

# ACOGIDA PACIENTES Y FAMILIARES

## Hospital de Urduliz - Alfredo Espinosa



PERTSONA  
HELBURU

EUSKO JAURLARITZA

OSASUN SAILA



COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS

GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE SALUD

# PRESENTACIÓN

Le damos la *Bienvenida* y le deseamos que su estancia en el hospital sea satisfactoria.

El Hospital Urduliz- Alfredo Espinosa es una organización sanitaria de Osakidetza, perteneciente a la OSI Uribe.

Trabajamos para mejorar la salud de la ciudadanía, apoyándonos en valores como la profesionalidad, la innovación, el trabajo en equipo y el compromiso con nuestra sociedad. Nuestro objetivo es que usted reciba los mejores tratamientos y cuidados.

Esta guía contiene información que esperamos sea de utilidad para usted y sus familiares durante sus estancia en el hospital.

Su médico referente a lo largo de su estancia será el siguiente:

Número Habitación: .....

Médico: .....

# HOSPITALIZACIÓN

**A SU LLEGADA** a la planta de hospitalización el equipo de enfermería será el encargado de recibirle, realizará una primera valoración de su situación y le informará del funcionamiento, horarios, normas ...

Por motivos de seguridad se le colocará una pulsera identificativa con sus datos personales que deberá llevar durante toda su estancia.

Su colaboración es imprescindible para nosotros. Notifique si tiene alergias a alimentos, materiales o medicamentos así como el tratamiento que recibe en su domicilio.

Traiga consigo los útiles de aseo personal básicos así como su ropa de dormir y zapatillas.

Evite tener en la habitación objetos de valor. El hospital no se responsabiliza de la pérdida de los mismos.

**Durante sus estancia debe permanecer en la planta y no debe abandonarla sin autorización.**



# HOSPITALIZACIÓN

## LA INFORMACIÓN MÉDICA

El equipo médico responsable le informará regularmente de su evolución. No dude en preguntarle todo lo que desee saber.

**El horario de visita médica al paciente tendrá lugar a diario de Lunes a Viernes de 10:15 a 11:15. Es conveniente que los familiares no permanezcan en la habitación durante la visita.**

Si se desea, **se informará a los familiares directos o a la persona que usted designe a diario de Lunes a Viernes de 11:30 a 12:00** en el despacho habilitado para ello situado al final del ala de la planta. No se dará información telefónicamente.

## CUIDADOS DE ENFERMERÍA

El personal de enfermería le atenderá durante las 24h del día. Un enfermera/o es responsable de sus cuidados en cada turno de trabajo. Si necesita algo, le recomendamos que pulse el timbre situado en la cabecera de su cama. Por favor no lo utilice innecesariamente puede interferir en los cuidados de otros pacientes.

# HOSPITALIZACIÓN

## VISITAS

Se autoriza la entrada y permanencia de una persona acompañando al paciente las 24 horas del día. Además, se autoriza la entrada de otro acompañante en horario de visita, Solo se permite la presencia de dos visitas por paciente en cada habitación por respeto a los mismos.

Horario de visitas – A diario de 12:00-20:00

El hospital permanecerá cerrado entre las 23:00 y las 07:00. Durante ese periodo el acceso y salida se realizará por Urgencias.

## ALIMENTACIÓN

La dieta forma parte de su tratamiento y el personal medico le asignará la más adecuada.

| Horario de comidas |             |
|--------------------|-------------|
| Desayuno           | 08:30-09:30 |
| Comida             | 13:00-14:00 |
| Merienda           | 16:00-17:00 |
| Cena               | 19:45-20:45 |

# HOSPITALIZACIÓN

## ALTA HOSPITALARIA

**Su equipo médico decidirá el momento del alta hospitalaria.** Se procurará que dicha alta sea comunicada con el tiempo suficiente para realizar los preparativos necesarios.

