

# Guía del Paciente Hospitalizado

## Introducción

La Atención Hospitalaria continúa con la atención, que se inicia en Atención Primaria, de aquellos pacientes que precisen un ingreso, una intervención quirúrgica o exploraciones de alta tecnología, debiendo estar interrelacionada con la atención primaria con el objeto de evitar ingresos innecesarios y facilitando la accesibilidad.

El **Complejo Hospitalario Universitario de Cáceres** está integrado en la red sanitaria pública que el Servicio Extremeño de Salud pone a disposición del paciente. Este Centro está dotado de una avanzada tecnología científica, programas asistenciales específicos y expertos profesionales que contribuyen a ofertarle una asistencia sanitaria eficiente, personalizada y de calidad.

Al ingresar en alguno de los centros del **Complejo Hospitalario de Cáceres** todo nuestro personal se pone a su disposición y se sensibiliza ante las necesidades emocionales de usted y su familia para intentar conseguir que su estancia en él sea lo más confortable y satisfactoria y su recuperación lo más pronta posible.

Esperamos que esta guía informativa sea de utilidad para Usted y sus familiares. Es muy importante su colaboración, y la de sus familiares y amigos, para respetar las normas y procedimientos que tienen como única misión ayudar a proporcionar los mejores cuidados y atenciones. En ella podrá encontrar información útil sobre el ingreso, la estancia y el alta, así como otras recomendaciones relacionadas con las visitas, la alimentación, las normas de higiene y el acceso a otros servicios que el hospital pone a disposición del paciente y sus familiares. Para cualquier otra información no dude en consultar al personal del Hospital presente en los servicios.

## Objetivos

La Dirección de Enfermería del Complejo Hospitalario Universitario de Cáceres ha revisado esta Guía para facilitar su estancia en el Hospital.

### Objetivo principal

- ◆ Facilitar la integración del paciente y acompañantes en el entorno hospitalario con un trato personalizado, humano y respetuoso.

### Objetivos específicos

- Mantener una comunicación efectiva con los usuarios
- Proporcionar un entorno de seguridad al paciente y acompañante

## Derechos y deberes de los usuarios

### Derechos

- A las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que puedan ser discriminados por ninguna causa. Este derecho incluirá el progresivo ofrecimiento de habitación individual en los centros hospitalarios de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- A la información sobre los servicios sanitarios a que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en cualquier institución sanitaria de Extremadura.
- A que quede constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso. Al finalizar la estancia en una institución hospitalaria, el paciente, familiar o allegado recibirá su informe de alta.

- A disponer, en todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociosanitarios, de una carta de derechos y deberes por la que ha de regirse su relación con los mismos.
- A la utilización de los procedimientos de reclamación y sugerencias, así como a recibir respuestas por escrito, siempre de acuerdo con los plazos que reglamentariamente se establezcan.

### **Deberes**

- Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población, así como las específicamente determinadas por los servicios sanitarios.
- Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias y sociosanitarias.
- Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y sociosanitario a los usuarios y personal que preste sus servicios en los mismos.

Pueden consultar el documento de derechos y deberes al completo en el siguiente enlace:

[Documentos - Derechos y deberes de los ciudadanos respecto al Sistema Sanitario en Extremadura](#)

## **Normas de Ingreso**

Si tiene programado un ingreso en los hospitales del Área de Salud, deberá dirigirse al

Servicio de Admisión, lugar en el que se formalizará su ingreso y donde se le asignará una cama en la Unidad indicada por el médico.

Para ello necesitará el DNI y la tarjeta individual sanitaria. Asimismo, deberá traer todos los informes médicos que tenga en su poder sobre su estado de salud anterior y también todos los medicamentos que esté tomando.

