

Le facilitamos el teléfono de **Salud Responde** (955 54 50 60), donde se le dará información 24 h sobre Libre Elección de Hospital, Segunda Opinión Médica, Voluntad Vital Anticipada, citación médica, etc. Y otros Derechos y Garantías o utilizando la Aplicación móvil Salud Responde o Salud Andalucía.

El Hospital cuenta con la Unidad de Atención Ciudadana con:

- Punto de atención para informar y registrar la Voluntad Vital Anticipada. Si está usted interesado, puede pedir cita a través de Salud Responde
- La “Carta de Derechos y Deberes del Ciudadano”. Disponible para su consulta en otros idiomas y en braille. Expuesta también en nuestras salas de espera.
- La solicitud de una Segunda Opinión (también puede llamar al teléfono: 954 712 341)
- Disponer de su **historia clínica** realizando la solicitud o accediendo a Clic Salud

Consulte las normas de Acompañamiento y acogida vigentes en el hospital. Puede consultar nuestra Carta de Servicios en la Unidad o accediendo a través de la página Web del Hospital Universitario Virgen Macarena <https://www.hospitalmacarena.es/>

**Colaborare en su seguridad o la de su familiar favoreciendo una correcta identificación y comunique al personal sanitario si detecta algún riesgo (caída, cambio en estado de salud, etc.)**

De acuerdo con lo previsto en el *Reglamento General de Protección de datos*, se le informa que la recogida y tratamiento de sus datos tienen como finalidad la asistencia sanitaria. Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, así como otros derechos, dirigiéndose a la Unidad de Atención al Usuario. Más información en:

<http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos.html>



HOSPITALIZACION



CONSULTAS EXTERNAS

Encuesta de Satisfacción

# GUÍA DE USUARIO ACOGIDA



Hospital Universitario  
Virgen Macarena



Recorrido virtual

Bienvenidos al **Hospital Universitario Virgen Macarena**.

Colabore con nosotros y **notifique cuando deje su habitación al alta** **escaneando el QR localizado en la cabecera de su cama**

\* Durante su estancia usted y su familia son responsables de la custodia y vigilancia de sus efectos personales

\* En consultas externas compruebe si para ser atendido debe recoger ticket de turno (**turnos**) en las pantallas táctiles.

\* Esta guía dispone de hiperenlaces para ampliar información en el texto subrayado



## Documento de Acogida en Pediatría

### Estimados padres:

Su hijo/a ha sido ingresado en el área pediátrica de este Hospital para el estudio y tratamiento de su enfermedad.

Siempre tendrá un médico asignado, responsable del proceso de su hijo/a, que le informará durante el pase de visita diario. Así mismo, en cada turno hay un equipo de Enfermería responsable de los cuidados de su niño/a. Cualquier tipo de duda que tenga, consulte con ellos.

Durante su estancia en el hospital **es importante que cumplan estas normas:**

A todos los niños/as a su ingreso, se les colocará una **pulsera de identificación** (nombre y apellidos, fecha de nacimiento) para garantizar su seguridad. Deberá llevarla hasta el momento del alta. En caso de deterioro, debe comunicarlo al personal de Enfermería para sustituirla.

Usted compartirá la habitación con otros padres, la convivencia debe ser posible, procure poner de su parte y llegar a acuerdos con los demás sobre asuntos cotidianos: luz, TV, etc. **Mantengan la TV apagada de 22h. a 9h** y cuando el personal sanitario se lo indique.

El mobiliario de las habitaciones se compone de: cuna/ cama, mesita de noche, sillón para el papá/ mamá y un armario para guardar sus enseres (procure no tener objetos de valor). El mobiliario de su habitación **no debe moverse del lugar** en el que está ubicado, con

ello conseguimos mantener un orden y **evitar la transmisión de infecciones**. Por ello, **no están permitidos los carritos de bebés en las habitaciones** mientras que dure el ingreso hospitalario. **Los carros de bebés pueden ser objeto de transmisión de infecciones.**



Cada niño/a ingresado en la unidad padece una enfermedad diferente por lo que, con el fin de evitar la transmisión de uno a otro, les rogamos no mantengan contacto con los otros/as niños/as. Si por cualquier causa "muy justificada" debiera tener contacto con otro niño/a, recuerde lavarse las manos antes y después. Por el mismo motivo, es importante que los niños/as no compartan cama, juguetes ni otros utensilios. **Su hijo/a debe permanecer en la cama asignada y no en la de otros niños/as de la habitación**, con ello evitamos la transmisión de enfermedades entre ellos y posibles errores de tratamiento. Existen precauciones adicionales de aislamiento para evitar transmisión de infecciones, que les será facilitada en caso de ser necesario.

**Las camas son de uso exclusivo para los niños/as ingresados, no ocupe usted su cama pues ya dispone de un sillón para su descanso.** Evite ocupar con objetos las cunas/camas que se encuentren libres en su habitación y no hacer uso de ellas, otro niño/a puede necesitarla y debe estar preparada para el momento de su ingreso.

