

Procedimiento operativo estandarizado de  
**ACOGIDA AL PACIENTE Y ACOMPAÑANTES EN LAS UNIDADES DE  
GESTIÓN CLÍNICA**

POE – HURS 003 – V. 3

Fecha entrada en vigor v3: 10/01/2018

<b>FECHA</b>	<b>REALIZADO:</b> 29/11/2017	<b>REVISADO:</b> 13/12/2017	<b>APROBADO:</b> 10/01/2018
<b>NOMBRE</b>	Isabel Carrión de la Rubia Antonio Jiménez Carmona Sonsoles Ojeda Pizarro M <sup>a</sup> Dolores Ortiz Muñoz M <sup>a</sup> Ángeles Turrado Muñoz	Antonio Llergo Muñoz Pilar Pedraza Mora	Valle García Sánchez
<b>CARGO</b>	Enfermera Supervisores de Enfermería Jefa de Bloque de Enfermería	Coordinador Asistencial Directora de Enfermería	Directora Gerente
<b>FIRMA</b>	Página 7		
<b>Responsable de revisión</b> M <sup>a</sup> Ángeles Turrado Muñoz			<b>Fecha de revisión</b> 2021
<b>Lugar de archivo</b> UNIDAD DE CALIDAD			<b>Responsable custodia</b> M <sup>a</sup> José Berenguer García

## INTRODUCCIÓN

No hay duda de que la hospitalización supone un cambio importante en la vida de las personas. El grado de ansiedad que puede generar en determinados pacientes se debe, en gran parte, al desconocimiento de ese nuevo entorno, al contacto con personas desconocidas y al alejamiento de su hogar. Por ello, el **recibimiento cordial y la información adecuada** serán aspectos determinantes para la satisfacción del usuario.

**La ley 2/1998 de Salud de Andalucía** que regula los Derechos de los usuarios en el Sistema Sanitario Público Andaluz, recoge entre otros, el derecho a “que se reciba de forma personalizada a su llegada un centro sanitario y, en especial en el ámbito hospitalario, a que se le informe de todas las cuestiones que puedan hacer más confortable su estancia”

Así mismo, **El contrato Programa de Hospitales de 2008**, contempla “La elaboración de un Plan de Acogida del Usuario”.

### “El bienestar del paciente depende de todos”

El Hospital Universitario Reina Sofía ha elaborado un video que pueda servir de orientación y referencia a todos los usuarios de este centro sanitario. Contiene la información básica que le permitirá conocer los aspectos más destacados del centro en el que se encuentra, las prestaciones que en él se dan y la forma de acceder a ellas.

Este video se puede en el canal 2 de la televisión que se encuentra en las habitaciones de los pacientes.

## 1. OBJETO

Realizar una acogida al paciente en el momento de su ingreso en la Unidad de Gestión Clínica (UGC), facilitándole la información necesaria de manera personalizada, recogiendo sus opiniones y sugerencias con el fin de mejorar la atención prestada y aumentar su seguridad, confianza y satisfacción.

## 2. ALCANCE

Este POE es de uso exclusivo para los profesionales del Hospital Universitario Reina Sofía (HURS) y afecta a todos los profesionales de enfermería implicados en la atención y cuidados del paciente en las diferentes unidades de hospitalización del complejo universitario Reina Sofía.

Si tiene dudas con la interpretación de esta versión o quiere hacer alguna mejora u observación, puede dirigirse a M<sup>a</sup> Ángeles Turrado Muñoz, Jefa de Bloque Hospitalización del Hospital Provincial y Responsable de Enfermería de la UGC de Medicina Interna, en el teléfono: 677904756 (corporativo: 734756) y correo electrónico: [mangeles.turrado.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:mangeles.turrado.sspa@juntadeandalucia.es).

