PLAN DE ACOGIDA A PACIENTES Y FAMILIARES

EN AREA QUIRURGICA

DEL HOSPITAL VALLE DE LOS PEDROCHES DE POZOBLANCO

AREA SANITARIA
NORTE DE CÓRDOBA

BIENVENIDA

Estimado paciente ,

Le damos la bienvenida al área quirúrgica del Hospital Comarcal Valle de los Pedroches de Pozoblanco. Agradecemos la confianza depositada en nuestro equipo .

Nuestro objetivo es ofrecerle una atención médica de primer nivel. Por eso, ponemos a su alcance todos los medios tecnológicos disponibles y la vocación de todo un equipo humano y con una gran formación especializada que estará a su lado siempre que lo necesite, ofreciéndole una asistencia personalizada, respetuosa y cercana.

Para facilitar las labores asistenciales de los profesionales en pro de su salud, es importante que tanto usted como sus acompañantes respeten y hagan respetar las normas establecidas.

Por su comodidad, seguridad y bienestar, le facilitamos alguna información que le resultará útil para conseguir la mejora integral de su salud

Esperamos que quede satisfecho con la atención que se le preste y de una pronta recuperación.

Reciba un cordial saludo.

Ana L. Leal Domingo
Directora-Gerente ASNC

1.- INFORMACION GENERAL

EL SERVICIO QUIRÚRGICO

1.- CARTERA DE SERVICIOS

El Hospital Valle de los Pedroches cuenta con un prestigioso equipo de profesionales, la tecnología más avanzada y una importante actividad investigadora y docente. Todo ello, junto a un sólido compromiso con la excelencia en la atención y la seguridad del paciente, en la humanidad y el compromiso pleno de ser un servicio plenamente orientado en ayudarle en la mejora de su estado de salud.

