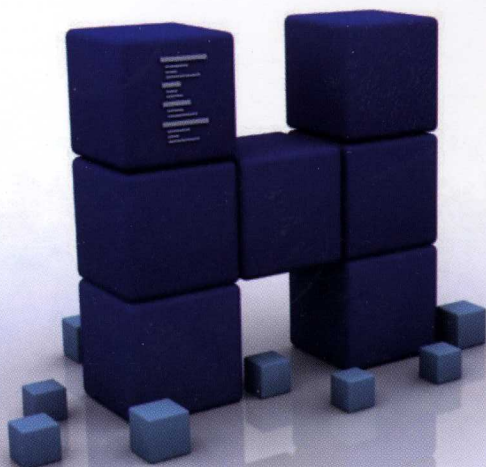


Manual del **Usuario**

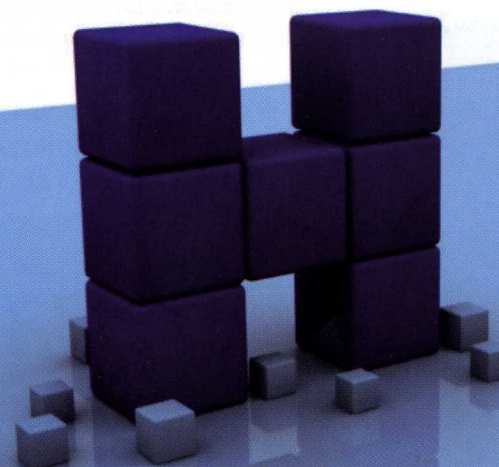
[Complejo Asistencial de Ávila]
[CAAv]

	2	ÍNDICE			
	4	INFORMACIÓN GENERAL			
	5	ACCESOS			
	6	ADMISIÓN y DOCUMENTACIÓN [CAAv]			
7	8	9	10	11	HOSPITALIZACIÓN
	14	VISITAS			
	15	SERVICIO DE ATENCIÓN al USUARIO			
	16	TRABAJADORES SOCIALES y COMITÉ de ÉTICA ASISTENCIAL			
	17	CARTERA de SERVICIOS			
18	19	OTROS SERVICIOS			
	20	DONANTES			
	21	INFORMACIÓN GENERAL			



La Dirección y todos los Profesionales le damos la bienvenida.

Esta Guía le proporcionará Información de utilidad cuando acuda a nuestros Centros. Le deseamos una pronta recuperación y esperamos que tanto usted como sus acompañantes se sientan satisfechos de la atención recibida.



El **PUNTO DE INFORMACIÓN** está situado en la entrada principal, le informarán de...

- Ubicación de los distintos servicios.
- Pacientes hospitalizados.
- Información de transportes públicos.
- Justificantes de asistencia.

Horario...

de 8:00 a 21:00 horas.

Recuerde que está en un hospital, por favor...

- Hable bajo.
- Mantenga bajo el volumen de la Tv, radio, etc... Con el fin de garantizar el descanso de los enfermos, la Tv se apagará a las 23:00 horas.
- Coopere en mantener la habitación limpia y ordenada.
- Está prohibido fumar en todo el hospital, Ley 28/2005.
- No utilice el móvil en los lugares no permitidos.

Horario de apertura: 7:00 horas

Horario de cierre: 23:00 horas

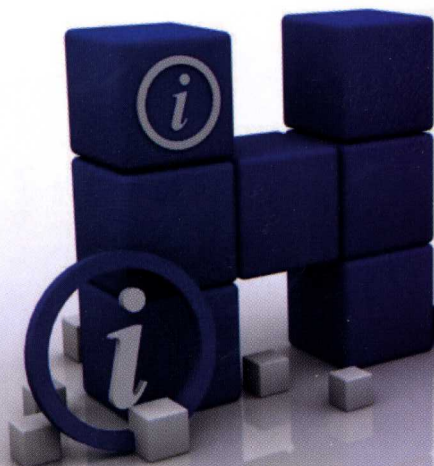
Todo el personal del Complejo porta una tarjeta de identificación, en la que figura su nombre y categoría profesional:

Médico

Enfermera

Auxiliar de
Enfermería

Celador



- AUTOBUSES...

