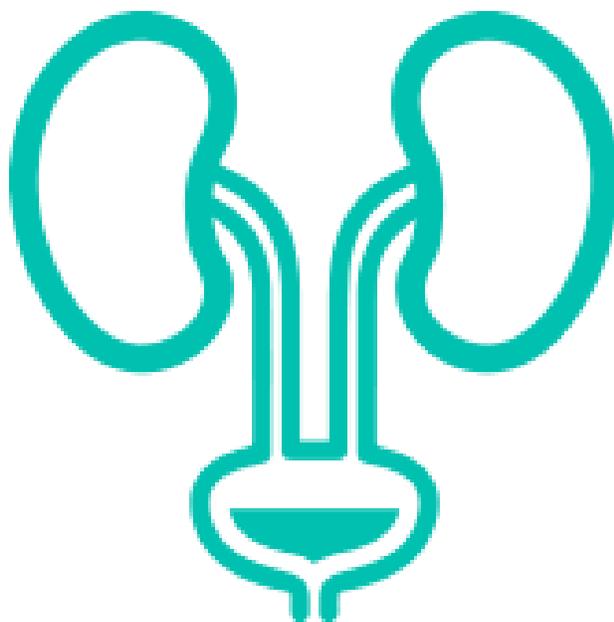


PLAN DE ACOGIDA AL PACIENTE Y FAMILIARES

U.G.C. DE UROLOGIA



Elaborado: ENERO 2022

INDICE

- Bienvenida

- Información general
 - o Recomendaciones

- Unidad de Urología
 - o Recursos humanos
 - o Planos y accesos
 - Área de hospitalización
 - Área de consultas externas

- Consultas Externas
 - o Horario de actividad (asistencial y de promoción de la salud)

- Hospitalización
 - o Ingreso en planta
 - o Estancia hospitalaria
 - Identificación
 - Información general
 - Información clínica
 - Alimentación
 - Descanso
 - Visitas
 - o Alta hospitalaria
 - Alta voluntaria
 - Atención a sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos.

- Información clínica y administrativa

- Consentimiento informado
 - Justificantes
 - Voluntades vitales anticipadas
 - Confidencialidad de los datos
 - Segunda opinión médica
 - Libre elección de Profesionales.
-
- **Derechos y deberes del paciente**
 - Sus derechos como usuario en el sistema sanitario
 - Sus deberes como usuario en el sistema sanitario
-
- **Teléfonos de interés**

BIENVENIDA

Le damos la bienvenida al Hospital Universitario Virgen Macarena de Sevilla, y más concretamente a la Unidad de Gestión Clínica de Urología (UCU). Los profesionales que formamos parte de este centro le agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros para resolver su proceso de salud.

El documento que tiene entre sus manos pretende ser una guía útil para conocer las distintas áreas de las que está compuesta la Unidad, así como los aspectos organizativos más generales que regulan la actividad sanitaria. De esta forma, podrá desenvolverse mejor y conocerá a quién debe recurrir en cada momento.

Para hacerle más sencilla su comprensión, le informamos de que el documento está dividido en nueve partes: Bienvenida, Información general, Unidad de Cirugía Cardiovascular, Consultas Externas, Hospitalización, Información clínica y administrativa, Derechos y deberes del paciente, Teléfonos de interés y Anexos.

La información está distribuida de manera secuencial desde que Ud. accede a nuestra Unidad, bien a través de Consultas Externas, Urgencias o bien a Hospitalización. Todas ellas se explicarán con mayor detalle en este documento.

Cualquier sugerencia que desee hacernos con el fin de mejorar nuestros servicios será bien recibida, ya que así conoceremos sus expectativas y podremos mejorar los servicios que ofrecemos.

Le deseamos una pronta recuperación y que tanto usted como sus acompañantes se sientan satisfechos con la atención recibida.

INFORMACIÓN GENERAL

Nuestro objetivo es ofrecerle una atención médica de primer nivel. Por eso, ponemos a su alcance todos los medios tecnológicos disponibles y la vocación de todo un equipo humano y de gran formación especializada que estará a su lado siempre que lo necesite, ofreciéndole una asistencia personalizada, respetuosa y cercana. Para facilitar las labores asistenciales de los profesionales, es importante que tanto usted como sus acompañantes respeten y hagan respetar las normas establecidas.

