

Guía de información al usuario

ÍNDICE ÍNDICE

● Carta de bienvenida	3
● Información General	4
▶ Misión	
▶ Emplazamiento	
▶ Cartera de Servicios	
▶ Distribución de los servicios	
● Hospital sin Humos	7
● Tipos de atención	7
▶ Ingreso	
● Ingreso programado	
● Ingreso urgente	
▶ Confidencialidad	
● Estancia	9
▶ Personal que le atiende	
▶ Normas de convivencia	
● Alta	11
▶ Médica	
▶ Voluntaria	
● Oficina de Calidad y Atención al Usuario	12
▶ Trabajador/a Social	
● Plan de Emergencia y Autoprotección	13
● Documentos de interés	14
▶ Consentimiento informado	
● Su solidaridad	15
▶ Donación de sangre	
▶ Donación de órganos y tejidos	
▶ Voluntariado	
● Su seguridad	16
● El Hospital le ofrece	16
▶ Servicios religiosos	
▶ Cafetería - Restaurante	
▶ Cajero automático	
▶ Prensa	
▶ Biblioteca	
▶ Ciber@ula	
▶ Televisión y teléfono	
▶ Tarjetas de autobús	
● Accesos y aparcamiento	18
● Directorio	19
● Derechos y deberes del usuario	20
● Ley de Garantías en Atención Sanitaria Especializada ..	21
● Declaración de Voluntades Anticipadas	24

Carta de bienvenida

El Hospital Universitario de Guadalajara le da la más cordial bienvenida. Somos un Hospital público perteneciente al Servicio de Salud de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y durante su estancia queremos proporcionarle una asistencia de calidad.

Conscientes de la dificultad que supone adaptarse a un medio que no le es familiar desde este momento, nos ponemos a su disposición para facilitarle esa adaptación.

Contamos con profesionales muy cualificados, una dotación tecnológica innovadora y unos buenos resultados, que garantizan una continuidad y efectividad en sus cuidados y posibilitan su recuperación, de manera que pueda recobrar su autonomía. Para aumentar de forma adecuada su confortabilidad le ofrecemos otros servicios complementarios cuya relación encontrará en esta guía, elaborada para que usted y sus acompañantes conozcan con detalle cómo es nuestra organización, proporcionándole recomendaciones útiles e informándole de los derechos y deberes como usuario de asistencia hospitalaria.

El Hospital es de todos y es deber de todos conservarlo e impedir su deterioro, por lo que le rogamos que colabore con el cuidado de sus instalaciones.

Sus sugerencias y propuestas, encaminadas a mejorar nuestros servicios, siempre serán bien recibidas. Así pues, no dude en hacerlas llegar a través de los cauces que ponemos a su disposición.

Le deseamos que además de tener una rápida e íntegra recuperación, la información y el trato personal recibido le hayan proporcionado una plena satisfacción.

Muchas gracias

Información general



El Hospital Universitario de Guadalajara presta Atención Sanitaria Especializada a toda la población del Área de Salud de Guadalajara, que comprende toda la provincia y algunas poblaciones de Cuenca. Con el fin de contribuir a la mejora asistencial, realiza actividades docentes e investigadoras en colaboración con la Universidad de Alcalá y otras universidades

● Misión

El Hospital Universitario de Guadalajara es una institución pública incluida en la red asistencial del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM). Su misión es dar respuesta a las necesidades sanitarias de nivel especializado de los usuarios del Área de Salud de referencia, una vez superados los recursos de la Atención Primaria y en estrecha colaboración con ella.

El Hospital asume como centro de la asistencia al paciente y se guía por los principios de universalidad, equidad, solidaridad, eficiencia y calidad. Para llevar a cabo su misión, proporciona una atención integral basada en criterios y normas de calidad científico-técnica, con la tecnología más avanzada y profesionales con gran cualificación, cuyo desarrollo está basado en la formación continuada y en el impulso de la docencia y la investigación. Todo ello está orientado a crear un entorno acogedor, seguro y saludable para el paciente, su familia y todas aquellas personas implicadas en los procesos.

Pretendemos ser un hospital del que los ciudadanos se sientan orgullosos por su calidad técnica, su eficiencia organizativa y la atención cercana y personalizada dispensada por sus profesionales.

● Emplazamiento

El dispositivo asistencial de Atención Especializada lo componen las siguientes estructuras:

- ▶ Hospital Universitario de Guadalajara: C/ Donante de Sangre s/n C.P. 19002, Guadalajara. Coordenadas GPS: 40.619512, -3.153337.
- ▶ CEDT de Azuqueca de Henares: Plaza del Progreso 1 C.P. 19200, Azuqueca de Henares. Coord. GPS: 40.567056, -3.267745.
- ▶ Unidad de Salud Mental (USM): C/ Ferial 31 C.P. 19002, Guadalajara.
- ▶ Centro de Especialidades Periférico: C/ Ferial 31 C.P. 19002, Guadalajara.
- ▶ Centro de Salud y Especialidades de Molina de Aragón: Paseo de los Adarves 26 C.P. 19003, Molina de Aragón. GPS: 40.843294, -1.885700.

● Cartera de Servicios

HOSPITALIZACIÓN

Área Médica: Aparato Digestivo, Cardiología, Dermatología, Endocrinología, Geriátría, Hematología, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Neurología, Oncología y Psiquiatría.

Área Quirúrgica: Cirugía Vascul ar, Cirugía General, Cirugía Maxilofacial, Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía Plástica y Reparadora, Traumatología y Urología.

Área Obstétrica: Tocología.

Área Pediátrica

Área Neonatológica

U.C.I.

Cuenta además con Unidad de Observación de Urgencias, Hospital de Día Oncohematológico, Unidad del Dolor, Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA), Unidad de Pluripatología y Unidad de Reanimación Postanestésica (URPA), así como atención continuada en materia de Rehabilitación, Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal, Geriátría (Unidad de Día y Unidad de Atención Domiciliaria).

