

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>



Encuesta de Satisfacción

GUÍA DE USUARIO ACOGIDA



Hospital Universitario
Virgen Macarena



Recorrido virtual

Bienvenidos al **Hospital Universitario Virgen Macarena**.

En esta **Guía** le facilitamos información útil sobre el funcionamiento de nuestro Centro y Unidad/Especialidad.

* Compruebe si para ser atendido debe recoger ticket de turno (turno sas) en las pantallas táctiles.

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

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

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

Su familiar acaba de ingresar en la UCI.

Sabemos la incertidumbre y preocupación que esta situación le genera, por ello estamos a su disposición para ayudarlo y apoyarlo en lo que necesite.

Se ha creado esta guía informativa sobre los aspectos que debe conocer y pueden ser de utilidad.

Nuestra UCI

Nos encontramos en la primera planta en la zona norte.

Nuestro servicio dispone de tres unidades:

- UCI-A (sépticos y quirúrgicos): 12 boxes
- UCI-B (médicas): 6 boxes
- UCP (cardiorácica): 12 boxes

Usted accederá a ellas a través de un pasillo, UCI- A y UCI-B (a la derecha); UCP (a la izquierda).

La UCI es atendida por médicos especialistas en Medicina Intensiva, médicos internos residentes, enfermeros/as, técnicos auxiliares y celadores las 24 horas del día, que aseguran la correcta atención de su familiar. Igualmente, contamos con el apoyo de otras especialidades médicas y quirúrgicas según las necesidades del paciente.

Sala de espera

La sala de espera de UCI se encuentra ubicada en la segunda planta. Le recomendamos, a no ser que se le indique lo contrario, que vaya a su domicilio a descansar. Tenga la seguridad de que, si hay un cambio evolutivo importante será avisado de inmediato.

El paciente en UCI

Durante la estancia en la UCI, su familiar requerirá para su vigilancia y cuidado de un equipamiento médico sofisticado.

Comprendemos que se pueda sentir confundido. Por favor, pregunte a nuestro personal y le aclararán sus dudas.

Los familiares durante la visita

La colaboración de familiares y/o allegados del paciente es muy importante en el proceso de recuperación.

Si su familiar está despierto, proporcionele tranquilidad y apoyo.

Si está dormido a causa de la medicación o en coma, pueden, si lo desean, hablarle, tocarle o demostrarle cariño, salvo que se le indiquen lo contrario por no considerarlo conveniente.

Es frecuente que durante su visita oiga sonidos y alarmas que provienen de los distintos aparatos. No debe preocuparse, el personal las conoce perfectamente y actuará acorde al nivel de relevancia del aviso.

Con cierta frecuencia los pacientes se sienten confusos y desorientados. Es importante que durante las visitas le recuerde donde está y lo reoriente en el tiempo.

Usted puede colaborar en el cuidado de su familiar, dar de comer, afeitado, etc...; consulte con personal de la unidad.

Manténganos informados si su familiar usa gafas, dentadura, audífono o algún aparato para el sueño.

Recuerde realizar SIEMPRE la higiene de manos con el gel alcohólico antes de tocar al paciente y al salir de la habitación.

En ocasiones los pacientes requieren medidas de aislamiento; le informaremos de las pautas a seguir según cada situación.

Se recomienda mantener silenciado y no utilizar el teléfono móvil dentro de las habitaciones.

No está permitido traer comida de la calle.

La gráfica de enfermería es un documento privado de su familiar, ayúdenos a mantener su confidencialidad.

Además le recordamos que no está permitido la realización de fotografías o vídeos dentro de la unidad.

No se recomienda la entrada de niños menores de 16 años. No obstante, la decisión será de sus padres o tutores legales; el personal debe estar informado con anterioridad para que pueda prestarle el apoyo necesario.

Horarios de visita * Sujeto a modificaciones en situaciones especiales

08:30 - 08:45 horas (3 familiares, sin intercambio)

13:45 - 14:30 horas (3 familiares, sin intercambio)

19:00 - 19:45 horas (3 familiares, sin intercambio)

En algunas ocasiones, por necesidad del cuidado de los pacientes, los horarios la visita podrían verse modificados. Confiamos en que sepan entenderlo.

Horario de visita ampliado

Cuando la situación de su familiar lo permita, se le ofrecerá una ampliación del horario de visita. Podrá permanecer un familiar en el Box del paciente desde las 17 h hasta las 22.30 h. En ese caso, se le entregará un folleto con explicación detallada del horario ampliado.

Si el paciente es menor de edad o con discapacidad mayor, podrá permanecer acompañado de un familiar en todo momento.

Información

El médico responsable del paciente pasará por la habitación durante la visita de las 13:45, salvo en determinadas situaciones en que usaremos la Sala de Información a Familiares, en el pasillo de acceso a la UCI, u otro lugar con intimidad.

La información es confidencial, por lo que únicamente se dará al paciente, representante legal y a sus familiares más próximos que así hayan sido autorizados. Es conveniente que haya un interlocutor, que será quien se la transmita al resto de familiares.

Trabajamos en equipo, por lo que es posible que la información la proporcionen distintos médicos, pero siempre tendrán ustedes un equipo médico responsable.

Su enfermero/a también les dará información durante las visitas, de cómo se encuentra y de los cuidados de su familiar.

Es necesario que nos proporcionen varios números de teléfono donde podamos localizarles en caso de necesidad.

Traslados

Si su familiar requiere ser trasladado, por cualquier motivo, fuera de la unidad el/la médico le informará del motivo de dicho traslado y de los detalles del mismo.

Balcón de la Esperanza

En la Unidad disponemos de un espacio abierto exterior en el que el paciente, cuando está en situación estable, puede permanecer acompañados de al menos un familiar. El personal le informará de las posibilidades del uso de este espacio.

Secretaría UCI

Si usted necesita un justificante del ingreso de su familiar o algún informe clínico; está ubicada en el pasillo de acceso a la UCI. Le atenderán de 8:00-15:00 de lunes a viernes .Telf.: 955055397

Jefatura de Servicio y Enfermería

Para cualquier aspecto relacionado con la atención a su familiar tiene a su disposición a un responsable médico del Servicio y otro de enfermería. 8:00-15:00 lunes a viernes Telf.: 955056035 (despacho supervisión).