920 252 411

- Hospital "Ntra. Sra. de Sonsoles"...

1 Plaza de San Nicolás Escuela de Policía	5 Circular
3 Circular	6 Escuela de Policía Puente Sanguijuelas
4 Escuela de Policía El Pinar	

- Hospital Provincial...

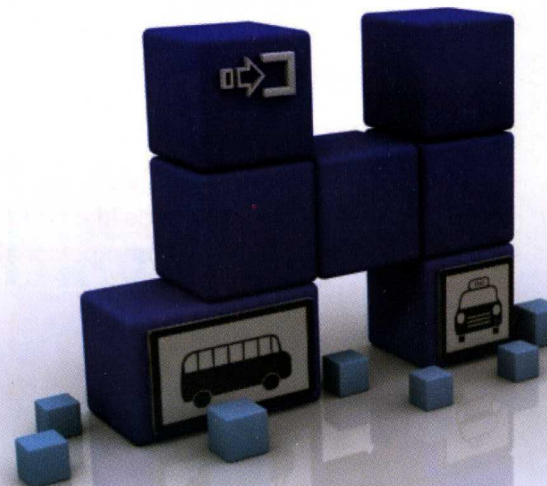
2 Plaza del Descubrimiento Centro Universitario	5 Circular
3 Circular	6 Escuela de Policía Puente Sanguijuelas

En el Punto de Información puede consultar todos los horarios.

- TAXIS...

920 353 545

PARADAS: en los accesos a Consultas Externas.



Situado en la entrada principal.

Horario:

Realiza...

- La primera información del paciente y la actualiza.
- Los ingresos programados.
- Citas de Consultas Externas.
- Citas de pruebas diagnósticas y radiológicas.
- Inclusión en la lista de espera quirúrgica.
- Oxigenoterapia a domicilio.
- Cambio de datos personales.
- Derivación a otros centros.

Hospital "Ntra. Sra. de Sonsoles"
de 8.00 a 17.00 h.
(lunes a Viernes)

Hospital Provincial
de 8.00 a 15.00 h.
(lunes a viernes)

Teléfonos:

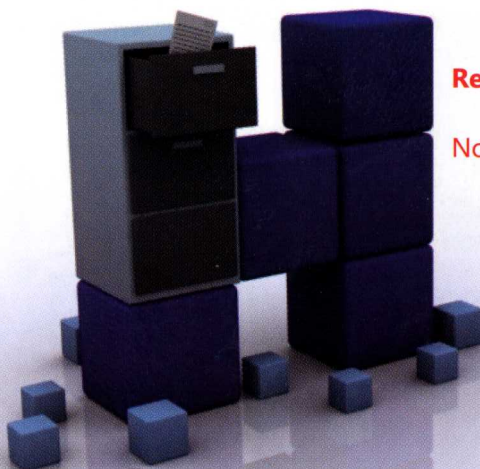
H. "Ntra. Sra. de Sonsoles"
920 35 80 88
920 35 80 26
920 35 80 15

H. Provincial
920 35 86 05

Recomendaciones al ingreso:

No olvide traer...

- La tarjeta sanitaria individual.
- Documento Nacional de Identidad.
- Lo necesario para el aseo personal y zapatillas.