CONSULTAS EXTERNAS

- ▶ Hospital: Angiología y Cirugía Vascul ar, Alergología, Anestesiología, Digestivo, Cardiología, Cirugía General, Cirugía Maxilofacial, Coagulación, Dermatología, Endocrinología, Geriátría, Ginecología, Hematología, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Neurología, Obstetricia, Oftalmología, Oncología, Otorrinolaringología, Pediatría, Psiquiatría, Rehabilitación, Reumatología, Centro de Vacunación Internacional, Traumatología y Urología.
- ▶ Centro de Especialidades Periférico (C/ Ferial, 31): Ginecología y Obstetricia.
- ▶ Unidad de Salud Mental (Psiquiatría y Psicología Clínica) (C/ Ferial, 31).
- ▶ Unidad de Conductas Adictivas (UCA) (Pza. del Concejo).
- ▶ Unidad de Cuidados Paliativos.
- ▶ Centro de Especialidades de Azuqueca de Henares: Digestivo, Urología, Oftalmología, Traumatología, Medicina Interna, Cardiología, Cirugía General, Dermatología, Neumología, Geriátría, Ginecología, Obstetricia, Rehabilitación y Psiquiatría.
- ▶ Centro de Salud y Especialidades de Molina de Aragón: Oftalmología, Ginecología, Obstetricia, Traumatología, Medicina Interna y Psiquiatría.

Todas estas especialidades reciben apoyo con medios diagnósticos aportados por los servicios de Análisis Clínicos, Hematología, Microbiología, Anatomía Patológica y Diagnóstico por Imagen (TAC, RNM, etc.), y con pruebas especiales realizadas por diferentes especialidades (Unidad de Hemodinámica, Endoscopias, Radiología Intervencionista, etc).

La cartera de servicios del Hospital se complementa con los Servicios de Urgencias, Farmacia Hospitalaria, Admisión y Documentación Clínica, Administración, Unidad de Hostelería, Servicio de Lencería y Oficina de Calidad y Atención al Usuario (OCAUS).

● Distribución de servicios

Vista en sección



Hospital sin Humos



El Hospital Universitario de Guadalajara es un espacio libre de humos, en el que está prohibido el consumo de tabaco. La presencia del tabaco en hospitales supone un riesgo para la salud de usuarios y trabajadores, y contradice su propia naturaleza como institución dedicada a la recuperación y el cuidado de la salud.

Los usuarios que quieran dejar de fumar tienen a su disposición una Unidad de Tratamiento Especializado del Tabaquismo (UTET) que les ayudará a abandonar el hábito tabáquico. Está organizada en turnos de mañana y tarde, y para acceder a ella basta con solicitarlo en Citaciones.

Tipos de atención



**TARJETA SANITARIA,
SIEMPRE A MANO**

● Ingreso



El ingreso en este hospital puede realizarse de forma programada o urgente. En ambos casos, se establece una vez que el médico correspondiente ha indicado la necesidad de que usted sea ingresado en el centro.

Ingreso Programado

A partir de la entrega en el servicio de Admisión de la Orden de Ingreso programado, queda usted registrado en nuestro centro como paciente pendiente de ingreso. Días antes de producirse éste, se le comunicará por teléfono el día y la hora de ingreso, así como el lugar donde tiene que presentarse para formalizarlo.

▶ Admisión

El servicio de Admisión se encuentra en la planta 0 (vestíbulo principal).

► Documentación necesaria para el ingreso:

Para formalizar el ingreso, es necesario presentar en el Servicio de Admisión:

- Solicitud de ingreso emitida por el facultativo correspondiente.
- Tarjeta Sanitaria.
- Documento acreditativo de identidad.

► Horario:

De lunes a viernes, de 8 a 20 horas.

Lunes a viernes a partir de las 20 horas y sábados, domingos y festivos, a través de Admisión de Urgencias.

Ingreso Urgente

Pacientes con Orden de Ingreso urgente, independientemente de que procedan o no del Área de Urgencias. En estos casos, usted o un familiar deberá acudir al servicio de Admisión para aportar la documentación necesaria:

Para formalizar el ingreso, es necesario presentar:

- Solicitud de ingreso emitida por el facultativo correspondiente.
- Tarjeta Sanitaria.
- Documentación acreditativa de la póliza de cobertura de la entidad Aseguradora (sólo para ingresos urgentes por accidentes de tráfico, laborales, etc.).

● Confidencialidad

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, sobre protección de datos de carácter personal, los datos facilitados por los usuarios serán recogidos e incorporados a los ficheros del SESCAM, cuya finalidad es la adecuada gestión y prestación de asistencia sanitaria. En todo momento, serán tratados garantizando su carácter confidencial, con pleno cumplimiento de la normativa sobre protección de datos y la que sobre información y documentación clínica se contiene en la ley 41/2002. En cumplimiento de lo establecido en la citada ley Orgánica, los usuarios podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación y cancelación ante la Dirección Gerencia del SESCAM.

No se facilitará información relativa a su estancia hospitalaria sin su expreso consentimiento.

Estancia



● Personal que le atiende

Durante su estancia será atendido por diferentes profesionales, sin cuyo trabajo diario nos sería imposible conseguir nuestra meta: mejorar su estado de salud.

Los profesionales disponen de una tarjeta identificativa.

Médico

Es el responsable de su proceso asistencial y la única persona autorizada para informarle, a usted y a sus familiares, sobre su estado de salud. En la Unidad donde esté ingresado, le indicarán el lugar y la hora en que se facilitarán la información médica.

Equipo de Enfermería

Nuestro hospital cuenta con personal de Enfermería encuadrado en diferentes categorías

- ▶ Supervisores/as: Responsables de los demás profesionales de Enfermería y encargados de coordinar el funcionamiento de cada Unidad.
- ▶ Personal de Enfermería (DUE/ATS): Planifican y aplican los cuidados necesarios, así como los tratamientos médicos prescritos. Están permanentemente al tanto de las necesidades del paciente y constituyen un referente en todo el proceso de hospitalización.
- ▶ Auxiliares de Enfermería: Colaboran en la realización de los cuidados y atienden las necesidades básicas de los pacientes: comida, aseo personal, etc.
- ▶ Técnicos de Laboratorio, Radiodiagnóstico y Anatomía Patológica, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, logopedas y matronas: Encargados de realizar diversas técnicas necesarias para el diagnóstico, así como terapias de tratamiento.