Las ventanas se encuentran cerradas con llave ya que el hospital dispone de una atmósfera controlada y no deben ser abiertas, con ello conseguimos seguridad para su hijo/a. **Por favor no sienta a su hijo/a en los poyetes** que están debajo de la ventana, evitamos situaciones no deseables (caídas...).

En la habitación hay un **cuarto de baño para uso exclusivo de los niños/as ingresados.** ¡Cúidelo como el de su casa principalmente por el bien de los niños/as que lo usan! El aseo del niño/a es aconsejable que se realice en turno de mañana, pudiéndolo realizar usted mismo/a si así lo prefiere. En el caso de que su hijo/a, a causa de su enfermedad, tenga que ser bañado en la cama, será el Personal de Enfermería el encargado de dicha tarea en la que usted

puede colaborar. Diariamente se facilitan todos lo necesario para el baño (jabón, toalla, pijama, pañales...) y se cambia la ropa de cama. Los enseres que usted necesite para su propio aseo, los debe traer usted de su casa. **Los aseos para los familiares que visiten al niño/a, están situados en el hall de la planta, frente a los ascensores.**

Es muy importante que tenga en cuenta que la dieta forma parte del tratamiento de su hijo/a, por lo que **no deben tomar alimentos que no sean suministrados por el hospital.** En caso de que tenga algún problema con la alimentación, comuníquelo al personal de Enfermería. El horario de las comidas es el siguiente: **9h. desayuno, 12:30h. almuerzo, 16h. merienda, 19:30h. cena.** Intentará cumplirse en la medida de lo posible. Al acompañante del menor se le ofrece bandeja en cada comida. No traigan a los niños/as caramelos, pasteles, chicles ni cualquier otra golosina.

El horario de visitas actualmente se encuentra restringido debido al estado de pandemia. **Sólo está permitido un familiar por niño en áreas de hospitalización. Si el acompañante se sintiera acatarrado, con fiebre, diarrea... no debe permanecer con el niño en el hospital; otro familiar se debería encargar de su cuidado para evitar contagios por COVID-19.** También es importante recordar que los menores de 14 años y personas adultas inmunodeprimidas no deben acudir al hospital, si no es necesario, ya que estarían expuestos a contraer enfermedades propias de la infancia.

En Pediatría contamos con una **ESCUELA**, en la que tres profesoras todas las mañanas lectivas imparten labor educativa. Los/as niños/as se desplazan a ella una vez que el pediatra los ha valorado. Si su hijo/a no puede asistir porque su enfermedad se lo impide, ellas irán a visitarlo a su habitación. Disponemos también de un **CIBERAULA**,



dirigida por una monitora encargada de preparar programas lúdicos y de entretenimiento. Algunas tardes se organizan talleres para niños/as (música, informática, pintura, idiomas...), donde los padres también pueden colaborar. Se dispone de TV, DVD, ordenadores, cuentos, juegos educativos, libros, etc. Contamos también con personal voluntariado. **Actualmente estas actividades están restringidas por el estado de pandemia.**

Si precisa algún documento como justificante del ingreso de su hijo/a, solicítelo en día laborable y en turno de mañana en el despacho de la administrativa situado a la entrada del ala B. Si precisa consultar con la Trabajadora Social del hospital puede encontrarla en su despacho ubicado en la cuarta planta frente a los ascensores.

Todo el equipo de profesionales de Pediatría deseamos que se sienta usted, a pesar del proceso de su hijo/a, cómodo, tranquilo y seguro. Si usted tiene algún problema los responsables del área pediátrica son:

- **Responsable de hospitalización y urgencias: Dr. Oscar Moreira**
- **Responsable UCI: Dr. Gerardo García Matas**

Si tienen cualquier duda o sugerencia diríjense al Supervisor del servicio, que intentará resolverla.

**Normativas para un uso responsable de nuestros Derechos y Deberes**

El hospital dispone de un **Plan de Visitas Responsables** del cual le informarán los profesionales. Recuerde que los niños/as necesitan un ambiente de confort, reposo e intimidad, por lo que le rogamos cumpla las normas para respetar el descanso de su hijo/a y del resto de los niños/as ingresados/as.

**Los familiares no podrán permanecer en el pasillo.** Este debe estar despejado durante todo el día. Hay cafetería y salas de espera en el hospital a su disposición.

Puede recibir llamadas desde las 13:00 a las 22:00 horas. Los teléfonos de la habitación para llamar desde fuera del hospital pueden ser consultados en el mostrador de información de la planta baja y en el control de enfermería. También le recordamos que **el móvil debe ser utilizado con responsabilidad durante su estancia para evitar molestar el descanso de los pacientes.**

Hablen en voz baja y respeten el descanso de los niños/as, es muy importante para ellos.

Durante la hospitalización en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal le comunicamos que la información obtenida en la asistencia sanitaria a su hijo/a ha sido incorporada para su tratamiento en un fichero automatizado. Así mismo, se le informa que la recogida y tratamiento de dichos datos tienen como finalidad la asistencia sanitaria del niño/a. Usted puede disponer de su documentación clínica realizando la solicitud a través de la Unidad de Atención a la Ciudadanía.

El hospital facilita el derecho de los niños/as para solicitar una segunda opinión.