

Guía de acogida a pacientes hospitalizados





Osakidetza

BARRUALDE-GALDAKAOKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
BARRUALDE-GALDAKAO



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

Galdakao, 2023

Hospital Universitario de Galdakao-Usansolo
OSI Barrualde-Galdakao



Los contenidos de este documento "Guía de acogida a pacientes hospitalizados" están sujetos a una licencia Creative Commons **Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)**.

Los usuarios pueden copiar, distribuir, mostrar y reproducir solo copias directas del trabajo con fines no comerciales y dentro de los límites que se especifican en la licencia.

ⓘ **Reconocimiento:** Debe reconocer adecuadamente la autoría, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de una manera que sugiera que tiene el apoyo del licenciador o lo recibe por el uso que hace.

ⓘ **No comercial:** No puede utilizar el material para una finalidad comercial.

ⓘ **Compartir igual:** Si remezcla, transforma o crea a partir del material, deberá difundir sus contribuciones bajo la misma licencia que el original.

Puede consultar la licencia completa y obtener instrucciones más detalladas aquí:

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es_ES

Ilustración: adaptado de imagen de Storyset en Freepik.com

Queremos darle la bienvenida al Hospital Universitario de Galdakao-Usansolo, un hospital de agudos perteneciente a la Red de Osakidetza, que presta atención a su población de referencia.

Trabajamos para proporcionar una atención de calidad con calidez, segura y personalizada.

La persona y sus necesidades, tanto físicas como emocionales, la información y el empoderamiento (de pacientes y sus familiares en los cuidados) se convierten en nuestro eje de acción integral.

Le daremos un trato profesional, humano y respetuoso. Además, nos interesa conocer su opinión y/o sugerencias con el fin de mejorar la atención prestada, aumentar su seguridad, confianza y satisfacción.

Esperamos que esta Guía le resulte de utilidad. Encontrará información general para facilitar su estancia y la de sus acompañantes durante su estancia. Si desea encontrar más información, recomendaciones o servicios de la red de Osakidetza, puede acceder a través de este QR.



Uso el euskera

Si eres euskaldun realiza el primer saludo en euskera. Muchos de nuestros y nuestras profesionales pueden atenderte en el idioma oficial de tu elección.



Más información

A través de este logo usted podrá identificar al personal con el que se podrá comunicar en euskera.

Transporte

Transporte público

Bizkaibus (Autobus)	<ul style="list-style-type: none">A3911: Bilbao - Hospital - Lemoa - Durango - ElorrioA3523: Bilbao - Hospital - Gernika Lumo - Aulesti - LekeitioA3917: Bilbao - Hospital - Lemoa - ZeanuriA3915: Bilbao - Hospital - Durango- Ondarroa (Autopista)A3912: Bilbao - Hospital - Lemoa - Durango - Ermua - EibarA3925: Bilbao - Hospital - Lemoa - Otxandio - Ubide <p>Más información en www.bizkaia.eus/es/web/bizkaibus</p>
Euskotren (Tren)	<ul style="list-style-type: none">E1: Bilbao-Donostia (Estación Usansolo)E4: Bilbao-Bermeo (Estación Usansolo) <p>Más información en www.euskotren.eus</p>
Euskotren (Autobus)	<ul style="list-style-type: none">Transbordo: Estación Usansolo - Hospital
Metro Bilbao	<ul style="list-style-type: none">A3932: lanzadera autobus: Metro Bolueta - Labeaga (Hospital)
Taxi	<ul style="list-style-type: none">Parada de taxis en el hospital.

Aparcamiento

Es recomendable utilizar el transporte público. En caso de optar por el transporte particular, existe en el recinto hospitalario: un parking cubierto y otro exterior, y también hay un parking en las inmediaciones, situado en el pueblo de Usánsolo.



