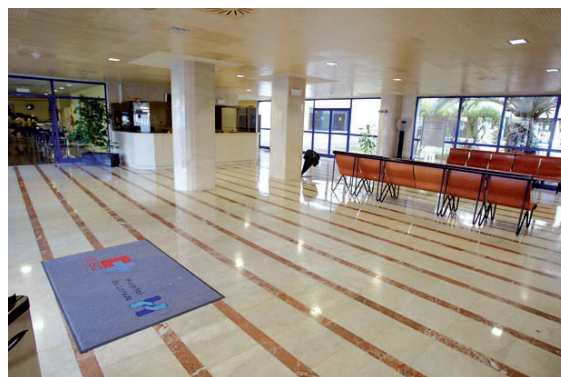


GUÍA DE ACOGIDA

Información para **pacientes hospitalizados y acompañantes**



Gerencia de Atención Especializada
Área II:

Hospital de Laredo



Los profesionales de Hospital de Laredo le damos la bienvenida y le deseamos una estancia grata y confortable.

Esperamos que esta guía le resulte útil y sea de su interés para conocer los servicios que prestamos en este Hospital. Le rogamos nos haga llegar su opinión en todo lo concerniente a su estancia con nosotros, ya que esto nos ayudará a mejorar su atención.

Estamos a su disposición para ayudarle a resolver satisfactoriamente el problema de salud que ha motivado su ingreso y, agradeciendo la confianza depositada en nosotros, le deseamos una muy pronta recuperación.



1. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Infraestructura
- 1.2 Situación y acceso
- 1.3 Sanidad en un entorno seguro
- 1.4 Recursos Humanos
- 1.5 Servicios Generales
 - Servicio de Información
 - Servicio de Atención al Usuario
 - Unidad de Trabajo Social
- 1.6 Otros servicios del centro a su disposición: Peluquería/barbería, Servicios Religiosos y Servicio de Seguridad
- 1.7 Servicios de ocio: teléfono, televisión, prensa, cafetería/ máquinas expendedoras y entidades bancarias

2. INGRESO

- 2.1 Seguridad del paciente
- 2.2 Información sobre su proceso
- 2.3 Higiene y enseres personales
- 2.4 Alimentación
- 2.5 Mobiliario y limpieza de las habitaciones
- 2.6 Recomendaciones durante su estancia: visitas/ convivencia

3. ALTA HOSPITALARIA

4. CONTINUIDAD ASISTENCIAL

- Servicio de Urgencias
- Consultas Externas

5. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

INFORMACIÓN GENERAL

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Infraestructura

El Hospital de Laredo es una institución sanitaria pública, dependiente del Servicio Cántabro de Salud. Es un Hospital Comarcal que ofrece asistencia médica especializada a toda la zona oriental de Cantabria. Su área Hospitalaria está dividida en Zonas Básicas de Salud dependientes de los Centros de Salud de Laredo, Colindres, Coto I y II, Bajo Asón, Alto Asón, Santoña, Meruelo y Gama.

El Hospital cuenta con 138 camas, e incorpora la más alta tecnología en comunicaciones, aulas didácticas, salas de exploraciones e instalaciones de apoyo clínico, que permiten desarrollar las actividades asistenciales con el mayor grado de eficacia y confortabilidad posibles.



INFORMACIÓN GENERAL

1.2. Situación y acceso

El Hospital está situado en la Avda. de los Derechos Humanos, s/n 39770 Laredo (Cantabria). Existe una parada de autobús en la entrada del Hospital, que comunica con el centro de Laredo y pueblos cercanos. En el centro del pueblo hay una estación de autobuses cuyo teléfono de contacto es el 902 42 22 42. En el mostrador de información del Hospital, se pueden solicitar las líneas y horarios de autobuses. Dispone además de una parada de taxi en la puerta de entrada a Consultas Externas con teléfono 942 60 52 83.

Nuestro número de teléfono es el 942 63 85 00 (Central de teléfonos), desde donde le podrán en contacto con la Unidad o consulta que usted solicite.



1.3. Sanidad en un entorno seguro

La seguridad y la salud, así como la prevención de los riesgos, es una cuestión de todos: trabajadores del Centro, pacientes y visitantes.



Contamos con su colaboración, y la de sus acompañantes, para poder responder de manera eficaz a potenciales situaciones de riesgo que se puedan presentar.

