

# Guía del paciente

## Índice

- BIENVENIDA Página 2
- INGRESO Página 3
- ESTANCIA Página 4
- ALTA Página 7
- DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES Página 9
- CONOZCA NUESTRO HOSPITAL Página 11



Estimada/o amiga/o:

Todos los que componemos **POLUSA**, desde distintas responsabilidades, nos hemos propuesto el objetivo común de atenderle, prestarle la mejor asistencia posible y resolver su problema de salud. Nos sentimos muy orgullosos de recibirle en nuestro hospital, le agradecemos la confianza que ha depositado en nuestros profesionales y estamos seguros de que no van a defraudarle.

Acaba Vd. de ingresar en el centro, y además de la atención que ya le han dispensado en el Servicio de Admisión, puede consultar con el personal de Planta cuantas dudas le surjan durante su estancia en el hospital, y será amablemente atendido. No obstante, le facilitamos esta "Guía del paciente", en la cual encontrará las normas de funcionamiento del hospital que a Vd. y a sus acompañantes pueden serles de interés, así como una detallada relación de los servicios que ofrece **POLUSA**.

Esperamos que se encuentre cómodo con nosotros. Nos ponemos todos a su disposición, y con el deseo de que se restablezca pronto y satisfactoriamente su estado de salud, reciba nuestro más afectuoso saludo de bienvenida.

**EL EQUIPO DIRECTIVO**

## Ingreso

Documentación necesaria:

Si su ingreso es programado, deberá presentarse en el Servicio de Admisión, aportando los siguientes documentos:

- D.N.I
- Tarjeta sanitaria individual ( S. Social), o bien la tarjeta de su Compañía.

Si Vd. ingresa procedente de una atención en el Servicio de Urgencias, el Servicio de Admisión tramitará directamente su ingreso.

En cualquier caso, es aconsejable que aporte cualquier informe médico anterior en relación con su enfermedad.

Si necesita justificar el ingreso ante un Organismo, Mutua, Compañía o empresa, póngalo en conocimiento del Servicio de Admisión, donde se encargarán de tramitarle lo que proceda.

Una vez tramitado el ingreso, será acompañado por el personal del Servicio de Admisión hasta su habitación en la planta primera. Allí se hará cargo de Vd. el personal de Enfermería, quien le explicará el funcionamiento de la Planta de Hospitalización.

En la habitación encontrará camión o pijama y toalla, que se cambiarán diariamente.

También encontrará en su mesilla esta Guía, así como la Encuesta de Satisfacción, que agradecemos cumplimente, pues su valiosa opinión nos será útil para mejorar nuestras atenciones a los pacientes.

## Estancia

### Objetos de valor

Si Vd. lo desea, puede depositar el dinero y los objetos de valor en la Caja de Seguridad del hospital, haciendo entrega de los mismos a la responsable de Atención al Paciente. El hospital no se responsabiliza de la custodia de los objetos que no se hayan depositado en la Caja de Seguridad.

### Medicamentos

Si antes del ingreso viniese tomando algún medicamento, es conveniente que lo traiga y lo comunique al personal de Enfermería, así como si tiene algún tipo de alergia, o algún antecedente médico de interés.

### Comidas

Hay cuatro comidas al día:

- Desayuno.....08,30 horas.
- Comida.....13,00 horas.
- Merienda.....17,00 horas.
- Cena.....20,00 horas

Salvo que su médico le indique lo contrario, Vd. podrá elegir, en las comidas principales, entre dos menús.

Las comidas forman parte de su tratamiento, por lo que no debe comer nada que no sea lo facilitado por el personal de Cocina. No está permitido introducir bebidas ni alimentos en las habitaciones.

## Consentimiento informado

Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica, o determinadas pruebas o exploraciones, es imprescindible que Vd. dé previamente su consentimiento por escrito, en una hoja informativa que deberá de leer con atención antes de firmar ( puede hacerlo Vd. o su representante legal).

El Médico que va a atenderle le explicará, de forma que Vd. pueda entenderle, en qué consiste la intervención quirúrgica o exploración a que va a ser sometido, y cuáles son los riesgos y beneficios esperados para su salud.

## Intervención quirúrgica

Salvo circunstancias especiales que, a criterio del médico, así lo aconsejen, Vd. será intervenido el mismo día del ingreso en el hospital. Con antelación al ingreso se le llamará por teléfono para indicarle día y hora en que debe ingresar, y se le indicarán las actuaciones o previsiones necesarias , en relación con la intervención quirúrgica que han de practicarle.