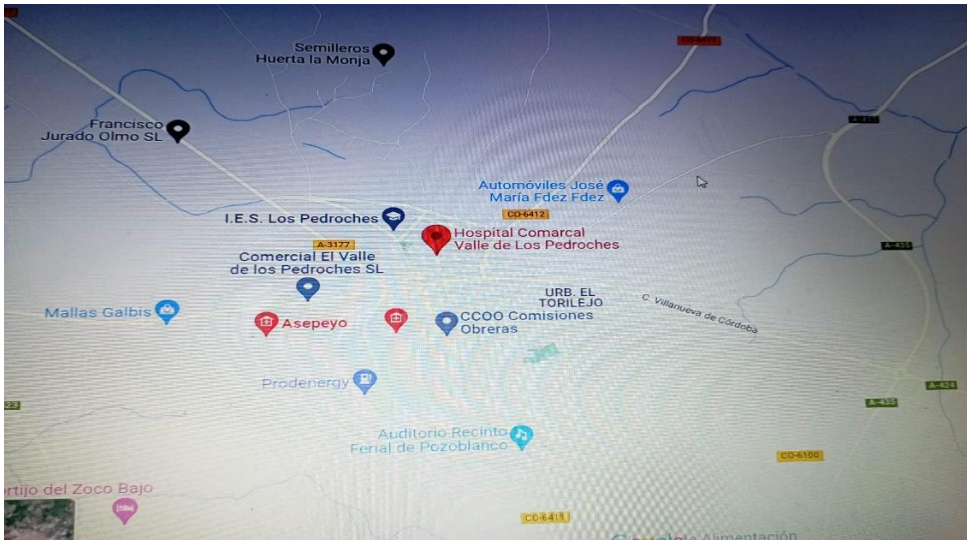
2.- PLANOS Y ACCESOS

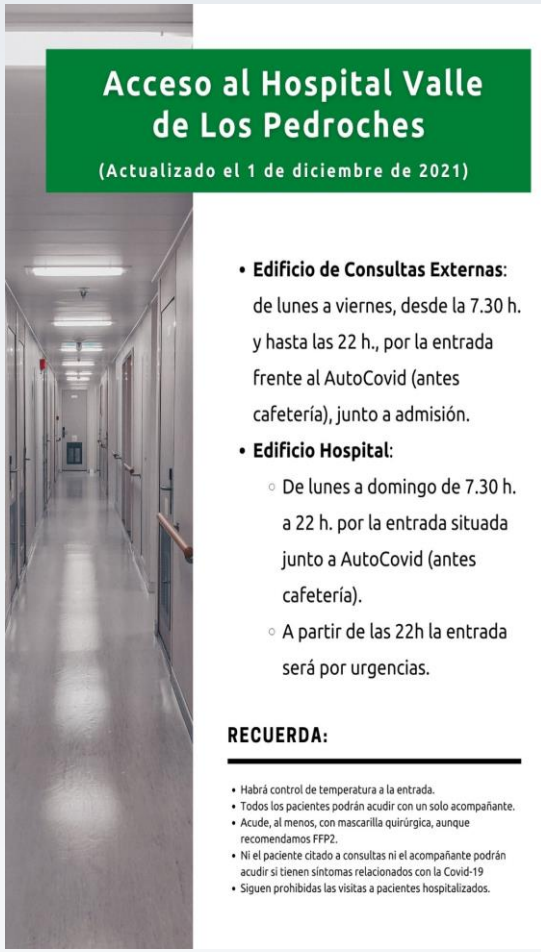
Dirección: C/ Juan del Rey Calero s/n 14400 Pozoblanco

Teléfono de contacto: 957026300

Página web : https://agsnortecordoba.org/

Horario: 24 horas 365 días al año





Acceso al Hospital Valle de Los Pedroches

(Actualizado el 1 de diciembre de 2021)

- **Edificio de Consultas Externas**: de lunes a viernes, desde la 7.30 h. y hasta las 22 h., por la entrada frente al AutoCovid (antes cafetería), junto a admisión.
- **Edificio Hospital**:
  - De lunes a domingo de 7.30 h. a 22 h. por la entrada situada junto a AutoCovid (antes cafetería).
  - A partir de las 22h la entrada será por urgencias.

RECUERDA:

- Habrá control de temperatura a la entrada.
- Todos los pacientes podrán acudir con un solo acompañante.
- Acude, al menos, con mascarilla quirúrgica, aunque recomendamos FFP2.
- Ni el paciente citado a consultas ni el acompañante podrán acudir si tienen síntomas relacionados con la Covid-19
- Siguen prohibidas las visitas a pacientes hospitalizados.

3.- SERVICIOS

RECEPCIÓN Y PUNTOS DE INFORMACIÓN

Los profesionales que están en las mesas y mostradores de las distintas puertas de entrada les facilitarán la información que usted precise sobre el hospital.

Teléfono: 957 026300

SERVICIO DE ADMISIÓN

A su llegada al hospital, el personal del Servicio de Admisión gestionará el ingreso administrativo garantizándole intimidad y confidencialidad en todo el proceso.

El personal del servicio de admisión es el encargado de gestionar los ingresos hospitalarios, la asignación de camas, la programación de consultas, la tramitación de solicitudes de libre elección o de segunda opinión, así como emitir **justificantes de asistencia que** está situado en el Despacho acristalado junto a ascensores y pasillo de urgencias.

En el momento del ingreso y durante su estancia, el hospital le solicitará una serie de datos, tanto administrativos como médicos, que se tratarán a través de diferentes procesos informáticos, según la normativa vigente.

La información que nos facilite será tratada de forma confidencial. Solo accederán a la misma los profesionales que estén relacionados con su proceso, estando obligados al deber de secreto.

En cumplimiento con la legislación vigente sobre protección de datos, es necesario que usted haga constar su consentimiento expreso para facilitar información sobre su ubicación y estancia.

Si lo desea, comunique a sus familiares y/o allegados el número de habitación.