**Las altas tendrán lugar a partir de las 12:00, una vez realizado el pase de visita médica.**

En dicho momento se entregará un informe de alta médico y de continuidad de cuidados de enfermería con las indicaciones a seguir en los próximos días así como futuras citas y pruebas pendientes si las hubiese.

Se recomienda que un acompañante esté presente en el momento en el que se abandone el hospital para recoger sus objetos personales y recibir las recomendaciones pertinentes.

En beneficio de otros pacientes se le recomienda abandonen la habitación lo antes posible una vez recibida el alta.

En caso de decidir abandonar el hospital en contra del criterio médico deberá firmar un documento de “alta voluntaria”.

## SECRETARÍA

En la planta hay un **servicio de secretaría**, a la que puede solicitar documentos administrativos o certificados, como el justificante de empresa en el horario **de 9:00-15:00**.

# Información de interés

**Euskera:** A través de este logo usted podrá identificar el personal del Hospital que le puede atender en Euskera.



## **Servicio de Admisión:**

**Hall principal.** Horario de 08:00 a 22:00 de Lunes a Domingo.

**Teléfono de contacto:** 946134800.

A partir de las 22:00h le atenderá el servicio de Urgencias.

## **Servicio de Atención al Paciente y**

**Usuario (SAPU):** Solicitar información en el servicio de admisión.

## **Servicio de Teléfono y televisión:**

Desde la habitación se puede llamar con la tarjeta de la TV. Además se podrá llamar a la habitación directamente desde el exterior.

## **Derechos y obligaciones de los/as pacientes y usuarios/as:**

Existe una carta de derechos y obligaciones para los/as pacientes y usuarios/as de Osakidetza. Dicha carta se encuentra a su disposición en el servicio de admisión y en la web [www.osakidetza.euskadi.eus](http://www.osakidetza.euskadi.eus)

## **Por favor, ayúdenos a mantener el confort y la tranquilidad de los pacientes:**

- Recuerde que, según la normativa legal vigente, está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario, incluidas todas las zonas al aire libre.
- Hable en voz baja, mantenga la puerta de la habitación cerrada y deje libres los pasillos. Existe una sala de espera para familiares y pacientes, utilícela.
- Sea respetuoso con el uso del teléfono móvil.
- El Hospital apuesta por la responsabilidad social y busca lograr disminuir al máximo el impacto generado en el medio ambiente por nuestra actividad. Debido a ello, le recomendamos que haga un uso responsable de los recursos que se ponen a su alcance como son la luz y el agua, y que utilice los puntos de reciclaje habilitados.



**CUIDAMOS TU  
SEGURIDAD,  
ÉCHANOS  
UNA MANO.**

Tú **también** eres importante  
para tu **seguridad:**



#### **IDENTIFÍCATE**

En cualquier contacto que tengas con Osakidetza muestra siempre un documento identificativo (DNI o Pasaporte) y tu Tarjeta de Identificación Sanitaria (TIS).



#### **CONOCE tu tratamiento**

Debes saber qué medicamentos estás tomando y cómo, cuándo y para qué debes tomarlos. Solicita una lista con todos los medicamentos que tomas en la que aparezcan el nombre, la dosis, cuándo y cómo tienes que tomarlos y durante cuánto tiempo. Ten a mano esa lista en las visitas que hagas a tu centro de salud u hospital. Incluye en ella los medicamentos sin receta, vitaminas, plantas medicinales, etc... que tomas habitualmente.



#### **VERIFICA la documentación que se te entrega**

Cuando te entreguen informes, recetas, volantes o cualquier otro tipo de documentación comprueba que están correctamente identificados con tu nombre y dos apellidos.



#### **Si eres alérgico, HAZLO SABER siempre:**

Recuerda siempre a las personas que te atienden los productos o medicamentos a los que eres alérgico.



#### **No te quedes con DUDAS**

Conoce bien tus problemas de salud y el plan de tratamiento que necesitas. Consulta tus dudas para que puedas cuidarte adecuadamente.