

# Guía de Atención al Usuario del Complejo Asistencial Universitario de Burgos

---



## Índice

### Presentación/Bienvenida

#### 1. Información general.

1.1. Centros que componen el Complejo Asistencial de Burgos. Accesos y horario.

1.2. Infraestructuras de los centros.

#### 2. Dispositivos asistenciales.

2.1 Urgencias.

2.2 Consultas Externas.

2.3 Hospitalización.

2.3.1 Ingreso administrativo.

2.3.2 Estancia.

2.3.3 Alta.

2.3.4 Alta voluntaria.

#### 3. Servicios de interés.

3.1. Atención al Usuario.

3.2. Servicios religiosos (alternativas)

3.3. Servicio de traducción e interpretación de signos.

3.4. Sillas de ruedas para pacientes con movilidad reducida.

3.5. Transporte público.

3.6. Área comercial.

3.7. Asociación contra el cáncer (AECC)

3.8. Comité de ética.

3.9. Cabina de teléfono público.

#### 4. Información de interés.

4.1 Espacio sin humo.

4.2 Carácter universitario y docente del hospital.

4.3 Plan de autoprotección. Normas generales de actuación para usuarios y visitantes.

4.4 Donación de sangre, órganos y tejidos.

- 5. Instrucciones Previas.**
- 6. Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios.**
  - 6.1 Derechos de los usuarios.**
  - 6.2 Catálogo de deberes.**

## **Bienvenida del Gerente**

Queridos amigos:

Tengo el honor de presentar este documento, que pretende ser una guía para nuestros pacientes, con el fin de facilitar una información básica sobre nuestras instalaciones y servicios de los centros dependientes de esta Gerencia.

Actualmente configuran el Complejo Asistencial Universitario de Burgos tres centros, el Hospital Divino Valles, el Hospital Fuente Bermeja y el nuevo y gran Hospital Universitario de Burgos.

Nos sentimos muy orgullosos de poner a disposición de todos los burgaleses esta gran infraestructura, una tecnología de altísimo nivel y unos competentes y comprometidos profesionales, que forman parte de uno de los grandes hospitales públicos de España. Deseamos que en caso de necesitar los servicios del hospital se sienta tratado con amabilidad y profesionalidad y sea posible su recuperación.

Un cordial saludo.

Dr. Miguel Ángel Ortiz de Valdivieso

**Director Gerente**



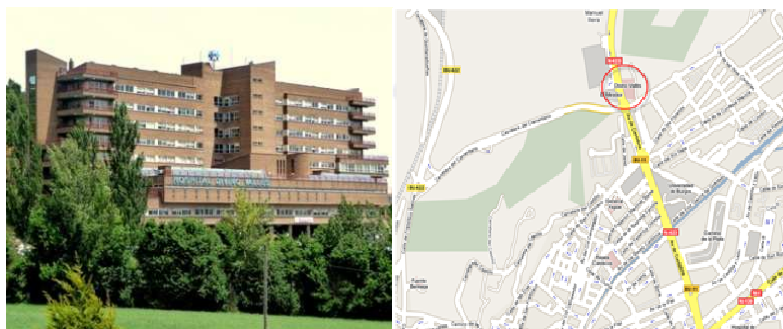


Horarios:

- Apertura de puertas: de 8:00 a 22: 00 horas.
- Visitas: de 10:30 a 13:30 y de 17:30 a 20:30.

**Hospital Divino Valles:** Avda. Islas Baleares, 1. CP: 09006 Burgos.

Teléfono: 947235011



Horario de 8:00 a 15:00 horas

## 1.2. Infraestructuras de los centros

### HUBU

El HUBU es un hospital terciario público y el más grande de Castilla y León, que comenzó su actividad en el año 2012. Tiene una población asignada aproximada de 265.000 habitantes.

Ofrece una atención sanitaria de alta calidad con cerca de 3200 profesionales y la tecnología sanitaria más vanguardista a su servicio. Compagina funcionalidad técnica, innovación tecnológica y confort para los usuarios.

Es hospital de referencia en: Medicina Nuclear, Cirugía Pediátrica, UCI Pediátrica, Cirugía Plástica, Radioterapia, Neurocirugía y Cirugía Vascolar.

