

GUÍA DE ACOGIDA AL USUARIO



ral Hospital General Hosp

Julio 2008



ÍNDICE

- 1. Bienvenida del Director Gerente del Hospital.**
- 2. Información General**
 - 2.1. Emplazamiento*
 - 2.2. Área de Influencia*
 - 2.3. Directorio, Servicios, Ubicación y Acceso*
 - 2.4. Cartera de Servicios*
 - 2.5. Equipamiento de Alta Tecnología*
 - 2.6. Recomendaciones de Interés*
- 3. Ingreso:**
 - 3.1. Admisión*
 - 3.2. Documentación necesaria para formalizar el ingreso*
 - 3.3. Horario*
 - 3.4. Servicio de Atención al Usuario*
 - 3.5. Puntos de Información*
- 4. Estancia:**
 - 4.1. El personal que le atiende (descripción profesionales)*
 - 4.2. Consentimiento informado*
 - 4.3. Objetos de uso personal*
 - 4.4. Aseo personal*
 - 4.5. Medicación*
 - 4.6. Comidas*
 - 4.7. Tabaco*
 - 4.8. Silencio*
 - 4.9. TV y teléfono*
 - 4.10. Visitas (referencia a menores)*
- 5. Alta:**
 - 5.1. Alta médica*
 - 5.2. Alta voluntaria*
- 6. Donaciones:**
 - 5.3. Donación de sangre*
 - 5.4. Donación de órganos y tejidos*
- 7. Servicios de interés**
- 8. Derechos y deberes del usuario (Art. 4 Ley de Ordenación Sanitaria)**
- 9. Plano de distribución de Servicios del hospital por plantas y especialidades.**



1. CARTA DEL DIRECTOR GERENTE



La Dirección y el equipo de profesionales del Hospital General de Ciudad Real, nos ponemos a su disposición para que su estancia en nuestro Centro sea lo mas grata posible.

Esta guía es un intento para que Uds. dispongan de toda la información relativa al funcionamiento del Centro así como de sus derechos y deberes como Usuarios de un Servicio Hospitalario Público.

Esperamos con nuestro esfuerzo y su colaboración alcanzar un nivel de asistencia satisfactorio y de calidad.

Cordialmente.

Jesús Fernández Sanz
El Director Gerente



2. NUESTRO COMPROMISO SOCIAL

2.1. EMPLAZAMIENTO

El Hospital General de Ciudad Real está situado en la zona sur de la capital, en el paraje conocido como la Hoya Espinosa.

Al Este limita con una zona de nueva urbanización paralela a la carretera de la Fuensanta, en ésta se encuentra la entrada de hospitalización. En la zona Oeste, C/ General Espartero, se ubican las entradas a Urgencias, Cocinas, Farmacia y Banco de Sangre y Mantenimiento. En la zona Norte, Avda. Reyes Católicos, se accede al bloque de Consultas Externas, Radiología y Gabinete de Pruebas Especiales. Por último, en el Sur de la parcela está el edificio de almacén e instalaciones donde existe una extensa zona verde.





2.2. ÁREA DE INFLUENCIA

El área directa de influencia del Hospital General comprende 42 municipios de la provincia de Ciudad Real, siendo también el Hospital referencia provincial y regional para determinadas especialidades médicas.

Está dotado con 560 camas de las cuales el 64% son individuales.

ZONAS BÁSICAS DE SALUD DEL ÁREA DE CIUDAD REAL



Fuente Catálogo de Hospitales de Castilla-La Mancha 2003. Consejería de Sanidad

2.3. CARTERA DE SERVICIOS

SERVICIOS MÉDICOS	SERVICIOS QUIRÚRGICOS	SERVICIOS COMUNES
- Alergia - Cardiología y Hemodinámica - Digestivo - Endocrinología y Nutrición - Geriátría - Hematología y Hemoterapia - Medicina Interna - Nefrología y Hemodiálisis - Neumología - Neurología y Neurofisiología - Oncología Médica - Pediatría y Neonatología - Psiquiatría - Reumatología	- Angiología y Cirugía Vascular - Cirugía General y Digestiva - Cirugía Maxilofacial - Dermatología - Ginecología y Obstetricia - Neurocirugía - Oftalmología - Otorrinolaringología - Traumatología y Cirugía ortopédica - Urología	- Anatomía Patológica - Anestesia y Reanimación - Bloque quirúrgico - Farmacia - Laboratorios clínicos - Medicina Intensiva - Medicina Nuclear - Medicina Preventiva - Prevención Riesgos Laborales - Protección Radiológica - Radiodiagnóstico - Oncología Radioterápica - Radioterapia - Rehabilitación y Fisioterapia - Unidad de Calidad - Unidad de Docencia y Formación - Unidad de Investigación - Urgencias - Unidad de Medio Ambiente

SERVICIOS DE SOPORTE A GESTIÓN A PACIENTES

Admisión y Documentación Clínica
Control de Gestión
Servicio de Atención al Usuario
Tecnología de la Información

