



Hospital de Poniente

Guía de Usuarios



Empresa Pública Hospital de Poniente
CONSEJERÍA DE SALUD

Bienvenida

Bienvenidos al Hospital de Poniente, un centro sanitario público dependiente de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

El Hospital de Poniente se configura como un centro moderno e innovador, que presta atención sanitaria a una población de más de 220.000 habitantes, distribuidos en un área de referencia en la que se integran 14 municipios.

Esta guía pretende ser un instrumento útil, para darle a conocer los servicios sanitarios que prestamos, así como la estructura y funcionamiento del hospital, y los trámites administrativos que debe seguir en caso de ser hospitalizado.

Estamos a su disposición para cualquier duda o sugerencia a través del Servicio de Atención al Ciudadano o de cualquier profesional del centro.

Agradecemos la confianza depositada en nosotros para resolver su problema de salud y deseamos que la asistencia recibida en este centro sea de su agrado. Porque cuidar de su salud es nuestra razón de ser.



Índice de Contenidos

Información General

Urgencias

Plano de Distribución

Consultas Externas

Hospitalización

Atención al Ciudadano

Información General

Para su comodidad, seguridad y bienestar, le ofrecemos una serie de indicaciones básicas que pueden serle útiles durante su paso por el Hospital.



El Hospital garantiza el cumplimiento de los **Derechos del Ciudadano**. Solicite en cualquier área la **"Carta de Derechos y Deberes del Ciudadano"**, disponible en varios idiomas.



La **confidencialidad de sus datos** y de la información contenida en su historial clínico está plenamente garantizada, en virtud de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Todos los profesionales del centro portan una **tarjeta identificativa** con su nombre y su categoría profesional: **rojo** (Médicos), **verde** (Enfermería), **azul** (Técnicos de laboratorio y radiodiagnóstico), **morado** (Personal no asistencial).



Se encuentra en un Hospital libre de humo. Le recordamos que no está permitido fumar en el interior del recinto hospitalario.



Recuerde venir siempre al Hospital con su **DNI y su tarjeta sanitaria**.



El Hospital cuenta con un sistema de **teletraducción**, con más de 20 idiomas disponibles. Se puede solicitar su uso en las zonas de **Información y Atención al Ciudadano**.



No es recomendable que **los niños** visiten a personas ingresadas. En caso necesario, permanecerán **siempre bajo la responsabilidad del adulto acompañante**.



El uso del **teléfono móvil** está prohibido en las zonas asistenciales del Hospital. Su empleo puede interferir gravemente en el correcto funcionamiento de los equipos electromédicos.



Si precisa información sobre **medios de transporte**, horarios, etc., puede solicitarla en Admisión e Información.



La **Cafetería-Restaurante** se sitúa en la planta baja. Está abierta al público desde las 7.45 hasta las 22.30 horas, todos los días.



El espacio reservado para **cultos religiosos** se encuentra en la 4ª planta de Hospitalización, al final del pasillo del ala Levante.

Urgencias



El área de Urgencias del Hospital de Poniente está abierta los **365 días** del año, durante las **24 horas** del día.



Si accede al Hospital a través del área de Urgencias debe presentar en el mostrador de Admisión su **DNI o pasaporte** y su **Tarjeta Sanitaria Individual (TSI)**.



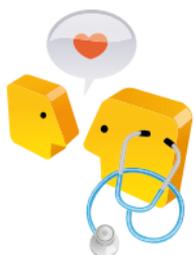
Este servicio está concebido para los casos de gravedad que no puedan ser atendidos en las Urgencias de los Centros de Salud. Debe tener presente que estamos organizados para atender **primero aquellos casos más graves**, por lo que las patologías leves quedarán clasificadas en un nivel menos prioritario. Se atenderá a los pacientes según la gravedad de su estado, no según su orden de llegada.



Tras recoger sus datos en Admisión, pasará en primer lugar por la Consulta de Triage, donde se le realizará una **valoración inicial**, con el fin de determinar el nivel de prioridad, en función de la gravedad de su estado.



