

Guía del Paciente Hospitalizado

Hospital Universitario de Tarragona Joan XXIII



Institut Català de la Salut
Camp de Tarragona

Abril 2009

B I E N V E N I D A

Le damos la bienvenida y deseamos que su estancia sea lo más cómoda y breve posible. Nuestro objetivo es proporcionarle una asistencia de calidad y un trato personalizado. Haremos todo lo posible para atender sus necesidades.

Esta guía le podrá ayudar –tanto a usted como a sus familiares y acompañantes– a conocer nuestra organización y los servicios que ofrecemos. Le agradecemos su colaboración y sus sugerencias que nos ayudarán a mejorar.

Para resolver cualquier duda tiene a su disposición nuestra Unidad de Atención al Usuario en la planta baja del hospital, donde le atenderán de 8 h a 22 h.



ADMISIÓN

Para tramitar el ingreso, tanto si es programado o por urgencia, puede dirigirse al servicio de Admisiones, situado a la derecha del vestíbulo principal.

Los documentos necesarios que deberá presentar son: el DNI, la Tarjeta Sanitaria Individual (TSI) y, en caso de tenerlo, el documento de ingreso hospitalario.

A continuación, se le indicará la Unidad de hospitalización, la habitación y la cama que le ha sido asignada. El equipo de enfermería le facilitará información útil sobre el funcionamiento de la unidad y hará un primer control de su estado de salud.

Es conveniente que conozca al personal con el que trata. Para ello, todos llevamos, de forma visible, una tarjeta de identificación con nuestro nombre y categoría profesional.



LA ESTANCIA EN LA PLANTA DE HOSPITALIZACIÓN

En el momento de su ingreso será necesario que traiga sus artículos de uso e higiene personal, una bata y unas zapatillas. Le recomendamos no traer objetos de valor y conservar con usted la mínima cantidad posible de pertenencias personales. Para evitar caídas, le aconsejamos utilizar zapatillas cerradas.

Es importante que comunique al personal de enfermería si está tomando algún medicamento, si es alérgico o lleva algún tipo de prótesis extraíble (dental, auditiva, etc.).

El horario de las comidas para los pacientes es el siguiente:

Desayuno: de 8.15 h a 9.30 h
Comida: de 12.15 h a 14 h
Cena: de 19 h a 20.30 h

En caso de seguir una dieta especial, comuníquese al personal de enfermería para poder adaptar el menú a sus necesidades. Si su dieta es normal podrá escoger el menú de la comida y la cena.

Cada habitación tiene un número de teléfono independiente que encontrará indicado en la caja de las monedas del aparato telefónico. El **horario para recibir llamadas es de 9 h a 21 h**.

También dispone de televisión y conexión wi-fi en todas las habitaciones. Le agradeceremos que mantenga el volumen del televisor bajo para respetar el descanso de los otros enfermos.

Con el fin de garantizar su descanso y el de los otros pacientes, le pedimos que evite los ruidos.

Nuestro hospital forma parte de la Red Catalana de Hospitales sin Humo. Está prohibido fumar en todo el hospital.

Podrá disfrutar de un acompañante las 24 horas. Cada habitación dispone de una butaca, junto a la cama del paciente, para pasar la noche.

La visita médica y los cuidados asistenciales se realizan entre las 9 h y las 14 h de los días laborables. Cada unidad dispone de un horario de información médica en vuestra planta de hospitalización donde se podrá informar.

El horario de visita familiar es de 16 h a 21 h de lunes a domingo. Les agradeceremos que solo haya dos acompañantes por paciente durante el horario de visitas. En caso de coincidir más visitas tienen a su disposición las salas de estar de cada planta.

Las unidades de Cuidados Intensivos y Cuidados Intensivos Neonatales tienen horarios especiales de visita. Consulte al personal de estas unidades.

Le recomendamos que no traiga niños pequeños de visita al hospital. El ambiente hospitalario no es el más adecuado para ellos.

Le recordamos que las puertas del hospital se cierran a las 23 h. A partir de esa hora se podrá



salir del recinto por el servicio de urgencias.

En caso de emergencia, siga las indicaciones del personal sanitario y los consejos que encontrará en el cuadro de instrucciones que hay en las habitaciones.

ALTA HOSPITALARIA

Cuando su médico considere que puede darle el alta se lo comunicará con bastante antelación para que pueda preparar la salida del hospital o avisar a sus familiares.

En los casos que sea necesario, el hospital coordinará la continuidad asistencial con los diferentes servicios de atención primaria, gestión de casos, hospitalización a domicilio, PADES, sociosanitario, etc.

Siempre que sea posible le agradeceremos que desocupe la habitación antes de las 12 h de la mañana, dado que otros pacientes esperan para ser ingresados.

Si quiere dejar el hospital antes de que el equipo médico lo autorice tendrá que firmar un documento denominado "alta voluntaria".