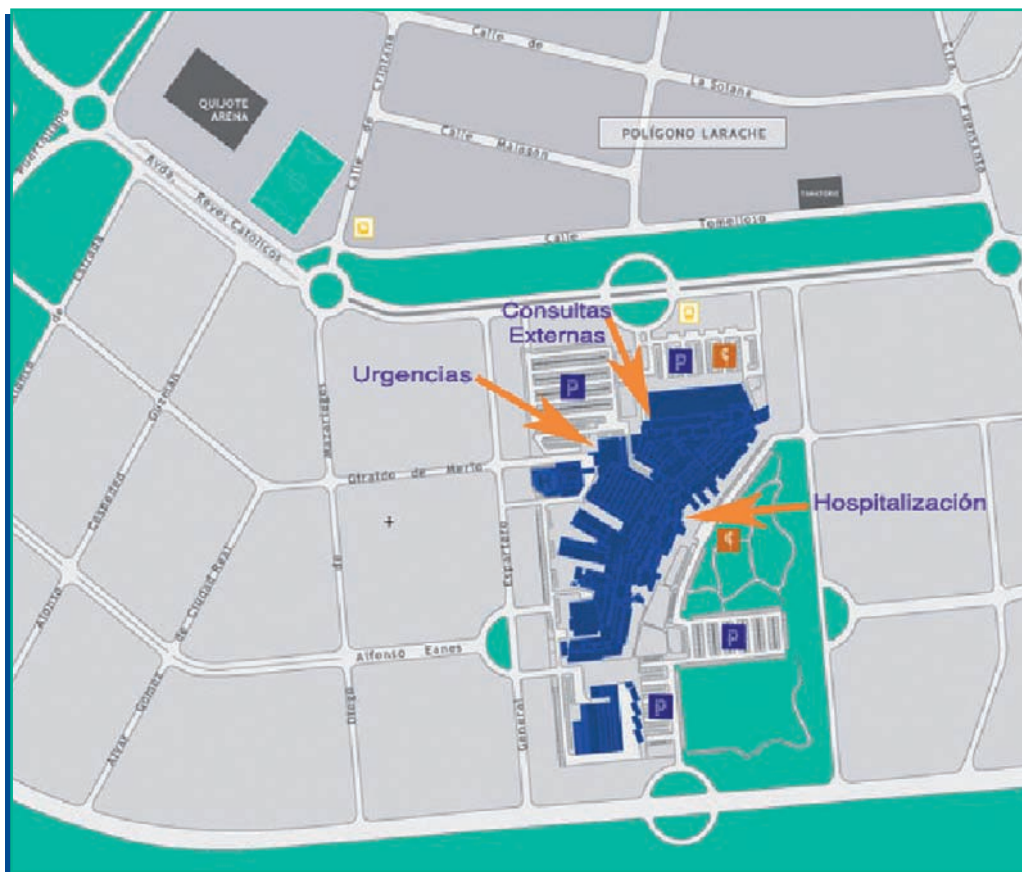
2.4. EQUIPAMIENTO DE ALTA TECNOLOGÍA

NÚMERO	EQUIPAMIENTO
3	Gammacámaras
2	TAC
1	PET-TAC
1	TAC Helicoidal Simulación Virtual de Radioterapia
1	Resonancia Magnética
1	Acelerador Lineal Multienergético
1	Ortopantomógrafo Digital
1	Angiógrafo Digital
2	Mamógrafo Digital
25	Ecógrafos
1	Braquiterapia de Alta Tasa
1	Radioterapia Superficial
1	Vigilancia Radiológica y Protección Radiológica
1	Sistema de Control y Gestión de Oncología Radioterápica
2	Quirófanos Endo - Alpha

2.5. DIRECTORIO - SERVICIOS - UBICACIÓN - ACCESO

El Hospital General cuenta con 3 Accesos principales:

- Acceso a Hospitalización
- Acceso a Consultas Externas
- Acceso a Urgencias





UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN

SERVICIO	NIVEL	Ascensor	Control
<i>Otorrinolaringología</i>	5	A	A
<i>Cirugía Maxilofacial</i>	5	A	A
<i>Oftalmología</i>	5	A	A
<i>Cardiología</i>	5	A - BC	B
<i>Neumología</i>	5	BC	C
<i>Reumatología</i>	5	D	C
<i>Endocrinología</i>	5	D	C
<i>Urología</i>	4	A	A
<i>Cirugía General y Digestiva</i>	4	A	A
<i>Angiología y Cirugía Vascular</i>	4	A	B
<i>Neurocirugía</i>	4	BC	B
<i>Díalisis de Agudos y Peritoneal</i>	4	BC	C
<i>Nefrología</i>	4	D	C
<i>M. Interna</i>	4	D	D
<i>Geriatría</i>	4	D	D
<i>Cirugía General y Digestiva</i>	3	A	A
<i>Obesidad Mórbida</i>	3	A	A
<i>Traumatología y Cirugía Ortopédica</i>	3	A - BC	B
<i>Neurología</i>	3	BC	C
<i>Medicina Interna – Corta Estancia</i>	3	D	D
<i>U. Trastornos Conducta Alimentaria</i>	2	A	A
<i>Pediatría</i>	2	A	A
<i>Obstetricia</i>	2	A	B
<i>Ginecología</i>	2	BC	B
<i>Digestivo</i>	2	BC	C
<i>Hospital de Día Médico</i>	2	D	C
<i>Medicina Interna – Paliativos</i>	2	D	D
<i>Hotel de Madres</i>	1	A	A
<i>Obstetricia</i>	1	A - BC	B
<i>Hospital de Día Oncohematológico</i>	1	Ascensor exclusivo frente hall principal	
<i>Oncología</i>	1	D	D
<i>Hematología</i>	1	D	D
<i>Terapia Metabólica</i>	1	D	D
<i>Psiquiatría</i>	0	A	A



CONSULTAS EXTERNAS

SERVICIO	NIVEL (planta)	Ascensor	LOCALIZACIÓN
<i>Alergia</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 56,57,58,59,60,61
<i>Anestesia y Reanimación</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 53 y 92
<i>Angiología / Cirugía Vascular</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 71,72,73,74
<i>Cardiología</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 62,63,64,65
<i>Cirugía General y Digestiva</i>	0	—	Nº 40,41,42
<i>Cirugía Maxilofacial</i>	0	—	Nº 30,31,32
<i>Dermatología</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 47,48,49,50,51,52
<i>Digestivo</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 69,70
<i>Endocrinología y Nutrición</i>	0	—	Nº 9, 11,12
<i>Enfermería de Pruebas y Diabetes</i>	0	—	Nº 10
<i>Ginecología y Obstetricia</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 66,67,68,75,76,77,78,81
<i>Hematología y Sintron</i>	0	—	Nº 29
<i>Medicina Interna</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 54,55
<i>Nefrología</i>	0	—	Nº 4,5 6
<i>Neumología</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 84,85
<i>Unidad del tabaco</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 86
<i>Neurología</i>	0	—	Nº 13,14 y 15
<i>Neurofisiología</i>	0	—	Nº 7 y 8
<i>EEG</i>	0	—	Nº 16
<i>Neurocirugía</i>	0	—	Nº 28
<i>Oftalmología</i>	0	—	Nº 21,22,23,24,25,26,27
<i>Oncología</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 79,80
<i>Otorrinolaringología</i>	0	—	Nº 33,34,35,36,37,38,39
<i>Pediatría</i>	0	—	Nº 1,2,3
<i>Pediatría</i>	1	—	Nº 4
<i>Pediatría</i>	2	—	Nº 5
<i>Psiquiatría</i>	0	—	Servicio de Psiquiatría
<i>Reumatología</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 43,44,45,46 y 47
<i>Traumatología</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 82,83,87,88,89,90
<i>Consulta de enfermería de traumatología</i>	1	<i>Consultas</i>	Nº 91
<i>Urología</i>	0	—	Nº 17,18,19

GABINETES DE EXPLORACIONES ESPECIALES



SERVICIO	NIVEL (planta)	Ascensor	ACCESO RECOMENDADO
Cardiología	1	Consultas	Puerta Consultas Externas
Digestivo	1	Consultas	Puerta Consultas Externas
Neumología	1	Consultas	Puerta Consultas Externas
Urología	1	Consultas	Puerta Consultas Externas