- **Hospital San Pedro de Alcántara**  
Ronda San Francisco, s/n - 10005 - Cáceres - Tfno.: 927 25 62 00
- **Hospital Universitario de Cáceres**  
Avda de la Universidad, 75 – 10004 - Cáceres - Tfno.: 927 25 62 00

#### Otros tipos de ingresos:

1. En caso de pertenecer a algún país miembro de la **Comunidad Económica Europea**, se le solicitará la siguiente documentación: Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), Certificado Provisional Sustitutorio de la (TSE), Formulario E-I06 o Formulario E-I12.
2. De pertenecer a algún **país con los que España tenga suscrito Convenio Bilateral de Asistencia Sanitaria** (Andorra, Brasil, Chile, Ecuador, Marruecos, Panamá, Paragua y Perú) se les solicitará el formulario o documento establecido en cada caso.
3. Ingreso por **accidente de tráfico**, deberá aportar los datos de su compañía de seguro, tanto en el primer ingreso como en los sucesivos, o en consultas relacionadas con este proceso.
4. Ingreso por **accidente laboral**, se aportará el parte de accidente que la empresa haya emitido o copia del parte de baja de la Mutua de accidente de Trabajo.
5. Ingreso por **cualquier otro accidente** (deportivo, caza, escolar, etc.), deberá facilitar, fotocopia de la póliza del seguro correspondiente.
6. Si su asistencia se produce con cargo a una **Mutua o Entidad Aseguradora**, se debe aportar documento de conformidad de la misma.

7. Si se produjera de forma **urgente** en ese momento usted no necesita ningún documento, aunque le serán solicitados con posterioridad.
8. Los documentos detallados anteriormente, se deberán aportar en un plazo máximo de 10 días, ya que el Hospital dispone reglamentariamente el cobro de aquellas asistencias que no estén debidamente documentadas por considerar que las mismas son de ámbito privado.

## Estancia en la Unidad de Hospitalización

### ACOGIDA

Una vez se encuentre en la planta, estará al cuidado del personal médico y de enfermería, cuyas indicaciones deberá seguir.

Le indicamos una serie de normas y recomendaciones a seguir durante el ingreso:

### Actividad diaria del hospital

Los cuidados que reciba en el Hospital estarán relacionados con su proceso. Existe un horario de actividad asistencial (aseo del paciente, visita médica, curas, realización de pruebas diagnósticas) en cada Unidad, durante el cual los acompañantes pueden ser requeridos para salir de la habitación.

Procure hablar con un tono de voz adecuado. Debe utilizar el timbre siempre que necesite contactar con el personal de enfermería.

### Atención Médica

El personal médico le visitará diariamente. Pregunte todo lo que desee saber sobre su enfermedad. La información le será facilitada a usted y a sus familiares directos (o persona que usted designe). Solicite en la Unidad el horario y lugar de la información médica.

### **Cuidados de Enfermería**

Durante su estancia estará atendido por un equipo de enfermería al que podrá dirigirse siempre que lo precise. En el momento del ingreso, se le realizará una valoración inicial exhaustiva y se comenzará con el Plan de Cuidados de Enfermería (instrumento para documentar la situación del paciente, los resultados que se esperan, las estrategias, indicaciones, intervenciones y la evaluación de todo el proceso).

En todas las unidades hay una supervisora responsable de coordinar los cuidados que usted reciba. La supervisora es la profesional a la que debe dirigirse para para cualquier demanda, sugerencia o petición que desee realizar.

### **Identificación del personal del Hospital**

Es obligatorio que todo el personal vaya debidamente identificado (nombre y categoría profesional).

### **Consentimiento informado**

Es necesario su consentimiento por escrito previo a la realización de intervenciones quirúrgicas, así como para cualquier exploración que comporte un riesgo para su salud. El personal médico o de enfermería responsable de la técnica le explicará los riesgos y beneficios esperados. Esta explicación está recogida en un documento llamado consentimiento informado que usted, o su representante legal, deberá firmar para que dicha intervención o exploración pueda efectuarse.

### **Objetos de valor**

Le aconsejamos no traer objetos de valor, el hospital no puede responsabilizarse de ellos. Si no ha podido evitarlo, entréguelos a su acompañante o comuníquelo al personal de la Unidad, que avisará al personal de Seguridad para su custodia.

### **Traslado entre distintas unidades**

Para garantizar la atención sanitaria que usted necesite a lo largo de su proceso, podrá ser trasladado de cama, unidad o incluso de centro hospitalario, teniendo en cuenta que las especialidades se encuentran repartidas entre los distintos Centros que conforman el Complejo Hospitalario.

### **Justificantes de empresa**

Puede solicitarlos en la secretaría de su planta de hospitalización o en los despachos del personal administrativo de cada uno de los hospitales.