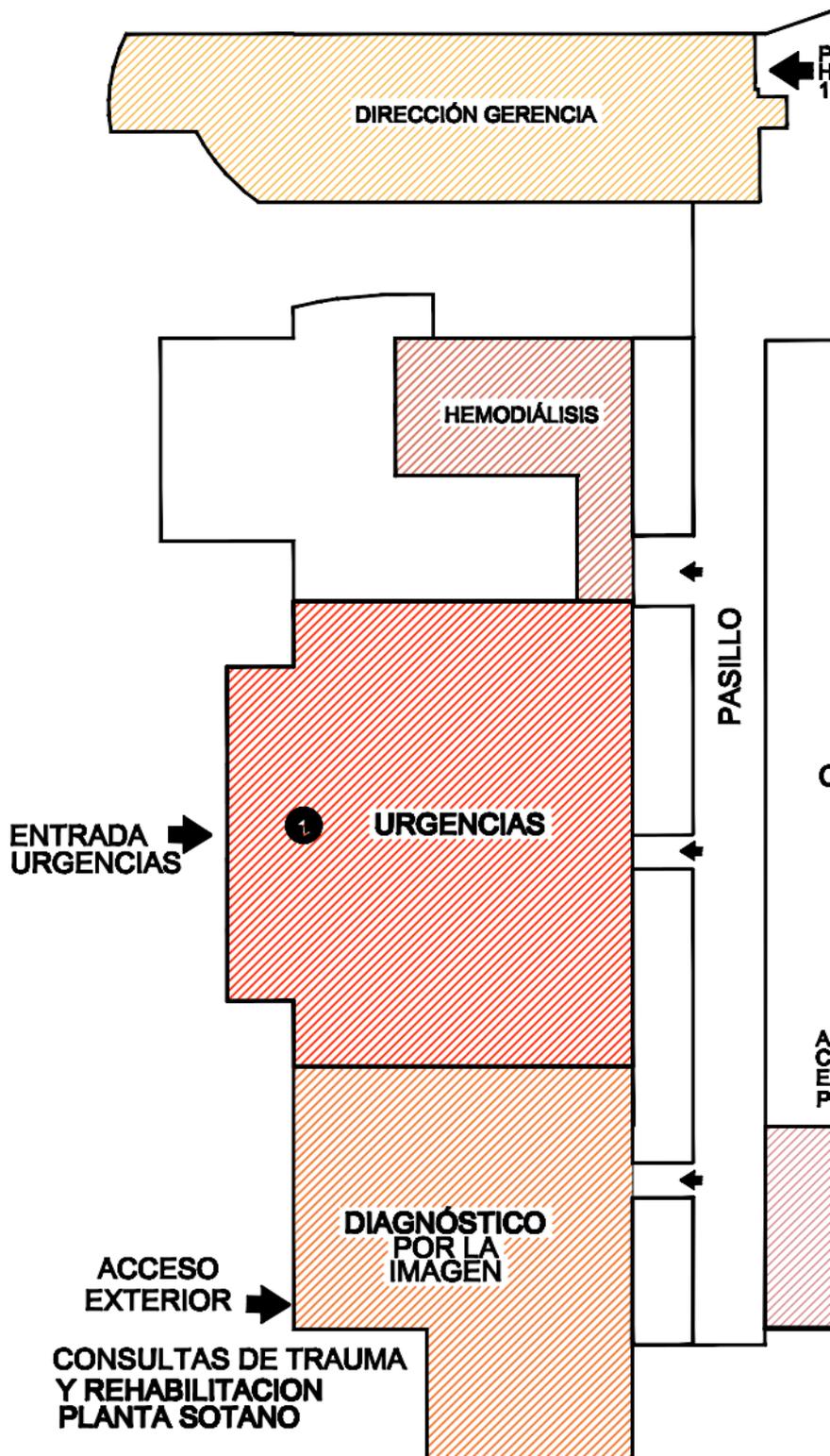
Para determinar el nivel de prioridad, en función de su gravedad, un profesional con formación específica le realizará una valoración inicial.