Por su comodidad, seguridad y bienestar, le señalamos alguna información que le resultará útil para conseguir este objetivo.

Recomendaciones:

- No traiga al hospital dinero ni objetos de valor. Si fuera el caso, entréguelo a un familiar para que los guarde. El hospital no se responsabilizará de su posible pérdida. Si en el momento del ingreso no está acompañado, póngalo en conocimiento del personal de enfermería para que le indiquen el circuito existente en el centro para la custodia de objetos de valor.
- Si usted desea que no se conozca que está ingresado, adviértalo a su llegada. El hospital le garantiza la confidencialidad de sus datos dentro de los límites que establece la normativa vigente.
- Como medida preventiva y salvaguarda de su salud, no está permitido el acceso de los niños menores de 14 años a las áreas de Hospitalización.
- El uso de teléfono móvil puede interferir en el funcionamiento de algunos aparatos. Por favor, respete las zonas donde esté limitado su uso.
- Se encuentra en un Hospital Libre de Humo por lo que le recordamos que está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario y en sus accesos.
- Para garantizar su seguridad, en caso de emergencia siga en todo momento las instrucciones del personal del hospital.
- El Hospital garantiza el cumplimiento de los Derechos del Ciudadano. En todas las áreas del centro tienen a su disposición la “Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía”. Además del castellano, se encuentra traducida al inglés, francés, alemán, ruso, rumano, árabe, polaco y portugués, así como en braille.
- Para facilitar la comunicación entre los profesionales sanitarios y los pacientes que hablan una lengua distinta del castellano, el centro dispone de un Servicio de Teletraducción a través de telefonía móvil.

UNIDAD DE UROLOGIA

Recursos humanos:

La Unidad está compuesta por el siguiente equipo profesional:

Jefe de Servicio	1
Supervisora	1
Facultativos especialistas	12
Médicos Internos Residentes	5
Enfermeras	16
Auxiliares de enfermería	18
Función administrativa	4
Celadores	1
Técnicos de gestión	1
TOTAL	49

Accesos:

La UGC de Urología se encuentra distribuida en tres áreas diferenciadas del Hospital Universitario Virgen Macarena:

- hospitalización, ubicada en la segunda planta del Hospital General.
- consulta externa, localizada en la primera planta del Edificio de Consultas Externas del Hospital San Lázaro.
- consulta externa, localizada en la planta baja del Edificio de Consultas Externas del Policlínico.
- Quirófano de Urología. Situado en la tercera planta del Hospital General.
- Sala de exploraciones (2). Situadas en la segunda planta del Hospital.
- Área administrativa: Situada en la segunda planta del hospital general.

CONSULTAS EXTERNAS

Para asistir al médico especialista o para realizarse pruebas diagnósticas en las Consultas Externas de la UGC de Urología, Ud. debe tener una cita previa facilitada por su Centro de Salud o por el especialista del hospital.

Horario de actividad (asistencial y de promoción de la salud):

- Consultas Externas:
 - Lunes a viernes de 8.30h – 14:00h
 - Lunes y miércoles de 15.30 a 20 horas.

A su llegada a las Consultas Externas, el auxiliar de enfermería o facultativo irá avisando personalmente cuando llegue su turno.

La hora de citación de la consulta es orientativa. Puede sufrir variaciones al estar condicionada por las necesidades de los propios pacientes. Agradecemos su comprensión y colaboración.

Para consultas, modificación o cancelación de su cita puede contactar con el Servicio de Salud Responde en el teléfono 955 008000

Durante la consulta, le rogamos que pase con un único acompañante.

Una vez sea recibido por el médico especialista en la consulta, será éste el que decida el nivel de atención que precisa para tratar su problema de la forma más adecuada.

En la UGC de Urología se organiza la actividad asistencial de las Consultas Externas en la llamada “Consulta Única”, siempre y cuando la patología del paciente lo permita y el criterio clínico lo estime oportuno.

