su uso. Al ingreso deberá traer los artículos de aseo necesarios para su bienestar personal y zapatillas.

En su habitación dispone de un armario donde podrá depositar sus objetos personales y contribuir con ello al mantenimiento de una habitación ordenada puesto que en algunos casos es compartida con otro paciente.

Si no tiene compañero de habitación, por favor no utilice la cama libre, podría necesitarse en cualquier momento.

Por las mañanas se procederá a la limpieza y aseo de su habitación.

IMPORTANTE:

El aseo de la habitación es de uso exclusivo del paciente. Los familiares deben usar los aseos públicos.



Teléfonos y televisión:

El Centro dispone de televisión y teléfonos públicos. Antes de utilizar el televisor, consulte a sus compañeros de habitación si les molesta. Respete siempre las necesidades de descanso de otros pacientes.

En las salas principales de cada hospital así como distribuidos por las distintas plantas del hospital existen teléfonos públicos a su disposición.

Por favor, mantenga el volumen del televisor a un nivel que no moleste. Todos los pacientes necesitan descanso y tranquilidad.

IMPORTANTE:

Recuerde que se encuentra en un hospital y que el teléfono móvil puede interferir en el correcto funcionamiento de algunos equipos médicos, por lo que es necesario que los apague cuando entre en el hospital. Consulte con el personal de la planta si puede utilizarlo dentro de la habitación y siga sus instrucciones.

Tabaco

La legislación prohíbe fumar en los hospitales. Recuerde que el tabaco es perjudicial para la salud de todos, especialmente para las personas que tienen alguna enfermedad y están en un hospital. Por favor, absténgase de fumar dentro del hospital.

Seguridad

El hospital dispone de un servicio de seguridad entrenado especialmente para hacer frente a una situación de emergencia. Por favor, atienda en todo momento las instrucciones de sus profesionales.



Otros Servicios

Servicio de Atención al Usuario:



- **Hospital San Pedro de Alcántara**
Ubicado en la planta baja, próximo al Servicio de Admisión
Horario: De 8:00 a 15:00 horas.
Teléfonos: 927 256 342, 927 256 345, 927 256 344, Fax. 927 256 344
- **Hospital Nuestra Señora de la Montaña**
Ubicado en la planta baja, pasillo de Radiología
Horario: de 8:00 a 15:00 horas.
Teléfonos: 927 256 801, 927 256 802, Fax. 927 256 802

Aula hospitalaria:



Situada en la primera planta del edificio materno-infantil
Horario: de 9,00 a 14,00 h.

Ciberaula:

Situada en la primera planta del edificio materno-infantil
Horario: de 17,00 a 20,00 h.

Servicios Religiosos



Culto Católico: Si desea ser atendido, solicítelo a su enfermera.

- **H. San Pedro de Alcántara: Misas**
Laborables: 12:00h
Festivos: 10:30h
Sábados y vísperas de festivos: 19:00h.
- **H. Ntra. Sra. de la Montaña: Misas**
Laborables y Sabados: 12:00h
Domingos y festivos: 11:00h.

Si usted profesa otro culto y desea ser atendido, consulte al Servicio de Atención al Usuario.



Cafetería:



Horario continuo: 08:00h a 22:00h

Puntos de Información:



Ubicados en el Vestíbulo Principal y zona de Consultas Externas

- Hospital San Pedro de Alcántara
Teléfonos: 927 256 418, 927 621 308
- Hospital Nuestra Señora de la Montaña
Teléfonos: 927 256 481

Biblioteca para pacientes:



Planta semisótano, junto a la cafetería

Horario:

Mañanas de 8 a 15 h. de lunes a viernes

Tardes de lunes a jueves de 16 a 20 h.

(En verano y periodos vacaciones abierta solo por las mañanas)

Actividades Lúdicas :



Actividades realizadas para ocupar el tiempo de ocio de los pacientes durante su estancia hospitalaria. Organizadas por el Servicio de Atención al Usuario y otros profesionales del SES, llevadas a cabo de forma coordinada con el personal del Voluntariado que ejerce su labor psicosocial en nuestros Centros (Cáritas, AECC, etc...) y otros colaboradores (asociaciones, equipos deportivos, particulares, etc...)

- Celebraciones especiales (Navidad, Primavera, Carnaval, etc.)
- Actuaciones (coros infantiles, magos, payasos, etc.)
- Visitas (asociaciones y personajes relevantes: deportistas, etc.)
- Exposiciones
- Concursos
- Entrega de regalos en días especiales: Navidad, Reyes Magos, etc...