Nuestras/os profesionales

Este es un hospital universitario y, como tal, está destinado a la asistencia, a la docencia y a la investigación médica. Por lo tanto, usted podrá ser atendido por personal en formación tanto pregrado como postgrado. Siempre contando con el apoyo y asesoramiento necesario.



Área de admisión

- El personal del Servicio de Admisión es el responsable de gestionar los ingresos hospitalarios y la asignación de camas, así como de emitir justificantes de asistencia. Fuera del horario de atención de este servicio (de lunes a viernes de 8:00 a 18:00), los justificantes se extienden en Admisión de Urgencias.
- En el momento del ingreso, se le solicitarán los documentos acreditativos: el DNI/pasaporte/ carnet de conducir y la TIS para realizar su identificación inequívoca y se emitirá la pulsera identificativa, que ha de llevar colocada durante todo el ingreso hospitalario. Es importante comprobar que los datos que constan en la pulsera son correctos, ya que son los que le identificarán durante toda su estancia y, en caso de pérdida o deterioro, solicitar una nueva. Podrá retirársela tras el alta médica, una vez abandone las instalaciones.
- La información que nos facilite será tratada de forma confidencial. Sólo accederá a la misma el personal que esté relacionado con su proceso, que deberá cumplir con el deber de confidencialidad.
- En el caso de solicitar la ubicación de una persona a la que va a visitar, el personal de nuestra Organización no está autorizado a facilitar esta información, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Seguridad de pacientes

- Durante el ingreso no debe tomar ningún medicamento ni complemento alimenticio sin conocimiento del personal sanitario que le atiende.
- Si sigue algún tratamiento médico habitual, comuníquelo a enfermería en el momento de ingreso.
- Informe al equipo asistencial sobre cualquier alergia o problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc.).
- Ante un traslado para una prueba o tratamiento, solicite la comprobación de sus datos acreditativos a través de la pulsera o verificación oral.



Más información
sobre seguridad de
pacientes

Consentimiento informado

- Toda actuación en el ámbito de la salud requiere, con carácter general, su consentimiento previo.
- Como regla general, la información y el consentimiento serán verbales. En caso de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores, y/o aplicación de procedimientos que suponen riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre su salud, la ley recoge que el consentimiento se manifieste por escrito.
- El consentimiento debe ser otorgado por usted, como paciente. No obstante, en los casos en que su estado físico o psíquico lo impida, esté incapacitado/a legalmente o sea menor de 16 años y no esté emancipada/o, el consentimiento lo podrá prestar su representante legal o, si carece de éste, las personas con las que tenga un vínculo familiar o, de hecho.
- Para ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud, el personal sanitario le facilitará, de forma comprensible y adecuada a sus necesidades, la información disponible sobre su patología, tratamiento y cuidados.
- En cualquier momento, usted puede anular por escrito el consentimiento prestado anteriormente.

- La ley también contempla que usted pueda renunciar al derecho de recibir información. Se respetará su voluntad de no ser informado/a, si bien se solicitará su consentimiento para las intervenciones o procedimientos sanitarios que lo requieran. Dicha renuncia debe constar por escrito.
- En caso de riesgo inmediato y grave para su integridad física o psíquica o para la salud pública, y no sea posible conseguir su consentimiento, de manera extraordinaria, se podrán llevar a cabo las actuaciones clínicas indispensables.

Política de Tabaco



El Hospital Universitario Galdakao-Usansolo es un espacio libre de humo, por lo que está terminantemente prohibido fumar dentro y fuera del hospital.



Más información
sobre prevención del
tabaquismo

Estancia en la unidad de hospitalización

- El equipo de profesionales que le va a atender le comunicará verbalmente su nombre y categoría profesional. Toda la plantilla lleva una tarjeta identificativa en la que figura el nombre y categoría profesional.
- Por su seguridad, el personal de enfermería de la unidad verificará que sus datos personales son coincidentes con los datos contenidos en la pulsera identificativa y comprobará el buen estado de la misma. Después, le explicará los detalles de su estancia..
- Siempre que precise comunicarse con el personal de enfermería llame al timbre. Por favor, no lo utilice sin motivo ya que puede interferir en los cuidados de otras personas.
- Evite acudir al control de la unidad y abordar a la enfermería en el pasillo, sobre todo si están administrando medicación a pacientes, les puede generar distracciones en un momento en que, por su seguridad, la concentración es importante.

