

Ospitaleratutako pazienteen harrera-gida



Osakidetza

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



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN SAIA
DEPARTAMENTO DE SALUD



Osakidetza

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



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

Galdakao, 2023

Galdakao-Usansoloko Unibertsitate Ospitalea
Barrualde-Galdakaoko ESla

Sistemas de
gestión ambiental



Lan hau Creative Commons lizentzia bati lotuta daude. **Aitortu-EzKomertziala-PartekatuBerdin 4.0 Nazioartekoa (CC BY-NC-SA 4.0).**

Erabiltzaileek lanaren kopia zuzenak bakarrik kopiatu, banatu, erakutsi eta erreproduzitu ditzakete helburu ez komertzialekin eta lizentzian zehazten diren mugen barruan.

© **Aitortu:** Aitortza egokia egin behar duzu, lizentziaren esteka eman behar duzu eta aldaketak egin diren adierazi behar duzu. Zentzuzko edozein modutan egin dezakezu hori, baina ez duzu aditzera eman behar lizentzia-emaileak zu edo zure erabileraren onesten duenik.

© **Ez-komertziala:** Materiala ezin duzu erabili merkataritza-xedeetarako.

© **Partekatu berdina:** Materiala nahastean, eraldatzen eta horretan oinarrituz sortzen baduzu, jatorrizkoaren lizentzia berarekin banatu beharko dituzu zure ekarpenak.

Informazio gehiago lortzeko eta lizentzia osoa ikusteko:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.eu>

Ongietorria eman nahi dizugu Galdakao-Usansoloko Unibertsitate Ospitalera; Osakidetzaren Sareko akutuentzako ospitalea, erreferentziako bere biztanleei arreta ematen diena.

Zertarako dihardugu lanean? Kalitatezko arreta, gertukoa, segurua eta pertsonalizatua emateko.

Gure jarduera integralaren ardatz dira: pertsonak eta euren behar-rak -fisikoak zein emozionalak-; informazioa, eta pazienteak eta senideak ahalduentzea zainketa-tan.



Tratu profesionala, gizatiarra eta errespetuzkoa emango dizugu. Gainera, zure iritzia eta/edo iradokizunak ezagutu nahi ditugu, emandako arreta hobetzeko eta zure segurtasuna, konfiantza eta gogobetetzea areagotzeko.

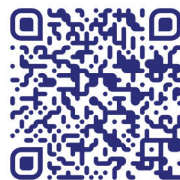
Gida hau baliagarria izatea espero dugu. Informazio orokorra aurkituko duzu, ospitalean zauden bitartean zure egonaldia eta zure laguntzaileena errazteko. Informazio, gomendio eta Osakidetzaren Sareko zerbitzu gehiago aurkitu nahi izanez gero, QR honen bidez atzi dezakezu



Euskararen erabilera

Euskalduna bazara egin ezazu lehenengo hitza beti euskaraz, gurean, euskaraz arta zaitzaketen profesional ugari dagoelako.

Profesional euskaldunak identifikatzeko ikurra darabilgu, horrela, euskaraz norekin egin dezakezun jakingo duzu.