DIAGNOSTICO POR IMÁGEN

SERVICIO	NIVEL (planta)	Ascensor	ACCESO RECOMENDADO
Radiología	1	Consultas	Puerta Consultas Externas
Resonancia Magnética	1	Consultas	Puerta Consultas Externas
TAC	1	Consultas	Puerta Consultas Externas
Angiología Vascular	1	Consultas	Puerta Consultas Externas

LABORATORIOS

SERVICIO	NIVEL (planta)	ACCESO RECOMENDADO
Punto de Extracción	0	Puerta Consultas Externas

FARMACIA

SERVICIO	NIVEL (planta)	ACCESO RECOMENDADO
Dispensación Ambulatoria de Fármacos	0	Puerta Consultas Externas



CUPOS (Horario de tardes)

SERVICIO	NIVEL (planta)	LOCALIZACIÓN
<i>Oftalmología</i>	<i>0</i>	<i>Consultas 22, 24, 25, 26 y 27</i>
<i>Traumatología</i>	<i>1</i>	<i>Consultas 87 y 88</i>
<i>Pulmón y corazón</i>	<i>1</i>	<i>Consultas 61 y 64</i>
<i>Enfermería Pulmón y corazón</i>	<i>1</i>	<i>Consultas 53 y 62</i>
<i>Ginecología</i>	<i>1</i>	<i>Consultas 76 y 77</i>
<i>Urología</i>	<i>0</i>	<i>Consultas 17 y 20</i>
<i>COF (Orientación Familiar)</i>	<i>0</i>	<i>Consulta 20</i>

MEDICINA NUCLEAR

SERVICIO	NIVEL (planta)	ACCESO RECOMENDADO
<i>Medicina Nuclear</i>	<i>0</i>	<i>Puerta Consultas Externas</i>

RADIOTERAPIA

SERVICIO	NIVEL (planta)	ACCESO RECOMENDADO
<i>Radioterapia</i>	<i>0</i>	<i>Puerta Consultas Externas</i>

REHABILITACION

SERVICIO	NIVEL (planta)	ACCESO RECOMENDADO
<i>Rehabilitación</i>	<i>0</i>	<i>Puerta de Hospitalización</i>



2.6. RECOMENDACIONES DE INTERES

A.- ACCESO A URGENCIAS

El Servicio de Urgencias está situado en el Nivel 1 y se accede desde la C/ General Espartero.

Para hacer mejor uso del Servicio de Urgencias:

Debe ser remitido por su Médico de Familia o por los Servicios de Urgencias de Atención Primaria.

También puede acudir por propia iniciativa 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.

Recuerde que es importante traer siempre:

- Informes médicos anteriores
- Medicación que toma habitualmente

B.- OTRAS RECOMENDACIONES:

Recuerde que está en un Hospital, donde hay personas con diferente patología y gravedad. Todos necesitan de cuidados, descanso, tranquilidad.

Por tanto:

- No utilice los pasillos y habitaciones como sala de tertulia. Todas las unidades de hospitalización disponen de una sala de estar de pacientes. Utilícela.
- Respete las zonas (pasillos, ascensores, etc.) destinadas a personal sanitario para no dificultar su trabajo.
- No utilice teléfonos móviles, pueden producir interferencias en aparatos médicos.
- Haga un uso racional del teléfono y televisión de su habitación, y siempre respetando el descanso y deseo de su compañero de habitación.
- Cuide la limpieza e higiene del hospital.
- Respete los horarios de asistencia profesional a los enfermos.
- Tenga en cuenta el respeto y la intimidad de los pacientes.
- El Hospital está declarado "Libre de Humo" y existe la prohibición total de fumar en su interior.

Utilice los contenedores adecuados para deshechar sus residuos.

Por favor ayúdenos a atenderle mejor colaborando con nosotros

La Seguridad del Paciente es más que una prioridad para el Hospital General de Ciudad Real, desde los grandes proyectos internacionales a los más específicos, los profesionales de la salud persiguen un objetivo común, alcanzar la máxima calidad asistencial y la seguridad en la práctica clínica, esto no será posible sin la colaboración de todos, por lo que es muy importante que tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Lleve escritas TODAS las medicinas que toma y qué dosis está tomando de cada una (puede llevar los prospectos o los envases para evitar confusiones).
- Lleve consigo el informe del especialista y los resultados de los últimos análisis o pruebas.
- Escuche con atención a su médico y pregúntele sus dudas, asegúrese de que entiende bien cómo tomar la medicación que le ha prescrito y anote sus instrucciones.
- Aunque puede consultar en Internet alguna información, es su médico quien sabe lo que más le conviene. Sea cuidadoso y diferencie lo que es información puesta al día de lo que es publicidad.
- Informe al médico si ha tenido alguna vez una reacción alérgica a algún medicamento o al ingerir algún alimento.
- Informe a su médico si toma regularmente suplementos alimenticios, infusiones de hierbas u otros remedios y otras medicinas que haya comprado en la farmacia aunque no necesite receta médica.
- Asegúrese del día y hora de la consulta.
- Llegue con tiempo suficiente a la consulta (Calcule el tiempo que necesita para llegar)
- Si no tiene inconvenientes pida a alguien de su familia o de su confianza que le acompañe.

3. INGRESO

3.1. ADMISIÓN

El ingreso en este hospital puede realizarse de forma programada o urgente:

El ingreso programado se realiza a través del Servicio de Admisión, que le hará entrega de la Orden de Ingreso Hospitalario y desde aquí será acompañado por un profesional del centro a su lugar de ingreso. El mencionado Servicio, en función de la disponibilidad de camas, le asignará la que mejor se adapte a sus necesidades.

Si el ingreso se realiza a través del Servicio de Urgencias, usted o un familiar, deberá acudir al Servicio de Admisión de Urgencias para aportar toda la documentación necesaria.

Una vez ingresado y para mejorar el modo de identificación de los pacientes, durante su estancia en el Hospital se le pondrá una pulsera de identificación de pacientes.

Horario:

- Lunes a viernes: de 8 h. a 22 h.
- Sábados, domingos y festivos: de 22 h. a 8 h.
(a través de Admisión de Urgencias)

3.2. DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA FORMALIZAR EL INGRESO

Para formalizar el ingreso es necesario presentar en el Servicio de Admisión:

- Documento Nacional de Identidad o pasaporte.
- Tarjeta Sanitaria o Cartilla de la Seguridad Social.
- Informes médicos anteriores (si los tuviera).

Este servicio está situado en el Nivel 0 del edificio y se accede por la Puerta de Hospitalización.



