

Guía para personas usuarias



Hospital Universitario
Poniente


**Hospital
Universitario
Poniente**



Bienvenida

Les damos la bienvenida al Hospital Universitario Poniente, un centro sanitario público, dependiente de la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía.

El Hospital Universitario Poniente se configura como un centro moderno e innovador, que presta atención sanitaria a una población de más de 268.000 habitantes, de un área de referencia en la que se integran 14 municipios de la Comarca del Poniente Almeriense.

Esta guía pretende ser un instrumento útil para dar a conocer los servicios sanitarios que prestamos, así como la estructura y funcionamiento del hospital y los trámites administrativos que debería seguir en caso de tener que permanecer en hospitalización.

Estamos a su disposición para cualquier duda o sugerencia, a través del Servicio de Atención a la Ciudadanía, de los buzones de sugerencias o de nuestra página web.

Agradecemos la confianza depositada en este centro y sus profesionales para resolver su problema de salud y deseamos que la asistencia recibida sea de su agrado, porque **cuidar de su salud es nuestra razón de ser.**



Índice de contenidos

Información General

Urgencias

Hospitalización

Consultas Externas

Atención Ciudadana

Seguridad del Paciente

Humanización

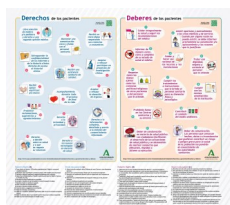
Higiene de Manos

Teléfonos de Interés

Información general



Para su comodidad, seguridad y bienestar, le ofrecemos una serie de indicaciones básicas, que pueden serle útiles durante su paso por el Hospital Universitario Poniente.



El Hospital garantiza el cumplimiento de los Derechos de la Ciudadanía. Solicite la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuaras, disponible en varios idiomas en las diferentes áreas del centro, en el Servicio de Atención a la Ciudadanía y en la página web.



La confidencialidad de sus datos y de la información contenida en su historia clínica está plenamente garantizada, en virtud de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales.



Toda la plantilla de este centro porta una tarjeta identificativa, con su nombre y categoría profesional.

Se encuentra en un hospital libre de Humo. Le recordamos que no está permitido fumar dentro del recinto hospitalario.



Información general

Recuerde venir siempre al Hospital con su DNI (NIE o Pasaporte) y su tarjeta sanitaria.



El Hospital cuenta con un sistema de teletraducción, con más de 20 idiomas disponibles, se puede solicitar su uso en las zonas e Información y Atención a la Ciudadanía.



Los niños y niña menores de edad que acuden al hospital deben estar en todo momento bajo la responsabilidad de una persona adulta acompañante.



El uso del teléfono móvil está prohibido en las zonas asistenciales del Hospital. Su empleo puede interferir gravemente en el correcto funcionamiento de los equipos electromédicos.



Si precisa información sobre medios de transporte, horarios, etc.; puede solicitarla en Admisión e Información.



La Cafetería-Restaurante se sitúa en la planta baja. Está abierta al público desde las 07.45 hasta las 22.30 horas, todos los días de la semana.



El espacio reservado para el culto religioso se encuentra en la planta sótano de Hospitalización.



Urgencias

El Área de Urgencias del Hospital Universitario Poniente está abierta los 365 días del año, durante las 24 horas del día.

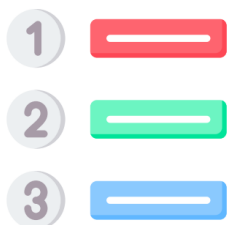


Si accede al Hospital a través del área de Urgencias debe presentar en el mostrador de Admisión su DNI o Pasaporte y su Tarjeta Sanitaria Individual (TSI).

Este servicio está concebido para los casos de gravedad que no pueden ser atendidos en los dispositivos de Urgencias de los centros de Atención Primaria. Debe tener presente que estamos organizados para atender primero los casos más graves, por lo que se le atenderá según la gravedad de su estado, no según el orden de llegada.



Tras dar sus datos en Admisión, pasará en primer lugar por la Consulta de Clasificación (o Triage), donde se realizará una valoración inicial de su estado, con el fin de determinar su nivel de prioridad, en función de su estado. Esta valoración será realizada por personal con formación específica.



