

Guía de acogida a pacientes en hospitalización





Osakidetza

**BILBO-BASURTUKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA**
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
BILBAO-BASURTO



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD



Escanea este código para ver
la guía de acogida en tu móvil



Bilbao, 2026

Hospital Universitario Basurto
OSI Bilbao-Basurto



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 y las usuarias 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 o de la licenciataria 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 darte la bienvenida al Hospital Universitario Basurto, un hospital de agudos perteneciente a la OSI Bilbao-Basurto, organización de Osakidetza, que presta atención a la población de Bilbao y Alonsotegi y a otras áreas de salud en determinados procedimientos asistenciales.

Trabajamos para proporcionar una atención de calidad, segura e integrada. En este camino debemos destacar la importancia del trato, basado en la humanización y el respeto mutuo, y la profesionalidad de las personas que componen esta organización.

Esperamos que esta guía te resulte útil y que su información facilite tu estancia y la de quienes te acompañen.

Avenida Monteviedo, 18
48013 Bilbao

Teléfono: 94 400 60 00

Entradas y accesos principales

- **Entrada principal (barreras- pabellón Gobierno),** avenida Monteviedo.
Abierta permanentemente.
- **Entrada por pabellón Arrupe,** avenida Monteviedo.
Horario de acceso: 07:00- 20:45
- **Entrada desde Hacienda,** calle Capuchinos.
Horario de acceso: 05:30-22:30
Acceso no habilitado para personas de movilidad reducida.

Información general

Identificación de las y los profesionales

Este es un hospital universitario y, como tal, está destinado a la asistencia, a la docencia y a la investigación. Por lo tanto, podrás ser atendida/o por personal en formación.



Personal médico



Personal de
enfermería



Personal técnico
en cuidados
auxiliares de
enfermería



Personal celador



Personal
mantenimiento



Personal
administrativo



Personal técnico
especialista
sanitario



Personal de
limpieza



Fisioterapeutas
Logopedas
Terapeutas
ocupacionales

Uso del euskera

Si eres euskaldun, realiza el primer saludo en euskera para que nuestros y nuestras profesionales puedan atenderte en este idioma.

A través de esta marca podrás identificar al personal que habla euskera.



¿Quieres registrar tu idioma de preferencia en Osakidetza?

Puedes hacerlo por cualquiera de estas dos vías:

- En el área administrativa de tu centro de salud
- Por medio de la Carpeta de Salud (QR)





Admisión

En función del horario y de tus necesidades deberás acudir a uno de los dos puntos de Admisión existentes:

Pabellón Arrupe (Consultas externas)

- Ubicación: hall principal
- Horario: 08:00 - 20:45. De lunes a viernes, excepto festivos
- Teléfono: 94 400 60 54

Pabellón Areilza

- Ubicación: entrada del pabellón
- Horario: 07:00 - 20:45. De lunes a viernes, excepto festivos
09:00 - 13:00 y 16:00 - 19:00. Sábados, domingos y festivos
- Teléfono: 94 400 64 35

Identificación obligatoria

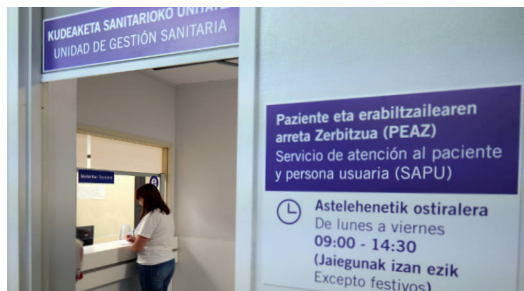
En el momento del ingreso, deberás identificarte obligatoriamente, a través de alguno de estos documentos acreditativos en formato físico o digital:

- DNI o NIE
- Pasaporte
- Carnet de conducir

Servicio de Atención a Pacientes y Usuarios/as (SAPU)

Este servicio tramita solicitudes derivadas de la asistencia sanitaria, así como quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos que desees realizar.

- Ubicación: pabellón Arrupe (Consultas externas), hall principal
- Horario: 9:00 - 14:30. De lunes a viernes, excepto festivos
- Teléfono: 94 400 60 99
- Correo electrónico: sapu.bilbobasurtu@osakidetza.eus



Certificados y justificantes

Si tú o alguna persona de tu familia necesitáis algún documento o certificado debéis solicitarlo:

De lunes a viernes:

- Ubicación: en las secretarías de las unidades donde estés ingresada/o
- Horario: 8:00 - 15:00
- Ubicación: en información de la planta 0, pabellón Arrupe
- Horario: 15:00 - 21:00

Sábados, domingos y festivos:

- Ubicación: en información de la planta 0, pabellón Areilza
- Horario: 9:00 - 13:00 y 16:00 - 19:00

Atención social

El área de trabajo social realiza 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 en la unidad de ingreso.

