

ACOGIDA PACIENTES Y FAMILIARES EN HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA 1.

1. INTRODUCCION

La llegada a la planta de hospitalización siempre es un momento delicado tanto para el paciente como el cuidador que lo acompaña. Facilitar la información y la comunicación son claves para reducir la ansiedad del paciente al medio hospitalario, favoreciendo, asimismo, la relación con los profesionales sanitarios.

En el primer contacto, la percepción de la atención recibida por el paciente y cuidador puede afectar al grado de satisfacción de los cuidados recibidos durante la permanencia en el hospital.

Los profesionales que trabajan en la planta de hospitalización proporcionan una atención centrada en la calidad, atención personalizada e integral, desde la empatía y humanidad, preservando la intimidad en todo momento.

En el protocolo de acogida a los pacientes y cuidadores se informa dinámica de la unidad. Garantizándose un entorno y clima de seguridad que genere la confianza en los profesionales y el centro hospitalario durante su proceso de salud, atendiendo sus peticiones y sugerencias con el fin de mejorar la atención.

2. PROPÓSITO

El objetivo es facilitar la integración del paciente y cuidador a la planta de hospitalización quirúrgica, proporcionando una atención de calidad centrada en una atención personalizada e integral.

3. ALCANCE

- Profesionales de enfermería de la unidad de Hospitalización Quirúrgica 1.
- Pacientes y familiares que ingresan en la unidad de Hospitalización Quirúrgica 1.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Protocolo Acogida a pacientes y familiares del Hospital Virgen del Rocío: <https://www.hospitaluvrocio.es/entrada-blog/area-de-hospitalizacion/>

- Protocolo de acogida a pacientes de Hospital Virgen de la Victoria, Málaga: <http://www.huvv.es/sites/default/files/documentos/T-HOSP-01-acogida-de-pacientes.pdf>
- Unidad de comunicación de Junta de Andalucía: https://hrs3ssl.hrs.sas.junta-andalucia.es/index.php?id=3041&tx_ttnews%5Btt_news%5D=144&cHash=11afbd3af87e5b342a8537ce86145759
- Hospital Universitario Virgen de las Nieves. Cano-Caballero Gálvez, D., Quiñoz Gallard, MD. Procedimiento para la recepción y acogida del paciente en una unidad de hospitalización Octubre 2018.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Ubicación

La planta de Hospitalización Quirúrgica 1 se ubica en el bloque 2, planta 3ª, accediendo desde la entrada principal por el ascensor 2, del Hospital de la Serranía.

En esta planta se ubican las especialidades de Cirugía Traumatológica y Ortopédica, Otorrinolaringología y Oftalmología.

5.2 Ingreso en unidad de hospitalización

- Al ingreso en admisión, le entregan una tarjeta de acceso a la unidad de Hospitalización, al alta debe entregarla en admisión o en el buzón en la salida de la unidad, no tienen validez una vez sea dado de alta el paciente.
- Presentación del equipo sanitario, Enfermera y TCAE referente durante el proceso de hospitalización.
- La enfermera referente será la responsable de realizar la planificación y seguimiento del proceso su salud durante el tiempo de hospitalización.

- El paciente debe portar durante el periodo de hospitalización la *Pulsera Identificativa*, que le proporcionarán al ingreso. En caso de tener dificultades para portarla, por situaciones especiales, debe colocarse en la cama, en un sitio visible.
- El familiar cuidador debe portar la tarjeta de acompañante durante el tiempo que acompañe al paciente.
- Los profesionales de enfermería acompañan al paciente a su habitación y le indican el funcionamiento de esta: timbre, luces, timbre de emergencia del baño, material de higiene de manos, funcionamiento de las camas, funcionamiento de la televisión . Hay una máquina, junto a la entrada de la cafetería, con instrucciones sencillas, para sacar el ticket para la activación de la misma.
- El Hospital tiene un sistema de ventilación. Es un sistema cerrado que permite tener una climatización y ventilación adecuado de todas las instalaciones del hospital. Es de gran importancia mantener las ventanas cerradas para mantener el funcionamiento correcto de dicho sistema.
- Información de interés:
 - Horarios de comidas: 8,30h desayuno, 13,30h almuerzo, 17h merienda, 20,30h cena.
 - Horarios de Aseos de paciente y limpieza de las habitaciones se realizan tras el desayuno.
 - Curas: se realizan tras la visita multidisciplinar médico-enfermera.
- Se le proporcionará lencería de uso personal, como bata y/o pijama. Podrá usar el suyo si es que así lo desean.
- Comunique a los profesionales de enfermería:
 - Si tiene alergias medicamentosas, alimentarias o materiales.
 - El tratamiento que toma habitualmente, si es portador de prótesis, audífonos, lentes.