3.3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Situado en Nivel 0 acceso por Puerta de Hospitalización.

Esta unidad está creada con el fin de mantener una relación más personal con los usuarios.

Tiene como compromiso informar, orientar y ayudar a todos los pacientes y familiares de los mismos, con el fin de que su estancia sea plenamente satisfactoria.

Depende directamente de la Subdirección IDF y OCAU, con la que se coordina para conseguir el objetivo común de mejora continua.

Canalizará los problemas asistenciales. Igualmente, el personal que forma parte de este Servicio, estará a su disposición para recibir y tramitar todas las sugerencias, agradecimientos o reclamaciones, que usted considere oportunas, relacionadas con el normal funcionamiento del Hospital..

Horario:

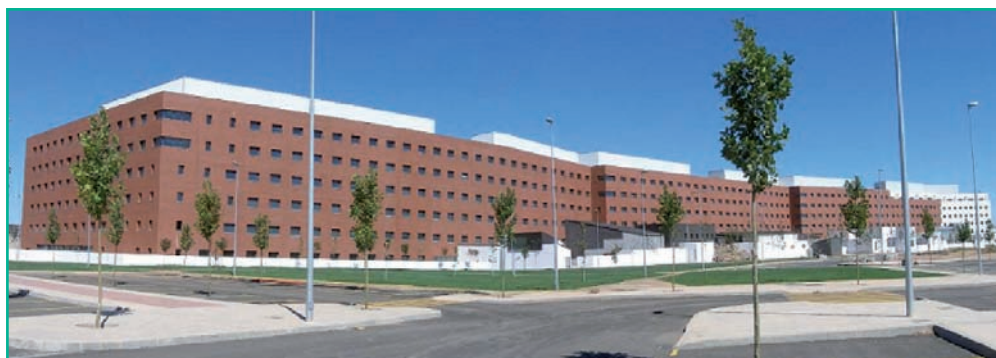
- Lunes a Viernes: de 8 a 22 horas.
- Sábados, Domingos y Festivos: de 11 a 18 horas.

3.4. PUNTOS DE INFORMACIÓN

Situado junto al Servicio de Admisión en el vestíbulo de entrada, acceso Puerta Hospitalización, se encuentra el Punto de Información que le proporcionará toda la información de carácter general del centro en el siguiente horario:

- Lunes a Domingo: de 8:00 a 22:00 horas

Existen otros puntos de información en el Área de Admisión de Consultas Externas en el Nivel 0.



4. ESTANCIA

4.1. PERSONAL QUE LE ATIENDE

Durante su estancia será atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. Colabore con ellos siguiendo sus instrucciones.

El médico

Es la única persona autorizada para informarle sobre su estado de salud. En la Unidad donde esté ingresado le indicarán el lugar y la hora a la que se facilitarán la información clínica en los despachos destinados para tal fin.

Equipo de enfermería

El /la supervisor/a coordina el buen funcionamiento de la Unidad.

El/la enfermera aplica los cuidados y tratamientos prescritos para el restablecimiento de su salud.

El/la auxiliar de enfermería colabora con la enfermera en el momento de atenderle y se ocupa de sus necesidades básicas.

Cuando precise algo de ellos, pulse el interruptor del timbre de llamadas, situado en la cabecera de su cama. De esta manera sabrán que Vd. los necesita y acudirán a la mayor brevedad posible.

Todo nuestro personal dispone de tarjeta de identificación en la que figura su nombre y categoría profesional; de no ser así, no dude en preguntárselo.



Otros profesionales

Trabajadores Sociales que forman parte de los equipos asistenciales y atienden la problemática social que, como consecuencia de su enfermedad, pueden afectarle al paciente o a sus familiares.

Ubicación:

- Nivel 0 junto al Servicio de Admisión Acceso Puerta A
- Nivel 1 Área de Consultas Externas

Horario:

- Lunes a Viernes: de 8,00 a 15,00 horas

El **personal administrativo** se ocupa de los trámites administrativos para su ingreso y durante su estancia.

El **celador** ayuda al personal de enfermería a proporcionar el bienestar al paciente.

El **equipo de hostelería** participa en la elaboración y distribución de los menús y en el acondicionamiento de la ropa .

El **equipo técnico** trabaja para lograr el buen funcionamiento y comodidad de los locales, equipos, etc.

El **personal de limpieza** vela por la higiene.



4.2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica, así como cualquier exploración que comporte un riesgo para su salud, es necesario su consentimiento escrito.

Para ello, su médico le explicará en qué consiste la intervención o exploración a la que usted va a ser sometido, para qué se le realiza y cuáles son los riesgos y beneficios esperados para su salud.

Se le entregará una hoja informativa que deberá leer con atención y, si está de acuerdo, firmar (paciente o representante legal) para que la intervención o exploración pueda efectuarse.

4.3. OBJETOS DE USO PERSONAL

En la habitación dispone de un armario para guardar sus objetos personales. Procure no dejarlos en otro sitio para no dificultar las labores de limpieza y mantener ordenada su habitación.

Entregue a sus familiares los objetos de valor. El hospital no se hace responsable de la pérdida de joyas, dinero y objetos de valor que permanezcan en su poder.

4.4. ASEO PERSONAL

La higiene es necesaria para mantener la salud. Mantenga la adecuada a las normas de convivencia. Realice su aseo diariamente. El personal de enfermería le informará si existe alguna indicación contraria y, si usted lo necesita, le ayudará a realizarlo. Se le facilitará pijama y bata aunque, si lo prefiere, puede traer los suyos de casa. En este caso, el centro no se hace cargo de su limpieza y reposición. Es conveniente que traiga sus zapatillas y objetos personales de aseo.

4.5. MEDICACIÓN

El hospital le proporcionará toda la medicación que usted precise durante su estancia. Está prohibido tomar otros medicamentos distintos a los que le faciliten en la unidad. Si usted estuviera tomando alguno con anterioridad al ingreso, por indicación médica, deberá comunicarlo al médico que le atiende, que decidirá lo más conveniente para su salud.

4.6. COMIDAS

La alimentación que recibe durante la estancia en el centro forma parte de su tratamiento y por tanto, contribuye a su recuperación. Para ello se suministrará la dieta adaptada a su perfil dietético en función a su patología asociada con anterioridad al ingreso (diabetes, celiaquía, etc.). Recomendamos pues, que el paciente debe consumir solamente los alimentos que le sean servidos por la cocina del hospital. Respete la dieta establecida. Si ésta no le sienta bien comuníquelo al personal de enfermería. Sus familiares, en ningún caso, deben proporcionarle alimentos.