El momento perfecto para expresar todas las dudas y preguntas sobre su estado de salud es durante la visita médica. Nuestros profesionales están para ayudarle.

Toda actuación en usted requiere de su consentimiento previo. Dicha aprobación se le solicitará por regla general de forma verbal, pero tendrá que firmar un Consentimiento Informado en el caso de intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas o terapéuticas invasivas.

HOSPITALIZACIÓN

Ingreso en planta:

A su llegada al hospital, el personal del Servicio de Admisión gestionará el ingreso administrativo garantizándole intimidad y confidencialidad en todo el proceso. Para ello deberá presentar su Documento de Identidad y su Tarjeta Sanitaria Individual.

A su llegada a la UGC de Urología será recibido por el equipo de enfermería que le informará del funcionamiento de la habitación y de las normas particulares de la planta de hospitalización, realizará una primera valoración de su situación clínica y le informará del equipo asistencial responsable de su atención integral.

El personal de enfermería le hará entrega de la “Guía de acogida a paciente y familiares” propio de la Unidad (ver anexo I), documento que contiene la información básica para pacientes y familiares, mostrándole los aspectos más destacados de la Unidad y recomendaciones que pueden ayudar a mejorar su salud, intentando facilitarles su estancia o visita. También se le hará entrega del “Registro de voluntades y preferencias del paciente” (ver anexo II), documento que permitirá al profesional de nuestra UGC conocer qué tipo de información quiere el usuario recibir, quienes pueden ser informados sobre su proceso, a quién se deberá dirigir el profesional en caso de nombrar el usuario un representante, y si tiene registradas sus voluntades vitales anticipadas.

Estancia hospitalaria:

Identificación:

Por motivos de seguridad, se le colocará una pulsera identificativa con sus datos personales con el fin de garantizar su correcta identificación y seguridad clínica y que deberá mantener durante toda su estancia. En caso de pérdida o deterioro, comuníquelo al personal de enfermería.

Así mismo, los profesionales del hospital llevan una tarjeta identificativa en la que figura su nombre y categoría profesional.

Información general:

Notifique en el momento del ingreso si tiene alergias a alimentos, materiales o medicamentos o si requiere de una dieta especial o se encuentra en cualquier situación que considere excepcional.

Si habitualmente toma algún medicamento, comuníquelo a la enfermera. Recuerde que durante su estancia no debe tomar ningún medicamento no prescrito por el equipo médico responsable.

Si es portador de algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes, etc., procure mantenerlas en un lugar seguro y controlado para evitar su deterioro o extravío, incidencias de las que el hospital no se hará responsable.

Respete la intimidad de los pacientes. Para ello la puerta de acceso a las habitaciones debe permanecer cerrada, salvo en casos especiales en los que el personal sanitario considere conveniente que permanezca abierta. Permanezca en la habitación y no en los pasillos. Existen salas de espera para familiares en todas las áreas del centro. Si necesita algo, llame a la enfermera a través del timbre. Le atenderá lo antes posible.

Si tiene que ausentarse de la unidad donde está ingresado comuníquelo al personal de enfermería. Podría coincidir con la administración de alguna medicación o la realización de alguna prueba diagnóstica.

Si por motivos religiosos o valores personales usted quiere una personalización del tratamiento (dieta, tratamientos terapéuticos específicos, etc.), no dude en ponerse en contacto con el responsable de la unidad o el personal de enfermería de la unidad.

Información clínica:

Durante su estancia en la Unidad, tendrá asignado un médico responsable que le informará regularmente de la evolución de su enfermedad, y le explicará las pruebas y tratamientos que se le van a realizar.

La información clínica a familiares generalmente se facilitará durante el pase de visitamédica que se realizará los días laborables entre las 10.00 – 12.00 h. y los días festivos y fines de semana entre las 11.00 – 13.00 h. Cualquier variación en este aspecto le será comunicada por el personal de la Unidad.