SERVICIO	BLOQUE	PLANTA
ADMISION	ADMINISTRATIVO	0
ADMISION URGENCIAS	TECNICO E	-2
ALERGIAS CONSULTA	B	1
ALERGIAS HOSPITALIZACION	B	6
ANALISIS CLINICOS/ LABORATORIOS	F,G,H	1
ANATOMIA PATOLOGICA	H	0
ATENCION AL PACIENTE	ADMINISTRATIVO	0
CAPILLA	B	1
CARDIOLOGIA		
• CONSULTAS	D	-1
• HOSPITALIZACION	D	3
CIRUGIA GENERAL		
• CONSULTAS	C	1
• HOSPITALIZACION	D	4, 5
CIRUGIA PEDIATRICA		
• CONSULTAS	C	-1
• HOSPITALIZACION	F	4
CIRUGIA PLASTICA		
• CONSULTAS	C	1
• HOSPITALIZACION	D	6
CIRUGIA VASCULAR		
• CONSULTAS	C	1
• HOSPITALIZACION	D	4
CITACIONES GENERALES	E	0
CONSULTA DE ANESTESIA	A	0,1
DERMATOLOGIA		
• CONSULTAS	A	1
• HOSPITALIZACION	B	6
DIALISIS	TECNICO H	-1
DIGESTIVO		
• CONSULTAS	B	-1,0
• HOSPITALIZACION	B	4
ELECTROFISIOLOGIA - HEMODINAMICA	TECNICO D	-1
ENDOCRINO- NUTRICION		
• CONSULTA	D	1
• HOSPITALIZACION	B	6
ESTERILIZACION	G	0
EXTRACCIONES	F	1
FARMACIA	G, H	-1
GINECOLOGIA		
• CONSULTAS	D	-1, 1
• HOSPITALIZACION	F	7
HEMATOLOGIA		
• CONSULTAS	TECNICO B	-1
• HOSPITALIZACION	H	7
HOSPITALIZACION A DOMICILIO	ADMINISTRATIVO	2
HOSPITAL DE DIA HEMATOLOGIA	TECNICO B	-1
HOSPITAL DE DIA MEDICO	TECNICO A	0
HOSPITAL DE DIA OFTALMOLOGIA	TECNICO A	-2
HOSPITAL DE DIA ONCOLOGIA	TECNICO A	-1
HOSPITAL DE DIA QUIRURGICO/UCSI	TECNICO B	0
MEDICINA INTERNA		
• CONSULTAS	A	1
• HOSPITALIZACION	B	3,6, 7
• HOSPITALIZACION	H	3,7
MEDICINA NUCLEAR	TECNICO B	-2, -3
MEDICINA PREVENTIVA	ADMINISTRATIVO	2
MODULO DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	F	6
NEFROLOGIA		
• CONSULTAS	D	1
• HOSPITALIZACION	H	6
NEONATOLOGIA	TECNICO F	-1
NEUMOLOGIA		

• CONSULTAS	A,B	0
• HOSPITALIZACION	B	5
NEUROFISIOLOGIA	E	1
NEUROLOGIA/ICTUS		
• CONSULTAS	D	0
• HOSPITALIZACION	H	5
NEUROCIRUGIA		
• CONSULTAS	C	1
• HOSPITALIZACION	H	4
OBSTETRICIA/TOCOLOGIA		
• CONSULTAS	E	-1
• HOSPITALIZACION	F	3
ONCOLOGIA		
• CONSULTAS	TECNICO A	-1
• HOSPITALIZACION	B	3
OFTALMOLOGIA		
• CONSULTAS	TECNICO A	-2
• CONSULTAS	C	0
• HOSPITALIZACION	H	4
OTORRINOLARINGOLOGIA		
• CONSULTAS	C	-1
• HOSPITALIZACION	F	6
PARITORIOS	TECNICO E	-1
PEDIATRIA		
• CONSULTAS	C	-1
• HOSPITALIZACION	F	4
PSIQUIATRIA		
• CONSULTAS	HOSPITAL DIVINO VALLES	
• CONSULTA URTA	D	1
• HOSPITALIZACION	F	5
QUIROFANOS	TECNICO C, E, F	0
RADIOLOGIA	TECNICO C, D	-2
RADIOTERAPIA	H, I	-2
REHABILITACION	TECNICO G	-2, -3
REUMATOLOGIA		
• CONSULTAS	D	0
• HOSPITALIZACION	B	6
SEGURIDAD	ADMINISTRATIVO	0
TRANSFUSIONES	F	1
TRAUMATOLOGIA		
• CONSULTAS	A	0
• HOSPITALIZACION	D	6, 7
UROLOGIA		
• CONSULTAS	B	0
• HOSPITALIZACION	H	6
UCE Y CAMAS OBSERVACION	TECNICO F	-2
UCI CORONARIA	TECNICO D	-1
UCI PEDIATRICA	TECNICO F	-1
UCIs POLIVALENTES	TECNICO C	-1
UNIDAD DE DOLOR	A	1
UNIDAD DEL SUEÑO	E	1
URGENCIAS	TECNICO E, F	-2
URPA	TECNICO D	0



### **Hospital de Fuente Bermeja**

Es un centro de rehabilitación y convalecencia a pacientes con enfermedad mental crónica. Depende tanto funcional como organizativa de los órganos de gestión y dirección del Complejo Asistencial de Burgos.

Consta de 88 camas y 3 pisos tutelados para 12 pacientes. Los servicios que comprende son: Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS), Unidad de Rehabilitación Hospitalaria, Unidad Residencial psiquiátrica. Cuenta con un Área de Trabajo Social y Área de Terapia Ocupacional.

### **Hospital Divino Valles**

En este centro se encuentran el Instituto de Medicina Legal y los distritos de Salud Mental del Área de Burgos.

## **2. Dispositivos asistenciales**

### **2.1 Urgencias**

El servicio de Urgencias está situado en la planta -2 de los bloques E y F, el acceso se realiza por la Avda. Islas Baleares. Ofrece asistencia los 365 días del año durante 24 horas al día.

Para hacer mejor uso de este servicio, debe ser remitido por su médico de familia o por los servicios de urgencias de Atención Primaria. También puede acudir por iniciativa propia cuando la situación sea grave o no admita demora.

**No utilice el servicio de urgencias como un Consultorio Médico.**

Esto provoca una sobrecarga asistencial importante y los tiempos de espera aumentan en perjuicio de los pacientes que precisan una mayor atención y cuidados.

Cuando acuda debe presentar en el mostrador de Admisión la tarjeta sanitaria individual. En caso de no llevarla, usted, un familiar o acompañante se encargará de facilitar los datos de identificación en el plazo más breve posible. Si no aporta la tarjeta deberá firmar el Compromiso de Gastos. Si ha llegado solo al servicio de Urgencias y lo desea, podrá solicitar al personal que localicen a un familiar.