Celador/a

El celador/a es el responsable de los desplazamientos de los pacientes por el Hospital, además de ayudar en las labores de movilización de estos. Asimismo, se ocupa de que pacientes y visitantes guarden las normas de convivencia que el Hospital requiere.

Personal de apoyo y servicios

Auxiliares administrativos, personal de Mantenimiento, Hostelería y Limpieza son otros profesionales que contribuyen al adecuado funcionamiento del Hospital y a que su estancia sea más confortable.



● Normas de convivencia

Visitas

Una gran parte de las actividades médicas y de Enfermería se llevan a cabo durante la mañana. Para facilitar esta labor, es recomendable que las visitas de familiares y amigos se efectúen por la tarde.

Una persona puede acompañarle las 24 horas del día. No obstante, el personal sanitario le indicará en qué momentos deberá permanecer en la sala de espera.

Las visitas demasiado largas o demasiado frecuentes pueden agotarle, además de entorpecer la labor de los profesionales que le atienden. Por su propio bienestar y el de los demás pacientes, procure que nunca haya más de dos visitantes al mismo tiempo.

Evite hablar en voz alta y permanecer en los pasillos. Recuerde que puede haber pacientes descansando o en estado grave.

En cada una de las plantas existen salas de estar de uso común donde puede usted recibir visitas.

NO SE PERMITEN VISITAS DE NIÑOS MENORES DE 10 AÑOS, NI QUE HAYA MÁS DE DOS VISITANTES POR PACIENTE AL MISMO TIEMPO



Objetos de uso personal

En la habitación dispone de un armario para guardar sus objetos personales. Si utiliza prótesis dentales, colóquelas en los envases destinados para ello, que le serán proporcionados por el personal de Enfermería.

Entregue a sus familiares los objetos de valor y el dinero. El Hospital no se hace responsable de joyas, dinero y objetos de valor que permanezcan en su poder.

Aseo Personal

La higiene es necesaria para mantener la salud y también para respetar las normas de convivencia. Realice su aseo diariamente. El personal de En-

fermería le informará si existe alguna indicación contraria y, si usted lo necesita, le ayudará a realizarlo. En caso necesario, se le facilitará pijama y toalla. Si lo prefiere, puede traer los suyos de casa; aunque, en este supuesto, el centro no se hace cargo de su limpieza y reposición.

Comidas

La alimentación que recibe durante la estancia en el centro forma parte de su tratamiento y contribuye a su recuperación. Por ello, debe consumir solamente los alimentos que le sean servidos desde el servicio de Cocina del Hospital. En el caso de que no existan restricciones en su dieta, el Hospital le ofrece la posibilidad de elegir entre dos menús, tanto en la comida como en la cena.

La alimentación de los pacientes ingresados se sirve de acuerdo con el siguiente horario:

- ▶ Desayuno: 9 a 10 horas.
- ▶ Comida: 13 a 14 horas.
- ▶ Merienda: 17 a 17,30 horas.
- ▶ Cena: 20 a 21 horas.

Alta

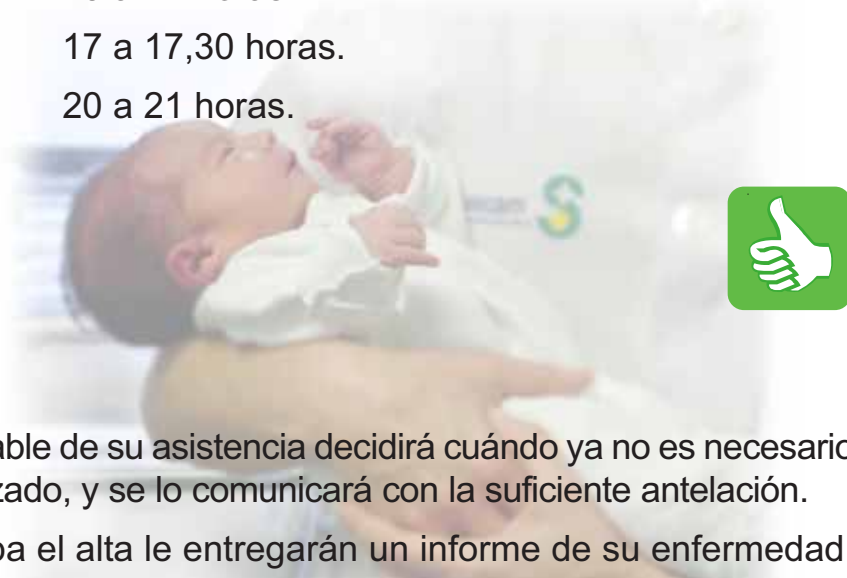
● Médica

El médico responsable de su asistencia decidirá cuándo ya no es necesario que continúe hospitalizado, y se lo comunicará con la suficiente antelación.

El día en que reciba el alta le entregarán un informe de su enfermedad, así como el tratamiento que debe seguir en el futuro (incluyendo recetas, en caso necesario) y la fecha de la próxima revisión en consulta externa (si procede). De no ser posible, se le entregará un informe de Alta Provisional, y el definitivo le será remitido a su domicilio.

Lea el informe atentamente y consulte antes de abandonar el Hospital todas sus dudas. Una vez en casa, mantenga informado a su médico/enfermera de Atención Primaria de lo ocurrido durante su ingreso en el hospital.

Una vez se le comunique el alta, deberá abandonar la habitación para no demorar el ingreso de otros pacientes. En el caso de que el médico considere preciso su traslado en ambulancia, el Hospital se ocupará de los trámites necesarios.