El día de la intervención, un Celador le trasladará al quirófano. Allí será recibido por el Anestésista, el Médico que ha de intervenirle y el personal de Enfermería. Finalizada la intervención, sus familiares serán informados por el Médico en un lugar señalado para ello en la zona de quirófano ( planta baja, a la derecha de la entrada principal, bien señalado por una línea verde en el suelo).

Antes de pasar a su habitación, Vd. será trasladado a la Unidad de Cuidados Intermedios ( UCIN), donde transcurrirá el proceso de Reanimación-Despertar, siendo atendido por personal especializado, Médico y de Enfermería. Si su estado clínico se lo permite, y a criterio del Anestésista, pasará Vd. directamente a su habitación.

La UCIN está ubicada en la planta primera, y sus familiares pueden esperarle en la habitación o en un lugar habilitado frente a dicha Unidad. En cualquier caso el Médico les informará de su evolución.

## Información y visita médica

Desde su ingreso en el Centro, será atendido siempre por el mismo Equipo Médico, quien le visitará tantas veces como lo requiera su estado clínico. Debe consultarle cuanto estime oportuno en relación con el proceso que le mantiene ingresado. También el personal de Enfermería le atenderá en aquellas partes del proceso que sean de su competencia.

## Visitas

Horario: De 12,00 horas a 21,30 horas.

Hemos apostado porque nuestro hospital destaque por su limpieza y por su silencio, para contribuir así al mayor confort de pacientes y acompañantes. Se ruega por lo tanto a todos los que permanezcan en el Centro que contribuyan a la consecución de este objetivo.

No es aconsejable que visiten pacientes los niños menores de 8 años.

## Servicio de Atención al Paciente

Se encuentra en el despacho de la Dirección de Enfermería, en la primera planta, frente al Control de Enfermería. Allí será atendido en el caso de que deba formular cualquier reclamación o sugerencia (que también puede depositar en los buzones de sugerencias habilitados a tal efecto), situados en la planta de hospitalización y en la planta baja (zona consultas externas), o bien para depositar objetos de valor en la Caja de Seguridad.

## Control de Enfermería

Se ha remodelado y puesto en funcionamiento a finales del año 2005. Está situado en la planta primera, y desde el mismo el personal de Enfermería atiende a todos los pacientes ingresados en las dos Unidades de Hospitalización de la planta.

### **Sala de estar para pacientes y acompañantes**

Situada en la planta primera, al lado del Control de Enfermería. En ella encontrará la prensa local.

### **Teléfono**

Las habitaciones disponen de teléfono a través de centralita, que funciona desde las 8 de la mañana hasta las 10 de la noche. Fuera de este horario, no se pasarán llamadas a las habitaciones para facilitar el descanso de los pacientes.

### **Televisión**

Todas las habitaciones disponen de TV en color.

### **Servicios religiosos**

POLUSA es una institución aconfesional, que respeta la libertad religiosa de los usuarios. No obstante, aquellos que lo deseen pueden contar con la atención de un capellán católico. Se celebra misa los domingos, a las 11,00 horas.

## **Alta.-**

Usted será informado por su Médico con suficiente antelación, del momento de su alta. El personal de Enfermería le informará que los trámites de su alta están ya completados y que puede abandonar la habitación. En este momento debe dejar en el Control de Enfermería la Encuesta de Satisfacción ya cumplimentada, recoger en el Servicio de Admisión el informe médico de alta, y ya puede abandonar el hospital.

Si Vd. desea solicitar el alta voluntaria, en contra del criterio médico, debe hacerlo constar por escrito y firmar dicha solicitud.

## Tabaco

Por imperativo legal, y por motivos de salud, le recordamos que no está permitido fumar en todo el edificio.

## Recomendaciones

Por motivos higiénicos, no se deben guardar alimentos en las habitaciones.

Rogamos respeten las instalaciones y colaboren con el Servicio de Limpieza para mantener el hospital limpio.

Si precisan del personal de Enfermería o del Celador, utilicen el timbre situado en la cabecera de la cama y serán rápidamente atendidos; no se desplacen de la habitación para encontrarles.

No deben colocarse objetos sobre los plafones de luz de las cabeceras de las camas, para evitar accidentes y su deterioro.

Si Vd. utiliza la TV., manténgala con un volumen razonable, para no molestar a los otros pacientes.