Una vez recogidos todos sus datos, la valoración inicial será realizada en el triaje por un enfermero/a que clasificará su situación clínica según criterios estandarizados y determinará el nivel de prioridad en función de su gravedad. Es posible que tenga que permanecer en la sala de espera antes de recibir la asistencia sanitaria que precise.

Recuerde que es importante traer siempre: informes médicos anteriores y la medicación que toma habitualmente, así como indicar si padece algún tipo de alergia o intolerancia.

Posteriormente será atendido por un médico dependiendo del nivel de preferencia y no por orden de llegada. Será él quien determine la conveniencia o no de su ingreso en el Hospital. En caso de ser hospitalizado el equipo asistencial se encargará de formalizar todos los trámites.

**Se permite un solo acompañante por enfermo.**

**Si tiene que utilizar el teléfono móvil evite conversaciones prolongadas y modere el tono de voz.**

**Respete las normas de funcionamiento del Servicio.**

Teléfono de Urgencias: 947281800 (Extensiones: 35572 Y 35571)

Teléfono de Camas de Observación: 947281800 (Extensión: 35691).

Horario de visitas de 16 a 17 horas.

## 2.2 Consultas Externas

La entrada a la zona de Consultas Externas se realiza por la planta 0 (acceso norte), aunque también se puede acudir por el vestíbulo principal del Hospital; en ambos accesos existe un punto de información.

El horario establecido es de 8 a 22 horas (con posibles variaciones según consulta) de lunes a viernes (excepto días festivos). La localización de la consulta a la que debe acudir viene reflejada en el volante de citación. Debe aportar la tarjeta sanitaria.

Si por cualquier motivo precisara modificar la fecha, hora de su cita o alguna circunstancia que le impida asistir, deberá avisar en el teléfono que consta en el

volante de citación. Su colaboración nos permitirá ocupar su lugar con otro paciente.

A su llegada a la consulta le avisarán personalmente cuando llegue su turno. La hora de citación es orientativa, puede sufrir variaciones al estar condicionada por las necesidades de los propios pacientes. Agradecemos su comprensión.

Durante la consulta, le rogamos que pase con un único acompañante. En la consulta puede solicitar al personal sanitario el justificante de asistencia (si lo usted lo requiere), también puede hacerlo en el servicio de Admisión.

Si precisa pedir una cita de consulta sucesiva debe solicitarla según indicaciones.

Si sus datos personales (domicilio, nº de teléfono...) han cambiado hágalo saber al personal de Admisión.

Teléfono de Admisión: 947281600 (Extensión: 35054)  
Teléfono de Citaciones: 947281600 (Extensión: 35052)

## 2.3 Hospitalización

### 2.3.1 Ingreso administrativo

El Servicio de Admisión (situado en el vestíbulo principal), gestionará y formalizará su ingreso.

Deberá presentar la Tarjeta Sanitaria, el Documento Nacional de Identidad y en los ingresos programados el Protocolo de Admisión.

#### ***Tipos de ingreso:***

- **Programado.** El horario habitual será de 17 a 19 horas salvo en excepciones indicadas por el facultativo responsable.
- Procedente del **Servicio de Urgencias.**
- Desde **Consulta Externa.**
- Derivado de **otro Hospital.**



Será acompañado por un celador hasta la Unidad de Hospitalización donde le informarán de su número de habitación y cama correspondiente.

Se le ingresará en la Unidad perteneciente a su especialidad; si no hubiera cama disponible se le asignará una en un Área similar.

### 2.3.2 Estancia

A fin de conseguir un ambiente acogedor en el Hospital y que facilite las labores asistenciales de los profesionales, es importante que tanto usted como sus acompañantes respeten y hagan respetar las normas establecidas.

Contamos con su colaboración.

#### *El personal que le atiende*

Durante su estancia usted va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. El personal debe llevar una tarjeta identificativa en la que figure el nombre enmarcada con diferentes colores según la categoría profesional. Colabore y confíe en ellos. Respete y siga sus indicaciones.

El personal de Enfermería le colocará una pulsera de identificación. Es importante mantenerla siempre puesta. En caso de rotura o extravío comuníquelo para su reposición.

El equipo de la unidad le recibirá explicándole los detalles de su estancia, aclarándole cualquier duda que pudiera tener sobre el funcionamiento de la

misma. Es importante que les facilite un teléfono de contacto de algún familiar/acompañante.

En todas las unidades de hospitalización hay una supervisora de enfermería a quien usted puede dirigirse siempre que lo estime necesario

No debe ausentarse de la Unidad donde está ingresado sin el conocimiento del personal de la misma, ya que podría coincidir con la administración de alguna medicación o la realización de alguna prueba diagnóstica.

#### *Objetos de valor/personales*

Le aconsejamos no traer al hospital dinero ni objetos de valor. Si es su caso, entréguelo a un familiar para que los guarde; el hospital no se hará responsable de su posible pérdida. En caso de no contar con acompañante, la custodia de los objetos de valor, a solicitud del paciente o del personal de la Unidad, la realizará el Servicio de Seguridad.

Si es portador de algún tipo de prótesis (dentadura, audífono, lentes...) o cualquier objeto de uso personal (móvil, reloj, máquina de afeitar...) procure mantenerlos en un lugar seguro y controlado para evitar su deterioro o extravío, incidencias de las que el hospital no se hará responsable.

#### *Utensilios de higiene y uso personal*

En el momento del ingreso se le dotará de pijama o camisón, bata y toallas que serán sustituidas durante su estancia con la frecuencia que precise. Los objetos de aseo personal y zapatillas deberá traerlos de su domicilio.

#### *Medicación*

Si sigue algún tratamiento, deberá indicarlo al personal médico en el momento de su ingreso. Recuerde que no debe tomar ningún medicamento sin conocimiento del personal sanitario que lo atiende.