La alimentación de los pacientes ingresados se sirve de acuerdo con el siguiente horario:

1.- Desayuno	09,00 a 10,00 h.	3.- Merienda	17,00 a 17,30 h.
2.- Comida	13,00 a 14,00 h.	4.- Cena	20,00 a 21,00 h.

Si por motivos religiosos se debe eliminar algún alimento de su dieta, informe al personal de enfermería.



4.7. TABACO

Por razones de salud pública y porque así lo disponen las autoridades sanitarias, está prohibido fumar en todas las áreas del interior del Hospital.



4.8. SILENCIO

El silencio es muy importante para la recuperación de los enfermos. Rogamos que respeten el descanso de los demás pacientes.



4.9. TV Y TELÉFONO

El Hospital General ofrece un servicio de telefonía y televisión para los usuarios. Para su funcionamiento existen máquinas expendedoras ubicadas en el Hall de entrada de Hospitalización.

La recarga de las tarjetas se puede realizar en las máquinas que existen para tal fin en las diferentes zonas de cada planta de hospitalización. La devolución de tarjetas y en tal caso la devolución del crédito y fianza correspondiente, se realizará en las máquinas ubicadas en el Hall de entrada de Hospitalización. Para utilizar la televisión podrá hacerlo a través de monedas o tarjeta introducida en el equipo situado dentro de su habitación.

Para respetar las necesidades de descanso de los demás pacientes, ponemos a su disposición la compra de auriculares en las máquinas expendedoras ubicadas en cada planta de hospitalización.

Le recordamos que a partir de las 23,00 h debe desconectar el sonido de la televisión.

También dispone de un teléfono desde el que podrá recibir llamadas. Para recibir llamadas desde el exterior deben marcar el nº 926 29 20 00. A continuación oírán un mensaje que le solicitará el número de la habitación.

Es importante que pida a sus familiares que las llamadas se efectúen en el horario establecido a fin de no incomodar a su compañero de habitación.

En caso de averías en el servicio de telefonía y televisión podrá marcar desde el teléfono el número 8, a continuación le solicitarán el número de habitación y un técnico le visitará de inmediato.

Si dispone de teléfono móvil deberá preguntar al personal sanitario donde puede utilizarlo, ya que interfieren en el funcionamiento de diversos aparatos.



4.10. VISITAS

Aunque no hay un horario de visitas establecido, gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana por lo que, para facilitar esta labor, no están permitidas las visitas a pacientes durante las horas de visita médica.

Una persona puede acompañar al enfermo la mayor parte del día, no obstante el personal sanitario le indicará en qué momentos deberá permanecer fuera de la habitación.

Las visitas demasiado largas o demasiado frecuentes pueden repercutir negativamente en la mejoría del paciente. Por su bienestar y el de su compañero de habitación, procure que en la misma no haya más de **DOS VISITANTES por enfermo.**

Recuerde que no está permitido a menores de edad la entrada a las unidades de hospitalización.

Evite hablar en voz alta y permanecer en los pasillos. Recuerde que puede haber pacientes que estén descansando o se encuentren muy enfermos.

Si algún familiar o allegado está padeciendo un proceso infeccioso, indíquele que evite las visitas, por los posibles contagios, tanto a usted como a otros enfermos ingresados en el hospital.

5. ALTA

5.1. ALTA MÉDICA

Cuando el médico responsable de su asistencia considere que ya no es necesario que continúe hospitalizado se lo comunicará con suficiente antelación. Le hará entrega del correspondiente Informe de Alta en el cual se detallará todo lo referente a la evolución de su proceso así como las recomendaciones y tratamientos que debe seguir tras su salida del Centro. Si no fuese posible se le entregará uno de alta provisional y se le enviará a su domicilio.

No olvide que hay otras personas enfermas que aún continúan hospitalizadas y otras que precisan ser ingresadas. Por ello, una vez que se le comunique el Alta Hospitalaria deberá abandonar el Centro, siempre que sea posible, antes de las 12,00 h., para no demorar el ingreso de otros pacientes. Mientras tanto, dispondrá de una sala de espera en la planta o unidad donde se encuentra hospitalizado.

En el caso de que el médico considere preciso su traslado en ambulancia, el Hospital se ocupará de los trámites necesarios.

Así mismo, todos los pacientes pendientes de traslado en ambulancia disponen de una sala de espera ubicada en el Nivel 0 junto a la cafetería de público, donde cómodamente esperarán el momento de su traslado.

5.2. ALTA VOLUNTARIA

El Hospital respeta su libertad. Si decide abandonarlo en contra del criterio de su médico, deberá firmar el Parte de Alta Voluntaria. Al hacerlo usted asume la responsabilidad sobre las posibles consecuencias que ello pudiera conllevar.

6. DONACIONES

6.1. DONACIÓN DE SANGRE

La transfusión de sangre es un tratamiento imprescindible para salvar la vida de muchas personas. La donación altruista de sangre es la única solución disponible para resolver las necesidades de un gran número de enfermos.

Muchos ciudadanos colaboran desinteresadamente para resolver este problema. Si desea informarse sobre ello puede dirigirse a la HERMANDAD DE DONANTES DE SANGRE, situada en el Centro de Especialidades en Plaza Pío XII, s/n.

6.2. DONACIÓN DE ÓRGANOS Y TEJIDOS

La situación de miles de personas depende de un transplante para seguir viviendo. Continuamente nuevos enfermos se incorporan a esas listas de espera.

En España (PAIS DEL MUNDO CON MAS DONANTES), la donación y el transplante están regulados por la Ley de Transplantes, que garantiza el altruismo de la donación y la igualdad en el acceso al transplante.

Si desea hacerse donante de órganos, en el Servicio de Atención al Usuario le facilitarán la información y documentación necesaria.