● Voluntaria

Si decide marcharse en contra del criterio de su médico, deberá firmar el Parte de Alta Voluntaria. Al hacerlo, usted asume la responsabilidad sobre las posibles consecuencias que pudiera conllevar. En el caso de necesitar transporte sanitario, el Hospital no se encargará de su gestión.

Oficina de Calidad y Atención al Usuario (OCAUS):

Las dependencias principales de esta Oficina están en la planta 0, aunque existen otros puntos de información que son dependientes de la misma repartidos por el Hospital. Usted podrá identificarlos por este logotipo.



Esta Oficina le atenderá a usted o a sus parientes próximos, acompañantes o representantes y les proporcionará información sobre la organización del Hospital que pueda contribuir a ayudarle y a mejorar su estancia en el mismo, velará por su bienestar y propiciará una actitud positiva de todo el personal del Hospital. También canalizará la tramitación de todas las reclamaciones, sugerencias o felicitaciones.

El horario de atención directa para tramitación de documentación y para información es de lunes a viernes de 9 a 14.30 horas. En los puntos dispersos de información se le atenderá las 24 horas del día.

Existe un servicio de Informadoras Sanitarias en Urgencias, Área Quirúrgica y Consultas Externas que le facilitará información no clínica relacionada con la asistencia a los pacientes.

Las reclamaciones o sugerencias pueden presentarse en Servicio de Atención al Usuario, o a través del correo electrónico:

siau.hugu@sescam.jccm.es

NECESITAMOS SU OPINIÓN PARA MEJORAR



● Trabajador/a Social

Tiene como misión la información, orientación y tramitación de todo lo concerniente a la reinserción social, familiar y laboral del paciente, en especial cuando es dado de alta en el Hospital. Consulte los puntos de asistencia y horarios.

Plan de emergencia y autoprotección

● Normas para usuarios del centro



Cómo prevenir un incendio

- ▶ Recuerde que está terminantemente prohibido fumar en el hospital.
- ▶ No cubrir con elementos combustibles focos de calor como lámparas, televisores, secamanos, etc.
- ▶ No utilice ladrones. Conectar un sólo aparato por enchufe.

Si descubre un incendio

- ▶ Mantenga la calma, no grite y comuníquelo inmediatamente al personal del Centro.
- ▶ Desde cualquier teléfono interior marque el 69112.
- ▶ Rescate a las personas en peligro.
- ▶ Aleje del fuego el material combustible, (telas, papeles, etc.)
- ▶ No ponga en riesgo su integridad física, no actúe solo.
- ▶ Si conoce su manejo utilice los extintores.
- ▶ Recuerde no utilizar agua en presencia de tensión eléctrica.

En caso de evacuación



- ▶ Abandone la habitación CERRANDO la puerta.
- ▶ Siga las instrucciones del personal del Centro.
- ▶ Si hay humo, tápese la nariz y boca con un pañuelo o trapo húmedo; si el humo es abundante camine agachado.
- ▶ Diríjase a la salida siguiendo la indicación de la señalización manteniendo la calma.
- ▶ No se detenga a recoger objetos personales.
- ▶ NUNCA UTILICE LOS ASCENSORES.
- ▶ Si las salidas están bloqueadas permanezca en la habitación, cierre la puerta y coloque ropa húmeda en las ranuras.
- ▶ Hágase ver por la ventana.

Documentos de interés



● Consentimiento informado

Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica, así como cualquier exploración que comporte un riesgo para su salud, es necesario su consentimiento escrito. Para ello, su médico le explicará en qué consiste la intervención o exploración a la que va usted a ser sometido, para qué se realiza y cuáles son los riesgos y beneficios esperados para su salud.

Se le entregará una hoja informativa que usted deberá leer con atención y, si está de acuerdo, firmarla (paciente o representante legal) para que la intervención o exploración pueda realizarse.

Consentimiento informado de estancia en hospital docente:

Usted es paciente del Hospital Universitario de Guadalajara, perteneciente a la red de hospitales del SESCAM (Servicio de Salud de Castilla la Mancha).

Los hospitales universitarios tienen la particularidad de desarrollar una función asistencial como el resto de hospitales y a la vez una función docente y formativa de futuros profesionales de la salud, en diferentes especialidades y categorías.

Esta peculiaridad lleva implícito que durante su estancia en la institución usted pueda ser atendido -y los datos de su proceso clínico puedan ser vistos- por alumnos de medicina y de enfermería en periodo de formación y médicos residentes y enfermeros estudiando la especialidad de matronas, siempre con la supervisión de los profesionales del hospital que ejercen la misma de un modo directo como tutores o profesores y asumiendo la responsabilidad en dicha supervisión. Debe tener en consideración que la formación del alumnado sería imposible si no pudieran ver pacientes durante su periodo formativo.

Le solicitaremos su autorización para realizarle la asistencia con las particularidades que le hemos referido así como el posible uso de imágenes e información de su historia clínica con fines docentes o científicos.

Su solidaridad



● Donación de sangre

La sangre es un componente del cuerpo humano imprescindible para la vida, pero también es un producto escaso que no se puede fabricar. Donar sangre es un acto solidario y altruista, que no perjudica en absoluto la salud y puede ayudar a salvar muchas vidas.

Si alguno de sus familiares y amigos desea realizar una donación, les facilitaremos toda la información que precisen en el Banco de Sangre o en la Asociación de Donantes Voluntarios, ambos ubicados en la segunda planta.

● Donación de sangre del cordón umbilical

Este hospital está acreditado para proceder a la extracción y posterior almacenamiento en centro de referencia de sangre del cordón umbilical donada de forma altruista o de donación dirigida (aquella justificada por una indicación médica específica).