### 3. EQUIPAMIENTO NECESARIO

Guía de acogida específica de cada Unidad Clínica de Gestión. ANEXO I

### 4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Todos los profesionales del hospital deben efectuar las siguientes actuaciones:

1. Verificar, antes que ingrese el paciente, que la habitación se encuentra acondicionada.
2. Recíballo y preséntense con su nombre y categoría profesional, utilizando preferentemente, el usted.
3. Compruebe pulsera identificativa: verifique que los datos de la pulsera son los del paciente. Si existe algún error en los datos solicite al servicio de Admisión una nueva pulsera. Informe al paciente sobre la necesidad e importancia de llevarla durante su estancia en el hospital.
4. Acompañele a la habitación.
5. Informe al paciente y/o a la familia sobre las normas de funcionamiento en la Unidad, horario de comidas, horas de visita, normas sobre objetos de valor, sobre los derechos y obligaciones etc.). Entregue manual de Acogida específico de cada Unidad Clínica de Gestión. (ANEXO I).
6. Informe del funcionamiento de mecanismo de cama articulada, aviso al personal de enfermería, uso de armario, etc...
7. Preséntele los compañeros de habitación, si procede.
8. Entregue la ropa a utilizar en el hospital, informando que puede usar su propio pijama y los elementos de higiene personal
9. Explíquelo que el hospital no asume responsabilidad alguna por los objetos de valor que se mantienen en la mesita de noche. Aconsejando que el familiar se lleve dichos objetos. El hospital tiene a su disposición una caja de seguridad donde puede depositar sus objetos de valor (Ver POE "Plan de custodia de prótesis y objetos de valor").
10. Verifique que la documentación que aporta corresponde al paciente.

### 5. BIBLIOGRAFÍA

1. Ley General de Sanidad 14/1.986 de 25 de abril.
2. LEY 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. BOE 274 de 16 de noviembre de 2002.
3. Plan de Mejora de la Intimidación del Ciudadano:  
<http://www.atencionciudadania.org/Documentos/Recursos/PMIC%20AE.pdf>
4. Guía de Diseño y Mejora Continua de Procesos Asistenciales Integrados. Segunda Edición. Consejería de Salud. Junta de Andalucía Sevilla. 2009.

5. Programa de acreditación de Unidades de Gestión Clínica. Manual de Estándares (ME 5 1\_06). Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Consejería de Salud, octubre de 2012.
6. Manual Procedimientos Enfermería  
[http://hrs3.hrs.sas.juntaandalucia.es/fileadmin/user\\_upload/area\\_enfermeria/enfermeria/procedimientos/pocedimientos\\_2012/a1\\_cuidados\\_enf\\_ingreso.pdf](http://hrs3.hrs.sas.juntaandalucia.es/fileadmin/user_upload/area_enfermeria/enfermeria/procedimientos/pocedimientos_2012/a1_cuidados_enf_ingreso.pdf)
7. Plan de acogida al usuario del hospital Puerta del Mar  
[http://departamentos.uca.es/C112/practicas/1011/documentacionppcc1011/du/du\\_ecadiz/plan-acogida-usuarios-hu-puerta-del-mar.pdf](http://departamentos.uca.es/C112/practicas/1011/documentacionppcc1011/du/du_ecadiz/plan-acogida-usuarios-hu-puerta-del-mar.pdf)
8. Libro de estilo del Servicio Andaluz de Salud. Edita Servicio Andaluz de Salud Consejería de Salud Junta de Andalucía ISBN 84-8486-099-X
9. Ley 2/1998, de 15 de junio, de salud de Andalucía.

## 6. LISTADO DE DOCUMENTOS ASOCIADOS

AX01- POE 3 Documento de Información a pacientes y Familiares de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía de Torácica y Trasplante Pulmonar.

## 7. LISTADO DE DISTRIBUCIÓN

Este procedimiento se puede consultar en la web del hospital [http://hrs3.hrs.sas.juntaandalucia.es/index.php?id=profesionales\\_proced\\_generales](http://hrs3.hrs.sas.juntaandalucia.es/index.php?id=profesionales_proced_generales)

Y se ha remitido por correo electrónico a:

NOMBRE Y APELLIDOS	SERVICIO / UNIDAD	FECHA
Valle García Sánchez	Directora Gerente	ENERO 2018
Antonio Llergo Muñoz	Coordinador Asistencial	ENERO 2018
Pilar Pedraza Mora	Directora de Enfermería	ENERO 2018
Amparo Simón Valero	Directora Económico - Administrativa	ENERO 2018
José Luís Gómez de Hita	Director de Servicios Generales	ENERO 2018
Juan Alfonso Sereno Copado	Director de Personal	ENERO 2018

## AX01-POE 3: DOCUMENTO DE INFORMACIÓN A PACIENTES Y FAMILIARES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA DE CIRUGÍA DE TORÁCICA Y TRASPLANTE PULMONAR.