Urgencias

Posteriormente, siguiendo el orden establecido por el nivel de prioridad que se le haya asignado en la Consulta de Clasificación, le atenderá el personal médico, que será quien determine la conveniencia o no de ingreso en el centro, siempre bajo criterios clínicos.



Es posible que tenga que pasar por la zona de Observación o por el Área de Sillones.



Hospitalización

Le ofrecemos algunas indicaciones que le serán de utilidad si usted o algún familiar se encuentra en la Unidad de Hospitalización.

A su llegada a la habitación, el personal de Enfermería se pondrá en contacto con usted, para facilitarle los cuidados necesarios.

Para hablar por teléfono con la habitación desde fuera del Hospital, marque 950 022 + número de habitación.

No está permitido introducir en el Hospital butacas, sillas o aparatos electrónicos que pueda interferir en el funcionamiento de los equipos electromédicos.

Con objeto de garantizar la intimidad de las personas hospitalizadas, la puerta de acceso a las habitaciones debe permanecer cerrada.

Cada paciente podrá tener una única persona acompañante, a la que puntualmente se le podrá pedir que abandone la habitación, para la realización de pruebas o cuidados.

El silencio es vital para la recuperación del paciente. No llame a las habitaciones ni mantenga encendidos los televisores pasadas las 22.00 horas.



Hospitalización

El horario de comidas es el siguiente:

- Desayuno: 08.45-09.15 horas
- Almuerzo: 13.30-14.00 horas
- Merienda: 17.00-17.30 horas
- Cena: 20.45– 21.15 horas

Existe la posibilidad de elegir el menú pero, recuerde que en ocasiones, la dieta es parte del tratamiento. No está permitido introducir alimentos o bebidas del exterior en las habitaciones.

El personal sanitario que le atiende le informará sobre la evolución de su proceso. Dicha información se dirigirá al paciente y a su familia, salvo indicación de máxima confidencialidad por parte de la persona afectada. **El Hospital vela por la intimidad y la confidencialidad de sus pacientes y por ello no se facilitará información médica por teléfono.**

Existe una encuesta de satisfacción que nos ayuda a mejorar. Solicítela a nuestro personal.

Igualmente, tiene a su disposición, el servicio ‘Cuidando Juntos’, con el que puede notificar incidencias relacionadas con el mantenimiento de la habitación, la limpieza o la comida, enviando un **mensaje de WhatsApp al teléfono 671 53 57 04.**

Consultas Externas

Para acceder a las áreas de **Consultas Externas**, consulte el plano de las páginas 8 y 9 de esta guía.

Para una visita médica con su especialista o para la realización de pruebas diagnósticas debe tener una **cita previa**, facilitada por su centro de Atención Primaria o por el propio Hospital.

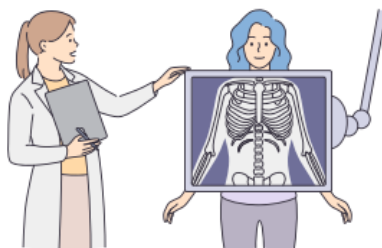
A su llegada a Consultas Externas, debe introducir sus datos en los terminales electrónicos, que expedirán un resguardo con un código alfanumérico, con el que podrá conocer su turno en las pantallas informativas.

La hora de la cita es orientativa. Puede sufrir variaciones, al estar condicionada por las necesidades de cada paciente. Agradecemos su comprensión y colaboración.