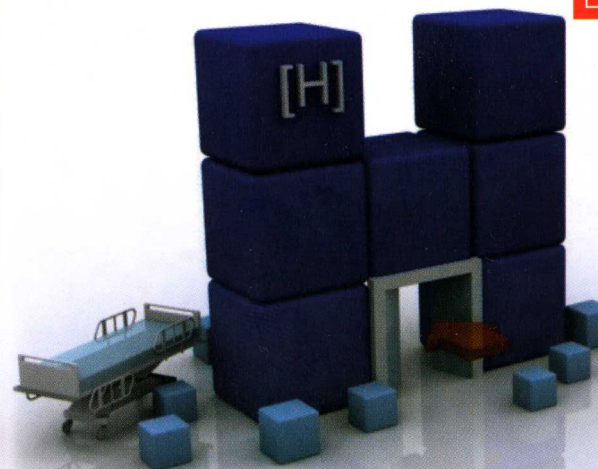
Si sigue algún tratamiento médico deberá indicarlo al personal de enfermería en el momento de su llegada a la Unidad.

No tome ningún medicamento sin consultar al personal sanitario.

En caso de padecer cualquier alergia (látex, contrastes, alimentos...) informe a su médico y enfermera.

El timbre de la habitación es el medio más rápido para solicitar la ayuda e información que precise.

Si durante su estancia fuera necesario cambiarle de habitación, se le informará debidamente del motivo y nueva ubicación.



El médico le visitará diariamente de lunes a viernes y los sábados, domingos y festivos cuando su situación clínica lo requiera.

Si es portador de algún tipo de prótesis (audífono, dentadura, gafas...) procure mantenerlas en un lugar seguro. El hospital no se hará responsable de su extravío o deterioro.

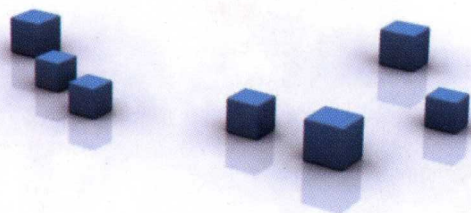
Las Unidades de hospitalización permanecerán cerradas, excepto en el horario de visitas.

Horarios de interés...

- Desayuno:	9:00 h.
- Comida:	12:30 h.
- Merienda:	16:00 h.
- Cena:	20:30 h.

Todas las habitaciones disponen de baño completo, TV y teléfono directo que funcionan con monedas. Antes de utilizar la TV pregunte a su compañero de habitación si le molesta. Respete su decisión...(se apagará a las 23:00 horas).

Es importante que lea atentamente el **"PLAN DE EMERGENCIA"** situado en cada habitación.



[ip] Instrucciones Previas...

Testamento vital ó Voluntades Anticipadas

Son los deseos que una persona manifiesta anticipadamente sobre el cuidado y tratamiento de su salud o el destino de su cuerpo; para que esa voluntad se cumpla en el momento en que esa persona llegue a determinadas situaciones clínicas, al final de su vida, que le impidan expresar su voluntad personalmente.

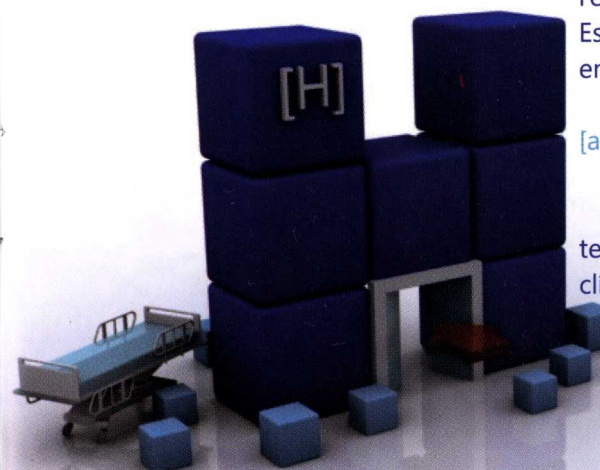
Comunique a su médico si ha formulado Instrucciones Previas.

[mo] Material de Ortopedia...

La prescripción de este material la realizarán los médicos de Atención Especializada, ajustándose a lo establecido en el catálogo autorizado.

[a] Ambulancias...

El médico responsable de su atención, teniendo en cuenta causas exclusivamente clínicas, puede prescribir ambulancia.



[ah] Alta Hospitalaria...

Se le entregará un informe de alta que deberá enseñar a su médico y/o enfermera de Atención Primaria.