Rogamos respeten la señalización exterior, especialmente en los espacios reservados a ambulancias y vehículos de minusválidos. La circulación es en sentido único, quedando siempre el hospital a la izquierda del sentido de la marcha.

Si desea hablar con el Médico que atiende a su familiar, solicítelo a la Enfermera.

El paciente no deberá abandonar la planta de hospitalización sin el consentimiento del personal de Enfermería.

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES

Todos los pacientes tienen los siguientes derechos:

### CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES

*(Ley General de Sanidad - Ley 14/86 de 25 de abril)*

Todos tienen los siguientes **derechos** con respecto a las distintas administraciones públicas sanitarias :

1. Respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral económico, ideológico, político o sindical.
2. A la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder, y sobre los requisitos necesarios para su uso.
3. A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias públicas y privadas que colaboren con el sistema sanitario.
4. A ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéutico que se le apliquen, pueden ser utilizados en función de un programa docente o de investigación que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso será imprescindible la previa autorización y por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y de la Dirección del correspondiente Centro sanitario.
5. A que se le de en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.
6. A la libre elección entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:
  - Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
  - Cuando no este capacitado para tomar decisiones, por lo que su derecho corresponderá a sus familiares o personas a él allegadas.
  - Cuando la urgencia no permita demoras por poderse ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.
7. A que se asigne un médico, el nombre del cual se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de urgencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
8. A que se le extienda certificado acreditativo de su estado de salud, cuando su

exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria.

9. A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el apartado 6, debiendo para eso solicitar el alta voluntaria, en los términos que señala el apartado 4 del artículo siguiente.

10. A participar, a través de las instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias, en los términos establecidos en esta Ley y en las disposiciones que la desarrollan.

11. A que quede constancia por escrito de todo su proceso. Al finalizar la estancia del usuario en una institución hospitalaria, el paciente, familiar o persona allegada a él recibirá su informe de Alta.

12. A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos. En ambos casos deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

13. A elegir el médico y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones contempladas en esta Ley, en las disposiciones que se dicten para su desarrollo y las que regulen el trabajo sanitario en los Centros de Salud.

14. A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos que reglamentariamente se establezcan por la administración del Estado.

*Respetando el particular régimen económico de cada servicio sanitario, los derechos contemplados en los apartados 1, 3, 5, 6, 7, 9 y 11 serán ejercidos también con respecto a los servicios sanitarios privados.*

Serán **OBLIGACIONES** de los ciudadanos con las instituciones y organismos del sistema sanitario:

1. Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria, comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los Servicios Sanitarios.

2. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.

3. Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.

4. Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento. De negarse a eso, la dirección del correspondiente centro sanitario, a propuesta del facultativo encargado del caso, podrá dar el alta.

## CONOZCA NUESTRO HOSPITAL

Nombre: Policlínico Lucense, S.A (POLUSA)  
Domicilio: C/ Dr. Iglesias Otero, s/n. 27004. Lugo  
Teléfono: 982/22/28/54  
Fax: 982/25/01/44  
Cita para Radiodiagnóstico: 982/28/02/00  
e-mail: polusa@polusa.es  
Página Web: www.polusa.es

Superficie dedicada a hospital (m2)	5.600
Plazas de aparcamiento	300
Distancia al centro de la ciudad (km.)	2
Habitaciones	42
Nº camas	68
Nº trabajadores	113

### Información, Admisión y Cita Previa

Servicios ubicados en el vestíbulo del centro, al cual se accede desde la entrada principal y por las puertas posterior y lateral sur del edificio, desde las zonas de aparcamiento.

### Consultas Externas

Se sitúan en la planta baja y en la planta segunda, estando bien señalizadas las de cada Médico.

### Servicio de Urgencias

Se encuentra en la entrada principal. Funciona durante las 24 horas con personal Médico y Sanitario no Facultativo

### Área de Diagnóstico por Imagen

Servicio totalmente digitalizado

Se encuentra en la planta baja, bien señalizada con una línea amarilla desde el Servicio de Admisión, en la entrada principal. Este Servicio está atendido las 24 horas.

Dispone entre otras pruebas de:

- Resonancia Nuclear Magnética (RNM), que además de las pruebas habituales, hace angioresonancias, cardioresonancias y Uroresonancias. Es de 1,5 teslas.
- Tomografía Axial Computerizada (TAC) helicoidal (incluyendo reconstrucción en 3D y Dentscan)
- Radiología convencional.
- Angiografía.
- Mamografía.
- Ecografía y Ecodoppler.