### **Confidencialidad**

Toda la información relativa a su proceso se recopila en su Historia Clínica. El hospital es responsable de su custodia y le asegura la confidencialidad de la información recogida, poniéndola a su disposición. La ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal., establece normas y disposiciones con el fin de garantizar la seguridad en lo concerniente a la privacidad de las personas y a la confidencialidad de la información.

En caso de precisar copia de los informes clínicos, la solicitud deberá hacerla usted mismo o persona autorizada por usted al Servicio de Admisión y Documentación Clínica.

## **NORMAS**

## Visitas

El horario de visitas es de 16.00 a 20.00 horas de lunes a domingo. Existen unidades especiales que tienen un horario específico, será debidamente informado en el momento del ingreso.

Dentro del horario establecido puede recibir las visitas de amigos y familiares, aunque no deben permanecer más de dos personas a la vez en la habitación con usted. Recuerde que el reposo es una parte primordial del tratamiento del paciente, colabore y no produzca ruidos innecesarios, hable en tono bajo. En caso de habitación compartida, deben respetar el descanso y necesidades del otro paciente.

Los pasillos de la Unidad deben mantenerse despejados.

No está permitida la entrada para visitas a niños menores de 12 años, salvo autorización expresa de la Dirección.

Existe un control de acceso a la entrada del Hospital verificando que toda visita accede con su pase correspondiente.

**Las visitas se pueden suspender si Salud Pública así lo aconseja en función de la situación epidemiológica.**

## Alimentación

La dieta que se le suministra es la adecuada a su estado de salud. Para un mejor control dietético solo deberá consumir lo prescrito por el personal médico. Los acompañantes no deben proporcionarle alimentos ni bebidas, ya que puede tener graves consecuencias en la evolución de su enfermedad.

Si tiene algún problema relacionado con la dieta, comuníquelo al personal de enfermería, que intentará complacerle en la medida de lo posible. Es muy importante que comunique cualquier intolerancia o alergia alimentaria que presente.

## Medicación



Durante su ingreso no debe tomar ninguna medicación que no le sea suministrada por el personal de enfermería.

Debe indicar todos los medicamentos que toma habitual o esporádicamente en su domicilio y entregarlos al personal de Enfermería si los ha traído. La enfermera revisará la medicación domiciliaria y la prescrita por el personal médico para compatibilizar sus tratamientos. Es muy importante que comunique posibles alergias medicamentosas.

### Higiene y limpieza

Las normas de higiene personal son necesarias para la salud y de obligado cumplimiento. Durante su estancia se le proporcionará diariamente pijama o camisón, bata, toallas y una esponja jabonosa para su uso personal. Al ingreso deberá traer los artículos de aseo necesarios (cepillo y pasta de dientes, peine, crema hidratante) para su bienestar personal y zapatillas.

En su habitación dispone de una taquilla donde depositar sus objetos personales y contribuir con ello al mantenimiento de una habitación ordenada.

Por las mañanas se procederá a la limpieza y aseo de su habitación.

**El baño de la habitación es de uso exclusivo del paciente.** Los familiares deben usar los aseos públicos.

### Teléfonos y televisión

La habitación dispone de televisión de uso gratuito. Respete siempre las necesidades de descanso de otros pacientes, mantenga el volumen del televisor a un nivel que no moleste.

Recuerde que se encuentra en un hospital y que el teléfono móvil puede interferir en el correcto funcionamiento de algunos equipos médicos, por lo que es aconsejable que lo apague cuando entre en el hospital. Consulte con el personal de la Unidad si puede utilizarlo en la habitación y siga sus instrucciones.

## Tabaco

La legislación prohíbe fumar en los hospitales y sus alrededores.

Recuerde que el tabaco es perjudicial para la salud de todos, especialmente para las personas que tienen alguna enfermedad y están en un hospital. Por favor, **absténgase de fumar**.

## Otros Servicios

### Puntos de Información



Ubicados en el Vestíbulo Principal en ambos hospitales.

- Hospital San Pedro de Alcántara  
Teléfonos: 927 621 378
- Hospital Universitario de Cáceres  
Teléfonos: 927 256 200

### Servicio de Atención al Usuario



Está formado por un equipo multidisciplinar de profesionales que prestan atención directa al usuario (pacientes y sus familias), ofrece orientación e información sobre la organización de nuestro sistema sanitario y recursos asistenciales del mismo dentro y fuera del área de salud, tramita y gestiona las reclamaciones y sugerencias de los usuarios, que estudia y analiza dando traslado de sus conclusiones y propuestas de mejoras, así mismo, desarrolla otras actividades que puedan contribuir a ayudar y mejorar la estancia en el ámbito hospitalario.