- Ubicación:
- Planta baja del hospital
- Planta sótano

- Horario:
- De lunes a jueves de 8 a 19 horas
- Viernes de 8 a 15 horas

- Teléfonos de contacto:
- 957 026300 (Centralita)
- 957026301

1. Llegada al hospital

A su llegada al hospital, el personal de la Admisión gestionará el ingreso administrativo garantizándole intimidad y confidencialidad en todo el proceso.

¿Qué documentación debe traer?

- Documento identificativo del paciente (DNI, NIE, pasaporte…) y tarjeta sanitaria

Información adicional

- **Información médica:** La información médica que precise le será facilitada por el médico responsable de su ingreso. Para garantizar su derecho a la confidencialidad, el médico informará únicamente a las personas que usted designe. Por razones de confidencialidad, la información por teléfono será estudiada en cada caso particular.

- **Medicación:** No debe tomar ninguna medicación domiciliaria hasta que el facultativo indique la medicación a tomar durante su ingreso. El personal de Enfermería, si es preciso, le solicitará alguna medicación de la que tome en su domicilio para que se la administremos cuando corresponda.
- **Alergias:** si es alérgico a alguna medicación o algún producto, requiere de una dieta especial o se encuentra en cualquier situación que considere excepcional, informe al personal de enfermería en el momento del ingreso.
- **Si le van a intervenir quirúrgicamente: LE RECOMENDAMOS QUE** :

* No traiga al hospital dinero ni objetos de valor. Si fuera el caso, entréguelo a un familiar para que los guarde. El hospital no se responsabilizará de su posible pérdida. Si viene sólo, comuníquelo al personal de enfermería para que le indiquen el circuito existente para la custodia de dichos objetos.

* El momento perfecto para expresar todas las dudas y preguntas sobre su estado de salud es durante la visita médica. Nuestros profesionales están para ayudarle

*Notifique en el momento del ingreso si tiene alergias a alimentos, materiales o medicamentos o si requiere de una dieta especial o se encuentra en cualquier situación que considere excepcional.

* Si usted desea que no se conozca que está ingresado, adviértalo en el Servicio de Admisión. El hospital le garantiza la confidencialidad de sus datos dentro de los límites que establece la normativa vigente.

* Como medida preventiva y salvaguarda de su salud, no está permitido el acceso de los usuarios al área quirúrgica.

* El uso de teléfono móvil puede interferir en el funcionamiento de algunos aparatos. Por favor, respete las zonas donde esté limitado su uso.

* Usted será informado de la duración de la intervención. Debe tener en cuenta que hay que añadir un tiempo de acogida, preparación y recuperación postanestésica.

* Una vez finalizada la intervención usted recibirá información verbal y escrita de todo el procedimiento.

* Se encuentra en un Hospital Libre de Humo por lo que le recordamos que está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario y en sus accesos.

* Para garantizar su seguridad, en caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal del hospital.

ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

4.1 Bahía de espera

4.2 Quirófanos

- Q1.- Traumatología
- Q2.- Cirugía
- Q3.- Oftalmología/Dermatología
- Q4.- Urgencias
- Q5.- Urología, Ginecología, ORL, Dermatología.

4.3 Reanimación

5.- PLANOS Y ACCESOS

Circuitos según intervención.

Cirugía general
Cirugía mayor ambulatoria
Cirugía menor.

- Durante su estancia en la unidad quirúrgica el paciente tiene garantizado el acompañamiento por parte de nuestro personal.
- En el caso de intervenciones que requieran anestesia general o local será acogido por personal de anestesia y enfermería en la bahía de pacientes por los mismos profesionales que formarán parte del equipo quirúrgico.
- En el caso de intervenciones de cirugía menor ambulatoria el celador trasladará al paciente hasta el quirófano correspondiente donde será recepcionado por el equipo quirúrgico.
- Los familiares tienen habilitado un espacio de espera en la sala que hay en la planta baja del hospital y una sala de información que se encuentra ubicada junto a los ascensores.