Durante el pase de visita médica, los familiares deben permanecer fuera del módulo de hospitalización y, a criterio de enfermería, podrá quedarse con el paciente un solo acompañante en caso de necesidad. Todo ello se realizará con el fin de preservar la intimidad del resto de los pacientes, así como para facilitar la labor del equipo médico y de enfermería.

Fuera de ese momento o para una información más personalizada, en la Unidad de hospitalización le indicarán el lugar y el horario establecido.

Para garantizar su derecho a la confidencialidad, la información clínica relativa a su proceso le será facilitada a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo a la normativa vigente en materia de información y documentación clínica. Si no desea que se facilite información sobre su proceso a algún familiar o allegado próximo, comuníquelo al equipo médico y de enfermería que le atiende.

Si tiene dudas sobre la información recibida, solicite cuantas aclaraciones estime oportunas a los profesionales relacionados con su proceso asistencial, en especial a su médico y enfermera.

Con carácter general no se proporcionará información clínica por teléfono ya que el hospital debe preservar la intimidad y confidencialidad de los pacientes.

Alimentación:

La dieta forma parte de su tratamiento y el personal médico le asignará la más adecuada. Durante el ingreso no consuma alimentos ni bebidas que no estén incluidos en su dieta.

Si padece intolerancia a algún tipo de alimento indíquelo para que no se incluya en su dieta.

Si usted requiere algún tipo de restricción en su dieta por sus hábitos personales, comuníquelo al equipo asistencial para que valore la posibilidad de tenerla en cuenta.

Horario aproximado de comidas	
Desayuno: 08:30 a 09:30	Merienda: 16:30 a 17:00
Comida: 12:30 a 13:30	Cena: 19:30 a 20:30

Descanso:

Los pacientes ingresados requieren que se les garantice el descanso. Evite niveles de ruido excesivos.

Evite las conversaciones en voz alta y mantenga bajo el volumen de los aparatos de radio y televisión.

Visitas:

Siempre que no exista contraindicación médica, podrá estar acompañado en todo momento por una persona, aunque puntualmente los profesionales pueden solicitarle que abandonen la habitación.

Por el bienestar de los enfermos hospitalizados, las visitas deben realizarse por la tarde, de 16 a 21 horas y con un máximo de dos personas por paciente. Únicamente se pueden alterar estos periodos por causas excepcionales y con autorización previa. No olvide que las visitas demasiado largas, frecuentes o numerosas, pueden cansarle o molestar a otros pacientes.

Igualmente, para respetar y garantizar el descanso de los enfermos, el horario de llamadas de teléfono a las habitaciones es de 9 a 21 horas.

Alta hospitalaria:

Su equipo médico decidirá el momento del alta hospitalaria. Se le comunicará con la mayor antelación posible para que pueda preparar su salida del Hospital.

Se le entregará un informe médico de alta con las indicaciones de cuidados y la medicación que debe tomar. Pregunte cualquier duda al personal sanitario. En caso de que su médico le recomiende una revisión, en el informe de alta constará el día y la hora o le indicará que solicite previamente su cita en la consulta externa correspondiente.

Además, el personal de enfermería le informará sobre los cuidados que debe seguir realizando en su domicilio. Si es necesario, la enfermera realizará un informe de alta de enfermería con los cuidados que precise.

Alta voluntaria:

Si decide abandonar el hospital en contra del criterio médico deberá firmar un documento de “Alta voluntaria” que le será facilitado por el hospital. En este caso, el hospital declina cualquier responsabilidad sobre el curso de su dolencia.

Antes de abandonar definitivamente la habitación revise su armario y su mesilla. Evitará el posible olvido de sus pertenencias.

Atención a sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos:

Nos interesa conocer su opinión sobre la atención que recibe. Si observa alguna deficiencia le agradeceremos que la comunique al Servicio de Atención Ciudadana del Hospital. Para ello ponemos a su disposición las siguientes alternativas:

- enviando un email a nuestro buzón de sugerencias y consultas:

sugerencias.hvm.sspa@juntadeandalucia.es

- Acudiendo directamente al Servicio de Atención Ciudadana del Hospital, para manifestar su opinión verbal o escrita.

Si su opinión es por escrito, será tramitada y una vez estudiada recibirá la oportuna respuesta del personal implicado.