En este orden de cosas, cada uno de los edificios tiene establecido un Plan de Emergencias. En diferentes lugares de la Unidad y en la misma habitación, están colocados en la pared planos de situación, que indican su localización exacta en la Unidad y las salidas de emergencia que debe utilizar en caso de necesidad. No obstante, si

por algún motivo es necesario activar este plan, siga las instrucciones del personal.

No debe manipular material de uso hospitalario ya que puede suponer un riesgo para usted; de esa labor se ocupa el personal sanitario.

Evite en lo posible la entrada de flores en la habitación y sobre todo, que puedan estar en contacto con el paciente. Nuestra recomendación, en caso de tenerlas, es que permanezcan fuera de la habitación y nunca con agua.

Durante la actividad de limpieza de suelos, el personal del Servicio de Limpieza colocará señales triangulares amarillas que indican esta actividad; a fin de evitar caídas, evite pasar en estos casos. Con este mismo fin, en los vestíbulos principales de entrada a los edificios, dispone de paragueros o enfundadores automáticos, que deberá utilizar para evitar potenciales accidentes por suelos deslizantes en días lluviosos.



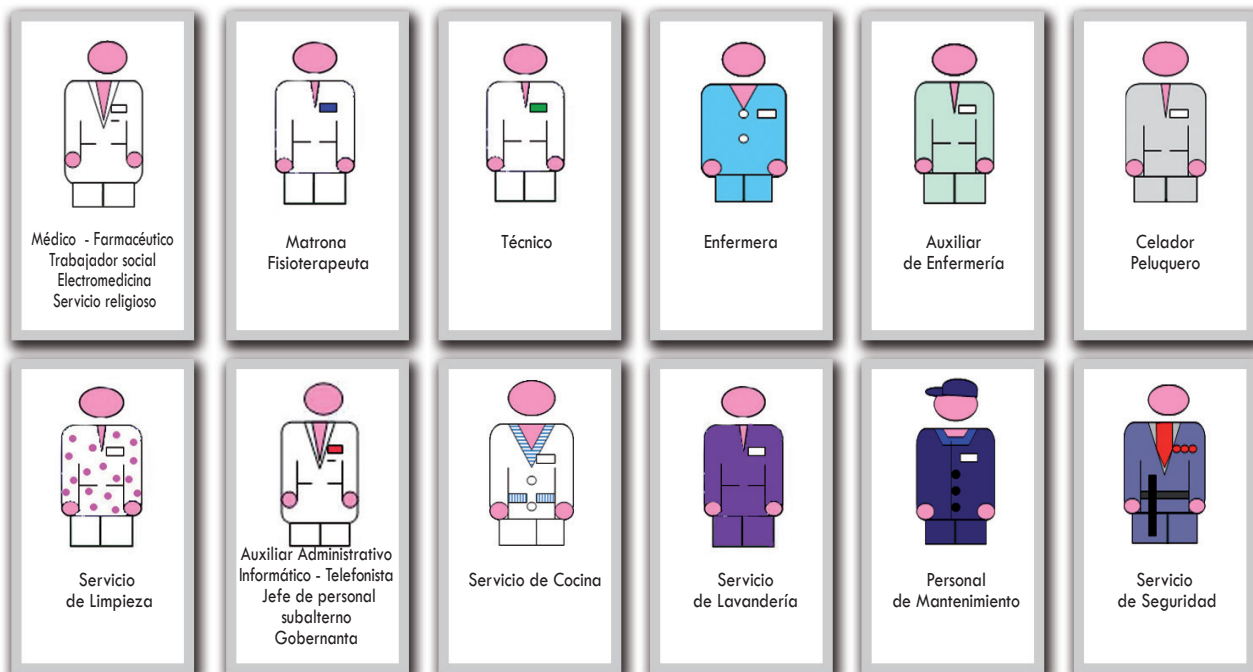
Recuerde que, en cumplimiento de la legislación vigente, **está prohibido fumar** en todo el **recinto hospitalario**.

Por último, observe y respete todas las **normas de seguridad** del Hospital, implantadas para **protegernos a todos**.