7. SERVICIOS DE INTERÉS

7.1. TELÉFONOS DE INTERÉS

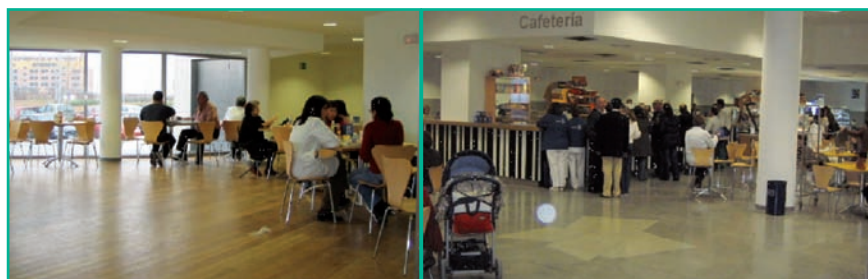
CENTRALITA:	926 278000
ATENCIÓN AL USUARIO:	926 278001
ADMISIÓN CONSULTAS EXTERNAS:	926 278003-15-16-14-11-13-12
ADMISIÓN:	926 278002
TELÉFONOS DE HABITACIONES:	926 292...
	(seguido del nº de habitación)
AUTOBUSES URBANOS DE CIUDAD REAL:	926 213405
ESTACIÓN AUTOBUSES INTERURBANOS:	926 211342
TAXIS:	926 213040
RENFE AVE:	902 240202

LOCALIZACIÓN CABINAS TELEFÓNICAS		
	UBICACIÓN	CABINAS
Nivel 0	Consultas	2
	Hall Entrada Hospitalización	1
	Sala de Itinerancia	1
Nivel 1	Urgencias	2
	Acceso Hospitalización Controles B y D	2
Nivel 2	Acceso Hospitalización Controles B y D	2
Nivel 3	Acceso Hospitalización Controles B y D	2
Nivel 4	Acceso Hospitalización Controles B y D	2

7.2. CAFETERÍA - RESTAURANTE

El hospital pone a disposición de sus familiares y amigos una cafetería que permanece abierta todos los días de 8,00 de la mañana a 22,00 horas.

Existe una separación ambiental perfectamente definida entre la zona de cafetería y la zona de comedor, donde ésta última está caracterizada por el amplio ventanal que comunica con una terraza exterior de uso exclusivo de la cafetería.



Existen máquinas expendedoras de café y bebidas.

	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN MÁQUINAS VENDING	Nº MÁQUINAS
NIVEL 0	Salón de actos	Refrescos/ Agua 0,5litros	1
	Consultas Externas	Café Snack's Agua 1,5 litros Refrescos / Agua 0,5 l	4
	Consultas Externas	Café Refrescos / Agua 0,5 l Café	2
	Urgencias	Snack's Agua 1,5 litros Refrescos / Agua 0,5 l	4
NIVEL 1	Hospital de Día Oncohematológico	Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5 l	2
	UCI	Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5 l	2
	Cirugía Mayor y menor ambulatoria	Café Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5 l	3
	Acceso a Hospitalización Controles A y B	Café Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5	3
NIVEL 2	Acceso a Hospitalización Controles C y D	Café Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5	3
	Acceso a Hospitalización Controles B y C	Café Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5	3
NIVEL 3	Acceso a Hospitalización Controles A y B	Café Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5	3
	Acceso a Hospitalización Controles C y D	Café Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5	3
NIVEL 4	Acceso a Hospitalización Controles B y C	Café Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5	3
	Acceso a Hospitalización Controles A y B	Café Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5	3
NIVEL 5	Acceso a Hospitalización Controles C y D	Café Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5	3
	Acceso a Hospitalización Controles B y C	Café Agua 1,5 l Refrescos / Agua 0,5	3

7.3. SERVICIOS RELIGIOSOS



El Hospital dispone de una Capilla situada en el nivel 0 con acceso desde el pasillo de Distribución Central situada en el Nivel 0 próximo al servicio de Psiquiatría .

7.4. SERVICIOS FÚNEBRES-TÚMULOS



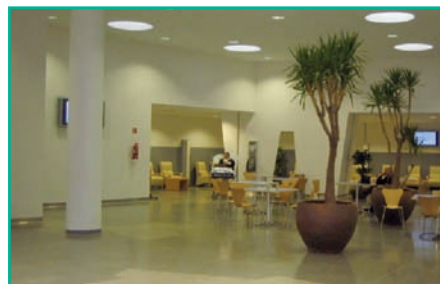
Situados en el Nivel 0. Disponen de un área de recepción de familiares. 3 túmulos individuales y 3 patios exteriores. Para ayudarle en todas las gestiones necesarias podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Usuario.

7.5. BIBLIOTECA DE PACIENTES

Si es aficionado a la lectura puede acudir a la Biblioteca de Pacientes, ubicada en Nivel 0 junto a la Sala de Itinerancia.

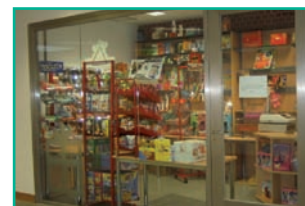
7.6. SALA DE ITINERANCIA

Todos los pacientes que estén en espera de ser trasladados por cualquier transporte sanitario podrán hacerlo en la Sala de Itinerancia habilitada al lado de la Cafetería de Público y próxima a Consultas Externas en el Nivel 0 del edificio. En esta Sala los pacientes podrán descansar, ver los vídeos de información general del Hospital General así como la posibilidad de realizar conexiones a Internet a través de cualquiera de los tres terminales situados en una de las zonas de la Sala, mientras está a la espera de ser trasladado por un transporte sanitario. La amplitud de este área y las prestaciones facilitadas permitirán mejorar el confort del usuario del Hospital General.



7.7. TIENDA DE PRENSA Y REGALOS.

En el pasillo de distribución central, próximo a la entrada de hospitalización, los usuarios disponen de un punto de venta de revistas , periódicos y regalos.

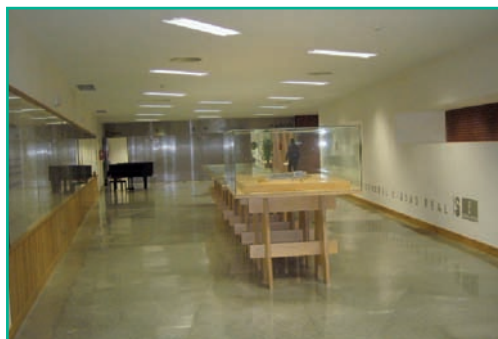


7.8. SALA DE EXPOSICIONES

El Hospital General cuenta con un espacio amplio y abierto en el nivel 0, junto a la cafetería de público, en el que desde el día de la inauguración se muestran diferentes maquetas del proceso de construcción del Hospital.

Esta sala está pensada para que los usuarios, visitantes y trabajadores dispongan de un lugar donde la tranquilidad y el confort sea parte de su permanencia en el mismo.

La existencia de un piano de cola en esta sala da muestra del interés que se tiene porque el Hospital General aporte más beneficios saludables que la mera atención asistencial. Está previsto que se puedan realizar audiciones musicales así como exposiciones de arte en momentos puntuales.



7.9. TERMINALES DE PUNTO INFORMACIÓN (TPI).

Existen 5 Terminales de Punto de Información (TPI), llamados kioscos de información, situados por distintas zonas del Hospital.

