

Hospital de Urduliz-Alfredo Espinosa

Guía de acogida a personas hospitalizadas y acompañantes



 **Osakidetza**

URIBEKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
URIBE



Kerik gabeko erakunde sanitarioen Euskal Sarea

Red Vasca de organizaciones sanitarias libres de humo



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA

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 su estancia en el hospital.



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...

Estamos aquí para ayudarle, si tiene dudas pregunte al personal.

Algunos consejos útiles:

- Traiga sus útiles de aseo personal básicos, así como su ropa de dormir y zapatillas.
- En caso de portar alguna prótesis (dentadura, audífonos...) utilice los contenedores específicos para guardarlos. De no disponer de ellos, solicítelos al personal. Además, recomendamos no depositarlos sobre la mesilla o sobre la ropa de cama para evitar su pérdida o rotura por caída accidental. El hospital NO se hace responsable de su pérdida o deterioro.
- Guarde todas sus pertenencias en el armario y manténgalo cerrado.
- Se recomienda **no tener en la habitación objetos de valor**. En caso contrario, manténgalos guardados. El hospital NO se responsabiliza en caso de pérdida.

IMPORTANTE:

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

Norma general: no se podrá salir de la unidad en la que está ingresada/o; sí podrá pasear por el pasillo y por la zona común de la propia unidad.

Situaciones excepcionales: únicamente podrá salir de la unidad, previa valoración del personal de enfermería y con permiso del médico o la médica responsable. Siempre deberá salir en compañía.



Seguridad de Pacientes

Nuestro compromiso es hacer todo lo posible para brindarle los mejores cuidados, velando en todo momento por su seguridad. Por todo ello:



Pulsera de identificación: Al ingresar en el Hospital le colocarán una pulsera de identificación con sus datos personales. 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: Comunique al personal sanitario de la unidad cualquier tipo de alergia, intolerancia o efecto secundario conocido.



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 debe hacer cualquier profesional que le atiende, asegúrese de que usted y sus acompañantes se lavan las manos o utilizan la solución alcohólica antes y después de los cuidados. Está disponible en todas las habitaciones.



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. Si es posible, traiga su hoja de tratamiento activo.



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 sin ayuda o supervisión si se siente débil o con mareo.
- Utilice zapatillas cerradas con suela antideslizante.
- Mantenga la habitación ordenada y libre de objetos.
- Si se ausenta de la Unidad avise al personal de la unidad, ya que puede recibir aviso para realizarse algún tratamiento o prueba.

Información Médica

El equipo médico responsable le informará regularmente de su evolución; pregunte todo lo que desee saber.

El equipo médico le visitará diariamente **de lunes a viernes, entre las 09:30 y las 13:00.**

Si usted lo desea, **se informará a sus familiares directos y/o a la persona que usted designe a diario, de lunes a viernes** en la misma unidad donde se le atiende.

Cuidados de Enfermería

El personal de enfermería le atenderá durante las 24 horas del día.

Una enfermera o enfermero y un o una TCAE (Técnico/a en Cuidados Auxiliar de Enfermería) serán responsables 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, ya que puede interferir en los cuidados del resto de pacientes.

Alimentación

INGESTAS	HORARIO APROXIMADO
DESAYUNO	9:00
COMIDA	13:00
MERIENDA	16:45
CENA	20:00

La dieta forma parte de su tratamiento y la médica o médico le asignará la más adecuada.

Consulte con el personal sanitario en caso de querer consumir alimentos o bebidas fuera de la dieta indicada.

Visitas

Se autoriza la entrada y permanencia de **1 persona** acompañando a cada paciente las 24 horas del día.

Durante las visitas, se permite la presencia de **2 personas** por paciente, (por respeto al reposo y descanso del resto de pacientes).

El horario de visitas es de **16:00 a 20:00**.

El hospital permanecerá cerrado entre las **23:00 y las 07:00**.

Desde las 23:00 y las 07:00 el acceso y salida del hospital se realizará por el **Servicio de Urgencias**.

Creemos conveniente hacer una diferenciación entre "acompañante" y "visitante" para clarificar las diferentes actuaciones:

- **ACOMPAÑANTE:** Familiar, persona cuidadora o allegada que realiza algunas o todas de las siguientes acciones: acompaña, da soporte emocional, ayuda en sus cuidados, participa con la persona ingresada (o sustituye por representación) en la planificación de cuidados y en la toma de decisiones médicas.
- **VISITANTE:** Quien acude a visitar a una persona hospitalizada y no realiza las actividades de acompañante.



Alta Hospitalaria

Su equipo médico decidirá el momento del alta hospitalaria.

Se procurará que dicha alta sea comunicada con el tiempo suficiente para que pueda realizar los preparativos necesarios.

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

En el momento del alta se le entregará un **informe de alta médica 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 **una persona 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 del resto de pacientes, 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 secretaria, a la que puede solicitar documentos administrativos o certificados, como el justificante de empresa, en el horario de **09:00 - 15:00 horas**.

Euskera

La OSI Uribe da atención sanitaria a una población la cual más del 40% es euskaldun.

Muchos y muchas de las profesionales del hospital son euskaldunes. Le animamos a iniciar la conversación en su idioma de preferencia. A través de este símbolo usted podrá identificar el personal del Hospital que le puede atender en euskera.

Por otro lado, en caso de querer recibir las comunicaciones de Osakidetza en euskera (cartas, mensajes...) le invitamos a que registre su lengua de preferencia en Admisión.



Información de Interés

Servicio de Admisión: En la entrada principal. Horario de Lunes a viernes 07:30h a 20:30h. Sábados, domingos y festivos de 09h a 13:30h y de 16:00h a 18.00h

Teléfono de contacto: 946134800.

Servicio de Atención a Pacientes y personas Usuarias (SAPU): Horario de 08:45h a 14:30h , de lunes a viernes.

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.

WIFI Osakidetza: Puede acceder a la red BISITARI y registrarse, introduciendo su número de móvil y DNI.

Derechos y obligaciones de pacientes y personas usuarias: Existe una carta de derechos y obligaciones para pacientes y personas usuarias de Osakidetza. Dicha carta se encuentra a su disposición en el servicio de Admisión y en la web www.osakidetza.euskadi.es

Por favor, ayúdenos a mantener el confort y la tranquilidad de las personas ingresadas:



- La OSI Uribe pertenece a la **“Red vasca de Organizaciones sin humo”**. Esto refuerza nuestro compromiso en la lucha con la prevención y cesación del consumo de tabaco. Recuerde además que, según la normativa legal vigente, **está prohibido fumar** y/o utilizar DSLN (dispositivos susceptibles de liberación de nicotina) y /o derivados **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.



- Muestre respeto al usar el 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. Le recomendamos haga un uso responsable de los recursos.