Pacientes procedentes de ingreso en planta de Especialidades quirúrgicas:

Serán acompañados por el celador de quirófano encargado de exteriores cuando reciba la orden por parte del personal de quirófano, a la llegada al servicio se pasará a la zona de preanestesia (bahía) para su acogida por parte del anestesista y personal de enfermería.
Cuando finalice la cirugía será acompañado por el anestesista, celador y personal de enfermería hasta la unidad de reanimación.
El facultativo saldrá a informar a los familiares sobre el proceso una vez haya finalizado la intervención .

Pacientes procedentes del Hospital de Día Quirúrgico:

Serán trasladados por el celador de quirófano encargado de exteriores cuando reciba la orden, pasarán en una camilla a preanestesia (bahía) para su acogida por parte del anestesista y personal de enfermería.
Cuando finalice la cirugía será acompañado por el anestesista, celador y personal de enfermería hasta la unidad de reanimación.
Los pacientes que sean intervenidos en el quirófano de Oftalmología y Dermatología serán trasladados en silla de ruedas hasta la bahía.
Una vez finalizada la intervención se trasladarán **a la sala de información**, situada junto a los ascensores**,** donde serán informados por parte del facultativo/a sobre la intervención realizada así como de los cuidados postquirúrgicos.
Posteriormente serán trasladados por parte del celador hasta la unidad de procedencia.

Pacientes procedentes de urgencias

Al llegar desde urgencias, el celador asignado a la zona quirúrgica lo pasará a una camilla donde el personal del quirófano de urgencias le realizará la acogida.

Pacientes procedentes de su domicilio que no requieren ingreso hospitalario.

Desde el servicio de admisión serán acompañados hasta el vestíbulo del hospital. El celador del área quirúrgica los trasladará hasta el box correspondiente, donde volverá tras la intervención.

Unidad de Reanimación

Ubicada junto en área quirúrgia y anexa a UCI. Destinada a acoger a los pacientes que han requerido la administración de anestesia general o local para su intervención.
El tiempo estimado de estancia oscila entre las 2 y 5 horas aproximadamente, dependiendo del tipo de intervención y evolución del paciente.
Los familiares serán informados cuando el paciente haya sido trasladado hasta esta unidad y previamente al ingreso en planta

2. Habitaciones

Las habitaciones del hospital son de uso doble y disponen de un sillón reclinable para su acompañante, así como cuarto de baño con ducha.

Las habitaciones están dotadas de:

- Climatización frío/calor.
- Camas con sistema eléctrico de control de movimientos de fácil manejo para que pueda cambiar de postura cuando lo desee.
- Sistema de llamada/aviso de enfermería, localizado en la cabecera de su cama y con el que podrá avisar al personal siempre que lo necesite.
- Teléfono.
- Wifi gratuita, previa solicitud de clave al personal administrativo. (En horario de L – V de 8 a 15 h)
- TV con tarjeta prepago. (Disponible en los cajeros habilitados en el hall de la planta)

3. Estancia

Durante su estancia va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. Colabore con ellos y siga sus indicaciones.

El personal de enfermería se encargará de sus cuidados y serán las personas a las que podrá dirigirse ante cualquier gestión o consulta que desee efectuar y transmitirles sus sugerencias para la mejora. Le proporcionaran de forma diaria ropa de cama y camisón o pijama hospitalario.

3.1. Identificación

a) Personal del hospital

Todos los profesionales del hospital que participan en su proceso de atención llevan una tarjeta de identificación en la que consta su nombre y categoría profesional. También, mediante la uniformidad se identifican cada uno de los colectivos.

b) Pacientes

En el momento de su ingreso en el hospital, un profesional le colocará una pulsera identificativa en la muñeca con los datos imprescindibles para identificarle correctamente: nombre, apellidos y nº de historia clínica.

Si nota que está deteriorada o le molesta, comuníqueselo al personal de enfermería de la unidad para que le coloque uno nuevo.