Informazio zabalagoa

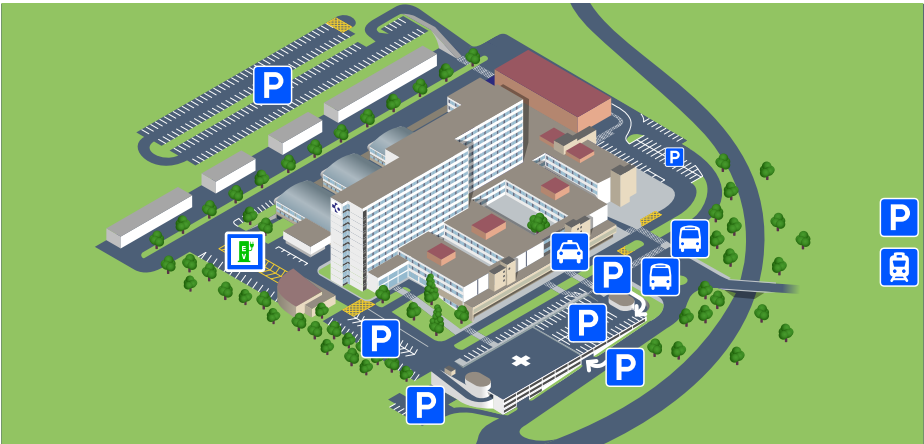
Garraioa

Garraio publikoa

Bizkaibus	• A3911: Bilbo - Ospitalea - Lemoa - Durango - Elorrio • A3523: Bilbo - Ospitalea - Gernika Lumo - Aulesti - Lekeitio • A3917: Bilbo - Ospitalea - Lemoa - Zeanuri • A3915: Bilbo - Ospitalea - Durango - Ondarroa (Autobidea) • A3912: Bilbo - Ospitalea - Lemoa - Durango - Ermua - Eibar • A3925: Bilbo - Ospitalea - Lemoa - Otxandio - Ubide Informazio zabalagoa: www.bizkaia.eus/es/web/bizkaibus
Euskotren (trena)	• E1: Bilbo-Donostia (Usansolo geltokia) • E4: Bilbo-Bermeo (Usansolo geltokia) Informazio zabalagoa: www.euskotren.eus
Euskotren (autobusa)	• Garraio-aldaketa: Usansoloko geltokia - Ospitalea
Metro Bilbao	• A3932: Autobus lantzadera: Metroak duen Boluetako geltokitik Ospitalera (Labeaga)
Taxia	• Taxien galekua ospitalean

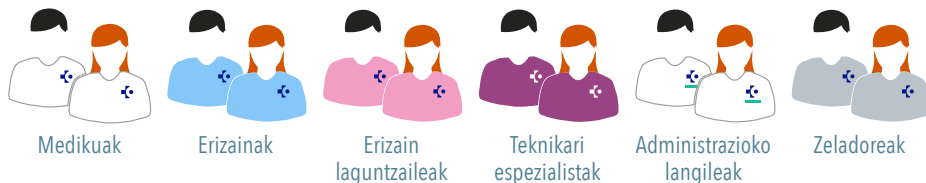
Aparkalekua

Gomendagarria da garraio publikoa erabiltzea. Garraio partikularra aukeratzekotan, ospitale-esparruan aparkaleku estali bat eta kanpoko beste bat daude. Inguruetan ere bada beste aparkaleku bat, Usansolon zehazki.



Gure profesionalak

Gurea Unibertsitate ospitalea da, eta hala delako pazienteen asistentzia ez eze, irakaskuntza eta ikerkuntza medikoa ere gure jardunaren parte dira. Hori dela-eta, graduareko nahiz graduondoko prestakuntza jasotzen ari diren profesionalek artatu zaitzakete. Halakoetan, behar beste laguntza eta aholkularitza izango dute.



Pazienteen Harrera/ Onarpen-eremua

- Pazienteen Harrera/ Onarpeneko langileak arduratzen dira ospitaleratzeak kudeatzeaz eta oheak esleitzeaz, bai eta asistentzia-egiaztagiriak emateaz ere. Zerbitzu horren ordutegitik kanpo (astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 18:00etara), egiaztagiriak Larrialdietako Onarpenean emango dira.
- Ospitaleratzean, identifikaziorako agiriak eskatuko zaizkizu -NANA/ pasaportea/gidabaimena eta OTIa- identifikazioan akatsik ez egoteko, eta identifikazio-eskumuturrekoa emango zaizu. Ospitalizazio aldi osoan zehar aldean eduki beharko duzu. Garrantzitsua da eskumuturrekoan dauden datuak zuzenak direla egiaztatzea; izan ere, horiek identifikatuko zaituzte egonaldi osoan, eta, galdu edo hondatuz gero, beste bat eskatu beharko duzu. Medikuek alta ematen dizunean kendu ahal izango duzu; ospitaletik ateratzen zarenean.
- Ematen diguzun informazioa isilpean gordeko da. Prozesuarekin zerikusia daukaten langileek bakarrik izango dute sarbidea informazio horretara, eta konfidentzialtasun-betebeharra bete beharko dute.
- Bisitatu nahi duzun pertsona non dagoen galdetzen baduzu, langileek ez daukate baimenik informazio hori emateko, bete egin behar dutelako 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.