Asegúrese que su médico y personal de enfermería conocen cualquier alergia o problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc...)

### *Visita médica/información clínica*

El médico le visitará diariamente. En fines de semana y días festivos la visita médica será realizada cuando su situación clínica así lo requiera.

La información clínica relativa a su proceso le será facilitada a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo al artículo 5 de la Ley básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

La información a familiares se facilitará en el horario establecido en su unidad de hospitalización. Sólo con carácter excepcional se dará información clínica a sus allegados por teléfono, ya que el hospital debe velar por su intimidad y confidencialidad.

Si tiene dudas sobre la información recibida solicite cuantas aclaraciones estime oportunas a los profesionales relacionados con su proceso asistencial, en especial a su médico y enfermera.

### *Acompañamiento de familiares/allegados*

Siempre que no exista contraindicación médica, es aconsejable que una persona le acompañe durante todo el día. El personal sanitario le indicará en qué momentos su acompañante deberá permanecer fuera de la habitación. Por favor respete sus indicaciones.

Si sus familiares y allegados se encuentran padeciendo un proceso infeccioso (gripe, catarro, etc...) indique que eviten las visitas por los posibles contagios tanto a usted como a otros enfermos ingresados en el Hospital.

Por respeto a la intimidad y descanso es aconsejable que la presencia de familiares en las habitaciones no exceda de dos personas.

No olvide que las visitas demasiado largas o frecuentes pueden cansarle.

Con carácter general no se aconsejan visitas de niños menores de 12 años, a las áreas de hospitalización como medida preventiva y salvaguarda de su salud, dado que son más vulnerables que los adultos a posibles infecciones hospitalarias.

Cuando usted o su familia necesiten cualquier tipo de justificante, deberán dirigirse al servicio de admisión.

Existen máquinas dispensadoras de snacks, bebidas frías y calientes en las salas de estar de todas las unidades.

### *Su habitación*

En la cabecera de la cama dispone de un timbre de llamada, pulsándolo contactará con el equipo de enfermería que le atiende; éste responderá a su llamada a la mayor brevedad posible. La cama es de uso exclusivo para los pacientes.

Las habitaciones disponen de baño completo. En las habitaciones dobles éste es compartido, se ruega mantenerlo recogido.

El aseo es de uso exclusivo para los pacientes. Los familiares deberán utilizar los aseos destinados al público, existentes en la sala de espera de cada unidad.

En su habitación dispone de un armario y de una mesita auxiliar donde podrá guardar su ropa de calle, sus utensilios de aseo y sus objetos personales.

Debe respetar la intimidad del resto de los pacientes. Para ello la puerta de acceso a la habitación debe permanecer cerrada.

### *Limpieza*

Una buena higiene del entorno es esencial para mantener la salud. Colabore con nosotros en mantener el Hospital limpio y ordenado.

La limpieza de la habitación se realiza por la mañana existiendo servicio de guardia las 24 horas del día. Rogamos a los acompañantes que no permanezcan en la habitación durante las labores de limpieza.

### *Aseo personal*

Se recomienda seguir las normas generales para mantener una higiene adecuada (ducha diaria, lavado de manos, higiene dental...)

El personal de enfermería le ayudará en su aseo si su situación no le permite hacerlo por sí mismo.

### *Alimentación*

La indicación y elaboración de su dieta está supervisada por personal especializado.

Si padece intolerancia o alergia a algún tipo de alimento indíquelo para que no se lo incluyan en la dieta.

Si usted requiere algún tipo de restricción en su dieta por sus hábitos personales, por favor comuníquelo al equipo asistencial.

No olvide que la alimentación forma parte de su tratamiento y está bajo control médico.

Durante el ingreso no consuma alimentos ni bebidas que no estén incluidas en su dieta.

Horario de comidas (aproximado)

- Desayuno: 9h.
- Comida: 13h.
- Merienda: 17h.
- Cena: 20h.

#### *Descanso*

Los pacientes ingresados requieren que se les garantice el descanso, por tanto, debemos evitar un excesivo nivel de ruido.

Ni usted ni sus familiares deben permanecer en los pasillos, existen salas para que puedan estar de manera más cómoda contribuyendo así a evitar ruidos no deseados.

Les rogamos eviten las conversaciones en voz alta así como un elevado volumen de los aparatos de radio y televisión.

Si tiene que utilizar el teléfono móvil, evite las conversaciones prolongadas. Restrinja su uso durante la visita médica y el resto de actividades asistenciales.

Si su compañero de habitación, otro paciente o el personal de enfermería lo solicita deberá apagar o limitar el uso de los dispositivos mencionados anteriormente.

Respete siempre las necesidades de descanso de otros pacientes y tenga en cuenta apagar las luces y la televisión a partir de una hora prudente.

#### *Información de interés*

En caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal del hospital.



Es importante la prevención de caídas, por ello, si necesita ayuda para su movilización, avise al timbre. Utilice calzado cerrado.

La wifi del hospital no es de acceso público

### 2.3.3 Alta

Antes de abandonar el hospital asegúrese de haber recibido el Informe de alta médico y de enfermería en los que se incluyen el tratamiento a seguir y los cuidados que necesita. Es muy importante para su salud. Pregunte al personal médico y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto antes de abandonar el hospital.

Las estancias innecesarias en un Hospital ponen en riesgo su salud. Su médico decide cuál es el momento adecuado para darle el alta. Se le comunicará a usted y/o sus familiares en cuanto se prevea que pueda producirse.