- Respete la intimidad del resto de pacientes.
- Se recomienda traer pijama, bata, zapatillas (preferentemente cerradas para prevenir las caídas), cepillo de dientes y otros artículos de uso personal.
- En su habitación dispone de un armario y de una mesita auxiliar donde podrá guardar sus efectos personales.
- Si tiene algún tipo de prótesis (dentadura, audífono, lentes etc. entre otros), procure mantenerlas en un lugar seguro y controlado para evitar su deterioro o extravío, el hospital no se hará responsable.
- Si trae otros objetos de valor (dinero, joyas, móvil, ordenador, tablet, etc.) entrégueselos a sus acompañantes, el hospital no se hará responsable en caso de sustracción, pérdida o deterioro.
- El centro dispone de un procedimiento para la custodia de objetos de valor.
- Durante su estancia debe permanecer en la unidad en la que se encuentra ingresado/a y nunca debe abandonarla sin la autorización del personal responsable.
- Si tiene acompañante durante la noche, a las 7:30h de la mañana deberá recoger el sillón, si lo ha utilizado.

Cuidados de enfermería

- **Aseo:** durante su estancia se le proporcionarán en el turno de mañana los enseres necesarios para su aseo (toalla, esponjas y un camisón en el caso de no disponer del suyo propio).
- **Ayuda:** si requiere ayuda y/o suplencia para la higiene personal, las/los profesionales de la unidad realizarán esta labor, teniendo siempre en cuenta favorecer al máximo su autonomía, así como la implicación de la persona cuidadora en sus cuidados.
- **Higiene de manos:** por su seguridad, usted y sus acompañantes, recuerden lavarse las manos frecuentemente. Siempre antes y después de cada comida, después de utilizar el inodoro y tras realizar las labores de higiene. Asimismo, cuenta con un dispensador de solución hidroalcohólica en su habitación para realizar la higiene de manos.

- Es recomendable que su acompañante participe en sus cuidados durante el ingreso para adquirir habilidades, reducir el estrés a consecuencia del desconocimiento y facilitar sus cuidados domiciliarios después del alta hospitalaria.

Información clínica

- El equipo asistencial de la unidad de hospitalización le mantendrá **informado sobre su proceso**.
- La **información clínica** relativa a su proceso le será facilitada a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo a la normativa vigente en materia de información y documentación clínica. En el caso de que la persona paciente sea **menor de edad o no disponga de la capacidad de decidir**, la información clínica será facilitada al padre, a la madre o tutores legales.
- Si tiene **dudas** sobre la información recibida solicite cuantas aclaraciones estime oportunas.
- Le recordamos que si solicita **información telefónicamente** solo se le facilitará en el caso en que el personal facultativo/a se pongan en contacto con usted.
- La **visita médica** se realiza diariamente **de lunes a sábado** y el personal facultativo responsable de su asistencia le informará regularmente sobre la evolución de la enfermedad. No dude en preguntar todo lo que desee saber.
- Si va a ser **intervenida/o quirúrgicamente** su acompañante puede permanecer en la sala de espera de quirófano ubicada en la 2^a planta, y el servicio le informará una vez concluida la intervención.

Alta hospitalaria

- En el Hospital Universitario Galdakao-Usansolo el **alta hospitalaria**, como norma general, se da antes de las 12:00 del mediodía. Por lo que le rogamos que, una vez disponga de la documentación que detallamos a continuación, abandone la habitación para que pueda ser utilizada por otra persona.