Hospitalización

Seguridad clínica

Pulsera identificativa: para garantizar tu seguridad te colocarán una pulsera con tus datos personales que deberás llevar durante toda la estancia. Comprueba que los datos sean correctos.

En caso de pérdida o deterioro, por favor, avisa al personal de la unidad/servicio.

Medicación:

- Si sigues algún tratamiento, comunícaselo al personal sanitario al ingreso.
- Durante tu estancia el equipo médico te prescribirá la medicación necesaria. No debes tomar ninguna otra medicación sin conocimiento previo del personal sanitario que te atiende.

Alergias: en caso de que tengas una alergia a alguna medicación o material (látex, plata, lana, jabones, etc.), comunícaselo al personal de la unidad/servicio.

Traslados: en caso de traslados para la realización de pruebas o administración de tratamiento, solicita que el personal verifique, a través de la pulsera u oralmente, tus datos acreditativos.



Consentimiento informado

- Toda actuación en el ámbito de la salud requiere, con carácter general, tu 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 podrían suponer un riesgo mayor, la ley recoge que el consentimiento se manifieste por escrito.
- Como paciente tú debes otorgar el consentimiento. No obstante, en los casos en que tu estado físico o psíquico lo impida, estés incapacitada/o legalmente o seas menor de 16 años y no estés emancipada/o, el consen-

timiento lo podrá prestar tu representante legal o, si careces de éste, las personas con las que tengas un vínculo familiar o de hecho.

- Para ayudarte en la toma de decisiones relativas a tu salud, el personal sanitario te facilitará, de forma comprensible y adecuada a tus necesidades, la información disponible sobre tu patología, tratamiento y cuidados.
- En cualquier momento, puedes anular por escrito el consentimiento prestado anteriormente.
- La ley también contempla que puedas renunciar al derecho de recibir información. Se respetará tu voluntad de no ser informada/o, si bien se solicitará tu consentimiento para las intervenciones o procedimientos sanitarios que lo requieran. Dicha renuncia debe constar por escrito.
- De manera extraordinaria, en caso de riesgo inmediato y grave para tu integridad física o psíquica o para la salud pública, y no sea posible conseguir tu consentimiento, de manera extraordinaria, se podrán llevar a cabo las actuaciones clínicas o procedimientos indispensables.

Información clínica

Visita médica: se realiza de lunes a viernes. El personal médico responsable de tu asistencia te informará sobre la evolución de tu enfermedad.

No dudes en preguntar todo lo que desees saber.

**Hoy más que nunca,
estamos a tu lado.**

Confidencialidad: para garantizar tu derecho a la confidencialidad, se informará únicamente a tus familiares más directos o a las personas que designes, en el horario y lugar habilitado.

No se facilitará información telefónica, salvo excepciones.



Eskutik: si vas a ser intervenida/o quirúrgicamente, la organización dispone de un sistema de información a familiares y acompañantes mediante SMS, denominado Eskutik, que les informa sobre tu ubicación en las diferentes etapas del proceso quirúrgico. Concretamente, se informará a la persona que se designe como contacto cuando ingreses.

Al concluir la intervención, tus familiares serán informados por el personal del equipo quirúrgico.



Normas generales y funcionamiento

Funcionamiento y horarios: el personal te informará del funcionamiento de la unidad/servicio y de sus horarios. Cuentas con personal de enfermería que te atenderá durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Objetos personales: se recomienda traer pijama, bata, zapatillas (preferiblemente cerradas para evitar caídas), cepillo de dientes y otros artículos de higiene personal.

Armario y mesilla: en tu habitación dispondrás de un armario y mesilla auxiliar para guardar tus objetos personales.

Objetos de valor: no traigas objetos de valor. Si los traes, entrégaselos a tu familia. El hospital no se responsabilizará en caso de sustracción, pérdida o deterioro.

Timbre: si necesitas ser atendida/o, pulsa el timbre situado en la cabecera de tu cama. Por favor, no lo uses sin motivo, una llamada innecesaria puede interferir en los cuidados del resto de pacientes.