1.4 Recursos humanos

En el Hospital trabajamos unas 830 personas (personal sanitario y personal de gestión y servicios) y los trabajadores de las empresas subcontratadas por el Hospital como Mantenimiento, Cocina, Limpieza, Seguridad, etc.

El personal dependiente del Hospital llevará una tarjeta de identificación y podrá distinguir la categoría profesional de cada uno de los trabajadores, por el color de la ropa del uniforme.



INFORMACIÓN GENERAL

1.5 Servicios generales

■ Servicio de Información

En los vestíbulos de las entradas de Hospitalización y Consultas Externas, en horario de 08:00 horas a 22:00 horas. El teléfono de contacto es el



942 63 85 20

■ Servicio de Atención al Usuario (SAU)

Situado en la planta baja, frente a Admisión Central, de lunes a viernes en horario de 08:00 a 15:00 horas. Desde este Servicio, se le informará a su ingreso sobre el funcionamiento y posibilidades del Hospital, y en todo momento le atenderán, sobre cualquier duda, sugerencia, información o reclamación que desee realizar. El teléfono de contacto es el



942 63 85 27

Entre sus actividades se encuentran:

- Gestión de reclamaciones y sugerencias.
- Registro de los partos y tramitación del certificado correspondiente para la inscripción del bebé en el Registro Civil.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Tramitación de la solicitud de la Ley de Garantías de tiempos máximos de respuesta de Cantabria.
- Tramitación de interconsultas y pruebas diagnósticas a otros centros.
- Proporcionar información sobre el Documento de Voluntades Previas.

■ Unidad de Trabajo Social (U.T.S.)

Los Trabajadores Sociales realizan el estudio, diagnóstico y tratamiento de los factores sociales y de la problemática psicosocial que se origina durante la enfermedad de los pacientes atendidos en el Hospital y en consultas externas.

El Trabajo Social está orientado a pacientes, familiares y cuidadores. En el tratamiento social sanitario se utilizan medidas de protección social, servicios y recursos sociales, personales y familiares existentes.

Esta actividad profesional se realiza en coordinación con el resto de los profesionales que intervienen con el pa-

ciente, tanto a nivel de atención directa como en el desarrollo de programas, proyectos, comisiones y en acciones de formación e investigación.

El horario de atención es de Lunes a Viernes de de 8:00 a 15:00 horas y está situado en la Planta Baja frente a Admisión Central. El teléfono de contacto es el



942 638594





1.6 Otros servicios del Centro a su disposición

■ Peluquería/ barbería

Comunique al personal de la Unidad lo que necesita (afeitado, corte de pelo) y sepa que las prioridades en este servicio, vienen dadas por las necesidades de la propia organización.

■ Servicios Religiosos

Disponemos de servicios religiosos de confesión católica, en horario de 9:30 a 13:30 todos los días, aunque fuera de ese horario también es posible localizarlo contactando con el personal de la Unidad.

El horario de misas es Domingos y Fiestas Principales a las 09:30 horas, en la 2ª planta, Aula 1.

■ Servicio de Seguridad

El personal del Servicio de Seguridad del Centro está disponible durante las 24 horas.

Este Servicio dispone de una caja fuerte donde puede depositar objetos de valor. Para su localización, diríjase al personal de la Unidad.

El Hospital no se hace responsable de los objetos o valores que no se hayan confiado a este Servicio.

INFORMACIÓN GENERAL

1.7 Servicios de Ocio

■ Llamadas telefónicas:

Los teléfonos públicos están situados:

- En la planta baja: en la entrada de consultas externas y en la sala de espera de Urgencias.
- Primera y segunda planta: en las salas de espera.

El teléfono de las habitaciones, tiene uso restringido a comunicaciones interiores del Hospital y a la recepción de llamadas del exterior durante el horario de visitas. El número al que hay que llamar es el



Nunca se podrá utilizar para hacer llamadas al exterior.

Teléfonos móviles: Dentro de las habitaciones está permitido el uso de teléfonos móviles, siempre y cuando el mismo no suponga una molestia para las personas ingresadas o impidan el buen funcionamiento de los aparatos de electromedicina. Antes de utilizarlo, consulte con el personal sanitario. Rogamos lo tengan desconectado en las horas de descanso.

■ Televisión:

Puede utilizar la televisión de su habitación, adquiriendo una tarjeta en las máquinas expendedoras situadas en el descansillo de la primera planta. Antes de utilizar la televisión pregunte si molesta a su compañero de habitación.