3.2. Información general

La limpieza de la habitación

Se realiza por la mañana, existiendo servicio de guardia las 24 horas del día. Rogamos a los acompañantes que abandonen la habitación durante su limpieza. El centro pone a su disposición dispensadores de alcohol-gel para la higiene de manos.

Teléfono

El teléfono de su habitación está operativo 24 horas al día. (Numero asignado, se encuentra en el reverso del mismo)

Se recomienda solo recibir llamadas en horario de tarde. Para favorecer las actividad asistencial.

3.3. Comidas

Un equipo de especialistas en dietética y nutrición del hospital le garantizará una alimentación equilibrada y adecuada a su situación personal, por lo tanto le rogamos no consuma comidas ni bebidas procedentes del exterior.

En los diferentes espacios comunes, se encuentran máquina de bebidas y snack

3.4. Dieta de acompañante

En casos de pacientes que requieran supervisión continuada y que tengan un mismo cuidador de forma continuada y que por diferentes motivos (menores o mayores con desorientación, reingresos continuados, larga estancia hospitalaria, situación paliativa…) los profesionales de la planta evaluarán su caso de manera individual y se pondrán en contacto con Trabajadora social o enfermera gestora de casos para valoración de dieta para el acompañante .

3.5. Información clínica

Durante su ingreso, el médico que le atiende, le informará sobre las pruebas que le realizarán, y sobre la evolución de su estado de salud.

HORARIOS DE COMIDAS

- Desayuno: 9.00 h.
- Comida: de 13.00 a 13.30 h.
- Merienda: de 16.30 a 17.00 h.
- Cena: de 20.00 a 20.30 h.

3.6. Acompañamiento

Una persona puede acompañarle durante todo el día, no obstante el personal sanitario le indicará en qué momentos es conveniente que permanezca fuera de la habitación. Por favor respete sus indicaciones. Le facilitaran la tarjeta de acceso a la unidad, identificada con el número de habitación correspondiente. Debe mantenerla visible en todo momento. Las puertas de la unidad, se abrirán colocando la tarjeta en el lector

En caso de:

- **Ingreso quirúrgico:** una vez finalizada la cirugía, el paciente pasará a la unidad de reanimación pos anestésica, donde permanecerá en observación hasta que se decida su traslado a la planta de hospitalización o alta domiciliaria. Después de la intervención quirúrgica, los acompañantes serán informados por el médico del resultado de la misma, por lo que deben estar localizables en la sala de espera de quirófano.
- **Pacientes de edad avanzada:** en un entorno que no es habitual pueden vivir momentos de desubicación, es por esta razón que les recomendamos que estén acompañados de un familiar o un acompañante de referencia.

3.7. Visitas

Existe un horario determinado para visitar a los pacientes de 16 a 20 horas.

3.8. Desplazamientos dentro del hospital

Por motivos de seguridad, las puertas del hospital se cierran por la noche, a partir de las 23 horas, quedando sólo abierta la puerta de Urgencias.

4. Alta

El médico y el personal de enfermería le darán su informe de alta. En él, indicaran los cuidados y la medicación que debe tomar. Así como sucesivas consultas si fueran necesarias. Si requiere justificante de ingreso, diríjase al personal administrativo de la Unidad.

Consejos para los acompañantes y visitantes:

- Limiten por el propio bien del paciente el número de acompañantes.
- Eviten hablar en voz alta y/o permanecer en los pasillos.
- Respeten el descanso de los demás.
- Desaconsejamos que los menores de 13 años realicen visitas, excepto cuando el ingresado sea la madre o padre del menor.
- La Unidad de Cuidados Intensivos y la Unidad de Neonatología son áreas restringidas, solo está permitida la entrada en los horarios establecidos.

SERVICIO DE TRADUCCIÓN

El hospital pone a su disposición un servicio telefónico de traducción que podrá solicitar de manera fácil a través del teléfono 953011080

Accesible las 24 horas del día, los 365 días del año. Además, ofrece una respuesta inmediata adaptada a la dinámica de la atención sanitaria de urgencia o emergencia.