Pazienteen segurtasuna

- Ospitaleratuta zauden bitartean, ez duzu medikamenturik edo elikadura-osagarririk hartuko, artatzen zaituzten osasun-langileek horren jakitun izan eta eurak baimendu gabe.
- Ohiko tratamendu medikoa badaukazu, erizaintzako langileei jakinarazi ospitaleratze-unean.
- Talde asistentzialari jakinarazi alergia-rik edo arazorik izan baduzu medikamentuekin, elikagaiekin edo bestelako produktuekin (latexa, kontrasteak, eta abar).
- Proba edo tratamendu baterako lekualdatuz gero, eskatu eskumuturreko datuak egiazta ditzatela.



Pazienteen
segurtasunari buruzko
informazio gehiago.

Baimen informatua

- Osasunaren arloko jarduera orok aldeaz pazientearen aurretiazko baimena behar du oro har.
- Oro har, informazioa eta baimena ahoz emango dira. Legeak jasotzen du baimena idatziz eman behar dela honako kasu hauetan: ebakuntza kirurgikoak, prozedura diagnostiko eta terapeutiko inbaditzaileak; eta/edo honelako arriskuak edo eragozpenak dakartzaten prozedurak aplikatzean: pazientearen osasunari, modu nabarmenean eta aurreikusteko eran, negatiboki eragin diezaioketenak.
- Baimena zeuk eman behar duzu, pazientearen zaren aldetik. Hala ere, egoera fisikoak edo psikikoak eragozten duen kasuetan: legeaz ezgaituta egotea, edo 16 urtetik beherakoa izatea eta emantzipatuta ez egotea, legezko ordezkariak eman ahal izango du baimena, edo, legezko ordezkariarik ez edukitzeakotan, familia-lotura edo izatezkoa daukan senideak.
- Osasunari buruzko erabakiak hartzen laguntzeko, profesional sanitarioek zure patologiarik, tratamenduari eta zainketei buruzko informazioa emango dizute, modu ulergarrian eta zure beharretara egokituta.
- Edozein unetan ezeztatu dezakezu, idatziz, aurretik eman duzun baimena.

- Legeak ezartzen du, halaber, informazioa jasotzeko eskubideari uko egin diezaiokezula, eta idatziz jaso beharko da uko egin izana. Informazioa ez jasotzeko borondatea errespetatuko da, baina baimena eskatuko da hala eskatzen duten esku-hartze edo prozedura sanitarioetarako.
- Osotasun fisiko edo psikikorako edo osasun publikorako arrisku larria eta berehalakoa izatekotan, eta zure baimena lortzea ezinezkoa bada, salbuespenezko eran, ezinbesteko jarduketa klinikoak egin ahal izango dira.

Tabakoaren politika



Galdakao-Usansoloko Unibertsitate Ospitalea kerik gabeko gunea da; hortaz, debekatuta dago erabat erretzea, ospitale barruan zein kanpoan.



Tabakismoaren
prebentzioari buruzko
informazio gehiago.

Ospitalizazioko Unitateko egonaldia

- Arreta emango dizun profesional-taldeak hitzez jakinaraziko dizkizu beren izenak eta lanbide-kategoria. Profesional guztiek daramate identifikazio-txartea, izena eta lanbide-kategoria jasotzen dituen.
- Segurtasunagatik, unitateko erizainek egiaztatu egingo dute identifikazio-eskumuturrekoa jarrita daukazula eta egoera onean dagoela, eta egonaldiaren xehetasunak azalduko dizkizute.
- Erizaintzako profesionalekin komunikatu behar duzun guztietan, jo txirrina. Mesedez, ez erabili beharrizanik gabe, beste paziente batzuen zainketan eragin baitezake.
- Ez joan unitatearen kontrolera, eta ez hitz egin erizainei korridorean, batez ere pazienteei medikazioa ematen ari zaienean arreta galtzea eragin diezaieke, beren segurtasunerako arreta handia behar dutenean.
- Errespetatu gainerako pazienteen intimitatea.

