- La trabajadora social atenderá a pacientes/familiares en **horario de mañana** los días laborables.

- En el caso de necesitar copia de cualquier **documentación clínica** existente en nuestro archivo, el titular de la historia clínica, o su representante legal, deberá solicitarlo por escrito ante la Dirección del Hospital, para que de esta forma podamos atender su petición con todas las garantías legales en el plazo más breve posible.

- En el área de **Atención al Ciudadano** te facilitarán cualquier información que requieras acerca de los procedimientos de libre elección, la segunda opinión médica, la declaración de voluntad vital anticipada, la tarjeta sanitaria individual, los distintos programas de salud, teléfonos de interés, transporte público, ambulancias, farmacias, ortopedias, ópticas, centros de salud y otros hospitales o centros sanitarios.

- Está **prohibido el consumo** de bebidas alcohólicas.

- En la sala de espera de admisión de urgencias existe un **panel informativo** donde ver el servicio de farmacia de guardia, taxi y de autobuses de línea interurbana.

- En todas las plantas del hospital existen máquinas dispensadoras de **comida** y la cafetería se halla en la planta de semisótano.

- El hospital es un centro **libre de humos**: tanto los usuarios como los profesionales deben abstenerse de fumar.

- La **capilla** permanece abierta durante todo el día. Está ubicada en la planta del semisótano y la eucaristía se celebra todos los días.

Este centro garantiza el cumplimiento de los Derechos del Ciudadano.
En todas las áreas del centro tienes a tu disposición la **Carta de Derechos y Deberes del Ciudadano** en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

HOSPITAL VALLE DE LOS PEDROCHES

PLAN DE ACOGIDA A FAMILIARES Y/O ACOMPAÑANTES DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

- Su objetivo es explicar el funcionamiento del servicio e indicar las **normas a seguir** durante la permanencia en el mismo.

- El Servicio de Urgencias consta de **tres áreas** asistenciales:
  - Sala de triaje.
  - Área de consultas: críticos, pediatría, traumatología, médico-quirúrgicas.
  - Tratamientos cortos (sillones).
  - Observación.

- Los **responsables** de la UGC de Urgencias son:
  - Elisa Lopera Lopera, jefa del Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias.
  - Juan Antonio Sánchez Lechado, coordinador de enfermería de Cuidados Críticos y Urgencias.

Junta de Andalucía | Consejería de Salud y Consumo | Servicio Andaluz de Salud | ÁREA SANITARIA NORTE DE CÓRDOBA

- Para el buen funcionamiento del servicio, te recomendamos no pasear por los pasillos y permanecer en la sala de espera. Ayúdanos a mantener el silencio, orden y limpieza en la unidad.

- Te rogamos que cumplas estas indicaciones, pensadas para garantizar la **tranquilidad y confort de los pacientes**, de manera que sean atendidos lo mejor posible, garantizando así el bienestar de todos.

- Es conveniente que lleves siempre contigo la **tarjeta sanitaria** individual.

- No utilices el **teléfono** móvil.

- El **personal del hospital** va identificado con una tarjeta con su nombre y apellidos y una fotografía.

- Los **celadores** recepcionan a los pacientes que acuden a urgencias, prestando la asistencia y el apoyo necesario en función de sus necesidades (camilla / carrito). Además, recogen el volante para facilitar la distribución adecuada de los pacientes.

- Los **pacientes pediátricos** (hasta 14 años) permanecen en la sala de espera de admisión de urgencias acompañados de su familia.

- Desde Admisión se realiza la identificación del paciente, agilizando en todo momento su paso a triaje. Según la **ley orgánica de Protección de Datos** se le comunicará que se le van a recoger sus datos personales y que tiene derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los mismos, solicitando este derecho en admisión. En caso de emergencia sanitaria la identificación se realiza posteriormente a partir de la documentación aportada por los familiares, pacientes o personal de emergencia sanitaria.

- Para aumentar tu **seguridad clínica**, te colocaremos un brazalete identificativo que nos permitirá hasta el momento del alta conocer tu filiación. En él figurará tu nombre, apellidos y número de historia clínica.

- Los **pacientes adultos** podrán estar acompañados por un solo familiar durante su estancia en el área de consultas.

- En la **sala de triaje**, se realiza una valoración inicial de los pacientes para la detección rápida de riesgo vital y para asignar la prioridad en ser atendidos. La prioridad de asistencia a los pacientes la establece el personal sanitario en función de criterios de gravedad según la patología expresados por la asignación de un color/número:

Nª	Prioridad	Color	Tiempo
1	Inmediato	Rojo	0
2	Muy urgente	Naranja	10
3	Urgente	Amarillo	60
4	Normal	Verde	120
5	No urgente	Azul	240

- El **familiar del paciente** atendido en la consulta de críticos permanecerá en la sala de espera del área de consultas, ya que el personal sanitario puede requerirlo tanto para recabar información sobre su situación previa, como para informar de su evolución o entregarle objetos personales.

- Los pacientes con indicación de **pruebas radiológicas** o valoración en consultas externas irán acompañados de un celador además del familiar o acompañante.

- En los casos de **alta domiciliaria** el facultativo informa al paciente y/o familiares del diagnóstico, haciendo entrega del informe clínico con las indicaciones de tratamiento.

- Si solicita **alta voluntaria** se entregará un informe firmado por facultativo que presta la asistencia, por el paciente, familiar o responsable legal.

- Los familiares de los pacientes ingresados en el área de **tratamientos cortos y observación** los acompañaran en el momento del ingreso para conocer su ubicación y hacerse cargo de los objetos personales. Después permanecerán en la sala de espera de admisión de urgencias.

- Las visitas a enfermos en el área de tratamientos cortos y observación se realizarán, si la dinámica del servicio lo permite, coincidiendo con el **horario** de comidas: 9, 13, 17 y 20 h.

- El **momento del ingreso** lo indica el Servicio de Admisión, en función de la disponibilidad de camas del hospital. El paciente irá acompañado de un celador y un familiar o acompañante.

- Según la ley orgánica de Protección de Datos la **información clínica** de los enfermos será proporcionada personalmente por el médico responsable del paciente, siempre que este lo autorice y nunca por teléfono.

- Si precisas información sobre la ubicación de un paciente ingresado en la unidad debes dirigirte al servicio de **Admisión de Urgencias**.

- La prescripción de **transporte sanitario** la realiza el facultativo. Esta indicación siempre obedecerá a criterios clínicos, tales como imposibilidad física u otras causa médicas que le impidan desplazarse por sus propios medios.

- Los artículos de ortopedia, determinados medicamentos o productos sanitarios requieren de **visado específico** emitido por el área de atención al usuario del hospital.

- Si deseas realizar alguna **sugerencia o reclamación** debes dirigirte a Admisión de Urgencias