Deberá abandonar la habitación, siempre que sea posible, antes de las 13 horas con el fin de que el personal pueda gestionar las camas de forma adecuada y evitar esperas innecesarias a otros pacientes que se encuentran pendientes de ingresar.

Si los Informes de alta no estuvieran disponibles en ese momento y su estado le permite esperar en la sala de pacientes de la Unidad, deberá abandonar la habitación hasta la entrega de los mismos.

Antes de dejar la habitación revise su armario y mesilla, así evitará el olvido de sus enseres.

El médico es el responsable de solicitar una ambulancia para su traslado si lo considera oportuno.

**Deseamos que la estancia en nuestro Hospital haya sido satisfactoria.**

### 2.3.4 Alta voluntaria

Si el paciente desea abandonar el hospital en contra del criterio médico, deberá firmar el documento de Alta Voluntaria. Si se negara a firmarlo, se procederá a ponerlo en conocimiento del Juez. (En este caso el Hospital declina la responsabilidad de las consecuencias que puedan derivarse del alta). Si

existiera riesgo para la salud pública o para la integridad física o psíquica del paciente, se dará parte al Juez de Guardia de esta circunstancia.

### **3. Servicios de interés**

#### **3.1. Atención al Usuario**

Está ubicado en el vestíbulo principal del hospital en la planta cero del edificio administrativo.

Puede usted dirigirse a este servicio bien en persona o a través del Tfno: 947281988, de 8 a 15 horas de lunes a viernes.

El servicio de Atención al Usuario está formado por un equipo de profesionales enfocados a mejorar la calidad y la satisfacción de los clientes mediante la promoción de los derechos y deberes de los pacientes y la personalización de la atención y el trato, siendo un nexo de relación entre el ciudadano y la institución sanitaria. Su objetivo fundamental, es la orientación sobre las prestaciones sanitarias e información relativa a los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario.

Sus principales áreas de atención son:

##### *Acogida e información*

El área de acogida e información: tiene como objetivo principal orientar a pacientes y usuarios sobre el funcionamiento del Sistema Sanitario en general y del Centro en particular, disminuir las dificultades que produce el ingreso en un hospital, así como mediar en las situaciones de conflicto que se puedan producir durante el proceso asistencial.

##### *Atención a Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos*

El servicio de Atención al Usuario recoge y gestiona las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos relacionados con el uso de las instalaciones, funcionamiento de las mismas o de las relaciones asistenciales.

##### *Trabajo Social*

El equipo de Trabajadores Sociales atenderá los problemas, situaciones sociales o asistenciales no sanitarias que concurren con la situación propia de la

enfermedad en el hospital, facilitándole el retorno a su vida cotidiana en las mejores condiciones posibles, informándole, gestionando y/o derivando a los recursos sociales disponibles.

#### *Acceso a la documentación clínica*

La Ley 41/2002, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica recoge el derecho de acceso a la documentación clínica.

El hospital le garantiza el acceso a su historia clínica, debiendo satisfacer la tasa correspondiente de acuerdo a la Orden HAC/1160/2012 de 28 de diciembre. Desde el servicio de Atención al Usuario le informaran del procedimiento para tal fin.

De igual forma el real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre de protección de datos de carácter personal establece en su artículo 24 las condiciones generales para el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos.

### **3.2. Servicios religiosos (alternativas)**

Asistencia religiosa en los centros hospitalarios públicos en España se regula en el artículo 2 de la Ley orgánica de Libertad Religiosa de 1980.

La asistencia religiosa católica en los centros hospitalarios públicos viene regulada en el artículo IV del acuerdo Jurídico con la Santa Sede de 1979.

La asistencia religiosa no católica está regulada mediante un Convenio de cooperación entre el Estado Español y las Confesiones no católicas; en el artículo 9 se garantiza el derecho a la asistencia religiosa de los internados en centros o establecimientos hospitalarios para las confesiones: Evangélica, Israelita e Islámica, proporcionada por los ministros de culto que designen las confesiones respectivas y debidamente autorizadas por los centros. Los gastos correrán a cargo de la propia confesión.

Para contactar con las distintas confesiones religiosas, a través de la página web del ayuntamiento de burgos de toda la información

necesaria: <http://www.aytoburgos.es/participacion-ciudadana/pluralismo-religioso-y-convivencia>

En caso de precisar un local adecuado para realizar sus ritos les facilitaremos, previa petición al servicio de atención al paciente, un lugar idóneo.

### **3.3. Servicio de traducción e interpretación de signos.**

*Asociación de sordos Fray Pedro Ponce de León.* Puede ponerse en contacto con esta asociación en:

<http://www.aytoburgos.es/direcciones/asociacion-de-sordos-fray-pedro-ponce-de-leon>

*ONCE*

Puede ponerse en contacto con esta asociación en:

<http://sid.usal.es/centrosyservicios/discapacidad/804/2-1-2-2/once-agencia-provincial-de-burgos.aspx>

*DUALIA*

A través de esta empresa se ofrece el servicio de traducción para diferentes lenguas. Se trata de un pack, compuesto por un teléfono móvil y un biauricular manos libres, que permite disponer de un intérprete en el momento en el que lo necesite. Existen varios dispositivos en el hospital.

### **3.4. Sillas de ruedas para pacientes con movilidad reducida**

El hospital cuenta con sillas de ruedas para pacientes con movilidad reducida en:

- Información, junto a la puerta principal.
- Urgencias.
- Puerta de entrada a consultas.
- Rehabilitación.
- Radioterapia.

Por favor, no olvide devolverlas cuando ya no las necesite.