- Le recordamos que, salvo que existan razones estrictamente médicas, no se prescribirá **transporte en ambulancia** para el alta a domicilio.
- Asimismo, el personal facultativo le entregará un **informe de alta** en el que se detalla la información fundamental de su proceso, el tratamiento farmacológico actualizado y recomendaciones de tratamiento que debe seguir. Confirme siempre antes de salir del hospital que el informe le corresponde, que constan sus datos en todas sus hojas, que la información es correcta y que ha entendido su contenido.
- Por su parte, enfermería le entregará el **informe de alta de enfermería**, el cual recoge la información de los cuidados recibidos durante el ingreso, así como aquellos que deben tener seguimiento en su domicilio, en su Centro de Salud o en otro centro hospitalario.
- **Consejo sanitario:** El Consejo Sanitario de Osakidetza es un servicio de atención no presencial prestado por profesionales de enfermería las 24h del día los 365 días del año. Podrá usted llamar (900 20 30 50) y consultar cualquier duda que le surja tras el alta y pueden ofrecerle pautas de actuación.

Alta voluntaria

- Es la voluntad de abandonar el hospital en contra del criterio médico.
- En el caso de que se niegue a seguir el tratamiento indicado y siempre que no exista otro tratamiento alternativo al propuesto, el ordenamiento jurídico dispone que usted deberá firmar el documento de alta voluntaria y abandonar este hospital. El hospital no se responsabilizará de las posibles consecuencias que se deriven de su decisión, teniendo derecho a un informe donde conste la asistencia sanitaria prestada hasta el día en que solicite el alta voluntaria.
- En el caso de que se trate de un menor de edad o incapacitado legalmente, si el profesional facultativo considerase que la decisión de los tutores legales puede poner en peligro la vida de la persona paciente, se dará traslado al Juez para su conocimiento y resolución.

Convivencia y confort

Acompañamiento

Siempre que no exista contraindicación por parte de los profesionales sanitarios, podrá contar con la compañía de **la persona que usted designe**.

Como norma general, usted y sus acompañantes deberán estar en la habitación o zonas habilitadas para el descanso, evitando permanecer en los pasillos.

Recuerde a sus acompañantes **hablar en voz baja**.

Si usted tiene imposibilidad o dificultades para la comunicación, su acompañante deberá notificar la necesidad de estar presente cuando se realice la visita médica.

Sarbide

Existe un sistema de **avisos para acompañantes** a través de código de barras, denominado Sarbide. Este código de barras se solicita al ingreso en el área de Celadores o Admisión y está asociado a la persona paciente, indicando en todo momento la habitación en la que se encuentra. Es necesario que cada acompañante chequee el código de barras a la entrada y salida de la habitación.

Habitación

El hospital le facilitará la ropa de cama necesaria durante su estancia.

La limpieza de la habitación se realiza diariamente. Mantenga la habitación limpia y ordenada.

Los aseos de las habitaciones, son únicamente para las y los pacientes. En las salas de espera y zona de ascensores hay aseos para las personas acompañantes.

Cómo llamar a la habitación

El número de teléfono para contactar con las habitaciones es: **94 457 12 80**

Siga las instrucciones de la operadora automática, ella le indicará que cuando marcar el número de la habitación.

Descanso

Evite ruidos excesivos, hable en voz baja.

Comidas

- **Desayuno:** 9:00 - 10:00
- **Comida:** 13:00 - 14:00
- **Merienda:** 16:00 - 17:00
- **Cena:** 20:00 - 21:00

Durante su estancia, deberá seguir la dieta que le proporcione el personal sanitario.

Televisión

Existen máquinas expendedoras para comprar tarjetas para la TV en el hall del hospital.

Utilizar preferentemente con auriculares. Evite utilizar la televisión a partir de las 23:00.

Teléfono móvil

Mantenga, dentro de lo posible, su teléfono en modo vibración.

Emergencias

En caso de emergencia, mantenga la calma y siga las instrucciones del personal.