● Donación de órganos y tejidos

De todos es conocida la situación de miles de personas que precisan un trasplante para seguir viviendo. En España, la donación y el trasplante están regulados por la Ley de Trasplantes, que garantiza el altruismo de la donación y la igualdad en el acceso al trasplante. El «modelo español» ha conseguido situar a nuestro país en cabeza en cuanto a tasa de donaciones y es referencia mundial. Sin embargo, esto sólo es posible gracias a la solidaridad de muchas personas que donan sus órganos y constituyen el factor fundamental del proceso. Sin donante, no hay trasplante. Si desea hacerse donante de órganos, en el Servicio de Atención al Usuario le informarán sobre ello.

● Voluntariado

En el Hospital hay algunas asociaciones de voluntarios como la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) o la Asociación de Enfermos del Corazón y otras. La actividad que desarrollan es muy importante para los pacientes ingresados. Colabore. Si tiene tiempo libre, dedique un poco al Hospital. Infórmese en el Servicio de Atención al Usuario.

Puede consultar en la página web del Hospital: www.hugu.es

Su seguridad



El Hospital cuenta con un servicio de vigilancia y seguridad permanentemente operativo y cuenta con un sistema de videovigilancia para ofrecer una respuesta ágil y activa en el control de la seguridad de las personas y el patrimonio. El objetivo de estas medidas es fundamentalmente preventivo para generar un efecto disuasorio ante posibles conflictos. Por su parte, el SESCAM dispone de un Plan de Seguridad Corporativa y Protección del Patrimonio, el **Plan Perseo**, con el fin de minimizar o eliminar riesgos y situaciones que puedan generar episodios violentos hacia trabajadores, usuarios y bienes. Además, el centro dispone de un **plan de evacuación** para situaciones de emergencia. **Recuerde que debe seguir las indicaciones de los profesionales del Hospital.**

Por su seguridad y la de los demás usuarios, no se permite introducir objetos voluminosos en el Hospital, tales como televisores o ventiladores.

El Hospital le ofrece:

● Servicios Religiosos



Existen sacerdotes católicos que están de forma permanente a disposición de quien los necesite. Si desea que le visiten, debe solicitarlo a través del personal de Enfermería de su Unidad. La capilla está situada en la planta baja y se encuentra permanentemente abierta.

Misas: laborables, 12 y 18,30 horas; domingos y festivos, 10 y 12 horas.

Si pertenece a otra Iglesia o confesión y quiere que le pongamos en contacto con ella, diríjase a la Oficina de Calidad y Atención al Usuario.

● Cafetería - Restaurante



En la planta baja, tiene a su disposición una cafetería-restaurante con autoservicio, abierta todos los días de 8 a 21,45 horas. Además, existen máquinas expendedoras de café, bebidas y aperitivos en diferentes plantas, en el vestíbulo principal y sala de espera del Servicio de Urgencias.

● Cajero automático



Existen a su disposición un cajero automático en la planta baja.

● Prensa

En el vestíbulo principal del Hospital (planta baja) hay un quiosco de prensa abierto los días laborables de 7.00 a 13.00 horas y de 15.00 a 18.00 horas. Los fines de semana y festivos solo por las mañanas.

● Biblioteca de Pacientes



Si desea utilizar este servicio, solicite al personal de Enfermería el catálogo de libros y revistas y deposite su petición en el buzón que existe en su Unidad. La Biblioteca de Pacientes está ubicada en la quinta planta.

● Ciber@ula

Los pacientes hospitalizados en edad escolar y sus familiares pueden acudir a la Ciber@ula, un recurso que el Hospital pone a su alcance para ofrecer apoyo educativo y lúdico a través de las tecnologías de la información.



● Televisión y teléfono

En su habitación dispone de un televisor que funciona con tarjetas. Recuerde que debe respetar siempre las necesidades y descanso de los demás pacientes. También dispone de un teléfono desde el que puede llamar al exterior. Sus familiares pueden comunicarse con usted llamando al número:

▶ **902 88 65 88** en horario de 8 a 22 horas.

Llamada provincial: Tasa inicial: 0,078132.

Tarifa por minuto en horario normal: 0,022899 / horario reducido: 0,011840.

Ante cualquier anomalía en el funcionamiento de estos aparatos, puede utilizar el teléfono gratuito ubicado en el vestíbulo del Hospital, junto a Información (planta baja) habilitado al efecto, donde atenderán su petición. También existe teléfono público en algunas plantas.

● Tarjetas de autobús y de teléfonos móviles.



En la planta baja existen máquinas automáticas donde usted podrá obtener o recargar tarjetas para viajar en el servicio de autobuses urbanos de Guadalajara.

También dispone de un expendedor de tarjetas de recarga de telefonía móvil de distintos importes y válidas para varios operadores.

● Oficina electrónica.

Ubicada en el vestíbulo principal, junto al punto de información, permite de manera totalmente gratuita, desde navegar por Internet a enviar correos electrónicos y mensajes de texto a móviles, disponiendo además de zona wi-fi. Estando esta zona también disponible en la 9ª planta, zona de laboratorios y consultas de Digestivo.

Accesos y aparcamiento

Con motivo de las obras de ampliación del Hospital se han realizado algunas modificaciones en el entorno del centro.

Para minimizar las dificultades que durante la ejecución de estas obras pudieran derivarse, desde la Dirección del Hospital se agradece que tanto trabajadores del mismo, como pacientes y usuarios, tomen en consideración las siguientes recomendaciones:

- ▶ Utilizar el transporte público y evitar, siempre que sea posible, acudir al Hospital en vehículos particulares.
- ▶ Respetar la señalización e indicaciones, no aparcando los vehículos en las zonas no permitidas.
- ▶ No obstaculizar los viales impidiendo el paso de los vehículos de emergencias al área de Urgencias.

Dada la magnitud de la obra y el interés general de la misma, se solicita la colaboración de todos los ciudadanos, rogando disculpen las molestias que durante su ejecución pudieran ocasionarse y garantizando que la actividad asistencial seguirá desarrollándose con absoluta normalidad.