☒ Mediante FAX: al teléfono 95-00-80-55

Recuerde que su opinión es muy importante para mejorar la atención sanitaria que ofrecemos a los ciudadanos.

Información clínica y administrativa

Consentimiento informado:

Para ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud, los profesionales sanitarios le facilitarán, de forma comprensible y adecuada a sus necesidades, la información disponible sobre su patología o sobre el tratamiento que requiere.

Como regla general, la información y el consentimiento serán verbales. Si bien, la ley recoge que el consentimiento se manifieste por escrito en caso de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos o que supongan riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente. Una copia de dicho consentimiento le será entregada al paciente y otra quedará archivada en la historia clínica.

El consentimiento debe ser manifestado por el propio paciente. No obstante, en los casos en que el estado físico o psíquico del paciente lo impida, esté incapacitado legalmente o sea menor de 16 años y no esté emancipado, el consentimiento lo prestará su representante legal o si carece de éste, las personas con las que tengan un vínculo familiar o de hecho.

En cualquier momento, usted puede anular por escrito el consentimiento prestado anteriormente.

La ley también contempla que el paciente renuncie a recibir información salvo que ésta resulte necesaria para su salud, la de terceros o de la colectividad. Fuera de estos casos, los profesionales sanitarios respetarán la voluntad del paciente de no ser informado, si bien solicitarán su consentimiento para las intervenciones o procedimientos sanitarios que lo requieran. Dicha renuncia debe constar por escrito.

En los casos de riesgo inmediato y grave para la integridad física o psíquica del enfermo, y que no sea posible conseguir su consentimiento o exista un riesgo para la salud pública, los facultativos podrán llevar a cabo las actuaciones clínicas indispensables.

Justificantes:

Cuando usted o su familia necesiten algún documento administrativo expedido por esta Unidad (ej. partes de baja, confirmaciones) puede solicitarlo en la Secretaría en horario de 9:00 – 14:00 h. Así mismo, para cualquier tipo de justificante deberán dirigirse al Servicio de Admisión (Hospital General, planta baja).

Voluntades vitales anticipadas:

Tenemos a su disposición documentación sobre derechos como el Registro de Voluntades Vitales anticipadas. La Declaración de Voluntad Vital Anticipada es la manifestación escrita realizada por una persona capaz que, consciente y libremente, expresa las opciones e instrucciones en materia sanitaria que deben respetarse en el caso de que concurren circunstancias clínicas en las cuales no pueda expresar personalmente su voluntad. Esta declaración se inscribe en el Registro de Voluntades Vitales Anticipadas.

El Registro de Voluntades Vitales Anticipadas en línea es un servicio a través de internet que permite realizar la preinscripción de su voluntad vital de forma telemática, así como solicitar una cita previa para poder inscribir posteriormente su testamento vital en un punto de registro habilitado a tal efecto.

El equipo sanitario y cuantas personas le atiendan respetarán su Voluntad Vital anticipada dentro de los márgenes que permite la Ley.

Si usted dispone ya de un documento de voluntades anticipadas o desea realizarlo, comuníquelo al facultativo responsable de su asistencia.

Si desea obtener más información sobre el Registro de Voluntades Vitales anticipadas puede acudir al Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del Hospital.

Así mismo, tenemos a su disposición documentación sobre Libre elección de hospital, Libre elección de médico especialista, Solicitud de segunda opinión médica. Esta documentación puede solicitarla al personal de la Unidad y en la Unidad de gestoría del Usuario (954-712-340)

Segunda opinión médica:

Como usuario del Sistema Sanitario Público de Andalucía tienes el derecho a solicitar una segunda opinión médica cuando:

- Padesces una enfermedad diagnosticada como de pronóstico fatal, incurable o que compromete gravemente tu calidad de vida.
- El tratamiento propuesto conlleva un elevado riesgo vital.
- En determinadas circunstancias, este derecho puede ser ejercido por otra persona en nombre del paciente.

Una vez aceptada tu solicitud, un facultativo experto estudiará tu historial clínico y remitirá un informe al solicitante o a quien este haya autorizado.