Trabajo social

El área de trabajo social atiende a la población asignada al Hospital Universitario Galdakao-Usansolo, con el objetivo de realizar una coordinación sociosanitaria efectiva y eficaz, garantizando la continuidad asistencial.

Es importante que las personas que necesiten este servicio, ya sea desde el momento del ingreso, o cuando surjan circunstancias que motiven la necesidad de intervención, lo comuniquen cuanto antes al equipo asistencial.

Ubicación del Servicio: hall principal

Comité de ética

El Comité de Ética Asistencial

Es un **órgano consultivo y de deliberación**, creado para analizar y asesorar ante posibles conflictos éticos que pudieran surgir durante la práctica asistencial. Se trata de un **grupo multidisciplinar**, al servicio, tanto de pacientes y familias, como de profesionales de la sanidad y equipos directivos. Entre sus funciones se encuentra:

- **Fomentar el respeto a la dignidad de las personas** que intervienen en la relación asistencial y la protección de sus derechos.
- **Analizar y asesorar el proceso de la toma de decisión clínica en las situaciones que planteen conflictos** entre el personal sanitario, paciente, usuario, familia e institución.

- Ubicación del Servicio: 10^a Planta
- Email: CEA.BARRUALDEGALDAKAO@osakidetza.eus
- Teléfono: 663 16 46 20



Servicio de Atención a Pacientes y Usuarios/as

Si desea trasladarnos cualquier cuestión sobre su estancia, ponemos a su disposición el Servicio de Atención a Pacientes y Usuarios/as del hospital. Para tramitar una reclamación, deberá aportar una fotocopia del DNI/ pasaporte, no así para presentar sugerencias o agradecimientos.

- Ubicación del Servicio: hall principal
- Horario: 8:00 a 17:00, de lunes a viernes.
- Email: sapu.hospitalgaldakao-usansolo@osakidetza.eus
- Teléfono: 94 400 71 04 - 944 00 72 35.

Fuera de este horario, podrá depositar su sugerencia en cualquiera de los buzones de las Unidades de Hospitalización o en el buzón que existe a la entrada de dicho servicio.

SARE (Servicio de Atención Religioso y Espiritual)

La presencia de SARE en este hospital tiene como objetivo ACOMPAÑAR de un modo integral, las distintas dimensiones de la persona: situaciones vitales, espiritualidad y dimensión sacramental, para pacientes y familiares.

- Ubicación del despacho del Servicio y la Capilla: Planta cero
- Forma de contacto:
 - Llamando a CENTRALITA (las 24 horas del día)
 - Teléfono. 688 80 92 97 (De lunes a viernes durante el día)

Derechos y deberes de pacientes



Existe una carta de derechos y obligaciones para pacientes y usuarios/as de Osakidetza. Puede consultarla en la página web a través del QR.

Más información sobre derechos y deberes de pacientes

Otras informaciones de interés

El hospital dispone de:

- Cafetería
- Librería y tienda de regalos
- Cajero automático
- Wifi de cortesía
- Cargadores de móviles en el hall principal y urgencias;
- Máquinas expendedoras de comida y bebida
- Teléfonos públicos

Información sobre la salud

Voluntades Anticipadas

<https://www.euskadi.eus/informacion/registro-vasco-de-voluntades-anticipadas/web01-a2inform/es/>

Osasun Eskola

<https://www.osakidetza.euskadi.eus/osasun-eskola>

Osarean

<https://www.osakidetza.euskadi.eus/servicios-on-line/-/consejo-sanitario/>

Asociaciones vinculadas a la salud

<https://www.osakidetza.euskadi.eus/osasun-eskola-asociaciones/-/clasificacion-asociaciones/>

Puede seguirnos en redes sociales



@OSIBarrualdeGaldakaoESI



@OSIBGaldakaoESI



@OSIBarrualdeGaldakaoESI



barrualde-galdakaoko-esia-916528267