Directorio

EDIFICIO HOSPITALIZACIÓN		EDIFICIO POLICLÍNICO	
9	Neurología, Digestivo, Cardiología, Neumología	4	Unidad de Investigación , Gestión Económica, Unidad de Cargos, S. Prevención, C. Sindicales, Mantenimiento, Unidad de Comunicación e Imagen, Unidad de Control Financiero Permanente
8	Medicina Interna, Nefrología, Endocrinología, Geriatría	3	Citaciones Consultas de: Dermatología, Maxilofacial, Digestivo-Endoscopia Digestiva
7	Unidad Corta Estancia, Cirugía, ORL, Cirugía Vasculat		
6	Traumatología, Cirugía General, Oftalmología, Cirugía Maxilofacial		
5	Urología, Ginecología, Psiquiatría		
4	Obstetricia, Oncología, Hematología		
3	Pediatría, Ciberaula, Aula Hospitalaria, Hospital de Día Onco-Hematológico		
2	Quirófanos, Cirugía Mayor Ambulatoria (C.M.A.), Citaciones, Informática, Unidad de Hospitalización de Geriatría, UCI, Laboratorios, Banco de sangre, Consultas de Medicina Preventiva, Hematología , Cirugía Gral., Urología, Donantes de sangre, Información Asistencial, Endocrino, Anestesia, Unidad del dolor, Electroencefalografía, Pruebas de esfuerzo, Cirugía Plástica y Reparadora		Consultas de; Ginecología y Tocología, Hospitalización Geriatría
1	Quirófanos, Paritorio, Neonatología, Hemodiálisis, Dirección y Administración, Biblioteca, Rehabilitación, Hemodinámica, Consultas de: Nefrología, Cirugía Vasculat, Reumatología , Neurología, Psiquiatría , Medicina Interna, Diálisis Peritoneal		Consultas de: Cardiología, Neumología, Otorrinolaringología, Alergia, Pediatria
0	Admisión, Citaciones, Urgencias, Información, Anatomía Patológica, Radiodiagnóstico, Radiología Intervencionista, Oficina de Calidad y Atención al Usuario, Trabajadores Sociales, Centralita, Cafetería , Capilla, Salón de actos, Kiosco de prensa		Consulta Externa de Geriatría, Unidad de Día de Geriatría
-1	Archivo, Esterilización, Farmacia, Cocina, Lavandería, Suministros, Reprografía, Vestuarios		Citaciones, Consultas Externa de Traumatología, Oftalmología

Otros servicios

En la actualidad el Hospital cuenta con una Unidad de Cuidados Paliativos y una Unidad de Trastornos Adictivos que por sus competencias específicas no tienen ubicación física.

Derechos y deberes del ciudadano

Ley de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha

Artículo 3. Titulares.

- ▶ Todas las personas que residan en los municipios de la comunidad autónoma. Quienes no residan en ella gozarán de dichos derechos en la forma y condiciones previstas en la legislación estatal y en los convenios nacionales e internacionales que sean de aplicación.
- ▶ En Castilla-La Mancha se garantizará a todas las personas la atención en situación de urgencia y emergencia, con especial incidencia en menores, mujeres gestantes y personas que padezcan enfermedades crónicas.

Artículo 4. Derechos.

- ▶ Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- ▶ A la información sobre los servicios sanitarios.
- ▶ A recibir información suficiente, comprensible y adecuada cuando haya riesgo para la salud pública.
- ▶ A recibir en términos comprensibles información adecuada sobre su proceso.
- ▶ A ser informadas del uso, en su caso, de los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se les apliquen en proyectos docentes o de investigación.
- ▶ A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en centros sanitarios públicos y privados.
- ▶ A que le extiendan los informes o certificaciones acreditativas de su estado de salud, cuando se exija mediante una disposición legal o reglamentaria.
- ▶ A que exista constancia por escrito de todo su proceso.
- ▶ A recibir, la persona enferma o, en su caso, la familia o persona allegada, el informe del Alta al finalizar la atención. Igualmente tendrá derecho a acceder a su historia clínica y a que se le facilite copia de los documentos, informes o datos que en ella obren sin perjuicio de terceros.
- ▶ A la libre elección entre distintas opciones terapéuticas, excepto si de la no intervención se deriva un riesgo para la salud pública, el caso implica una urgencia que no permite demoras, el paciente no está capacitado para tomar decisiones o ha manifestado su deseo de no recibir información.

- ▶ A la formulación de sugerencias y reclamaciones.
- ▶ A la libre elección de profesional sanitario, servicio y centro, y a obtener medicamentos y productos sanitarios reglamentariamente establecida.
- ▶ A una segunda opinión médica en los términos regulados en el Decreto 180/2005 de 2-11-2005 de la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha.

Artículo 5. Deberes.

- ▶ Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.
- ▶ Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de los centros del sistema sanitario.
- ▶ Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos, servicios y prestaciones ofrecidos por el sistema sanitario.
- ▶ Firmar el documento de alta voluntaria en los casos en que no se acepte el tratamiento.
- ▶ Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.
- ▶ Cooperar con las autoridades sanitarias en la prevención de enfermedades.

Ley de Garantías en Atención Sanitaria Especializada

El pleno de las Cortes de Castilla-La Mancha aprobó, en diciembre de 2002, la Ley 24/2002 de Garantías en Atención Sanitaria Especializada, la primera norma autonómica en España que fija esperas máximas no solo para intervenciones quirúrgicas, sino también para pruebas diagnósticas y consultas externas.

Mediante la presente Ley se pretende hacer efectivo el derecho a la atención sanitaria especializada cuando ésta tenga carácter programado y no urgente; asimismo se desarrolla y garantiza el derecho a la información sobre esta atención sanitaria especializada. Todas estas actuaciones necesariamente deben suponer respuestas sanitarias de calidad para los ciudadanos. No obstante, si pese a las mejoras referidas se rebasasen los tiempos máximos de respuesta en materia de atención sanitaria especializada, esta Ley establece una garantía adicional en favor de los ciudadanos para mejorar esta atención sanitaria.

Artículo 1. Objeto de la Ley.

La presente Ley tiene por objeto establecer garantías de respuesta en la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente.

Artículo 2. Beneficiarios.