### Equipo Médico

Dr. Ángel Salvatierra Velázquez (Jefe de Servicio)  
Dr. Carlos Baamonde Laborda (Jefe de Sección)  
Dr. Francisco Javier Algar Algar  
Dr. Antonio Álvarez Kindelán  
Dr. Francisco Cerezo Madueño  
Dra. Elisabeth Arango Tomás  
Dra. Guadalupe Carrasco Fuentes  
Dr. Hugo Darío Guamán Arcos

### Secretaría

Doña. M<sup>a</sup> Josefa Cabello León  
Edificio de Consultas Externas  
Nivel 1. Ala Derecha  
Tel: 957 010445. Fax: 957 736029  
Correo: ctoracioa.hrs.sspa@juntadeandalucia.es

### Planta de Hospitalización

Supervisora: D. U. E. Doña Dolores Ortiz Muñoz  
Hospital General. Planta 3. Módulo B.

### Consulta Externa

D. U. E. Doña. Anaeli Rodríguez Mangas  
Edificio de Consultas Externas. Nivel 1. Consulta 1.  
Tel: 957 010218.

Lunes	Dr. Salvatierra Velázquez
Martes	Dr. Cerezo Madueño
Miércoles	Dr. Algar Algar
Jueves	Dr. Baamonde Laborda
Viernes	Dr. Álvarez Kindelán

*Documento de información  
a pacientes y familiares*

**Le recordamos que está PROHIBIDO FUMAR en todas las dependencias del Hospital.**  
**Los cirujanos torácicos le informan de que fumar provoca cáncer y enfisema, además de otras muchas enfermedades.**



### UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA DE CIRUGÍA TORÁCICA Y TRASPLANTE PULMONAR



## **Información para Pacientes y Familiares**

Los miembros de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Torácica y Trasplante Pulmonar le damos la bienvenida y le deseamos una pronta recuperación.

### **Ingresos programados**

Aunque le será asignado un Médico Responsable, que dirigirá su proceso durante la hospitalización, todo el equipo de la Unidad estará informado continuamente de su situación clínica, con el fin de mejorar la atención continuada y su seguridad. Su Médico Responsable velará por la realización diligente de las pruebas complementarias pertinentes, le intervendrá quirúrgicamente (salvo causas de fuerza mayor) y le realizará las revisiones oportunas tras el alta hospitalaria. Durante su estancia en el hospital, por razones logísticas, Ud. puede ser trasladado de habitación, dentro del mismo Módulo B, si fuese necesario.

### **Ingresos Urgentes**

Si Ud. ha precisado un ingreso urgente en la Unidad de Cirugía Torácica, puede permanecer excepcionalmente fuera del Módulo B de la 3ª planta por falta de camas disponibles. No obstante, toda la información contenida en este documento es aplicable a su situación y será trasladado a una habitación del Módulo B de la 3ª planta a la mayor brevedad posible.

### **Planta de Hospitalización**

Todos los días, incluidos festivos, se realiza el pase de visita médica a los pacientes ingresados entre las 9:30 y las 12:30 horas. Durante ese tiempo, los acompañantes deben permanecer fuera del Módulo para facilitar la labor del equipo médico y de enfermería y para preservar la intimidad de los pacientes. El horario de información médica a familiares es de 12:00 a 13:00 en el Despacho Médico de la 3ªB.

Cuando Ud. o su familia necesiten algún documento administrativo expedido por esta Unidad (partes de baja, etc.), podrá contactar con la Secretaria (Doña Mª Josefa Cabello León) por las mañanas de 9:00 a 14:00 horas, en la Secretaría.