SERVICIOS ADICIONALES

Unidad de Atención al Usuario (UAU)

Si quiere tramitar el documento de voluntades anticipadas, solicitar una copia de su historia clínica, realizar alguna sugerencia o agradecimiento, o pedir una segunda opinión médica, contacte con la UAU, situada en la planta baja del edificio B. Le atenderán **de las 8 h a las 22 h, de lunes a domingo, o por teléfono, llamando al 977 29 58 08.**

Unidad de Trabajo Social (UTS)

El hospital dispone de trabajadores sociales para atender los problemas sociales o familiares derivados de su estancia en el hospital o de su enfermedad. También dispone de servicios de voluntariado y mediación cultural. Si necesita de su colaboración diríjase a la UTS, ubicada en la planta baja del edificio B. Le atenderán **de 12 h a 14 h y de 15 h a 20 h, o por teléfono, llamando al 977 29 58 51 o al 977 29 58 57.**

Servicios religiosos

Para cualquier asistencia religiosa póngase en contacto con el personal de enfermería o atención al usuario. La capilla está ubicada en la sexta planta del edificio B. Está abierta las 24 horas del día y disponible para el reposo espiritual de todas las creencias, como muestra del espíritu abierto y tolerante de nuestra comunidad.

Cafetería/restaurante a disposición de los familiares y acompañantes, ubicada en la planta baja del edificio A. Le atenderán **de las 8 h a las 21.30 h, de lunes a domingo.** A partir de la hora de cierre es posible utilizar la cafetería interna del hospital.



Ciberaula, situada en la planta baja del edificio principal del hospital, es un espacio de ocio y entretenimiento para pacientes ingresados y para familiares, además de ser un espacio para la educación sanitaria y un espacio sociocultural. **El horario es de lunes a viernes, de 10 h a 13 h del mediodía y de 15 h a 20 h de la tarde.**

Servicio de peluquería y barbería para los pacientes ingresados.

Maquinas expendedoras de bebidas y productos alimenticios, en diferentes zonas del hospital.

Prensa y flores, ante la entrada del hospital.

Cajero automático, en el vestíbulo del hospital y en la entrada del edificio de Consultas Externas.

Teléfonos públicos, en diferentes zonas del hospital.



DONACIÓN DE SANGRE

Puesto que la necesidad de sangre es constante, también deben serlo nuestras donaciones. Si desea colaborar diríjase al Centro de Transfusiones del Banco de Tejidos, en la planta baja del edificio B. Le atenderán **de 9 h a 17 h, de lunes a viernes, y de 10 h a 13 h, los sábados, o por teléfono llamando al 977 24 23 34 o al 977 21 94 99.**

DONACIÓN DE ÓRGANOS Y TEJIDOS

La donación de órganos puede ayudar a salvar la vida a otras personas. Para más información, puede dirigirse a la Unidad de Coordinación de Transplantes (**teléfono 977 29 58 00, extensión: 1048**).

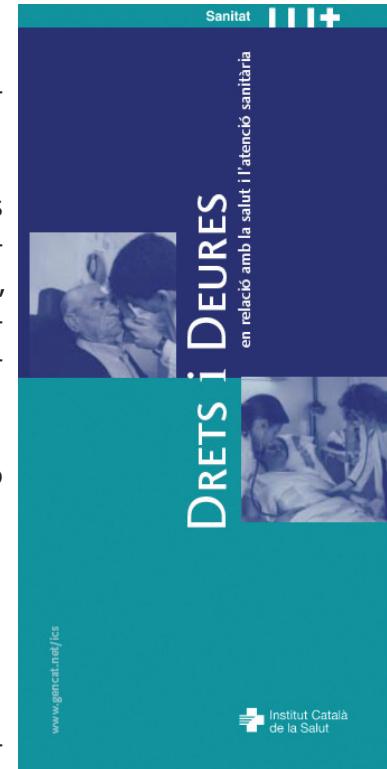
DERECHOS Y DEBERES

Los **principales derechos** de los enfermos son:

- Que se respete su dignidad como persona, su intimidad y confidencialidad.
- Que sea informado previamente de los procedimientos y de los tratamientos a su alcance y que se le proporcione, mediante el equipo médico, información completa y continuada de su diagnóstico, tratamiento y pronóstico de la evolución, para que pueda dar, posteriormente, su consentimiento y ejercer su autonomía en las decisiones que le afecten.
- Que se respete su voluntad de no ser informado si así lo desea, lo declara expresamente.
- Que se garantice su intimidad, dignidad, autonomía y seguridad.
- Que se le facilite una estancia lo más corta posible.
- Que se escuchen sus sugerencias y se respondan sus reclamaciones para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Su compromiso:

- Tener consideración hacia los derechos de los otros y respetar la intimidad de su compañero de habitación.
- Respetar los procedimientos las normas de comportamiento y seguridad del hospital, que se han elaborado para su protección.



- Ser considerado y respetar la dignidad personal y profesional del personal que trabaja en el hospital.
- Facilitar, de forma leal y cierta, los datos de identificación y los referentes a su estado físico que sean necesarios para el proceso asistencial y para ayudarle a recuperar la salud.
- Cuidar de su propia salud y responsabilizarse, sobre todo si se pueden derivar riesgos o perjuicios para la salud de otras personas.
- Asegurarse de que ha entendido cualquier documento que tenga que firmar y que se siente suficientemente informado antes de tomar una decisión.
- Firmar los documentos pertinentes en caso de declinar su autorización para las actuaciones sanitarias propuestas.
- Aceptar el alta una vez ha acabado el proceso asistencial que el hospital le puede ofrecer.

EL PARQUE SANITARIO



Hospital Universitario de Tarragona Joan XXIII

Calle Dr. Mallafrè Guasch,4

43007 Tarragona

Teléfono: **977 29 58 00**

Atención al Usuario: **977 29 58 08**

Correo electrónico: **atenciousuari.hj23.ics@gencat.cat**

Web: **www.hj23.cat**



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



Institut Català de la Salut
Camp de Tarragona