CAFETERIA Y RESTAURANTE

Actualmente el hospital no dispone del servicio de cafetería ni restaurante, sin embargo existe una amplia gama de estos servicios ubicados muy próximos a nuestro centro.

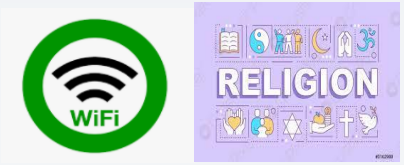
En cada una de las plantas del hospital tiene también a su disposición máquinas expendedoras de snack y bebida .

SERVICIOS RELIGIOSOS

Nuestro centro hospitalario cuenta con una capilla en la planta sótano del hospital.

Si desea recibir atención religiosa comuníquelo al personal de enfermería de cada planta.

Siempre que sea posible, el hospital le facilitará la presencia de un representante de la confesión religiosa correspondiente.



WIFI

El hospital dispone de wifi gratuita y pueden solicitar el modo de acceso a través del personal administrativo de cada planta.

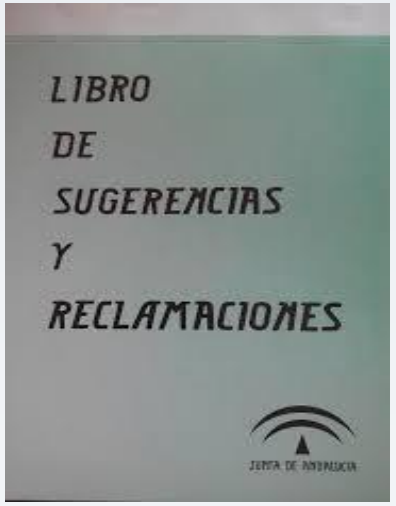
1.- Consentimiento informado

Para que le realicen cualquier intervención quirúrgica o determinadas pruebas diagnósticas, deberá firmar un **documento de consentimiento**. El médic@ debe previamente **explicarle de forma clara** los riesgos y los beneficios que esa prueba o intervención tiene. Le entregarán una hoja informativa que deberá leer con atención y firmar con posterioridad. Si al leerla tiene alguna duda, consulte a su médic@. El consentimiento debe ser otorgado por el propio paciente. No obstante, en los casos en que el estado físico o psíquico del paciente lo impida, esté incapacitado legalmente o sea menor de 16 años y no esté emancipado, el consentimiento lo podrá prestar su representante legal o, si carece de éste, las personas con las que tengan un vínculo familiar o de hecho.

En cualquier momento, usted puede anular por escrito el consentimiento prestado anteriormente.

La ley también contempla que el paciente **puede renunciar al derecho de recibir información**. Los profesionales sanitarios respetarán su voluntad de no ser informado, si bien solicitarán su consentimiento para las intervenciones o procedimientos sanitarios que lo requieran. Dicha renuncia debe constar por escrito.

En caso de riesgo inmediato y grave para la integridad física o psíquica del enfermo o para la salud pública, y no sea posible conseguir su consentimiento, de manera extraordinaria los profesionales sanitarios podrán llevar a cabo las actuaciones clínicas indispensables



2.- Justificantes

Los justificantes laborales a familiares mientras se encuentre el paciente hospitalizado se tramitan a través del personal administrativo del servicio correspondiente donde se encuentre ingresado, o bien en el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

3.- Reclamaciones, quejas y sugerencias

Si durante el ingreso o la visita al hospital tiene alguna duda, queja o sugerencia podrá manifestarlas:

- con la Trabajadora social de lunes a viernes de 8 de la mañana a 15 horas
- en el Servicio de Urgencias las 24 horas, los 365 días del año.
- Por internet en la web Consejería de Salud y Familia.

Le aseguramos que sus peticiones serán analizadas con rigor y profesionalidad

4.- Registro de voluntades vitales anticipadas.

El Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía se crea al amparo de la ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica y el Decreto 59/2012, de 13 de marzo, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía.

La Voluntad Vital Anticipada es un documento escrito que contiene las preferencias sobre los cuidados y tratamientos sanitarios que deseas recibir para que se cumplan en el momento en que no tengas capacidad para expresarlas personalmente. También permite escoger a una persona de tu confianza, un/a representante, que puede ayudar a interpretar y defender el cumplimiento de éstas como para la toma de decisiones.

Este documento se encuentra incorporado a la historia clínica del paciente para garantizar el acceso a su contenido por parte de todos los profesionales responsables de su asistencia.

Si usted no dispone de este documento de voluntades anticipadas o desea realizarlo, póngase en contacto con su médic@ de referencia o con el Servicio de Atención a la Ciudadanía para que puedan facilitarle un modelo y orientarle en el procedimiento para rellenarlo.

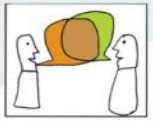
.

Derechos de los pacientes

ENLACE A TODA LA INFORMACIÓN

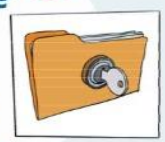
1. Libre elección de médico y/o pediatra y derecho a una segunda opinión médica.

2. Mantener una comunicación clara y fluida con el personal sanitario.



3. Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.

4. Salvaguardar la confidencialidad de los informes y de la historia clínica. Derecho de acceso al historial clínico.

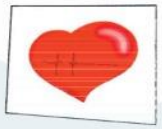


5. Recibir una asistencia sanitaria de calidad.

6. Aceptar o rehusar participar en proyectos de investigación clínica.

7. Recibir apoyo espiritual y/o moral.

8. Acompañamiento durante todo el proceso de final de la vida.



9. Aceptar o rehusar la donación de órganos.

10. Presentar reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.

11. Derecho a la intimidad y privacidad.

12. Derecho a la información completa, detallada y previa a la emisión del consentimiento informado.

13. Derecho a decidir sobre su salud y a que se respete su voluntad.

14. Derecho a las nuevas tecnologías en materia de salud.

Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias

https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/ciudadania/derechos-y-garantias/derechos-y-deberes

Deberes de los pacientes

ENLACE A TODA LA INFORMACIÓN

1. Cuidar integralmente su salud y seguir las recomendaciones del médico

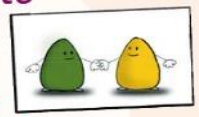
2. Asistir oportuna y puntualmente a las citas médicas y de servicio. Cuando por alguna razón no pueda asistir, se debe informar previamente su cancelación y/o aplazamiento y las razones que lo justifican.

3. Informar de manera veraz, clara y completa de su estado de salud al médico

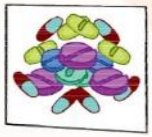
4. Cuidar y hacer uso racional de los recursos y las instalaciones

5. Tratar con dignidad, respeto y cortesía al personal que le atiende

6. Respetar tanto los bienes ajenos como las creencias políticas/religiosas de otros pacientes y del personal que le atiende.



7. Cumplir los tratamientos e instrucciones que le brinda el personal sanitario para su bienestar físico y psicológico.



8. Cumplir con las normas establecidas de la institución.

9. Prohibido fumar en los Centros sanitarios y su entorno

10. Contribuir al cuidado del medio ambiente.

11. Deber de colaboración en materia de salud pública. Los ciudadanos facilitarán el desarrollo de las actuaciones de salud pública y se abstendrán de realizar conductas que dificulten, impidan o falseen su ejecución.

12. Deber de comunicación. Las personas que conozcan hechos, datos o circunstancias que pudieran constituir un riesgo o peligro grave para la salud de la población los pondrán en conocimiento de las autoridades sanitarias.

Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias

https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/ciudadania/derechos-y-garantias/derechos-y-deberes