Serán beneficiarios de las garantías establecidas en esta Ley las personas que residen en la Comunidad Autónoma y dispongan de tarjeta sanitaria correspondiente al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. Quienes no residan en ella gozarán de dichos derechos en la forma y condiciones previstos en la Legislación estatal y en los convenios nacionales e internacionales que les sean de aplicación.

Artículo 3. Plazos máximos de respuesta.

El Consejo de Gobierno fijará anualmente mediante Decreto, antes del 31 de enero de cada año, los procedimientos y técnicas de las diferentes especialidades en las modalidades de cirugía, consultas externas de especialistas y pruebas diagnósticas especializadas, así como los tiempos máximos de respuesta, que se garantizan en cada caso.

Los procedimientos que se deban aplicar a procesos que requieran atención urgente no se incluirán en lista de espera y serán atendidos con dicho carácter.

Artículo 4. Elección de Centro.

1. Los pacientes tendrán derecho a elegir el centro para ser atendidos dentro de la red de servicios propios del Servicio de Salud.
2. Si se prevé que el paciente no podrá ser atendido en el centro elegido por él dentro del plazo señalado en el Decreto previsto en el artículo 3 de esta Ley, el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha deberá informarle de tal extremo y le podrá ofertar cualquiera de los centros sanitarios propios o concertados para recibir atención dentro de los plazos garantizados en dicho Decreto.

Artículo 5. Sistema de Garantías.

1. En el caso de que se superen los tiempos establecidos en el Decreto anual de plazos máximos de respuesta en el centro que el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha le haya, en su caso, designado, el paciente podrá requerir atención sanitaria especializada en un centro sanitario de su elección.
2. En el supuesto previsto en el apartado anterior, el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha estará obligado al pago de los gastos derivados de dicha

atención sanitaria al centro elegido, con las limitaciones económicas que fije anualmente el Consejo de Gobierno en el mismo Decreto previsto en el artículo 3 de esta Ley, en el que se tomará como referencia el coste de los servicios sanitarios concertados.

3. Será causa de pérdida del derecho a la garantía de atención sanitaria especializada el rechazo por parte del paciente, dentro del plazo máximo de respuesta que se fije reglamentariamente para cada proceso, de la oferta a que se refiere el apartado 2 del artículo 4.

Artículo 6. Gastos de desplazamiento.

Los gastos de desplazamiento de un enfermo que precise recibir atención sanitaria especializada, programada y no urgente, en los tres supuestos previstos en esta Ley en un Área Sanitaria distinta de aquella en la esté ubicado el centro del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha desde el que se le indicó la necesidad de la atención sanitaria especializada, así como los gastos del acompañante, cuando se precise, y sus dietas correspondientes, serán abonados por el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha de acuerdo con las tarifas y en las condiciones que se fijen en el Decreto previsto en el artículo anterior.

Artículo 7. Información sobre listas de espera.

El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha facilitará información mensual, a la que podrán tener acceso todos los ciudadanos, sobre el número de pacientes que figuran en las listas de espera de todas las especialidades en centros propios y centros concertados por el Servicio de Salud.

Artículo 8. Registro de pacientes en lista de espera.

Se crea el Registro de Pacientes en Lista de Espera de Castilla-La Mancha, adscrito al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, en el que se inscribirán todos los pacientes que soliciten una atención sanitaria especializada de carácter programado y no urgente.

Reglamentariamente se establecerá su contenido, organización y funcionamiento, el cual deberá ajustarse a lo dispuesto por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Artículo 9. Informe anual.

La Consejería responsable de la gestión sanitaria elaborará un Informe Anual de Listas de Espera que será presentado a las Cortes de Castilla-La Mancha en el primer trimestre de cada año natural. Dicho informe incluirá los datos sobre el total de pacientes en listas de espera, tiempos medios y tiempos máximos de

espera, número de pacientes que han utilizado centros privados no concertados por superación de los tiempos máximos garantizados por esta Ley, así como las medidas correctoras encaminadas a mejorar la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario público para evitar la superación, si la hubiera, de los referidos tiempos máximos de respuesta.

Declaración de Voluntades Anticipadas

¿Qué es la Declaración de Voluntades Anticipadas?

La Declaración de Voluntades Anticipadas (también conocida como testamento vital) es la manifestación escrita de una persona capaz que, actuando libremente, expresa las instrucciones que deben tenerse en cuenta acerca de la asistencia sanitaria que desea recibir en situaciones que le impidan comunicar personalmente su voluntad, o sobre el destino de su cuerpo o sus órganos una vez producido el fallecimiento. La Declaración de Voluntades Anticipadas se formaliza mediante un documento escrito.

¿Quién puede otorgar la Declaración de Voluntades Anticipadas?

Cualquier persona mayor de edad con plena capacidad de obrar y que actúe libremente.

¿Qué podemos reflejar en nuestra Declaración de Voluntades Anticipadas?

En nuestra Declaración de Voluntades Anticipadas podemos hacer referencia a:

1. La expresión de los **valores personales**, a fin de ayudar en su día a la interpretación del propio documento y orientar a los médicos en el momento de tomar decisiones clínicas.
2. Las **instrucciones sobre los cuidados y tratamientos** relacionados con nuestra salud que deseemos o no recibir.
3. Podemos nombrar un **representante** que actuará como interlocutor ante el médico responsable o el equipo sanitario para que se cumplan las instrucciones contenidas en la declaración.
4. También podemos incluir nuestra decisión respecto a la donación de órganos. En estos casos no se requerirá la autorización de la familia para la extracción o utilización de los órganos donados.

¿Quién puede ser representante?

Cualquier persona mayor de edad y capaz, con las siguientes excepciones:

1. El notario ante quien se formule la declaración.
2. El personal del Registro de Voluntades Anticipadas de Castilla-La Mancha.
3. El personal sanitario que deba aplicar las voluntades anticipadas.
4. Los testigos ante los que se haga la declaración.
5. Los gestores o propietarios de las instituciones que financien o presten la atención sanitaria al otorgante de la declaración.