■ Prensa:

Hay un quiosco de prensa, revistas, etc. situado en la planta baja, junto a Admisión Central.

■ Internet:

En caso de necesitar conexión a Internet, necesitará disponer de ordenador personal así como de dispositivo prepago que haga posible la conexión. El Hospital no ofrece este servicio.

■ Cafetería:

Situada en la entrada principal de Hospitalización, abierta de 08:00 a 22:00 horas. Hay 4 zonas de máquinas expendedoras de comida y bebida y están ubicadas en el vestíbulo principal, sala de espera de urgencias y salas de espera de las plantas de Hospitalización.

■ Entidades bancarias:

Dispone de cajero en la fachada principal del Hospital.



INGRESO

2. INGRESO

Una vez se encuentre en la habitación, será atendido por el personal de enfermería, que le explicará el funcionamiento de la Unidad, atenderá sus dudas y le facilitará información específica.

2.1 Seguridad del Paciente

Sepa que, estamos comprometidos en hacer todo lo posible para brindarle los mejores cuidados y velando en todo momento por su seguridad:

■ Pulsera de identificación:

- Al ingresar en el Hospital le colocarán una pulsera de identificación en la que consta su nombre, apellidos y número de Historia Clínica.
- Compruebe que el personal que le atiende verifique esta pulsera antes de realizar cualquier procedimiento, prueba o administrar medicación.
- Tras el alta, y una vez que abandone el recinto hospitalario, proceda a su retirada.

■ Alergias:

- En caso de tener algún tipo de alergia o efecto secundario que haya tenido en el pasado, comuníquelo al personal sanitario de la Unidad.

■ Higiene de manos:

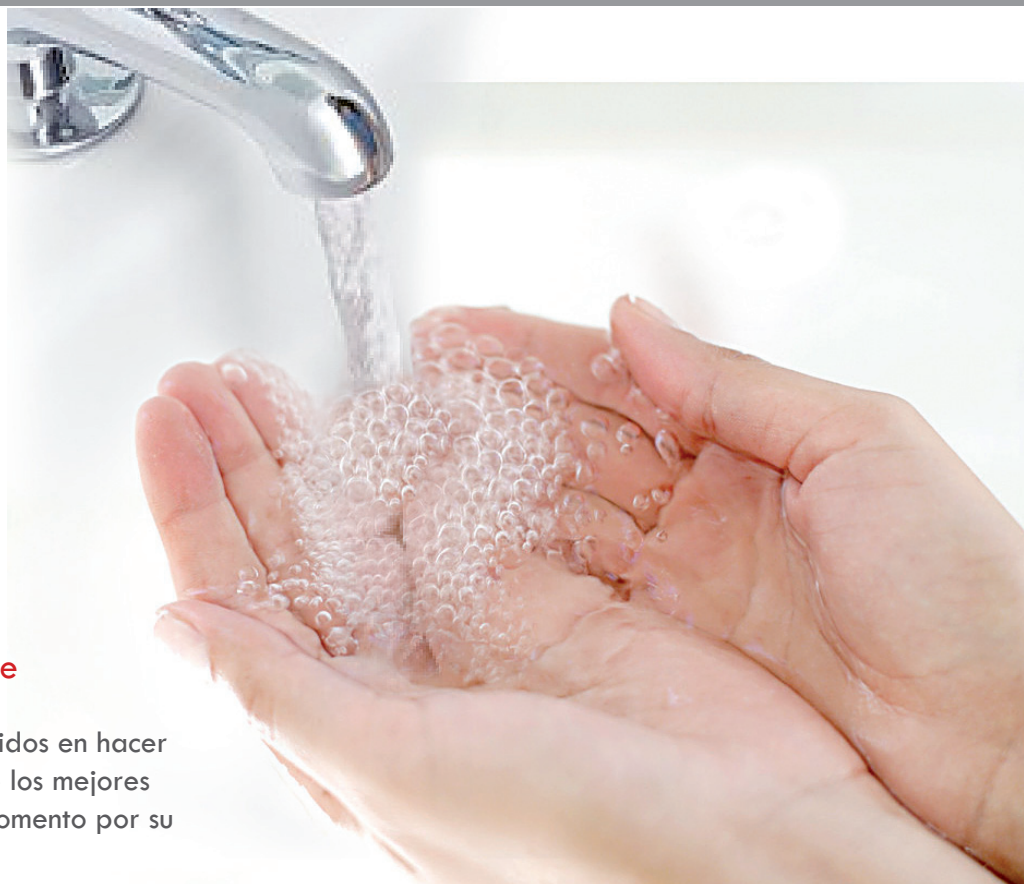
- La higiene de manos es el procedimiento más importante y eficaz para la prevención y control de las infecciones hospitalarias.
- Al igual que deben hacer todos los profesionales que le atienden, asegúrese de que usted y sus acompañantes se lavan las manos o utilizan la solución hidroalcohólica, disponible en todas las habitaciones, antes y después de los cuidados.