- Zera ekartzea gomendatzen da: pijama, txabusina, zapatilak (ahal dela itxiak, erorikoak ekiditeko), hortzetako eskuila eta norberaren erabilera-rako beste gauza batzuk.
- Logelan armairu bat eta mahaitxo bat dauzkazu, eta bertan gorde ahal izango dituzu gauza pertsonalak.
- Protesiren bat badaukazu (hortzordeak, audifonoak, betaurrekoak, eta abar), saiatu kontrolatuta edukiko duzun leku seguruan izaten, hondatu edo galdu ez daitezen, izan ere, ospitalea ez da horren erantzule egingo.
- Balio handia duten objektuak ekartzen badituzu (dirua, bitxiak, mugikorra, ordenagailua, tableta, eta abar), eman zure laguntzaileei; ostu, galdu edo hondatuz gero, ez da ospitalearen ardurapekoa izango.
- Osasun-zentroak balio handia duten objektuak zaintzeko prozedura bat dauka.
- Ospitaleko egonaldiak dirauen bitartean, ospitaleratuta zauden unitatean egon beharko duzu, eta ez duzu bertatik irten behar arduradunaren baimenik ez bada.
- Gauean laguntzailearen bat geratuz gero, goizeko 07:30ean besaulkia jaso beharko du, erabiliz gero.

Erizaintza-zainketak

- **Norberaren garbitasuna:** ospitaleko egonaldian, goizeko txandan emango dizkizute zeure burua garbitzeko behar dituzun gaiak (eskuoihala, belakiak eta kamisoiak, baldin eta zeurea ez badaukazu).
- **Laguntza:** higiene pertsonalerako laguntza behar baduzu edota beste norbaitek egitea, unitateko profesionalak egingo dute zeregin hori, betiere zeure autonomia ahalik eta gehien bultzatuz eta zeure zaintzailea zainketan inplikatur.
- **Eskuen higieena:** zeure segurtasunagatik, zuk zeuk eta zeure laguntzaileek gogoan izan behar duzue eskuak sarritan garbitu behar direla. Beti otordu bakoitzaren aurretik eta ondoren, komuna erabili ondoren eta higiene zereginak egin ondoren. Era berean, disoluzio hidroalkoholikoko banagailu bat daukazu logelan, eskuen higienarako.

- Gomendagarria da laguntzaileak zeure zainketetan parte hartzea ospitaleratuta zauden bitartean, horretan trebatzeko, ezjakintasunaren aurrean sor daitekeen estresa murrizteko eta, ospitaleko alta jaso ondoren, etxean egin beharreko zainketak mesedetzeko.

Informazio klinikoa

- Ospitalizazio Unitateko laguntza-taldeak **zure prozesuari buruzko informazioa** emango dizu.
- Zure prozesuari buruzko **informazio klinikoa** zeuri eta esaten diguzun pertsoneri emango dizuegu, informazio eta dokumentazio klinikoaren arloan indarrean dagoen araudiaren arabera. Pazientea **adingabea bada edo erabakitzeko gaitasunik ez badauka**, informazio klinikoa aitari, amari edo legezko tutoreei emango zaie.
- Jasotako informazioari buruzko **zalantzarik** badaukazu, eskatu egoki deritzozun argibide guztiak.
- Gogorazten dizugu **informazioa telefonoz** eskatzen baduzu, emango zaizula soilik medikua zurekin harremanetan jartzen bada.
- **Bisita medikoa** egunero egiten da **astelehenetik larunbatera**, eta zu artatzeaz arduratzen diren medikuek gaixotasunaren bilakaerari buruzko informazioa emango dizute. Ez izan zalantzarik jakin nahi duzun guztia galdetzeko.
- **Ebakuntza kirurgikoa** egin behar badizute, laguntzailea 2. solairuko ebakuntza-gelako itxarongelan gera daiteke, eta ebakuntza amaitzean zerbitzuak berak emango dizu horren berri.

Ospitaleko alta

- Galdakao-Usansoloko Unibertsitate Ospitalean, oro har, eguerdiko 12:00ak baino lehenago ematen da **ospitaleko alta**. Horregatik, ondoren zehazten diren agiriak daukazunean, gela libre uzteko eskatzen dizugu, beste paziente batek erabili ahal izateko.