En ambos hospitales se ubica en la planta semisótano, junto con el Servicio de Trabajo Social Hospitalario, al lado del Servicio de Admisión.

## Trabajo Social Hospitalario



La Unidad de Trabajo Social Hospitalario es un servicio especializado que atiende a la población adscrita al Complejo Hospitalario, que presente riesgo de problemática social o problemática social instaurada, y que tiene en común "la enfermedad y las consecuencias que se derivan de la misma", ya sean de atención personal, emocional, de relación con el entorno u otras.

El eje de la atención será el paciente y su familia, y se realizará mediante la intervención individualizada y el apoyo a la familia.

En ambos hospitales se ubica en la planta semisótano, junto con el Servicio de Atención al Usuario, al lado del Servicio de Admisión.

## Biblioteca para pacientes



Está ubicada en el semisótano del Hospital San Pedro de Alcántara muy cerca de la actual entrada principal. El horario de atención al público es:

- Mañanas: 8'30 h a 14'30 h
- Tardes: lunes a jueves: 16'30 h a 19'30 h

(verano y vacaciones abierta sólo las mañanas)

La Biblioteca para pacientes cuenta con una sala de lectura y dos ordenadores con conexión a Internet. Dispone de un fondo de aproximadamente 4000 libros de novela, poesía, teatro, ciencia, literatura infantil, literatura extremeña, etc., a disposición de los pacientes ingresados y de sus familias.

La Biblioteca dispone de catálogos de libros y buzones para la devolución junto a los controles de enfermería de las plantas.

Los libros podrán solicitarlos directamente en la biblioteca o a través del personal de enfermería de las plantas. En todas las plantas y en unidades de hospitalización especiales disponemos de revistas donadas por la Biblioteca Pública del Estado de Cáceres.

## **Ciberaula**



Situada en la planta quinta, junto a la Unidad de Hospitalización de Pediatría.

Horario: de 9,30 a 13,00 h.

## **Voluntariado**

En el hospital trabajan distintas asociaciones y organizaciones no gubernamentales que ejercen su labor acompañando, orientado y ofreciendo distintos servicios (atención psicológica, trabajo social) a pacientes y acompañantes.

Las principales asociaciones son:

- AOEX (Asociación Oncológica de Extremadura)
- AECC (Asociación Española Contra el Cáncer)
- ALCER (Federación Nacional de Asociaciones para la Lucha Contra las Enfermedades del Riñón)

## **Servicio religioso/oratorio**



La capilla se ubica, en el Hospital San Pedro de Alcántara, en la primera planta (zona oeste); en el Hospital Universitario se ubica en la planta baja. El horario de los servicios religiosos se puede consultar en carteles ubicados en las unidades de hospitalización.

Si profesa culto católico y desea ser atendido, puede solicitarlo a través del Personal de Enfermería, para otros cultos, debe dirigirse al Servicio de Atención al Usuario.

## Actividades Lúdicas

Actividades realizadas para ocupar el tiempo de ocio de los pacientes durante su estancia hospitalaria. Organizadas por el Servicio de Atención al Usuario y otros profesionales del SES, llevadas a cabo de forma coordinada con el personal del Voluntariado que ejerce su labor psicosocial en nuestros Centros (Cáritas, AECC, etc...) y otros colaboradores (asociaciones, equipos deportivos, particulares, etc...)

- Celebraciones especiales (Navidad, Primavera, Carnaval, etc.)
- Actuaciones (coros infantiles, magos, payasos, etc.)
- Visitas (asociaciones y personajes relevantes: deportistas, etc.)
- Exposiciones, concursos
- Entrega de regalos en días especiales: Navidad, Reyes Magos, etc.

## Cafeterías



- Hospital San Pedro de Alcántara: ubicada en el vestíbulo principal, planta semisótano. Horario continuo: 08:00h a 22:00h
- Hospital Universitario de Cáceres: ubicada en la planta baja, al lado de la entrada de los usuarios, se accede desde la calle. Horario: 08:00h a 22:00h.