Los TPI prestan información de interés pública, entre la que distinguimos en:



1. Información obtenida a través de la WEB:

Página Web del Hospital General
 Página Web de JCCM
 Página Web SESCOG

2. Información de localización y planos de situación del Hospital General.

Esta información se puede obtener a través del teclado, ratón o localización táctil por la pantalla.

7.10. VOLUNTARIADO

El Hospital General de Ciudad Real dispone de personal voluntario perteneciente a la Asociación Española de Lucha contra el Cáncer, que visita a diario (de lunes a viernes en horario de 9 a 13,30 horas) a los pacientes ingresados en la Unidad de Oncología, prestando apoyo y orientación específica a pacientes y familiares.

Del mismo modo AMUMA, Asociación de Mujeres Mastectomizadas de Castilla La Mancha prestan apoyo a las mujeres hospitalizadas en la Unidad de Cirugía.

7.11. CAJERO AUTOMÁTICO

Situado en el Hall Principal de Hospitalización. Junto al ascensor de acceso al Hospital de Día Oncohematológico.

Próximamente se abrirá una oficina bancaria.

8. LEGISLACIÓN DE INTERÉS PARA LOS USUARIOS

8.1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

■ LEY 8/2000, DE 30-11-2000, DE ORDENACIÓN SANITARIA DE CASTILLA-LA MANCHA

Establece en su artículo 3.1 que son titulares de los derechos y deberes contemplados en esta Ley, en relación con el Sistema Sanitario de Castilla-La Mancha, todas las personas que residan en los municipios de la Comunidad Autónoma. Quienes no residan en ella gozarán de dichos derechos en la forma y condiciones previstas en la legislación estatal y en los Convenios nacionales e internacionales que les sean de aplicación”.

Establece también este mismo artículo en su apartado 2 que “sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, en Castilla-La Mancha se garantizará a todas las personas la atención en situación de urgencia y emergencia, con especial incidencia en menores, mujeres gestantes y personas que padezcan enfermedades crónicas”.

El artículo 4 establece respecto a las personas incluidas en el artículo 3, el disfrute entre otros de los siguientes derechos:

- Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- A la información sobre los servicios sanitarios.
- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en los centros sanitarios.
- A que se les extiendan los informes o certificaciones acreditativas de su estado de salud, cuando se exija mediante una disposición legal.
- A que exista constancia por escrito, o en soporte técnico adecuado que permita su lectura, de todo su proceso.
- A recibir, la persona enferma, o en su caso, la familia o persona allegada, el informe del alta al finalizar la estancia en una institución hospitalaria, o interconsulta en Atención Especializada. Igualmente tendrá derecho a acceder a su historia clínica y a que se le facilite copia de los documentos, informes o datos que en ella obren sin perjuicio de terceros.
- A la asistencia sanitaria individual y personal por parte del profesional sanitario que se le asigne.
- A la libre elección entre las opciones que le presente la persona con responsabilidad sanitaria de su caso, siendo preciso el previo consentimiento informado y escrito de la persona enferma para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:

1. Cuando de la no intervención se derive un riesgo para la salud pública. En estos casos deberán comunicarse a la autoridad judicial, en el plazo de 24 horas, las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias.

2. Cuando la persona enferma no esté capacitada para tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho corresponderá a sus familiares, personas allegadas o representante legal. La opinión del menor será tomada en consideración, en función de su edad y su grado de madurez, de acuerdo con lo establecido en el Código Civil. Cuando exista disparidad de criterios entre quienes actúen como representantes legales del menor y la institución sanitaria, la autorización última se someterá a la autoridad judicial.

3. Cuando el caso implique una urgencia que no permita demoras por la posibilidad de ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento y no sea posible obtener un consentimiento adecuado.

4. Cuando haya manifestado su deseo de no recibir información, en cuyo caso deberá respetarse su voluntad sin perjuicio de obtenerse el consentimiento corres-

pondiente. En cualquier momento y siempre que sea posible, la persona afectada podrá retirar libremente su consentimiento.

- A negarse al tratamiento excepto en los casos señalados en los puntos 1, 2 y 3 del apartado anterior del presente artículo. Para ello deberá solicitar y firmar el alta voluntaria.

- A participar en las actividades sanitarias a través de los cauces previstos en esta Ley y en cuantas disposiciones la desarrollen.

- A la formulación de sugerencias y reclamaciones, así como a recibir respuesta por escrito, en los plazos que reglamentariamente se establezcan, sin perjuicio de las reclamaciones que correspondan con arreglo a la Ley.

- A la libre elección del profesional sanitario, servicio y centro, en la forma que reglamentariamente se establezca.

- A una segunda opinión médica en los términos que reglamentariamente se determinen, que fortalezca la básica relación médico-paciente y complemente las posibilidades de la atención.

- A una atención sanitaria adecuada.

- A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, de acuerdo con los criterios básicos de uso racional, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

- Las personas pertenecientes a grupos específicos de riesgo tendrán derecho a actuaciones y programas sanitarios específicos.

- Quienes padezcan una enfermedad mental, además de los derechos señalados en los epígrafes precedentes, tendrán específicamente los siguientes:

1. *En los internamientos voluntarios, cuando se pierda la plenitud de facultades durante el internamiento, la dirección del Centro deberá solicitar la correspondiente autorización judicial para la continuación del internamiento.*

2. *En los internamientos forzados, el derecho a que se revise periódicamente la necesidad del internamiento.*

3. *Los enfermos mentales menores de edad, internamiento en centros o unidades infanto-juveniles.*

Por su parte las personas relacionadas en el artículo 3 tienen, entre otros, los siguientes deberes:

- Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria.

- Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de los Centros del Sistema Sanitario.

- Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos, servicios y prestaciones ofrecidos por el sistema sanitario.
- Firmar el documento de alta voluntaria en los casos en que no se acepte el tratamiento.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.
- Cooperar con las Autoridades Sanitarias en la prevención de enfermedades.

8.2. AUTONOMÍA DEL PACIENTE Y DERECHOS Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA.

■ LEY BÁSICA 41/2002. DE 14 DE NOVIEMBRE

La Ley Básica 41/2002 de 14 de Noviembre reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica tiene por objeto la regulación de los derechos y obligaciones de los:

- Pacientes,
- Usuarios,
- Profesionales,
- Así como de los centros y servicios sanitarios públicos y privados, en materia de autonomía del paciente y de información y documentación clínica.

La mencionada Ley regula el derecho a la información sanitaria, establece quién es el titular del derecho a la información asistencial, el derecho a la información epidemiológica, el derecho a la intimidad y el respeto a la autonomía del paciente.