Su médico decide cuando debe darle el alta. Las estancias innecesarias en el hospital ponen en riesgo su salud y el ingreso de otras personas enfermas que lo necesiten.

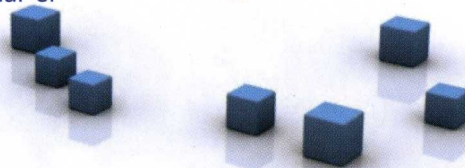
Si el alta se produce por la mañana, recuerde que **la habitación debe quedar disponible a las 12.00 horas**. Si tuviera que permanecer en el hospital después de esa hora, se le comunicará las zonas habilitadas para tal efecto.

Si le indican volver a revisión o a realizarse pruebas diagnósticas, es aconsejable que realice estos trámites **antes de abandonar el hospital**.

Si desea abandonar el hospital en contra del criterio médico, deberá firmar el documento de Alta Voluntaria.

[a] Autopsias...

En el hospital "Ntra. Sra. de Sonsoles" se realizan Autopsias Clínicas.



[ip] Instrucciones Previas...

Testamento vital ó Voluntades Anticipadas

Son los deseos que una persona manifiesta anticipadamente sobre el cuidado y tratamiento de su salud o el destino de su cuerpo; para que esa voluntad se cumpla en el momento en que esa persona llegue a determinadas situaciones clínicas, al final de su vida, que le impidan expresar su voluntad personalmente.

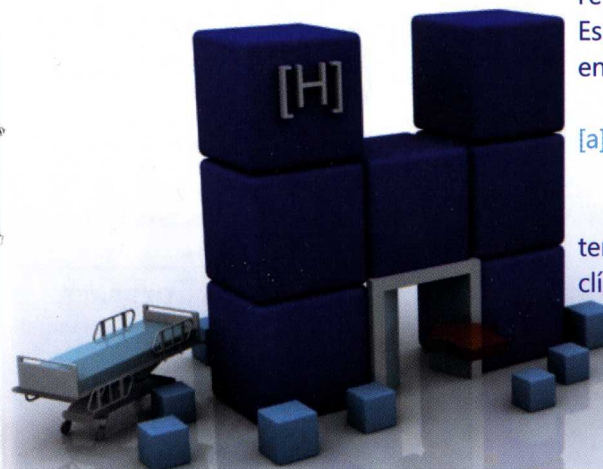
Comunique a su médico si ha formulado Instrucciones Previas.

[mo] Material de Ortopedia...

La prescripción de este material la realizarán los médicos de Atención Especializada, ajustándose a lo establecido en el catálogo autorizado.

[a] Ambulancias...

El médico responsable de su atención, teniendo en cuenta causas exclusivamente clínicas, puede prescribir ambulancia.



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

DISPOSICIONES GENERALES

- Respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, raza, sexo...
- Derecho a las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva.
- Toda persona mayor de 16 años o menor emancipada ha de considerarse capacitada, en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud.

Protección de los derechos relativos a la confidencialidad e intimidad.

- La intimidad y confidencialidad de la información relacionada con la salud, incluyendo datos genéticos y otros datos personales.
- Al levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de deberes de comunicación y denuncia.
- Al respeto a la intimidad del cuerpo.
- El derecho al acompañamiento, excepto en los casos en que esta presencia sea desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.
- El derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes.
- El secreto profesional.

Protección de los derechos relativos a la documentación sanitaria.

- Constancia documental del proceso sanitario, acceso y custodia de la historia clínica.
- Aportación del informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
- Certificación acreditativa del estado de salud.

Protección de los derechos relativos a la información y participación.