- Gogorarazten dizugu, arrazoi medikoak salbu, alta ematean ez dela **anbulantzia** aginduko etxera **lekualdatzeko**.
- Era berean, medikuak **alta-txostena** emango dizu. Bertan, zure prozesuaren funtsezko informazioa, tratamendu farmakologiko eguneratua eta jarraitu beharreko tratamendu-gomendioak zehaztuko dira. Egiaztatu beti ospitaletik irten aurretik txostena zeurea dela, zure datuak orri guztietan daudela, informazioa zuzena dela, eta bertan adierazten dena ulertu duzula.
- Erizaintzako profesionalak, berriz, **erizaintzako alta-txostena** emango dizu. Bertan, ospitaleratuta egon zaren bitartean jasotako zainketei buruzko informazioa jasoko da, bai eta etxean, osasun-zentroan edo beste ospitale batean jarraipena izan behar duten zainketei buruzkoa ere.
- **Osasun Aholkua:** Osakidetzako Osasun Aholkua erizaintzako profesionallek urteko 365 egunetan 24 orduz ematen duten arreta ez-presentzialeko zerbitzua da. Deitu 900 20 30 50 telefono-zenbakira eta altaren ondoren sor dakizukeen edozein zalantzari buruzko kontsulta egin ahal izango duzu.

Borondatezko alta

- Ospitalea uzteko borondatea da, medikuaren irizpidearen aurka.
- Adierazitako tratamenduari uko egiten badiozu eta proposatutako tratamenduaz bestelako tratamendurik ez badago, ordenamendu juridikoak xedatzen du borondatezko altaren agiria sinatu eta ospitale hau utzi egin beharko duzula. Ospitaleak ez du bere gain hartuko zure erabakitik erator daitezkeen ondorioen erantzukizunik. Eskubidea izango duzu borondatezko alta eskatzen duzun egunera arte jasotako asistentzia sanitarioa zein izan den adierazten duen txostena jasotzeko.
- Adingabekoen edo lege ezgaitutakoen kasuan, eta profesional fakultati-boak uste badu legeko tutoreen erabakiak arriskuan jar dezakeela pazientearen bizia, epaileari jakinaraziko zaio, jakinaren gainean egon dadin eta ebazpena eman dezan.

Bizikidetza eta erosotasuna

Laguntzea

Profesional sanitarioek kontrako agindurik eman ezean, **zeuk izendatutako pertsonak** lagundu ahal izango zaitu.

Arau orokor gisa, zeuk eta laguntzaileak gelan edo atsedenerako egokitutako guneetan egon beharko duzue; ez gelditu korridorean.

Gogorarazi laguntzaileei **ahopean hitz egin** behar dutela.

Komunikatzeko ezintasuna edo zailtasunak badituzu, laguntzaileak jakinarazi beharko digu bisita medikoaren orduan bera bertan egotea beharrezkoa dela.

Sarbide

Laguntzaileentzako barra-kode bidezko **abisu-sistema** bat dago, Sarbide izenekoa. Barra-kode hori Zeladoreen mahaigainean edo Onarpen eremuan eskatuko da ospitaleratzerakoan, eta pazienteari lotuta egongo da; berorren bidez, zein gelatan dagoen jakingo dugu, une oro. Laguntzaile bakoitzak barra-kodea irakurgailutik pasatu behar du sartu eta irten orduan.

Gela

Ospitaleak behar duzun oheko arropa emango dizu ospitaleratuta zauden bitartean.

Gela egunero garbituko da. Gela garbi eta ordenatuta eduki.

Geletako komunak pazienteentzako dira. Laguntzaileentzako komunak itxarongeletan eta igogailuen eremuan daude.

Nola deitu gelara

Gelekin harremanetan jartzeko telefono-zenbakia **94 457 12 80** da.

Operadore automatikoaren jarraibideak bete; hark adieraziko dizu gelaren zenbakia noiz markatu behar den.

Atsedena

Saiatu zarata handirik ez egiten; hitz egin ahopean.

Otorduak

- **Gosaria:** 9:00 - 10:00
- **Bazkaria:** 13:00 - 14:00
- **Merienda:** 16:00 - 17:00
- **Afaria:** 20:00 - 21:00

Ospitaleko egonaldian, profesional sanitarioek agindutako dieta izango duzu.

Telebista

Ospitaleko hallean telebistarako txartelak erosteko makinak daude.

Ahal dela entzungailuak erabili telebista ikusterakoan. Ez ikusi telebista 23:00etatik aurrera.

Telefono mugikorra

Ahal den neurrian, mantendu zure telefonoa dardara moduan.

Larrialdiak

Larrialdi-kasuetan saiatu lasai egoten eta bete langileen jarraibideak.

Gizarte-lana

Gizarte-lanaren arloak Galdakao-Usansoloko Unibertsitate Ospitaleari atxikitako biztanleak artatzen ditu, koordinazio soziosanitario eraginkorra eta efektiboa gauzatzeko helburuarekin, asistentziaren jarraitutasuna bermatuz.