Si por cualquier motivo **precisara modificar la fecha o la hora de su cita**, o alguna circunstancia le impidiera acudir, por favor, avise en los teléfonos:

950 02 25 87 / 950 02 25 88 / 950 02 25 89

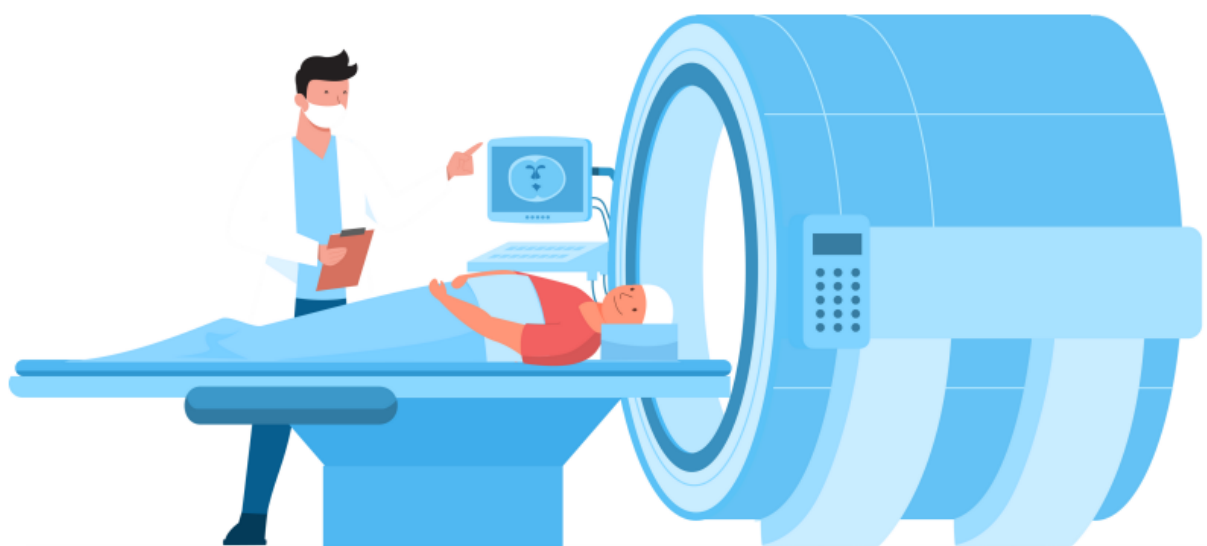
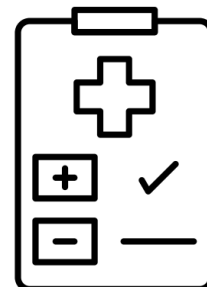
Durante la consulta, le rogamos que pase con sólo una persona acompañante.



Consultas Externas

Toda actuación asistencial requiere de su consentimiento. Dicha aprobación se le solicitará, en general, de forma verbal. El Consentimiento Informado escrito será necesario en el caso de intervenciones quirúrgicas y determinadas pruebas diagnósticas y/o terapéuticas. Antes de su firma recibirá toda la información que precise por parte del personal facultativo.

Le recordamos que para la mayoría de las pruebas diagnósticas (endoscopias, analíticas, etc.) que se realizan en el Hospital, es necesario que esté en ayunas.



Atención Ciudadana

La Unidad de Atención Ciudadana está ubicada en la planta baja del Hospital Universitario Poniente. A través de ella puede informarse de sus derechos como paciente, así como de los trámites y circuitos a seguir para acceder a las prestaciones del Sistema Sanitario Público. Su cartera de Servicios incluye:

- Gestión de citas de consultas médicas o pruebas diagnósticas en otros centros
- Tramitación del transporte sanitario
- Visado de Ortoprótesis
- Gestión de la Terapia Respiratoria Domiciliaria
- Inscripción en el Registro de Demanda Quirúrgica
- Acceso a los datos de su Historia Clínica

El Hospital Universitario Poniente es un centro orientado a la población. Para ofrecer una atención segura y de calidad, es imprescindible su colaboración y participación.



Seguridad del Paciente

1

Lleve siempre su **pulsera identificativa** puesta. En caso de rotura solicite una nueva. Aporte documentación de identificación



2

Conozca el nombre del **personal** que le atiende



3

Comuniqué si dispone de Declaración de **Voluntades Vitales** o si necesita información



4

Si tiene dificultades para entender nuestro **idioma**, solicite el sistema de tele traducción. Leer QR



5

A su ingreso solicite **información** sobre el **funcionamiento de la Unidad**



6

Participe en sus cuidados y tratamiento tomando decisiones junto al personal sanitario



7

Elija a la **persona** de su confianza a quien podamos **informar** en caso de que usted no pueda