### **3.5. Transporte público**

*Taxis*

Taxis frente al ascensor de acceso a la puerta principal. Existen taxis para personas con movilidad reducida; si no se encuentra en el punto donde está

usted situado puede reclamarlo a través del teléfono de la asociación de taxistas de Burgos:

- ABUTAXI; Teléfono: 947277777.WEB/Correo: [www.abutaxi.com](http://www.abutaxi.com); [abutaxi@yahoo.es](mailto:abutaxi@yahoo.es)
- ATABU; Teléfono: 947-481010. Web/Correo electrónico: [radiotaxiburgos@gmail.com](mailto:radiotaxiburgos@gmail.com)

#### *Bicicletas*

Parking para bici propia.

Parking para bicicletas municipales. Se precisa tarjeta. Para solicitarla, lea la información en la página: <http://www.aytoburgos.es/movilidad-y-transporte/en-bicicleta/servicio-de-prestamo-de-bicicletas>

#### *Autobús*

Autobús urbano; se pueden ver las líneas existentes en la siguiente dirección: <http://www.aytoburgos.es/movilidad-y-transporte/autobus-y-taxi/autobuses-urbanos/ultimas-noticias/servicios-de-autobus-urbano-al-complejo-del-hospital-un>

#### *Parking*

El Hospital Universitario de Burgos cuenta con un parking público gestionado por la empresa EFICANZA. Tfno: 947245648.

---

El parking se sitúa en la parte posterior del hospital: Aparcamiento Norte, con tres plantas y plazas habilitadas para discapacitados.

Disponen también del Aparcamiento De Urgencias situado frente a la puerta de acceso al Servicio de Urgencias. Existe posibilidad de obtener bonos para el aparcamiento de 10 y 30 horas a precios más reducidos.

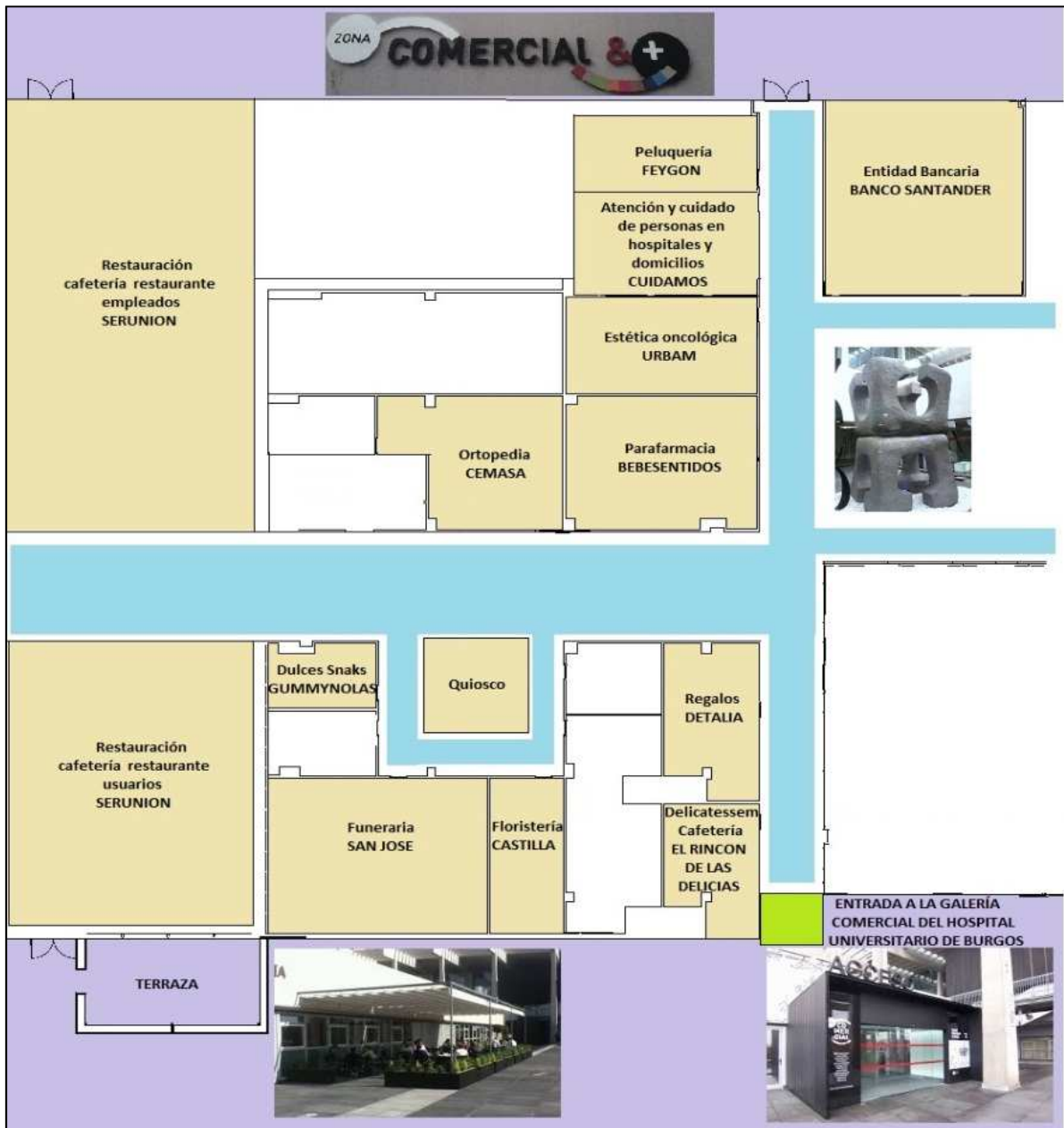
---

### **3.6. Área comercial**

El área comercial no depende de SACYL.