Transporte sanitario: salvo que existan razones estrictamente médicas, no se prescribirá transporte en ambulancia para el alta al domicilio.

Alimentación: no está permitido consumir alimentos que no estén elaborados en el hospital. Las dietas existentes cubren las necesidades de los y las pacientes, según las indicaciones médicas.

Horarios:

- Desayuno 08:30
- Comida 13:00
- Merienda 16:00
- Cena 20:00

Alta

Alta hospitalaria: el personal médico que te atiende decidirá cuándo es el momento de darte el alta y te lo comunicará con tiempo suficiente para que puedas avisar a tus familiares y realizar los trámites oportunos.

Horario de salida: una vez que tengas el informe de alta, es necesario, para poder atender a otra/o paciente que precise asistencia sanitaria, que la cama quede libre antes de las 11:00 horas para facilitar la limpieza y preparación de la habitación.

Informe de alta médica: detalla la información fundamental de tu proceso, el tratamiento farmacológico actualizado (hoja de tratamiento activo) y las recomendaciones de tratamiento que debes seguir. Confirma siempre antes de salir del hospital que el informe te corresponde, que constan tus datos en todas sus hojas, que la información es correcta y que has entendido su contenido.

Informe de alta de enfermería: recoge la información de los cuidados recibidos durante el ingreso, así como aquellos que deben tener seguimiento en tu domicilio, en tu centro de salud o en otro centro hospitalario.

Alta voluntaria: si por algún motivo deseas abandonar el hospital en contra del criterio del personal médico, deberás firmar el documento de alta voluntaria.

El hospital no se responsabilizará de las posibles consecuencias que se deriven de tu decisión, teniendo derecho a un informe donde conste la asistencia sanitaria prestada hasta el día en que solicites el alta voluntaria.

El transporte en ambulancia, desde el hospital al domicilio, que está gestionado por Osakidetza, cubre la asistencia y traslado sanitario a pacientes con imposibilidad física o causas clínicas que les impidan usar medios de transporte convencionales.

Atención pediátrica

Aula escolar: para que los niños y niñas no pierdan el ritmo de sus estudios contamos con un "Aula escolar", de lunes a viernes, cuyas clases son impartidas por profesorado del Departamento de Educación.

Ciberaula: el hospital también dispone, durante el curso lectivo, de una Ciberaula que funciona de lunes a viernes, después del horario escolar y los fines de semana. En ella pueden jugar y aprender con ordenadores bajo la supervisión de personal no sanitario cualificado y sus familias.

Para asegurar el bienestar emocional y físico de los y las menores, el acompañamiento por sus padres y madres, tutores o personas designadas durante su hospitalización es un derecho fundamental reconocido legalmente.

Normas de convivencia unidades de hospitalización

Visitas y acompañamiento

Horarios de visita: 8:00 - 21:00

Acompañamiento: por tu propio bienestar y el del resto de pacientes con quienes compartes habitación, **no puede haber más de una visita por paciente al mismo tiempo.**

No obstante, puedes permanecer acompañada/o las 24 horas del día.

Menores: no se recomienda la visita de menores de 12 años debido a su propia vulnerabilidad y la de las/los pacientes ingresados/as.

Ascensores: utiliza únicamente los ascensores autorizados para visitas.

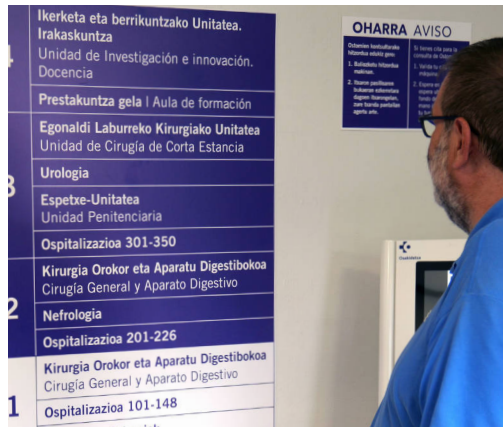
Información sobre ubicación de pacientes: debido a la Ley Orgánica 3/2018, del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, no se proporcionará información sobre la ubicación de ninguna persona ingresada en este centro hospitalario.

Descanso

Respeta el descanso de tus compañeros/as de habitación.

Habla en voz baja, mantén las puertas de la habitación cerradas, deja libres los pasillos y recoge la butaca de descanso antes de las 08:00.

¡Ayúdanos con tu silencio!