■ Medicación:

- Informe al personal de todos los medicamentos que está tomando, incluidos los recetados en consultas privadas, remedios de herbolario, vitaminas, etc.
- Comunique al personal si toma alcohol o consume tabaco u otras sustancias.

■ Movilidad:

- A fin de evitar caídas, desplácese por la habitación de forma segura.
- Conozca la ubicación del timbre y de la luz.
- Siéntese unos minutos al borde de la cama antes de levantarse y nunca se levante solo si se siente débil o con mareo.
- Utilice zapatillas cerradas con suela antideslizante.
- Mantenga la habitación ordenada y libre de objetos.
- No se ausente de la Unidad sin avisar al personal de planta, ya que puede ser requerido para algún tratamiento o prueba.





2.2 Información sobre su proceso

■ Protección de datos

El uso y acceso a su información personal quedará restringido al personal sanitario y no sanitario, expresamente autorizado, que está sometido al deber de secreto profesional impuesto por la legislación vigente.

■ En todo momento

puede solicitar la ayuda del personal sanitario, para ello sólo tiene que pulsar el timbre colocado en la cabecera de su cama. Por favor no lo use sin motivo. Una llamada innecesaria puede interferir en los cuidados de otros pacientes.

■ Información clínica

- Pida que le expliquen su situación y evolución clínica así como las pruebas o intervenciones que le van a realizar.
- Si no desea que se proporcione información sobre su proceso a algún familiar, debe hacérselo saber a su médico.

■ Acuerde con el personal sanitario

el momento más idóneo para resolver cualquier duda pero nunca se quede con ella.

Cobertura asistencial / Facturación a terceros

Si su ingreso ha sido como consecuencia de un accidente de tráfico o de trabajo o tiene usted un seguro privado o su cobertura sanitaria no es Seguridad Social, como en el caso de Mutuas Aseguradoras (MUFACE; MUGEJU; ISFAS etc.) o si, por último, es usted extranjero

SEPA QUE:

A fin de compensar con el sistema público los gastos derivados de su asistencia, el Hospital necesitará una serie de datos complementarios, que serán solicitados por personal del Centro durante su estancia. Para evitar molestias innecesarias, rogamos colabore con nuestro personal.

Recuerde que estas circunstancias no interrumpen ni modifican en ningún caso la asistencia que va a recibir.

2.3 Higiene y enseres personales

- Una buena higiene es indispensable. El baño está en la misma habitación y lo comparte con su compañero/a. Si su situación se lo permite, es recomendable ducharse todos los días.
- La higiene de los pacientes asistidos (dependientes) se realizará por el personal de la Unidad; tenga en cuenta que no podrá ser siempre a la misma hora.
- Se aconseja traer de casa los útiles de aseo personales: cepillo de dientes, esponja, peine etc.
- En la Unidad le proporcionarán camisón o pijama y bata. Si lo desea puede utilizar el suyo pero el Hospital no se responsabiliza de su extravío o posible deterioro.
- La guardia y custodia de las prótesis (dentales, auditivas, oculares), es responsabilidad del paciente o de sus familiares a lo largo de todo su ingreso hospitalario. El Hospital no se hace responsable de la pérdida de cualquier tipo de prótesis.

2.4 Alimentación

- La alimentación forma parte del tratamiento.
- El Hospital le proporcionará la dieta prescrita por el médico y que se adapte a sus necesidades.
- Le ofrece la posibilidad de elegir su menú, en la dieta normal.
- Si por motivos de intolerancia, alergia o creencias religiosas, no puede tomar determinados alimentos, informe al personal sanitario para adaptar su dieta.
- No es aconsejable aportar alimentos, bebidas etc. sin conocimiento del personal responsable.
- El horario de las comidas en el Hospital es el siguiente:

Desayuno a la 08:30 h.