Cómo solicitar la segunda opinión médica

Puedes presentar la solicitud en cualquiera de los centros dependientes de la Consejería de Salud y Familias o del Servicio Andaluz de Salud, así como en cualquier centro sanitario.

Libre elección de Profesionales:

En el Servicio Andaluz de Salud se reconoce el derecho a la libre elección de profesional de medicina de familia y pediatra. Así como el derecho a elegir profesional médico del ámbito hospitalario y hospital público, en caso de intervención quirúrgica. En caso de menores de dieciséis años, la elección se realizará por sus representantes legales.

Elección de profesional médico del ámbito hospitalario

Este derecho puede ser ejercido por las personas que, a juicio de su médico de atención primaria, precisen ser atendidas por profesionales médicos del ámbito hospitalario. El profesional de medicina de familia o pediatra orientará a sus pacientes en la elección del especialista hospitalario, facilitándoles la información necesaria para que puedan decidir.

La elección deberá mantenerse durante todo el proceso patológico de que se trate y, en casos de procesos de larga duración, por un periodo mínimo de doce meses. No siendo posible la elección simultánea de varios facultativos para el mismo proceso.

Elección de centro para intervención quirúrgica

Las personas usuarias que se encuentren pendientes de ser intervenidas quirúrgicamente y estén incluidas en lista de espera quirúrgica, pueden elegir el hospital donde deseen ser asistidas.

A través del teléfono de Salud Responde, disponible las 24 horas el día, 955 54 50 60, cualquier persona que se encuentre en esta situación puede recibir información sobre alternativas en la asistencia a su proceso y ejercer el derecho de optar por un hospital público distinto al suyo. Salud Responde se encargará de los trámites administrativos necesarios para formalizar el cambio.

Confidencialidad de los datos:

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, establece normas y disposiciones con el fin de garantizar la seguridad en lo concerniente a la privacidad de las personas y a la confidencialidad de la información. El hospital es el responsable de la custodia de la historia clínica y como tal, le asegura la confidencialidad de la información recogida.

Derechos y deberes del paciente

A partir de la Ley 2/1998, de Salud de Andalucía, publicada en BOJA núm. 74, de 4 de julio

Sus derechos como usuario en el sistema sanitario:

- Recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, sin que pueda ser objeto de discriminación por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- Que se le ofrezca la atención, las prestaciones y servicios sanitarios disponibles que se consideren necesarios para cuidar su salud.
- Recibir información en lenguaje comprensible usted, sus familiares o allegados de todo lo relacionado con su proceso, incluyendo diagnóstico, tratamiento, pronóstico, tiempo previsible de estancia en caso de ingreso y alternativas de tratamiento.
- Recibir información de los servicios y prestaciones sanitarias a las que puede acceder y de los requisitos necesarios para su uso.
- Que se le ofrezca información sobre los programas de prevención y promoción de salud que se realicen en su centro de atención primaria.
- Que se le informe sobre aspectos de salud colectiva de especial interés, incidencia o riesgo.
- Que se le reciba de forma personalizada a su llegada a un centro sanitario y, en especial en el ámbito hospitalario, a que se le informe de todas las cuestiones que puedan hacer más comfortable su estancia.
- Recibir información clara y comprensible ante tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos, antes de la obtención de su consentimiento por escrito.
- Conocer, y autorizar previamente y por escrito la actuación, cuando los procedimientos que se le realicen vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.
- Elegir entre las opciones que le presente su médico/a, así como negarse a cualquier intervención sanitaria, salvo en los supuestos legales establecidos (riesgo para la salud pública, incapacidad y exigencia de actuación urgente ante riesgo de lesión irreversible o peligro de fallecimiento).
- Estar acompañado/a por un familiar o persona de su confianza en todo momento del proceso de atención sanitaria, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
- Que se mantenga la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención en cualquier centro sanitario; así como acceder a los datos personales obtenidos durante la misma.