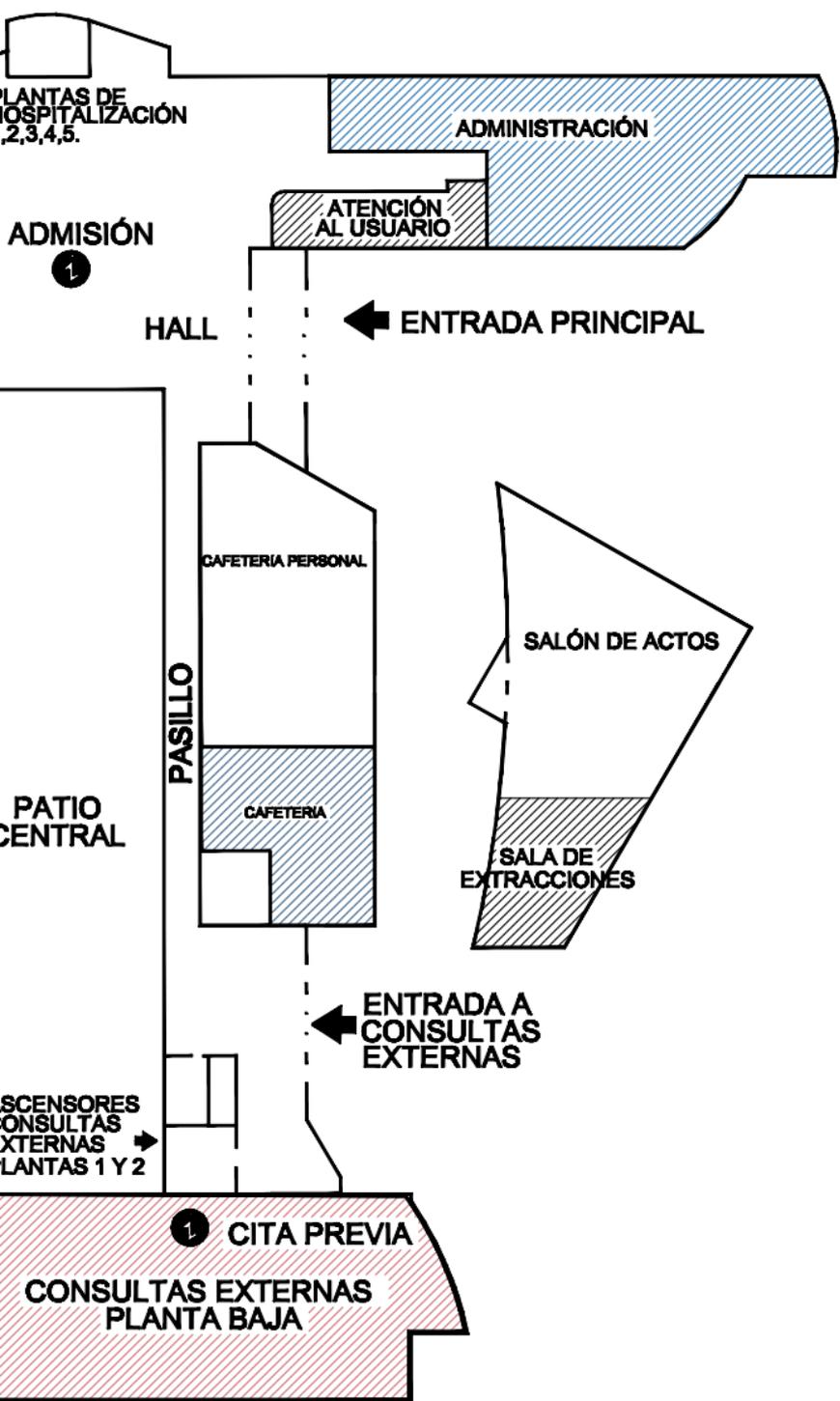


Posteriormente, y ***en el orden establecido por el nivel de prioridad*** que se le haya asignado, será atendido por un facultativo. Él será quien determine la conveniencia o no de ingreso en el centro, siempre bajo criterios clínicos. Es posible que tenga que pasar por la zona de Observación, o los sillones de tratamiento.



Plano de Distribución





Consultas Externas

Para acceder a las áreas de **Consultas Externas**, consulte el plano de las páginas 8 y 9.

Para visitar al médico especialista o para realizarse pruebas diagnósticas debe tener una **cita previa** facilitada por su Centro de Salud o por el propio Hospital.

A su llegada a Consultas Externas el personal sanitario le avisará personalmente cuando llegue **su turno**.

La hora de cita es orientativa. Puede sufrir variaciones al estar condicionada por las necesidades de los propios pacientes. Agradecemos su comprensión y colaboración.

Si por cualquier motivo **precisara modificar su fecha u hora de cita**, o alguna circunstancia le impidiera asistir, deberá avisar en los teléfonos:

950 02 25 87 / 950 02 25 88 / 950 02 25 89

Durante la consulta, le rogamos que pase con **un único acompañante**.