- La información asistencial se proporcionará verbalmente, facilitándola en términos comprensibles.
- El paciente es el titular del derecho a la información. También se informará a los familiares o personas vinculadas a él, que él previamente haya autorizado de manera expresa o tácita. El paciente podrá prohibir la información a cualquier persona.
 - Los menores tendrán derecho a recibir información sobre su salud y sobre el tratamiento médico en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico.
- Respeto a la voluntad de no ser informado, dejando constancia escrita, situación que podrá ser revocada por escrito en cualquier momento.
- En casos excepcionales, el médico asignado podrá actuar profesionalmente sin informar antes al paciente, debiendo en todo caso informar a las personas vinculadas a él.
- Se asignará a los pacientes un médico, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial, y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento de su plan de cuidados.
- A la información sobre derechos, deberes y servicios.
- A la información epidemiológica general.
- A la información sobre programas y acciones del Sistema de Salud.
- A la participación ciudadana y el voluntariado.
- Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito.

DEBERES.

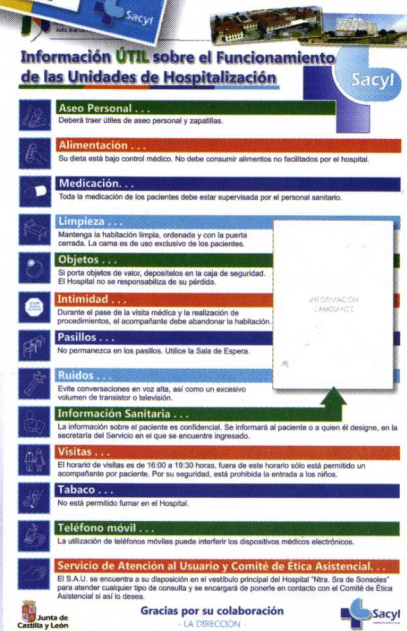
- Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud.
- Respeto a las prescripciones y medidas sanitarias.
- Utilización adecuada de los recursos y las prestaciones del Sistema de Salud.
- Uso correcto de las instalaciones y servicios.
- Respeto debido a las personas.
- Lealtad y veracidad en la aportación de datos.

Protección de los derechos relativos a la autonomía de la decisión.

- Respeto a las decisiones adoptadas sobre la propia salud.
- Respeto a las instrucciones previas, las cuales deberán formalizarse documentalmente.
- Negativa a recibir un procedimiento sanitario, que deberá constar por escrito, el centro deberá informar acerca de otros procedimientos alternativos y ofertar éstos cuando estén disponibles. De no existir o de rechazarse todos ellos, se propondrá al paciente la firma del alta voluntaria. Si se negase a ello, la dirección del centro, a propuesta del médico responsable, podrá ordenar el alta forzosa.
- Consentimiento por escrito del paciente antes de realizar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos... que resulten invasivos o que supongan riesgos notorios.
- Advertir a sus usuarios si los procedimientos que se les vayan a aplicar son de carácter experimental, proyecto docente o de investigación... siendo previa la autorización del paciente.
- A quienes se practique una biopsia o extracción, tienen derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas provenientes de aquéllas para recabar la opinión de un segundo profesional.
- Siempre que no exista oposición por parte del interesado, los centros podrán conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos de aquéllos que motivaron la biopsia o extracción.
- Posibilidad de solicitar y recibir una segunda opinión médica dentro del Sistema, de acuerdo con la regulación específica. Libre elección de profesional sanitario y centro en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezcan.

Entendemos que las visitas son para proporcionar un apoyo emocional importante, siempre que respetemos a nuestros familiares y/o amigos, así como al resto de pacientes ingresados.

Deberán ser lo mas **breves** posibles para favorecer la recuperación de los pacientes.



Situado en la entrada principal del hospital "Ntra. Sra. de Sonsoles" y en la planta primera del hospital Provincial.

Este servicio trata de facilitar la relación del paciente y sus familiares con el hospital, orientándoles sobre las prestaciones sanitarias, la información relativa a Derechos y Deberes, así como la recogida de sus opiniones.

Atenderá sus sugerencias, agradecimientos y reclamaciones.

Horario...

de 8:00 a 14:30 horas
de lunes a Viernes.

Tf. y E-mail...