Animales y plantas

Animales: está prohibido el acompañamiento de animales domésticos, por cuestiones de higiene y seguridad, excepto perros guía.



Flores y plantas: por motivos de higiene y asepsia, las flores tampoco están permitidas en hospitalización.

Teléfonos y otros dispositivos móviles

Se deberá hacer un uso responsable de los dispositivos móviles para preservar el descanso y la intimidad del resto de pacientes. Por ello, deberán estar silenciados en todo momento.

Fotografías y grabaciones: no está permitido realizar fotografías y/o videos a profesionales o durante la prestación de la actividad asistencial.



Wifi

Al igual que otras organizaciones de Osakidetza, el centro dispone de la red wifi gratuita BISITARI. Para utilizarla debes registrarte introduciendo número de teléfono y DNI. Una vez hecho el registro, recibirás un mensaje con la contraseña. Esta contraseña tiene una vigencia de dos días.

En la habitación

Ropa de cama: las almohadas y otra ropa de cama son de uso exclusivo para pacientes ingresados/as.

Baño: son de uso exclusivo para pacientes ingresados/as. Las visitas y personas acompañantes deberán utilizar los baños existentes en cada planta.

Visita o cuidados: cuando se produzca una visita médica o alguna/o de los o las pacientes tenga que recibir cuidados de enfermería, sigue las indicaciones del personal.

Televisión: a través de los canales disponibles en las televisiones de la habitación se puede ver:

- **Canales de televisión habituales:** funciona con tarjetas de prepago que puedes adquirir en las máquinas dispensadoras de cada pabellón.
- **Canal gratuito del hospital:** estas televisiones disponen de dos canales gratuitos que se activan directamente pulsando las teclas "A" o "B". En estos canales se puede visualizar información de interés, consejos, recomendaciones, etc.
- **Auriculares:** se necesitan auriculares de cable para escuchar la televisión. Si lo deseas, puedes comprarlos en las máquinas dispensadoras.

En caso de avería, contacta, a través del teléfono de tu habitación, con la extensión 9999 o desde un teléfono particular con el 629 463 347.

Espacio sin humo

La OSI Bilbao-Basurto es una organización adherida al proyecto Euskadi Libre de Humo.



Está prohibido en todo el hospital, incluidos los jardines y paseos, el consumo de tabaco y el uso de dispositivos susceptibles de liberación de nicotina.

LEY 1/2016, del 7 de abril, de Atención Integral de Adicciones y Drogodependencias.



**ESPACIO
LIBRE
DE HUMO**
Aquí también,
mejor sin tabaco.

Derechos y obligaciones

Existe una carta de derechos y obligaciones para las y los pacientes y personas usuarias de Osakidetza. Consúltala aquí:



Autoprotección

En caso de ocurrir alguna emergencia no sanitaria como un incendio, explosiones, agresión, etc. solicita ayuda al personal de la planta y sigue sus instrucciones. Son situaciones críticas que requieren de atención inmediata.

Confidencialidad

La información que nos facilites será tratada de forma confidencial. Sólo accederá a la misma el personal que esté relacionado con tu proceso, que deberá cumplir con el deber de confidencialidad.

Estos datos serán tratados de acuerdo a la Ley Orgánica 3/2018, del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



Otras informaciones

Acompañamiento espiritual

Si deseas ser atendida/o por alguna confesión religiosa, solicítalo al personal de la unidad.

Servicio religioso católico: 610 494 890

Atención en otros idiomas

El hospital dispone de un sistema de interpretación telefónica que está operativo las 24 horas que te permitirá comunicarte en tu idioma natal con el personal sanitario.

Mediación intercultural

El programa de mediación intercultural, promovido por la **ONG Sunu Gaal**, facilita el acceso equitativo a los servicios públicos y mejora la comunicación entre personas migrantes y profesionales.

Para ello, a través de la figura de mediadores y mediadoras formadas en interculturalidad, derechos humanos y salud, se acompaña a las personas usuarias en procesos sanitarios, sociales y administrativos.

La mediación reduce barreras lingüísticas y culturales, previene conflictos y favorece una atención más humana y eficaz.

ONG Sunu Gaal:

E-mail: contact@asociacionsunugaal.org

Teléfono: 623 048 441

Web: www.asociacionsunugaal.org

Teléfono de las habitaciones

Tus familiares pueden comunicarse contigo llamando al teléfono: 94 400 99 66

Horario de llamadas: de 12:00 a 21:00.