8

Conozca su **medicación** y la razón por la que la toma. Comuniqué su **MEDICACIÓN HABITUAL** y **ALERGIAS**



9

Ante una prueba o cirugía solicite **información sobre el proceso y lugar**. Firme el consentimiento cuando no tenga dudas



10

Lávese las manos frecuentemente o use la solución hidroalcohólica



11

Para **prevenir caídas**, solicite ayuda e información a los profesionales que le atienden



12

Antes de abandonar el hospital asegúrese de que recibe y le explican el **informe de alta y de continuidad de cuidados** así como, su **tratamiento farmacológico**



Humanización

La Humanización, entendida de manera amplia y transversal a todas las actividades desarrolladas en el centro, constituye una de las líneas estratégicas de trabajo del Hospital Universitario Poniente.

El Plan de Humanización, 'Poniente Contigo', integra diversos microproyectos, desarrollado tanto en las áreas asistenciales como no asistenciales, con el objetivo común de ofrecer a pacientes y familias una atención marcada por la calidad, la calidez y la empatía, siguiendo las directrices del Plan de Humanización del Sistema Sanitario Público de Andalucía.



'Poniente Contigo' se organiza en torno a tres ejes: una comisión en la que están presentes profesionales de diferentes servicios, que desean impulsar la humanización; un comité técnico que coordina y ofrece apoyo a los subproyectos, para facilitarles su labor y ofrecerles apoyo metodológico; y los equipos de los diferentes microproyectos en marcha.



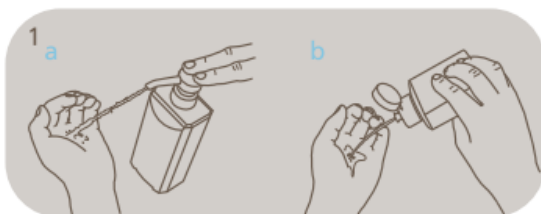
Higiene de Manos

Una correcta higiene de manos es esencial para reducir la aparición de infecciones. Es especialmente recomendable antes y después de tareas como manipulación de alimentos, cuidado de pacientes dependientes, higiene personal, cambio de pañales, alimentación o tras ir al baño. Durante su estancia en el centro, tiene a su disposición dispensadores de gel hidroalcohólico.

¿CÓMO REALIZAR LA HIGIENE DE LAS MANOS CON SOLUCIONES HIDROALCOHÓLICAS?

UTILIZAR SOLUCIONES HIDROALCOHÓLICAS.
LAVAR LAS MANOS CON AGUA Y JABÓN CUANDO
ESTÉN VISIBLEMENTE SUCIAS.

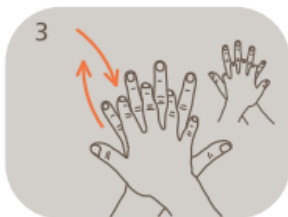
20-30 SEG



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir toda la superficie a tratar.



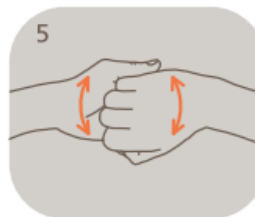
Frótese las palmas de las manos entre sí.



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo atrapándolo con la palma de la mano derecha, y viceversa.



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación, y viceversa.



... una vez secas, sus manos son seguras.

Teléfonos de interés

Centralita	950 022 500
Registro	950 022 544
Información general	950 022 555
Atención a la Ciudadanía	950 022 912
Admisión de Urgencias 1	950 022 600
Admisión de Urgencias 2	950 022 563
Cita Previa	950 022 587
Cuidando Juntos	671 53 57 04
Salud Responde	955 545 060



Página web

www.hospitaldeponiente.es

Buzón de Sugerencias

comunicacion.hpo.sspa@juntadeandalucia.es



HUniv_Poniente



hospitaluniversitarioponiente



hospital-universitario-poniente



hospital_univ_poniente



HospitalUniversitarioPoniente



**Junta
de Andalucía**

Consejería de Salud
y Consumo

Servicio Andaluz de Salud



Hospital Universitario
Poniente