Asimismo define y establece el contenido, los usos y toda una serie de cuestiones de interés relacionadas con la conservación, acceso y custodia de la historia clínica de los pacientes. También regula aspectos que tienen que ver con el informe de alta y la emisión de certificados médicos.

8.3. DECLARACIÓN DE VOLUNTADES ANTICIPADAS EN MATERIA DE LA PROPIA SALUD.

■ LEY 6/2005, DE 7 DE JULIO DE 2005

La Ley 6/2005 de 7 de Julio de Declaración de Voluntades Anticipadas en materia de la propia salud tiene como objeto regular, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, la declaración de voluntades anticipadas, como cauce del ejercicio por la persona de su derecho a decidir sobre las actuaciones sanitarias de que pueda ser objeto en el futuro en el supuesto de que, llegado el momento, no goce de la capacidad para adoptar las decisiones por sí misma.

Esta Ley, a lo largo de su articulado, regula lo referente a la capacidad para otorgar la declaración, el contenido de la declaración, la formalización del documento, los requisitos de la declaración, la posibilidad de modificar, sustituir o revocar y la eficacia de la misma, la creación del registro de voluntades anticipadas y la comunicación de las voluntades anticipadas al médico o al centro sanitario.

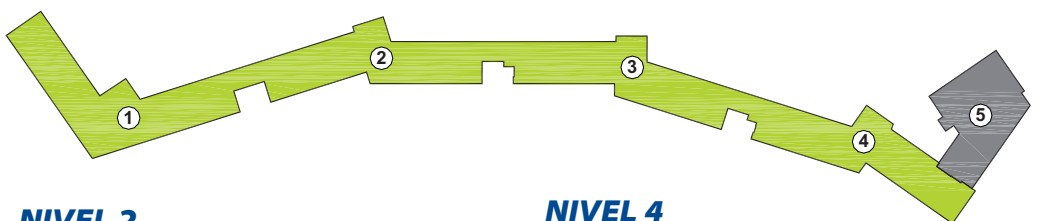
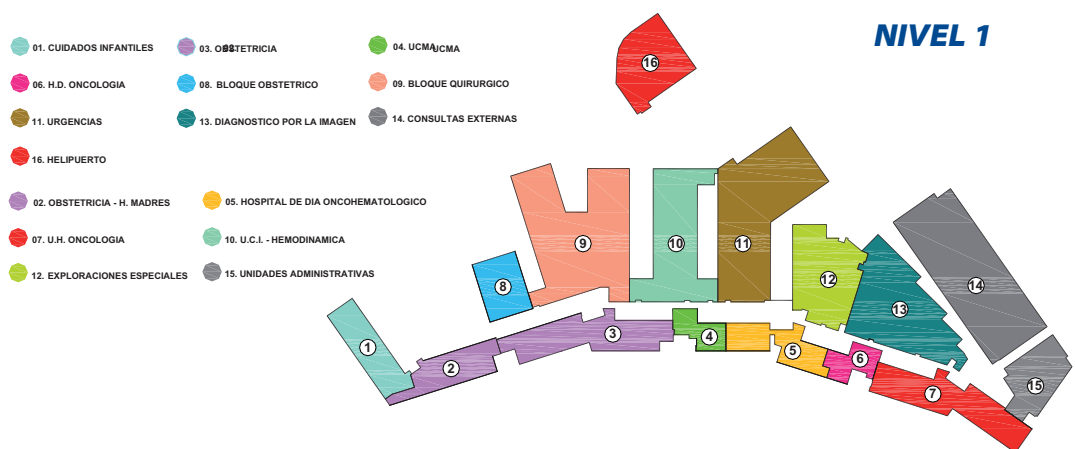
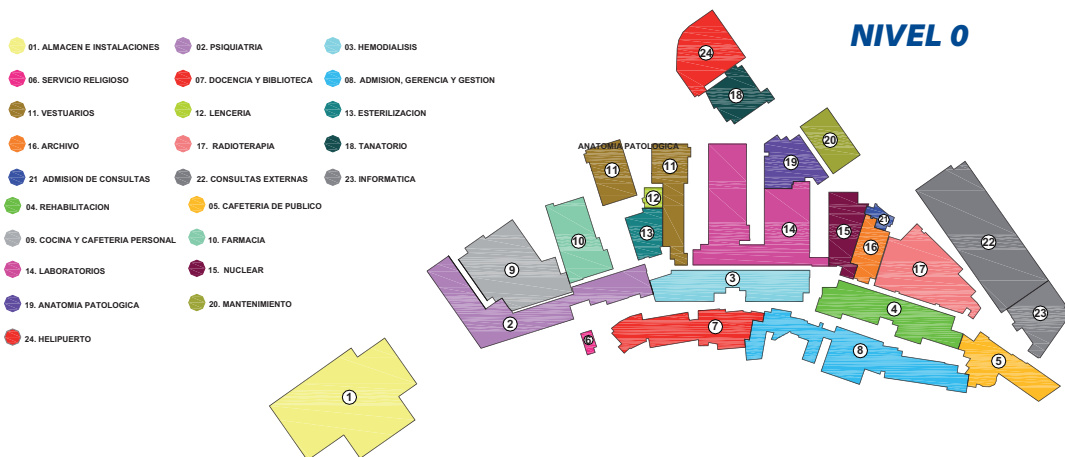
8.4. PLAN PERSEO

Plan de Seguridad Corporativa y de Protección del Patrimonio de los bienes del Sescam, es un instrumento de gestión frente a la violencia, sus principales actuaciones son:

- Prevenir situaciones de tensión y conflictos entre profesionales y usuarios.
- Prevenir agresiones y actos de violencia contra profesionales, entre estos, entre usuarios y contra los bienes del Sescam.
- Proteger a los profesionales, usuarios y bienes de la violencia o agresiones mediante medios materiales y humanos.

<http://sescam.jccm.es/web/recursoshumanos/home.jsp?main=/recursoshumanos/planessaludlab/RH-SL-Perseo.html>.

9. PLANO DE DISTRIBUCION DE SERVICIOS DEL HOSPITAL POR NIVEL Y ESPECIALIDADES



NIVEL 2

1, 2, 3, 4. UNIDADES DE HOSPITALIZACION HOSPITAL DE DIA MEDICO

NIVEL 3

1, 2, 3, 4. UNIDADES DE HOSPITALIZACION

NIVEL 4

1, 2, 3, 4. UNIDADES DE HOSPITALIZACION

NIVEL 5

1, 2, 3. UNIDADES DE HOSPITALIZACION

4. HABITACIONES MEDICOS DE GUARDIA

En beneficio de tu salud y
la de los demás, no está
permitido fumar en todo el
recinto del hospital.





al General Hospital Gene