### Área de Endoscopias

Situada en la planta baja. Se hacen pruebas de gastroscopia, diagnóstica y terapéutica, colonoscopia, diagnóstica y terapéutica.

### Área Quirúrgica

Situada en la planta baja, señalizada mediante una línea verde, se accede desde el Servicio de Admisión. El hospital dispone de cuatro quirófanos, y acondicionados para realizar la asistencia quirúrgica marcada en los objetivos del mismo.

### Unidad de Cuidados Intermedios (UCIN)

Situada en la planta primera. En ella se atiende el despertar de los pacientes que proceden del Quirófano, así como los pacientes que sufran alguna descompensación en planta, o bien que son derivados desde el Servicio de Urgencias. Atendida las 24 horas por personal Médico y de Enfermería especializados.

### **Unidad de Cardiología ( Planta Segunda)**

- Ecocardiograma color y bimidimensional.
- Holter ECG.
- Ergometría (prueba de esfuerzo).
- Electrocardiograma
- Eco de estrés.

### **Laboratorios**

- Análisis Clínicos y Microbiología. Atendidos las 24 horas.
- Anatomía Patológica.
- Banco de Sangre.

### **Unidad de Neurofisiología Clínica ( Planta Segunda)**

- Electromiografía.
- Potenciales evocados.
- Electroculograma.
- Electroretinograma.

### **Farmacia hospitalaria**

Situada en la planta semisótano. Cuenta con campana de flujo laminar para preparación de citostáticos destinados a los pacientes oncológicos. Está dotada de Servicio de Unidosis. Atendida las 24 horas.

### **Unidad de Urodinamia**

Estudio del suelo pélvico ( incontinencia urinaria). Se encuentra en la consulta nº 5, en la zona de Consultas Externas de la planta baja. Es la única instalada en nuestra provincia.

### **Unidad de Vaporización Prostática**

Atendida por el Urólogo Dr. D. F. Javier Neira Pampin  
Para la resolución de problemas de incremento benigno de próstata (hiperplasia de próstata). Utiliza un sistema de vaporización fotoselectiva de la

próstata. Con excelente mejoría del flujo urinario. Posibilidad de tratar a todo tipo de pacientes, con independencia de su edad y su estado clínico, lo que constituye una novedad en el tratamiento de este tipo de pacientes.

### **Unidad de Atención a Personas Mayores**

Atendida por médicos especialistas en Medicina Interna, y el resto de especialistas que requiera el estado del paciente.

Concebida especialmente para internamiento de personas mayores dependientes, que requieran internamiento hospitalario ( bien sea de corta estancia, fin de semana, o bien larga estancia) y todos los cuidados médicos y de enfermería.

### **Unidad de Oncohematología**

Atendida por médicos especialistas en Oncología y Hematología y personal especializado de Farmacia Hospitalaria, así como de Enfermería, con dedicación exclusiva a la Unidad.

Administración de tratamiento de quimioterapia en el Hospital de Día de nuestro centro. Consta de 3 boxes individualizados y situados en zona independiente de la planta de hospitalización.

### **Unidad de Dolor y Paliativos**

Atendida por médicos especialistas en Anestesia y Cuidados Paliativos. Se tratan los pacientes en consulta externa, y asimismo en su domicilio, con cuidados paliativos, pudiendo ser también tratados en régimen de internamiento en nuestro hospital, si su estado clínico lo requiere.

### **Unidad de Pie y Tobillo**

Atendida por un especialista en Traumatología. Se encuentra en la Consulta nº 1, en la zona de Consultas Externas de la planta baja.

## **Fisioterapia**

Con Fisioterapeutas especializados, se atienden los siguientes tratamientos:

- Termoterapia y crioterapia.
- Hidroterapia
- Electroterapia
- Mecanoterapia
- Cinesiterapia
- Técnicas manuales
- Técnicas neurológicas específicas
- Técnicas respiratorias

## **Cafetería-Restaurante**

Los familiares que lo deseen, pueden utilizarla, en horario de 08,00 a 22,00 horas. Está en la planta baja, a la derecha de la entrada principal.

## **Servicios de Cocina, Lavandería, Mantenimiento y Limpieza**

Propios del hospital, y atendidos asimismo por personal perteneciente a la plantilla del centro.

## **Archivo de historias clínicas, Capilla, Tanatorio, Sala de Autopsias y Horno crematorio**

**MUCHAS GRACIAS POR HABERNOS ELEGIDO, Y POR SU COLABORACIÓN.**