Si conoces el pabellón y el número de la cama, marca el código de pabellón, seguido del número de la cama.

Ejemplo: si quieres ponerte en contacto con la cama 122 del pabellón de Iturrizar, cuando el o la operadora te indique que marques la extensión deberás marcar un 4 (código del pabellón) seguido de 122 (código de la cama).

Cafeterías

Hay dos cafeterías en el hospital para uso de familiares y visitas:

Cafetería de Consultas externas:

- Ubicación: pabellón Arrupe, sótano
- Horario: 7:30 - 21:30. De lunes a domingo (incluidos festivos)

Cafetería de Urgencias:

- Ubicación: pabellón Makua (edificio anexo a Urgencias)
- Horario: 7:30 - 17:00. De lunes a viernes (sábados, domingos y festivos cerrada)

Cajero automático

- Ubicación: hall de entrada del pabellón Arrupe (Consultas externas)

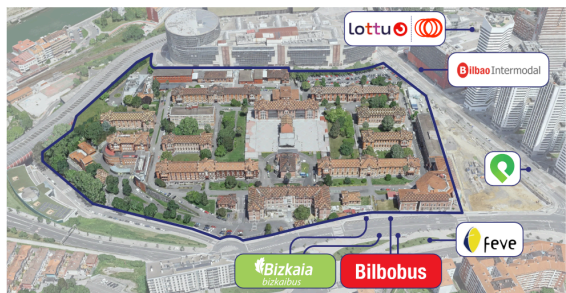
Quiosco

- Ubicación: pabellón Arrupe, sótano
- Horario: 07:00 - 15:00. De lunes a sábados (domingos y festivos cerrado)

Transporte público

El hospital está perfectamente comunicado con la red de transporte público y otros servicios, ya que se encuentra al lado de:

- Estación Bilbao Intermodal, en la que tienen parada:
 - Bilbobus
 - Bizkaibus
 - Metro Bilbao
 - Lottu
- Tranvía
- Estación de FEVE
- Bilbaobizi: servicio de préstamos de bicicletas



Taxis

Puedes solicitar un taxi a través de los siguientes teléfonos:

- Radio Taxi Bilbao 94 444 88 88
- Radio Taxi Nervión 94 426 90 26
- Tele Taxi 94 410 21 21
- Class Taxi Bilbao 94 444 50 50

Información sobre salud

Voluntades anticipadas

El respeto a la gestión de la propia vida conlleva el derecho de toda persona, en ausencia de coacciones y debidamente informada, a decidir si acepta o no un determinado tratamiento, es decir, a decidir lo que considera bueno para sí misma, aunque en ocasiones pudiera no coincidir con la opinión médica.



El mejor modo de preservar ese derecho de la persona enferma en situaciones de incapacidad para expresar su propia opinión, son las Voluntades Anticipadas, también llamadas instrucciones previas, directrices previas o testamento vital.

Osasun Eskola +

Es un servicio de Osakidetza y Departamento de Salud que ofrece información y formación a la ciudadanía, con el fin de lograr una actitud responsable y activa en torno a tu salud y enfermedad.

El personal de Osakidetza podrá prescribirte contenidos educativos para ayudarte a ampliar conocimientos y habilidades, que podrás consultar en el apartado "Mis prescripciones" de tu perfil privado de Osasun Eskola +



Carpeta de salud

Es una herramienta digital de información que Osakidetza pone a tu disposición para consultar y descargar tus informes: de alta hospitalaria, quirúrgicos, de analítica, Radiología, Anatomía Patológica, de Atención Primaria, etc.



Consejo Sanitario

Es un servicio de atención no presencial prestado por profesionales de enfermería las 24 horas del día los 365 días del año.

Es tu punto de referencia en los casos en que necesites recomendaciones ante problemas de salud habituales y que no requieran la intervención presencial profesional sanitaria.



Elkartek

Consulta algunas de las asociaciones vinculadas a salud.



Síguenos en...