LOCAL COMERCIAL	TELEFONOS
BANCO SANTANDER	947 245 677
SERUNION - CAFETERIA - RESTAURANTE	947 24 56 38

<b>CUIDAMOS</b>	947079057/695 578 023 (24H)
<b>EL RINCON DE LAS DELICIAS - CAFETERÍA</b>	947 245 690
<b>FLORISTERÍA CASTILLA</b>	947245674 / 620 286 473
<b>FUNERARIA SAN JOSÉ</b>	947 245 680
<b>GUMMYNOLAS - DULCES - SNACKS</b>	947 245 673
<b>CEMASA - ORTOPEDIA</b>	947 245 689
<b>BEBESSENTIDOS - PARAFARMACIA</b>	947 245 676
<b>PELUQUERIA FEYGÓN</b>	947 245 688
<b>QUIOSCO</b>	609 358 035
<b>REGALOS DETALIA</b>	947 245 683
<b>URBAM - ESTÉTICA ONCOLÓGICA</b>	947 238 343 / 639 016 354



### 3.7. Asociación contra el cáncer (AECC)

La AECC está ubicada en la 2ª planta del Edificio Administrativo, con horario de: 9 a 13 horas de lunes a viernes (excepto días festivos). Esta asociación ofrece un servicio de asesoramiento y atención al enfermo de cáncer y familiares.

Teléfonos de AECC: 947278430 / 947256533; extensión: 36141.

### 3.8. Comité de Ética

En el HUBU existe un Comité de Ética Asistencial a su disposición:

Se trata de un órgano colegiado de deliberación, de carácter consultivo e interdisciplinar.

Analiza y asesora sobre las cuestiones de carácter ético que surjan en el ámbito asistencial, con el fin último de contribuir a la humanización de la asistencia sanitaria.

Las consultas, comentario de casos y petición de asesoría podrán realizarse por escrito a través del Servicio de Atención al Paciente del Hospital Universitario de Burgos. Los informes del Comité de Ética serán remitidos por escrito al solicitante y no tiene carácter vinculante.

### **3.9. Cabina de teléfono público**

Situada en la cafetería del hospital, a la derecha de la entrada.

## **4. Información de interés**

### **4.1 Espacio sin humo**

La legislación vigente (Ley 42/2010) prohíbe fumar en todo el recinto hospitalario, tanto en el interior del edificio como en las zonas exteriores, sin ninguna excepción.

El HUBU está adherido a la red global de centros sanitarios sin humo. Esto significa que hemos adquirido, como centro, un compromiso aún más firme de colaboración para que todos respiremos aire sin humo de tabaco.

El tabaco perjudica la salud del fumador y la de los que le rodean. Si durante su ingreso usted se plantea dejar de fumar, consulte al personal sanitario. Una vez que sea dado de alta, en su centro de salud podrán seguir ayudándole.

### **4.2 Carácter universitario y docente del hospital**

El carácter universitario del hospital hace que en sus dependencias se imparta formación a estudiantes de Medicina, Enfermería, Fisioterapia y Terapia Ocupacional, así como a otros profesionales post grado que pueden atenderle en algún momento de su estancia en el mismo. También pueden asistirle alumnos en prácticas de titulaciones técnicas.



### **4.3 Plan de autoprotección. Normas generales de actuación para usuarios y visitantes**

#### **Si descubre un incendio:**

Mantenga la calma, existe un procedimiento de actuación y personal con formación adecuada.

Avisé al personal del hospital más próximo y siga las instrucciones recibidas.

#### **Si descubre un paquete sospechoso:**

Mantenga la calma, existe un procedimiento de actuación y personal con formación adecuada.

No mueva, toque o perforé el objeto, no aproxime objetos metálicos ni emplee emisoras de radio en las proximidades del paquete.

Avisé a seguridad o al personal sanitario y siga las instrucciones recibidas.

#### **En caso de evacuación:**

- Siga las instrucciones del personal del centro con funciones específicas durante el desarrollo de la emergencia, colaborando con éstos en la evacuación de los ocupantes del centro.
- Desaloje las instalaciones siguiendo las rutas de evacuación marcadas y señalizadas.
- **En ningún caso se deberán utilizar los ascensores para la evacuación en caso de emergencia.**
- Cierre todas las puertas y ventanas que encuentre en el camino de evacuación.
- En presencia de humo, cúbrase, si es posible las vías respiratorias con un pañuelo a ser posible húmedo. Si existe mucho humo camine agachado, puesto que el calor y los gases de combustión ascienden.
- Si se prenden sus ropas, no corra, tírese al suelo y ruede sobre sí mismo.

- Si se encuentra atrapado en una sala cierre las puertas, tape las rendijas de las puertas con trapos húmedos y, si es posible, hágase ver por las ventanas.
- Una vez en el exterior, diríjase al **punto de reunión** que le indique el equipo de alarma y evacuación, colaborando con el resto de trabajadores en el control de los evacuados.
- No regrese al edificio hasta que le comuniquen el final de la emergencia.

#### 4.4 Donación de sangre, órganos y tejidos

##### Donación de sangre

La donación de sangre es un acto solidario y necesario, que ayuda a salvar las vidas de muchas personas.

Si está usted interesado o quiere recibir más información puede dirigirse al Banco de Sangre, en el Hospital Divino Vallés (C/ Islas Baleares, 1); teléfono: 947244341.