- Que quede constancia escrita o en soporte técnico adecuado de su proceso, guardando la información en su historia clínica. La información, que deberá ser al menos única por institución sanitaria, incluirá estado de salud y evolución, así como pruebas y tratamientos que recibe.
- Acceder a su historia clínica, mediante los procedimientos establecidos.
- Recibir un informe de alta al finalizar su estancia en una institución hospitalaria, al dar por finalizada la consulta en atención especializada, y al alta en urgencias.
- Que se extienda un certificado acreditativo de su estado de salud.
- Que se le asigne un médico/a y un centro de atención primaria para atenderle, si bien puede optar por elegir otro profesional y centro.
- Elegir médico/a de familia y pediatra entre los existentes en su municipio, y también entre el resto de los médicos/as del Distrito Sanitario al que corresponda el domicilio.
- Elegir médico/a especialista para consultas, cuando a juicio de su médico/a de familia o pediatra precise ser atendido por uno de ellos, así como a recibir atención por el mismo especialista durante su proceso.
- Elegir Hospital, dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía, si se encuentra pendiente de una intervención quirúrgica.
- Disponer de una segunda opinión médica sobre su proceso, en los términos en que esté establecido.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
- Ser intervenido quirúrgicamente dentro del plazo establecido en la normativa vigente para cada uno de los procedimientos en el Sistema Sanitario Público.
- Recibir atención sanitaria en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se le ofrezca información sobre los plazos de respuesta en consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas para los diversos procesos.
- Disponer de la Carta de Derechos y Deberes en todos los centros sanitarios. También tiene derecho a presentar reclamaciones y sugerencias y a recibir respuesta en los plazos establecidos.
- Participar en el sistema sanitario público a través de los Consejos de Salud de Área y mediante la representación correspondiente de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y a expresar su opinión a través de los diferentes modelos de investigación social, así como a recibir información de las medidas de mejora que resulten de todo ello.
- Que se realicen todas las acciones oportunas que, junto a la atención a su proceso, tengan como fin reducir y paliar el sufrimiento y el dolor tanto en aquellas situaciones críticas como ante el proceso de la muerte, de acuerdo con el máximo respeto a la autonomía, la integridad y la dignidad humana.
- Que se tengan en cuenta las voluntades anticipadas, manifestadas mediante el procedimiento establecido.
- Que se mantenga la confidencialidad de la información de su genoma y que no sea utilizada para ningún tipo de discriminación. También tiene derecho a obtener las

ventajas derivadas de la nueva tecnología genética disponible y conforme al marco legal vigente.

- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, conforme al desarrollo de las mismas en los servicios sanitarios, con criterios de accesibilidad, seguridad y continuidad.

Sus deberes como usuario en el sistema sanitario:

- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las de los servicios sanitarios, conforme a lo establecido.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el centro, así como al personal que presta sus servicios en el mismo.
- Responsabilizarse del uso de los recursos y prestaciones ofrecidos en el marco del Sistema Sanitario Público de Andalucía, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, las prestaciones farmacéuticas, las ortoprotésicas y los procedimientos de incapacidad laboral.
- Cuidar las instalaciones y colaborar en su mantenimiento.
- Cumplir las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones sanitarias.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y que rechaza el tratamiento sugerido.

Teléfonos de interés

PLANTA DE HOSPITALIZACIÓN

- Hospital General, 2ª planta
- TLF: 955-008200

SECRETARÍA

- Hospital General, 2ª planta
- TLF: 955-00865

CONSULTAS EXTERNAS:

- Edificio de Consultas Externas (Policlínico), Planta Baja.
- TLF: 955-008000

CONSULTAS EXTERNAS:

- Edificio de Consultas Externas Hospital San Lázaro (Primera planta).
- TLF: 954-544-309

EXPLORACIONES UROLÓGICA (Cistoscopias, dilataciones uretrales, curas heridas, ecografía y biopsias de próstata)

- Hospital General, Planta 2
- TLF: 600162447 y 600162854

En la planta baja del Hospital General, puede solicitar los servicios de:

- TRABAJADORES SOCIALES

TLF: 955-009026

- ATENCIÓN AL CIUDADANO

TLF: 954-712240

- SALUD RESPONDE

TLF: 902-505060