



acogida al paciente y familiares en el Hospital Universitario Cruces

2015SMSSIN97



Osakidetza

EZKERRALDE-ENKARTERRI-GURUTZETAKO
ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA
EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

**biocruces
bizkaia**

osasun ikerketa institutua
instituto de investigación sanitaria



**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 Universitario Cruces es una organización sanitaria de **Osakidetza**, perteneciente a la OSI Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces, con servicios altamente especializados y referentes.

Trabajamos para mejorar la salud de la ciudadanía, generar y transmitir conocimiento e innovación útiles para la sostenibilidad del sistema sanitario y la sociedad.

Esta guía contiene información útil para usted y sus familiares durante su estancia en el Hospital.



Hospitalización

A su llegada a la unidad será recibido por el equipo de enfermería que le informará del funcionamiento de la habitación y de las normas particulares de la planta, realizará una primera valoración de su situación clínica y le informará del equipo asistencial responsable de su atención integral.



Notifique en ese momento si tiene alergias a alimentos, materiales o medicamentos así como el tratamiento que recibe usted en su domicilio. Durante su estancia no debe tomar ningún medicamento no prescrito por el equipo médico responsable.

Por motivos de seguridad, se le colocará una pulsera identificativa con sus datos personales que deberá mantener durante toda su estancia. En caso de pérdida o deterioro, por favor, avise al personal de enfermería.

Puede traer consigo los útiles de aseo personal básicos. Aunque el Hospital le dará un camión, puede usted disponer de su ropa de dormir. Evite tener en la habitación objetos de valor. El Hospital no se puede hacer responsable de los mismos.

Durante su estancia debe permanecer en la Unidad en la que se encuentra ingresado y no debe abandonarla sin autorización.

Identificación de profesionales



Pijama Azul
Área Quirúrgica



Pijama Verde
Áreas de Intervencionismo



Bata Blanca
Facultativa/o



Pijama Azul Celeste
Enfermera/o



Pijama Rosa
Auxiliar Enfermería



Pijama Morado
Técnico Sanitario



Uniforme verde y rayas blancas
Aux. Administrativo



Pijama Gris
Celador



Uniforme Azul Marino
Mantenimiento



Uniforme Blanco
Hostelería

Hospitalización

Información médica

El equipo médico responsable le informará regularmente de la evolución de su enfermedad. No dude en preguntarle todo lo que desee saber. Para garantizar su derecho a la confidencialidad sólo se informará a los familiares más directos o a la persona que usted designe. Sería deseable que fuera siempre la misma persona quien reciba la información. Como norma general no se proporcionará información telefónica.



Cuidados de Enfermería

El personal de enfermería le atiende durante las 24 horas del día. Un/a enfermera/o es responsable de sus cuidados en cada turno de trabajo. Si necesita algo, le recomendamos pulsar el timbre en la cabecera de la cama y no acudir al puesto de enfermería de la planta.

Agradecemos la colaboración de los familiares y acompañantes en los cuidados y atención. Juntos mejoramos los cuidados que precisan los pacientes y contribuimos a prevenir incidentes.

Alimentación

La dieta forma parte de su tratamiento y el personal médico le asignará la más adecuada. Si la dieta asignada lo permite, el Hospital le ofrecerá la posibilidad de elegir entre diferentes menús.

Horario aproximado de comidas

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| • Desayuno: 08:30 a 09:30 | • Merienda: 16:30 a 17:00 |
| • Comida: 12:30 a 13:30 | • Cena: 19:30 a 20:30 |

Secretaría de Planta y Justificante de Empresa

En su unidad de hospitalización hay un servicio de Secretaría, a la que puede solicitar documentos administrativos o certificados, como el Justificante de Empresa, en horario de 09:00 a 15:00, de lunes a viernes. Fuera de este horario, los justificantes de empresa se expiden en Admisión General (hall principal, planta baja) o en Admisión de Urgencias.



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: Todos los días de 12:00 a 20:00 horas.

El Hospital cierra la entrada principal entre las 23:00 y 06:00 horas. Durante ese horario el acceso y salida se realiza por Urgencias.

En unidades especiales, como Partos, Cuidados Intensivos, Reanimación, Grandes Quemados y otras, existe un horario específico. En el momento del ingreso en dichas unidades se le facilitará dicho horario.

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. En muchas unidades 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.





Alta Hospitalaria

- **Su equipo médico decidirá el momento del alta hospitalaria.**

Se procurará que le sea comunicada con el tiempo suficiente para realizar los preparativos necesarios.

- Se le entregará un informe médico de alta y de continuidad de cuidados de enfermería.
- Se recomienda que un acompañante esté presente en el momento en que abandone el Hospital para recoger sus objetos personales y recibir las recomendaciones pertinentes.
- Si decide abandonar el Hospital en contra del criterio médico deberá firmar un documento de “Alta voluntaria”.
- En beneficio de otros pacientes que necesiten nuestra asistencia, procure abandonar la habitación tan pronto como le hayan entregado la documentación de Alta médica.



Información de interés



i Euskera: A través de este logo usted podrá identificar al personal del Hospital que le puede atender en euskera.



i Servicio de Atención al Paciente y Usuario (SAPU) y Trabajadoras Sociales:

Hall principal. Horario: de 09:00 a 15:00 de lunes a viernes. Teléfono de contacto: 946 006 334.

i Servicio de Admisión:

Hall principal. Realiza los trámites necesarios para su ingreso.

i Servicio de Información:

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

Teléfono de contacto: 946 006 591. A partir de las 22:00 h. esta función la realiza Información de Urgencias.

i Kiosco automático de prensa y Cajeros de entidades bancarias:

Hall principal.

i Teléfonos:

- Centralita: 946 006 000

- Información: 946 006 591

i Estacionamiento:

En el entorno del Hospital dispone de un parking privado (bajo la plaza) y de estacionamiento OTA a nivel de calle.

T Taxi  **Metro**  **Bus** **P** Parking

i Servicio de Teléfono y Televisión:

Desde la habitación se puede llamar con la tarjeta de la TV. Además, a la habitación pueden llamar los familiares directamente. El número de teléfono está indicado en el panel de la TV de la habitación.

i Servicios Religiosos:

Si usted desea ser atendido en el ámbito religioso, consulte al Servicio de Atención al Paciente y Usuario.

i Cafetería:

Horario continuo - 7:30h a 22:30h

En el Hospital se dispone de máquinas expendedoras de bebidas y alimentos en algunas plantas.

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 SAPU (Servicio de Atención al Paciente y Usuario) y en la web de Osakidetza. 



más información en nuestra web



Identifícate y verifica tus datos

¡Nombre, dos apellidos,
fecha de nacimiento!

Conoce tu tratamiento

¡Ten siempre a mano tu
Hoja de Tratamiento!



Lávate las manos

¡Evitarás infecciones!