920 35 80 27

atepac.hnss@saludcastillayleon.es

Existe una Guía de Información al Usuario de Atención Especializada en el Punto de Información, Consultas Externas, Admisión, Urgencias y Atención al Usuario.



TRABAJADORES SOCIALES...

Hospital "Ntra. Sra. de Sonsoles"

920 358 090

920 358 121

Hospital Provincial

920 358 608

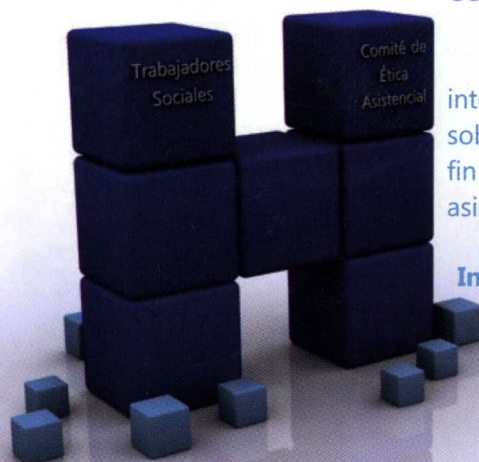
920 358 618

Si necesitara de sus servicios, comuníquelo al personal médico o de enfermería.

COMITÉ DE ÉTICA ASISTENCIAL...

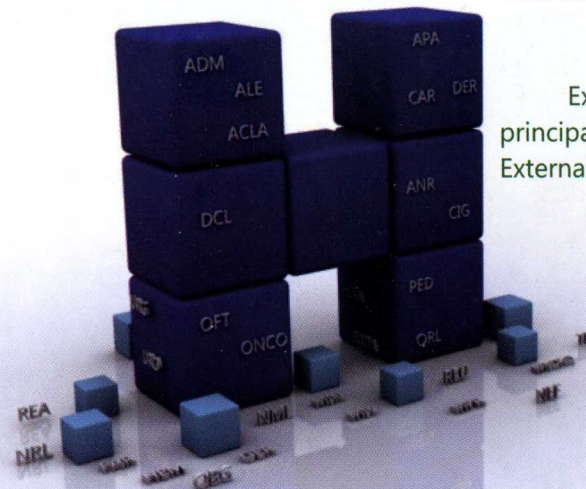
Es un órgano de carácter consultivo e interdisciplinar, no vinculante, que asesora sobre las cuestiones de carácter ético con el fin de contribuir a la humanización de la asistencia sanitaria.

Infórmese en el Servicio de Atención al Usuario.



Admisión y Documentación Clínica,
Alergología, Análisis Clínicos,
Anatomía Patológica, Anestesia y
Reanimación, Cardiología, Cirugía General
y Aparato Digestivo, Dermatología
médico-quirúrgica, Farmacia hospitalaria,
Geriatría, Hematología y Hemoterapia,
Medicina Intensiva, Medicina Interna,
Medicina Preventiva y Salud Pública,
Medicina del Trabajo, Microbiología,
Nefrología, Neumología, Neurología,
Neurofisiología, Obstetricia y Ginecología,
Oftalmología, Oncología,
Otorrinolaringología, Pediatría, Psiquiatría,
Rehabilitación, Reumatología,
Traumatología y Cirugía Ortopédica,
Urgencias, Urología, Diálisis,
Radiodiagnóstico, Hospital de Día Médico-
Quirúrgico y Psiquiátrico.

Existen Directorios en la entrada principal y en la entrada de Consultas Externas.



[cr] Cafetería Restaurante...

Situada en la planta baja del hospital con horario de 8:00 a 22:00 horas.

[sr] Servicio Religioso...

La capilla está ubicada en la planta baja.

[ss] Servicio de Seguridad...

Existe personal de Seguridad las 24 horas del día para garantizar en todo momento el orden dentro de las instalaciones hospitalarias.

[cs] Caja de Seguridad...

En ella puede depositar sus objetos de valor. La Dirección del Hospital **SOLAMENTE** se responsabiliza de lo allí depositado. Solicite al personal de enfermería que le ponga en contacto con el Servicio de Seguridad.