Toda actuación asistencial requiere de su **consentimiento**. Dicha aprobación se le solicitará, en general, de forma verbal. El Consentimiento Informado escrito será necesario en el caso de intervenciones quirúrgicas y determinadas pruebas diagnósticas y terapéuticas. Antes de su firma el facultativo le facilitará toda la información que precise.

Le recordamos que para la mayoría de las **pruebas diagnósticas** (endoscopias, análisis de sangre, etc) que se realizan en el Hospital, es necesario que el paciente esté en ayunas.



Hospitalización

Le ofrecemos algunas indicaciones que le serán de utilidad si usted, o alguno de sus familiares, está ingresado en la unidad de Hospitalización.

- » A su llegada a la habitación el personal de **Enfermería** se pondrá en contacto con usted, para facilitarle los cuidados necesarios.
- » **Las habitaciones disponen de baño, televisión y teléfono.** Para utilizar la TV y teléfono es necesario introducir monedas en el cajero existente en cada habitación.
- » Asimismo, de forma gratuita, **a través del televisor podrá acceder al canal "informarse.es salud"**, donde podrá encontrar consejos sanitarios y reportajes para la promoción de estilos de vida saludables.



- » Para hablar por teléfono con la habitación desde fuera del Hospital, marque el **950 022 + número de habitación.**
- » **No está permitido introducir en el Hospital butacas, sillas o aparatos electrónicos** que puedan interferir en el funcionamiento de los equipos electromédicos.
- » Con objeto de garantizar la **intimidad** de los pacientes, la puerta de acceso a las habitaciones debe mantenerse cerrada. **Permanezca en la habitación o en las salas de espera y no en los pasillos.** Si necesita algo, llame a la enfermera a través del timbre.
- » Podrá estar acompañado/a por un familiar, aunque puntualmente los profesionales pueden solicitarle que abandone la habitación. Las **visitas deben realizarse entre las 15.30 horas y las 20.00 horas** y con un máximo de dos personas por paciente.
- » Recuerde que algunos pacientes pueden tener restringidas las visitas por orden facultativa y que en algunas Unidades disponen de horarios de visitas específicos.

- » ***El silencio es vital para la recuperación de los pacientes.*** No llame a las habitaciones ni mantenga encendidos los televisores pasadas las 22.00 horas.

- » El ***horario de comidas*** es el siguiente:
 - Desayuno: 8.30 horas-9.00 horas.*
 - Almuerzo: 13.30 horas-14.00 horas.*
 - Merienda: 17.00 horas-17.30 horas.*
 - Cena: 20.45 horas-21.15 horas.*

- » Existe la posibilidad de ***elegir el menú***, pero recuerde que ***en ocasiones la dieta es parte del tratamiento***. No está permitido introducir alimentos o bebidas del exterior en las habitaciones.

- » El personal sanitario que le atiende le informará sobre la evolución de su proceso. Dicha información se dirigirá al paciente y a los familiares, salvo que el primero solicite la máxima confidencialidad. El Hospital vela por la ***intimidad y confidencialidad*** de todos sus pacientes y por ello ***no se facilitará ninguna información médica por teléfono.***

- » Existe una encuesta de satisfacción que nos ayuda a mejorar y que nos gustaría que realizara. ***Solicítela*** a nuestro personal.

Atención al Ciudadano

La **Unidad de Atención al Ciudadano** está ubicada en la planta baja del Hospital de Poniente. A través de ella puede informarse de sus derechos como usuario, así como de los trámites y circuitos a seguir para acceder a las prestaciones del Sistema Sanitario Público Andaluz. Su cartera de servicios incluye:

- » Gestión de **citas** para consultas médicas o pruebas diagnósticas en otros centros
- » Tramitación del **Transporte Sanitario**
- » Visado de **Ortoprótisis**
- » Gestión de la **Terapia Respiratoria Domiciliaria**
- » Inscripción en el **Registro de Demanda Quirúrgica**
- » Acceso a los datos de su **Historia Clínica**

El Hospital de Poniente es un centro orientado al ciudadano. Para ofrecer una atención segura y de calidad es imprescindible su colaboración y participación.



Teléfonos

Centralita	950 022 500
Registro	950 022 544
Información general	950 022 555
Gestoría de usuarios	950 022 912
Admisión de Urgencias 1	950 022 600
Admisión de Urgencias 2	950 022 563
Cita Previa	950 022 587
Salud Responde	902 505 060

Página web

www.ephpo.es

Buzón de sugerencias

sugerencias.ephpo.sspa@juntadeandalucia.es