Comida a las 13:30 h.

Merienda a las 17:30 h.

Cena a las 20:30 h.

2.5 Mobiliario y limpieza de las habitaciones

- La limpieza de habitaciones se realiza a diario, solicitamos su colaboración con el personal del servicio que realiza esta actividad.
- Hay un sillón de acompañante por cada cama de hospitalización. No introduzca ningún otro tipo de mobiliario.
- Mantenga su entorno ordenado. En una urgencia, el desorden entorpece las acciones del personal sanitario.

2.6 Recomendaciones durante su estancia: visitas / convivencia

- Puede recibir visitas de familiares y amigos, el Hospital de Laredo forma parte de la red de hospitales denominados de “puertas abiertas”.
- Por motivos de seguridad, higiene y confort, le recomendamos no tener más de dos visitas simultáneas por persona ingresada y que no sea excesivo el tiempo de permanencia de las mismas.
- No es aconsejable la entrada a menores de 12 años.
- Si comparte habitación con otra persona, respete su intimidad, en la misma medida en que desee sea respetada la suya.
- En la medida de lo posible, guarde silencio.



ALTA HOSPITALARIA Y CONTINUIDAD ASISTENCIAL:

3. ALTA HOSPITALARIA

■ Informe de alta:

Al alta se le entregarán:

- El Informe Clínico de Alta, provisional o definitivo, donde le informarán sobre la evolución de su proceso y el tratamiento prescrito.
- El Informe de Enfermería al Alta, donde le explicarán los cuidados y recomendaciones de enfermería que debe seguir.

Lea ambos informes antes de abandonar la Unidad y asegúrese de haberlos entendido.

Si ya tiene los Informes de alta, deje libre la habitación lo antes posible. Tenga en cuenta que hay otro paciente esperando para ingresar.

■ Traslado a su domicilio:

La decisión de traslado en ambulancia corresponde a su médico y se basará en criterios exclusivamente clínicos.

■ Alta voluntaria:

Si en contra del criterio médico decide abandonar el Hospital, deberá firmar un documento de Alta Voluntaria, en el que asume la responsabilidad del alta prematura y reconoce el derecho a no aceptar el tratamiento prescrito.

Sepa que, este documento, no se aceptará cuando exista riesgo para la salud pública a causa de razones sanitarias o cuando exista riesgo inmediato grave para su integridad física o psíquica.

4. CONTINUIDAD ASISTENCIAL

■ Servicio de Urgencias

- Utilice los servicios de Urgencias de forma racional, se evitarán así colapsos o esperas innecesarias.

- No olvide que en su área de salud dispone de Servicios de Urgencias de Atención Primaria con personal cualificado (SUAP).

- En caso de acudir al Servicio de Urgencias del Hospital de Laredo sepa que la

primera valoración será realizada por un personal sanitario cualificado, que clasificará su situación clínica. De esta clasificación dependerá el tiempo de espera para la asistencia, por lo que otros pacientes con patologías más graves, pueden ser atendidos antes que usted.

■ Consultas Externas

- Recuerde que el médico de Atención Primaria valora la necesidad de Atención Especializada.

- Si necesita conseguir una cita por teléfono debe ponerse en contacto con la centralita del Hospital (942 63 85 00).



5. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para mejorar la atención que prestamos, le agradecemos cualquier sugerencia que crea oportuno realizar.

Recuerde que en su guía de acogida tiene a su disposición la Hoja de Sugerencias y Agradecimientos que podrá depositar en los buzones, situados en la entrada de Consultas Externas y salas de espera de 1ª y 2ª Plantas de Hospitalización.

Si durante su ingreso considera necesario realizar una reclamación, póngase en contacto

con el Servicio de Atención al Usuario (SAU), bien directamente o a través del personal de la Unidad.

■ Acompañando a la Guía se le ha entregado la Carta de Derechos y Deberes. Si durante su estancia en el Hospital necesita consultar las leyes que regulan estos derechos puede solicitarlas en el Servicio de Atención al Usuario.