[ah] Aula Hospitalaria...

Situada en la 4ª planta del hospital, es dependiente de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Castilla y León.

[lp] Librería - Prensa...

Ubicada en el Vestíbulo de Entrada a Consultas Externas, con horario de 9:00 a 21:00 horas.

[ob] Oficina Bancaria...

Situada en la Planta Baja, junto a la Cafetería-Restaurante, con horario de 9:00 a 14:00 horas.

[v] Voluntariado...

La Asociación Española contra el Cáncer presta sus servicios en su despacho ubicado en el vestíbulo de entrada principal con horario de 8:30 a 14:30 horas.

Telf.: 920 358 096

Por otra parte, Cruz Roja Española colabora con el Complejo Asistencial de Ávila ofreciendo un Programa de entretenimiento infantil, dentro del Aula hospitalaria.

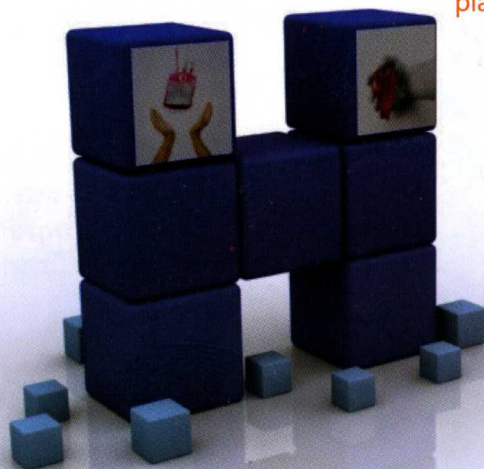
...DE ÓRGANOS Y TEJIDOS:

Si desea hacerse donante de órganos puede informarse en el Servicio de Atención al Usuario.

Existe la posibilidad, si es su deseo, de la donación del cuerpo tras su fallecimiento para fines docentes o de investigación científica.

...DE SANGRE:

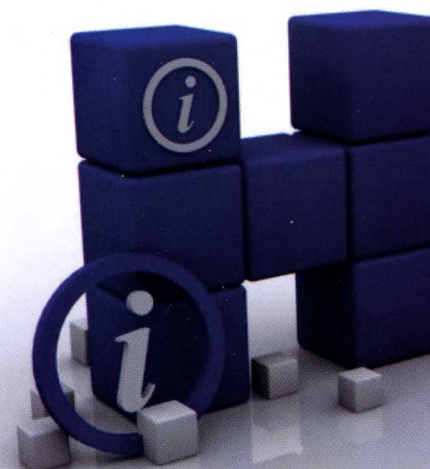
El Centro de Hemoterapia y Hemodonación desplaza sus equipos para realizar esta labor. Consulte el horario en la planta baja.



El **PUNTO DE INFORMACIÓN** está situado en la entrada principal, le informarán de...

- Ubicación de los distintos servicios.
- Pacientes hospitalizados.
- Información de transportes públicos.
- Justificantes de asistencia.

Horario...
de 8:00 a 21:00 horas.



Recuerde que está en un hospital, por favor...

- Hable bajo.
- Mantenga bajo el volumen de la Tv, radio, etc... Con el fin de garantizar el descanso de los enfermos, la Tv se apagará a las 23:00 horas.
- Coopere en mantener la habitación limpia y ordenada.
- Está prohibido fumar en todo el hospital, Ley 28/2005.
- No utilice el móvil en los lugares no permitidos.

Horario de apertura: 7:00 horas
Horario de cierre: 23:00 horas

Todo el personal del Complejo porta una tarjeta de identificación, en la que figura su nombre y categoría profesional:

Médico

Enfermera

Auxiliar de
Enfermería

Celador

Cuanto aquí trabajamos hemos intentado satisfacerle. Si algo no ha resultado de su agrado, le rogamos nos haga llegar las sugerencias necesarias para corregirlo.



NOTAS:



- Gracias por su colaboración -