Como Ud. ha podido comprobar, las habitaciones se comparten con otro paciente, por lo cual le rogamos discreción en el uso de teléfonos móviles, televisión u otros medios que puedan molestar. Por razones de confortabilidad e higiene, rogamos que permanezcan en la habitación el menor número de personas posible.

Tenemos a su disposición documentación sobre los derechos de segunda generación: Registro de Voluntades vitales anticipadas, Libre elección de hospital, Libre elección de M. Especialista, Solicitud de segunda opinión médica, Consentimiento para la sustitución en la toma de decisiones, Información sobre Protección de datos Personales, etc. También disponemos de documentos informativos sobre todas las intervenciones realizables en nuestra unidad y herramientas de ayuda a la toma de decisiones. Esta documentación, así como la Cartera de Servicio de nuestra Unidad, puede solicitarla al personal de la Unidad y está disponible en la página Web del hospital ([www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/hrs2/](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/hrs2/)). Si necesita copia de su historia clínica puede solicitarla en el servicio de Documentación Clínica (Planta -1, Edificio de Consultas Externas).

### **Intervención Quirúrgica**

Cuando ingrese, será informado del día y hora aproximada de su intervención quirúrgica y, tras darle toda la información que precise, se le solicitará la firma del Documento de Consentimiento Informado relativo a la intervención prevista en su caso concreto, si no lo hubiera firmado previamente. Sin embargo, dado que esta Unidad es Centro de Referencia regional y nacional para trasplante

suspender en el último momento por la realización de un trasplante, teniendo que retrasarla al próximo día de quirófano disponible. Lamentamos los inconvenientes que esta circunstancia pueda suponer para Ud. y su familia.

Durante la intervención quirúrgica, la familia puede permanecer en la Sala de Espera de quirófanos y UCI, situada en la planta 1ª. Al finalizar la intervención, el cirujano irá a su encuentro y le informará del resultado de la intervención en los despachos dispuestos al efecto en dicha Sala de Espera.

### **Alta Hospitalaria**

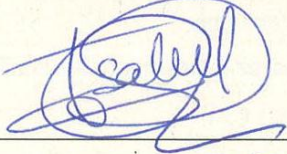



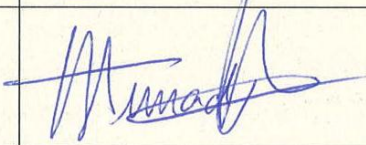
El día de su alta, el médico le facilitará un Informe Clínico, que puede ser provisional a la espera de resultados de estudios pendientes. En este Informe se detalla la información fundamental sobre su proceso, así como las recomendaciones de tratamiento ambulatorio que debe seguir. Salvo por razones estrictamente médicas, no se prescribirá transporte en ambulancia para su alta a domicilio. Si requiere información adicional a este respecto, puede dirigirse al Servicio de Información al Usuario situado en el vestíbulo de la Planta Baja.

El Cirujano le facilitará las recetas necesarias para que disponga con facilidad de la medicación prescrita. La enfermera le entregará un informe con los cuidados que debe seguir. El personal de la Unidad puede informarle y facilitarle el acceso a programas de prevención de la salud (por ejemplo, deshabituación tabáquica).

Tras el alta se realizarán revisiones telefónicas periódicas y dispondrá de una consulta telefónica de Lunes a Viernes de 9 a 14 horas. Tlf. 957010445

De nuevo le damos la bienvenida y le deseamos una estancia confortable en nuestra unidad.

Relación de profesionales que han participado en la actualización de este Procedimiento:

REALIZADO		
Isabel Carrión de la Rubia		
Antonio Jiménez Carmona		
Sonsoles Ojeda Pizarro		
M <sup>a</sup> Dolores Ortiz Muñoz		
M <sup>a</sup> Ángeles Turrado Muñoz		

## PROPUESTA DE MODIFICACIONES AL POE DEL POE PARA VERSIÓN V 3.

Fecha	Modificación Introducida	Revisado por:	Aprobado por:
29/11/17	Esta revisión ha sido realizada por la responsable de este Procedimiento. Página 1. Actualización del logo. Cambio de autores, revisores y Dirección Gerencia.		

**Observaciones:**