<https://www.osakidetza.euskadi.eus/portada-osi-bilbao-basurto/>



osibilbobasurtuesi



osibilbobasurtuesi



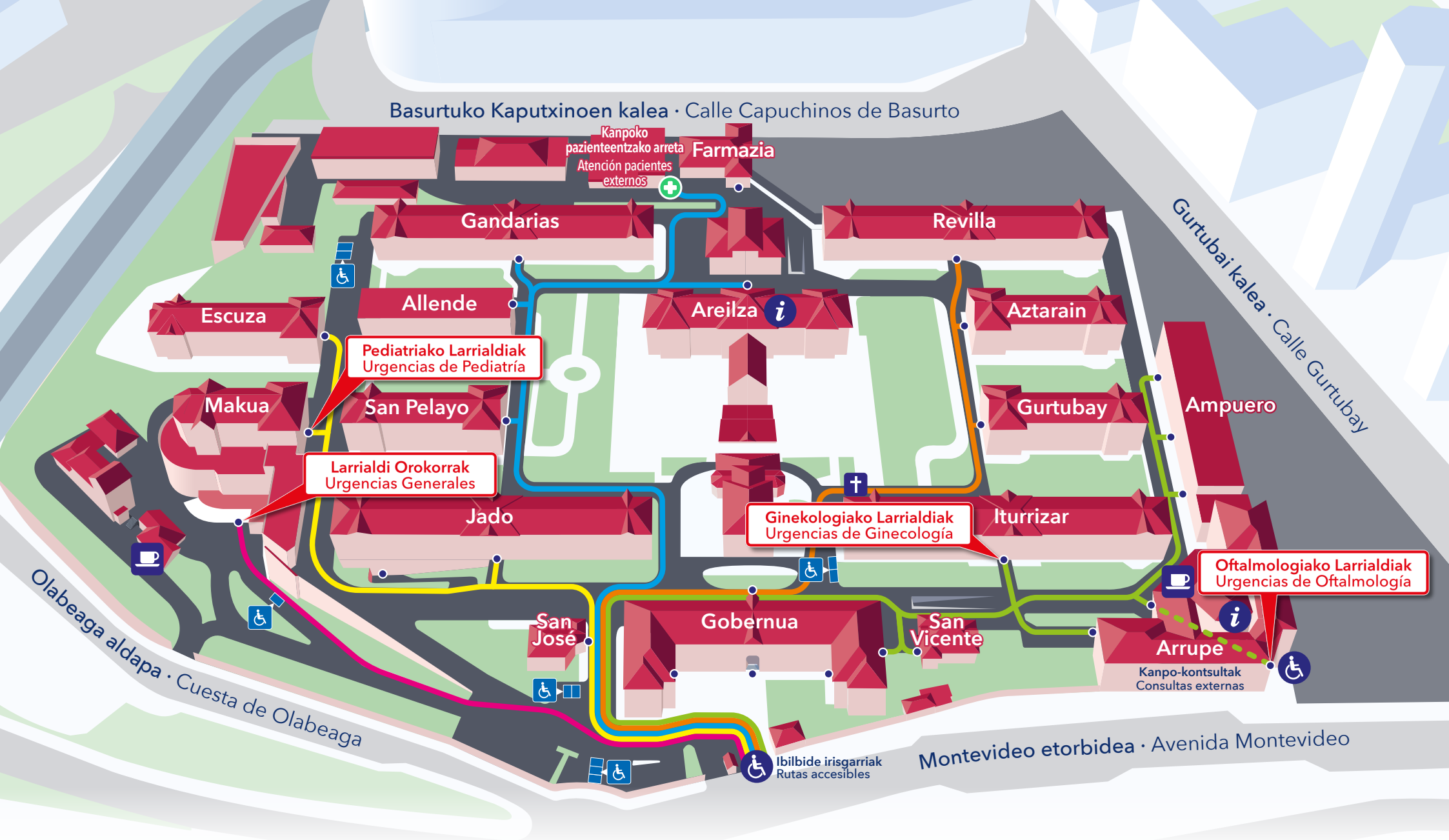
OSIBilboBasurtu



osibilbobasurtuesi



@osibilbobasurtuesi



Basurtuko Kaputxinoen kalea · Calle Capuchinos de Basurto

Gurtubai kalea · Calle Gurtubay

Olabeaga aldea · Cuesta de Olabeaga

Montevideo etorbidea · Avenida Montevideo

Kanpoko
pazienteentzako arreta
Atención pacientes
externos

Pediatrico Larrialdiak
Urgencias de Pediatría

Larrialdi Orokorrak
Urgencias Generales

Ginekologiako Larrialdiak
Urgencias de Ginecología

Oftalmologiako Larrialdiak
Urgencias de Oftalmología

Kanpo-kontsultak
Consultas externas



Ibilbide irisgarriak
Rutas accesibles



Informazioa



Kafetegia



Mugikortasun urriko pertsonentzako aparkalekua
Aparcamiento personas movilidad reducida