- Si por motivos religiosos necesita personalización de dieta o tratamientos específicos.
- Si tiene tarjeta de + Cuidados.
- El hospital cuenta de un servicio de valija para la custodia de determinados objetos, en caso de que no tenga acompañante o lo requieran.
- Respeto del momento del descanso durante en el proceso terapéutico. Evitar ruidos en horas de sobremesa, a partir de las 15h y por la noche, tras la cena.
- En ingresos programados para intervención quirúrgica:
 - Entregar el documento “listado Comprueba” que fue entregado el Consultas Externas cuando le indicaron la intervención quirúrgica.
 - En Caso de que el cirujano prevea tener sangre en previsión, le extraerán las pruebas cruzadas, los profesionales de enfermería le colocaran una pulsera, NO SE LA QUITE.
 - Comunique al profesional de enfermería cualquier incidencia que estime oportuna que pueda afectar a la intervención quirúrgica (si se encuentra con fiebre, resfriado, toma alguna medicación nueva desde que lo vio el anestesista...)
 - En caso de ingreso programado el día antes de la intervención quirúrgica, los profesionales del Bloque quirúrgico le harán una visita “la visita prequirúrgica”, donde comprobarán todos los aspectos relevantes de su intervención y resolverán sus dudas.
 - Los profesionales de enfermería pedirán al paciente el número de teléfono de la persona que el asigne para que le comuniquen el inicio de la intervención quirúrgica.
 - Al ingreso para cirugía programada le darán un TICKET DE INFORMACIÓN POSTQUIRÚRGICA. Debe guardarlo, le servirá para que le avisen cuando el paciente salga de quirófano y le indica cómo llegar hasta la sala de información de quirófanos. En el monitor de la sala de espera de quirófanos aparecerá el código del ticket cuando el cirujano o profesional sanitario vaya a informarle.

5.3 Visitas

Las visitas podrán recibirse siempre que no estén restringidas por motivos médicos o por riesgo de Salud Pública (enfermedades infecto-contagiosas o inmunodepresión).

Las visitas deben respetar el horario de aseo personal, realización de curas y visitas médicas.

El paciente puede estar acompañado siempre por un familiar o cuidador.

Todas las habitaciones cuentan con teléfono para que los familiares puedan estar en contacto directo con el paciente. El número del teléfono se encuentra registrado en el mismo teléfono. Normalmente, el teléfono está colgado en la pared, aunque puede descolgarse y ponerlo en la mesita.

5.4 Información Clínica

La información clínica se producirá durante la visita del equipo médico-enfermera durante los días laborables. Los fines de semana, el especialista de guardia comunicará los cambios urgentes.

Durante la visita médica-enfermera, podrá permanecer un familiar, al que se le dará la información pertinente.

Se tendrán en cuenta si el paciente desea que la familia sea informada o no de su proceso de salud.

Con carácter general NO se proporciona información clínica por teléfono.

5.5 Servicio de Teletraducción

El hospital cuenta con el servicio de Teletraducción que facilita la comunicación con pacientes/ cuidadores que no hablan Castellano a través de Salud Responde.

Teléfono Salud Responde: 955 545 060.

Teléfono desde una línea externa de red corporativa: 953 011 080.

Teléfono desde una red corporativa: 211 080.

5.6 Alta Hospitalaria

Al Alta hospitalaria el paciente y familiar reciben instrucciones detalladas de tratamientos, citas de



seguimiento del médico en el Alta médica; y las recomendaciones al alta, enseñanza sanitarias respecto a su proceso salud en el Informe de continuidad de cuidados.

5.7 Alta Voluntaria

En caso de querer abandonar el hospital sin el criterio médico para ello, debe firmar el documento Alta Voluntaria. El documento lo facilitará el hospital.

5.8 Justificantes

En caso de necesitar el justificante por acompañamiento del paciente, podrá obtenerlo dirigiéndose a Admisión de ingresos, ubicado en el mostrador de la entrada principal del hospital, en la planta baja. Horario de 8 a 15h.

5.9 Carta Derechos y deberes de los usuarios

El servicio de hospitalización cuenta con la Carta de Derechos y Deberes que garantiza que los pacientes y familiares conozcan los servicios y recursos que les ofrece el Servicio Andaluz de Salud, fomentando su participación en la mejora continua de la sanidad pública. Los derechos y deberes de los pacientes se encuentran en todas las habitaciones de los pacientes y en el acceso a la unidad de hospitalización.

5.10 Sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

El servicio de hospitalización cuenta con encuestas de satisfacción, En dicho documento pueden expresar y valorar la asistencia recibida, sus opiniones y sugerencias. Se lo entregan en el momento del alta. Una vez cumplimentadas las pueden dejar en el buzón habilitado para ello, en el control de enfermería. Si lo prefieren pueden dejárselo a los profesionales.

Así mismo, en Admisión, existen documentos para realizar sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos.

También puede realizar sus sugerencias a través del correo electrónico ciudadanos.hsr.sspa@juntadeandalucia.es

El servicio de Admisión se ubica en la entrada principal del hospital.

Código: TRA-REH/PG/001
Edición: 1ª
Fecha: 20/07/2022

Dichas valoraciones favorecen la mejora continua en la calidad de la atención prestada a los pacientes.

5.11 Confidencialidad de datos

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece y desarrolla las disposiciones que garantizan la seguridad de la Privacidad y Confidencialidad de la información clínica. Siendo el Hospital el responsable de la custodia de la Historia Clínica.

5.12 Teléfonos de interés

El teléfono de la centralita del Hospital de la Serranía es 95106500 disponible las 24h.

- ✓ **Realizado** por Lidia Lloreda Palma, Coordinadora de cuidados de Hospitalización Quirúrgica 1 y Medicina Preventiva el 20/07/2022.
- ✓ **Revisado** por Aurora Márquez García, Jefatura Bloque de Cuidados de Enfermería el 28/07/2022.
- ✓ **Aprobado** por Nieves Bel Peña Directora de Enfermería y Unidad de Calidad el 18/08/2022