Garrantzitsua da zerbitzu hori behar dutenek lehenbailehen jakinaraztea talde asistentzialari, dela ospitaleratzeko diren unean, dela esku hartzeko beharra eragiten duten egoerak sortzen direnean.

Zerbitzua Hall nagusian dago.

Etika Asistentzialeko Batzordea

Kontsultarako eta erabakiak hartzeko organoa da, praktika asistentzialean sor daitezkeen gatazka etikoak aztertzeko eta horiei buruzko aholkuak emateko sortua. **Diziplina anitzeko taldea** da, lan egiten duena pazienteen eta senideen zein osasun-arloko profesionalen eta zuzendaritza-taldeen esanetara. Hauexek dira bere zereginak:

- Asistentzia-harremanetan esku hartzen dutenen duintasunarekiko errespetua eta **haien eskubideen babesa sustatzea**.
- Profesional sanitarioaren, pazientearen, erabiltzailearen, senideen eta erakundearen artean gatazkak planteatzen diren egoeretan **erabaki klinikoa hartzeko prozesua aztertzea eta aholku ematea**.
- Zerbitzuaren kokapena: 10. solairua
- Emaila: CEA.BARRUALDEGALDAKAO@osakidetza.eus
- Telefono-zenbakia: 663 16 46 20



Pazientearen eta Erabiltzailearen Arreta Zerbitzua

Ospitaleko zure egonaldiari buruzko edozein gairen berri emateko jo ezazu ospitaleko Pazientearen eta Erabiltzailearen Arreta Zerbitzura. Erreklamazio bat izapidetzeko, NAN/pasaportearen kopia aurkeztu beharko duzu, ez, ordez, iradokizunak edo eskerrak emateko.

- Zerbitzuaren kokapena: Ospitaleko hall nagusia
- Orduategia: 8:00etatik 17:00etara, astelehenetik ostiralera.
- Emaila: sapu.hospitalgaldakao-usansolo@osakidetza.eus
- Telefono-zenbakia: 94 400 71 04 – 944 00 72 35.

Orduategi horretatik kanpo, zure iradokizuna Ospitalizazio Unitateetako edozein postontzitan sartu ahal izango duzu edo zerbitzu horren sarreran dagoen postontzian.

SARE (Arreta Erlijioso eta Espiritualeko Zerbitzua)

SAREk ospitale honetan daukan presentziaren helburua da pertsonari modu integralean LAGUNTZEA, alderdi hauei lotuta: bizi-egoerak, espiritualtasuna eta sakramentu-dimentsioa, pazienteentzat eta senideentzat.

- Zerbitzuaren bulegoaren kokapena eta kapera: Zero solairua
- Harremanetan jartzeko:
 - TELEFONOGUNERA deitu (eguneko 24 orduetan)
 - Telefono-zenbakia: 688 80 92 97 (astelehenetik ostiralera egunez)

Pazienteen eskubideak eta betebeharrak



Pazienteen eskubide eta betebeharrei buruzko informazio gehiago.

Osakidetzako pazienteentzako eta erabiltzaileentzako eskubide eta betebeharren gutuna dago. Webgunean kontsultatu dezakezu QR kodearen bidez.

Intereseko bestelako informazioa

Ospitalean honakoak ere badauzkagu:

- Liburu- eta opari-denda
- Kutxazain automatikoa
- Kortesiazo wifia
- Mugikorrak kargatzeko makina Hall nagusian eta Larrialdietan
- Janaria eta edaria banatzen dituzten makinak
- Telefono publikoak

Osasunari buruzko informazioa

Aurretiazko borondateak

https://www.euskadi.eus/web01-a2inform/eu/contenidos/informacion/dac_registro_voluntades/eu_def/index.shtml

Osasun Eskola

<https://www.osakidetza.euskadi.eus/osasun-eskola-ataria/-/osasuna-eta-bizitza-osasuntsuaren-zure-ataria/>

Osarean

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

Osasunari lotutako elkarteak

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

Sare sozialetan jarrai gaitzakezu



@OSIBarrualdeGaldakaoESI



@OSIBGaldakaoESI



@OSIBarrualdeGaldakaoESI



barrualde-galdakaoko-esia-916528267