El **horario** de atención al público es:

- Lunes a Viernes: de 10h a 14h y de 17h a 21h
- Sábados: (Excepto Julio y Agosto)
- Segundo y cuarto sábado de mes en el Hospital Divino Valles: de 10h a 14h.
- Primer sábado en el Centro de Salud Antigua de Gamonal y tercero en el Centro de Salud de San Agustín; en ambos de 10h a 13:30h.

##### Donación de médula

Cada año muchas personas necesitan un trasplante de médula ósea para tratar determinadas enfermedades de la sangre como la leucemia.

El trasplante de médula consiste en sustituir las células de la médula de los enfermos por otras procedentes de un donante sano en el tratamiento de determinadas enfermedades de la sangre, como por ejemplo las leucemias.

Las células del donante pueden ser de la sangre o de la médula y se administran a los enfermos como si fueran una transfusión

Puede ser donante toda persona sana entre 18 y 60 años con sangre compatible con la del enfermo a tratar.

Si está usted interesado, puede recibir más información en el Hospital Divino Vallés, en el Banco de sangre. Teléfono: 947244341

También en el portal de Sanidad de la Junta de Castilla y León:

<http://www.saludcastillayleon.es/ciudadanos/es/donaciones-trasplantes/donacion-medula-osea>

### **Donación de órganos y tejidos**

La donación de órganos es un acto voluntario y altruista que puede salvar muchas vidas.

Puede ser donante de órganos toda persona que en vida decida que, a su muerte, sus órganos sirvan para salvar o mejorar la vida de los demás. Según la Ley de Trasplantes, en España todos somos considerados donantes si en vida no hemos expresado lo contrario. En la práctica se pregunta a familiares y allegados sobre la voluntad del fallecido respecto a la donación y se respeta siempre la decisión de la familia, ya que se asume que no contradirían los deseos de su ser querido.

Si desea ampliar la información puede dirigirse a:

- Coordinación de Trasplantes ubicada en el servicio de la UCI (bloque C, planta -1)
- ALCER BURGOS, C/ Juan de Padilla, nº 18, BURGOS (Tfno. 947 22 97 01)

## 5. Instrucciones Previas

Es un documento que recoge los deseos expresados de forma anticipada por un una persona sobre los cuidados y tratamientos de salud que desea recibir para que se tengan en cuenta por el equipo sanitario responsable de su asistencia en aquellos momentos en que se encuentre incapacitado para expresarlos personalmente. Puede además decidir el destino de su cuerpo o sus órganos cuando fallezca.

Toda la información necesaria puede encontrarla en la siguiente dirección: <http://www.saludcastillayleon.es/institucion/es/noticias-1/junta-pone-disposicion-ciudadanos-registro-instrucciones-pr>

Con el fin de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de este derecho en la provincia de Burgos puede contactar con los siguientes teléfonos:

947282050; ext: 37850/37830

## 6. Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios

### 6.1 Derechos de los usuarios

#### *Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad*

1. Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.
2. Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.
3. Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

En el proceso del parto , la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella a la sala de dilatación y al paritorio ,salvo cuando las circunstancias clínicas no lo hagan aconsejable.

Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas

condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

4. Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.
5. Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.
6. Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

*Derechos relativos a la información y participación:*

Información Asistencial:

1. Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
2. Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.
3. Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad.

En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

4. Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.
5. Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que deriven de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.
6. Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocerla identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.

Información Sanitaria y Epidemiológica:

7. Derecho a conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un riesgo para la salud pública o para su salud individual, así como los programas y acciones en materia de prevención de la enfermedad y promoción y protección de la salud.
8. Derecho a recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso y uso de los mismos.
9. Derecho a la información previa correspondiente para elegir profesional sanitario y centro en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezcan.
10. Derecho a disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.
11. Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento la Guía de información al usuario.

Reclamaciones y Sugerencias y Participación:

- 12.** Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.
- 13.** Derecho a participar en las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León a través de los cauces previstos en el Decreto 48/2003, de 24 de abril, por el que se regulan los órganos de dirección y participación del Sistema de Salud de Castilla y León.

*Derechos relativos a la autonomía de la decisión:*

- 1.** Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.
- 2.** Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.
- 3.** Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
- 4.** Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados en la Ley.
- 5.** Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.
- 6.** Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos

procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.

7. Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.
8. Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.
9. Derecho a una segunda opinión médica de acuerdo con la regulación específica que a tal efecto se establezca.
10. Derecho a la libre elección de profesional sanitario y centro conforme a lo previsto en la legislación aplicable.

*Derechos de naturaleza prestacional:*

1. Derecho a las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva, conforme a lo previsto en la normativa vigente.
2. Derecho a que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente circunstancias del paciente lo precisen, conforme a lo que reglamentariamente se establezca.

*Derechos relativos a la documentación sanitaria:*

1. Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales. Canarias: 20
2. Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
3. Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico- asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.



4. Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.
5. Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
6. Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

*Derechos relativos a colectivos determinados:*

1. Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa vigente, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades mentales, las que padecen enfermedades crónicas e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, serán objeto de actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes en el Sistema de Salud de Castilla y León, estableciéndose los mecanismos necesarios para garantizar la integración funcional entre las actuaciones de éste y las del Sistema de Acción Social.
2. Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:
  - El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
  - El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
  - La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos. La posibilidad de contar con habitación individual si el paciente, la familia o persona vinculada de hecho lo solicita, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente.

**6.2 Catálogo de deberes**

1. Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
2. Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.

3. Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
4. Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
5. Deber de utilización adecuada de los recursos y prestaciones del Sistema de Salud, actuando de forma diligente y responsable, para facilitar el acceso de todos a la atención sanitaria.
6. Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
7. Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
8. Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.

Para obtener más información puede consultar la página WEB de SACYL:

<http://www.saludcastillayleon.es/ciudadanos/es>