¿Cómo se formaliza el documento de voluntades anticipadas?

El documento que expresa la declaración de voluntades anticipadas puede otorgarse ante:

1. Un notario.
2. Un funcionario del Registro de Voluntades Anticipadas de Castilla-La Mancha.
3. Tres testigos, que deberán ser mayores de edad y con plena capacidad de obrar. Dos de ellos no podrán estar ligados con el interesado por parentesco de hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad, por matrimonio o por relación profesional o patrimonial alguna.

Existe un modelo de documento, que ayuda a realizar la declaración y que se puede obtener en los puntos de Registro de Voluntades Anticipadas de Castilla-La Mancha y en la página web de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (www.jccm.es).

¿Cuál es la eficacia de la Declaración de Voluntades Anticipadas?

La declaración sólo será tenida en cuenta en los casos en que la persona otorgante se encuentre en una situación que le impida expresar personalmente su voluntad. Mientras conserve su capacidad de obrar, prevalecerá su voluntad sobre lo expresado en el documento.

Aunque también serán eficaces las declaraciones no inscritas, es aconsejable inscribirlas en el Registro de Voluntades Anticipadas de Castilla-La Mancha para facilitar el acceso del personal sanitario al contenido de la declaración, tanto en la Comunidad Autónoma como en el resto de España.

¿Se limita el contenido de la declaración?

En la declaración constará la voluntad del otorgante libremente emitida, pero se ha de tener en cuenta que no se aplicarán las instrucciones contenidas en la declaración que sean contrarias al ordenamiento jurídico, a la buena práctica

clínica, ni las que no se correspondan con el supuesto de hecho que el interesado haya previsto en el momento de manifestarla. En la historia clínica del paciente quedará constancia razonada de las anotaciones relacionadas con estas previsiones.

¿Qué es el Registro de Voluntades Anticipadas de Castilla-La Mancha?

Se trata de un registro dependiente de la Consejería de Salud y Bienestar Social creado para la constancia y custodia de las declaraciones emitidas en el territorio o por residentes de la Comunidad Autónoma, así como para el acceso a las mismas.

Se coordinará con el Registro Nacional de Instrucciones Previas para asegurar la eficacia de las declaraciones en todo el territorio nacional.

La función principal del Registro es dar a conocer al equipo sanitario que atienda al otorgante la existencia del documento de voluntades anticipadas, a fin de aplicarlo al adoptar cualquier decisión clínica respecto a el.

¿Dónde podemos inscribir la Declaración de Voluntades Anticipadas?

Se han creado puntos de registro en las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Salud y Bienestar Social, donde se solicitará la inscripción del documento. La solicitud de inscripción, firmada por la persona otorgante, podrá ser presentada por él mismo o por su representante. Los encargados del Registro comprobarán que se ha aportado toda la documentación requerida y se inscribirá la declaración, archivándose el documento original o copia autorizada. Se procederá después al procesamiento informático de los datos junto con el escaneado del documento original.

¿Cuándo podemos efectuar la inscripción?

El horario de atención al público de los puntos de registro es de 9:00 a 14:00 horas. Para evitar esperas innecesarias y agilizar los trámites, se recomienda solicitar cita previa por teléfono en la Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social donde se desee realizar la inscripción.

¿Qué documentación hay que presentar?

1. Declaración realizada ante 3 testigos:

Solicitud de inscripción del documento. Documento original de la declaración de voluntades anticipadas. DNI, pasaporte o documento oficial acreditativo de la identidad del declarante, y fotocopia del mismo. Fotocopia del DNI, pasaporte o documento oficial acreditativo de la identidad de los tres testigos.

2. Declaración realizada ante notario:

Solicitud de inscripción del documento. DNI, pasaporte o documento oficial acreditativo de la identidad del declarante, y fotocopia del mismo. Copia autorizada de la declaración de voluntades anticipadas otorgada ante notario.

3. Declaración realizada ante el funcionario del Registro de Voluntades Anticipadas:

Solicitud de inscripción del documento. DNI, pasaporte o documento oficial acreditativo de la identidad del declarante, y fotocopia del mismo. Documento original de la declaración de voluntades anticipadas.

En el caso de que se desee designar un representante, se adjuntará el documento que acredite la aceptación por parte del mismo, junto con fotocopia del DNI que acredite su identidad.

Las fotocopias han de estar compulsadas para que tengan valor legal. El funcionario del registro procederá a realizar y compulsar las fotocopias pertinentes en caso de que no hayan sido aportadas por el declarante.

¿Cómo podemos modificar, sustituir o revocar nuestra declaración?

Se puede modificar, sustituir o revocar la declaración por parte de la persona otorgante, en cualquier momento. Para ello, se sigue el mismo procedimiento que el establecido para la inscripción. Los datos personales de filiación podrán ser objeto de actualización por parte del otorgante mediante escrito dirigido al Registro.

¿Quién puede acceder al Registro de Voluntades Anticipadas?

La persona otorgante del documento inscrito, el representante que conste en el documento registrado y en su caso, el representante legal.

El equipo médico responsable deberá acceder exclusivamente en las situaciones en que el paciente no pueda expresar su voluntad.

El acceso se hará telemáticamente por medios que garanticen la confidencialidad de los datos y la identificación del solicitante de la información.

Cuál es la normativa aplicable?

El artículo 11 de la 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. (B.O.E. N° 274, de 15 de noviembre).

La Ley 6/2005, de 7 de julio, de Castilla-La Mancha, sobre la Declaración de Voluntades Anticipadas en materia de la propia salud. (D.O.C.M. N° 141, de 15 de julio).

El Decreto 15/2006, de 21 de febrero, del Registro de Voluntades Anticipadas de Castilla-La Mancha. (D.O.C.M. N° 42, de 24 de febrero).



Hospital Universitario de Guadalajara

Calle Donante de sangre s/n.
C.P. 19002 Guadalajara
Tlfno: 949209200

Líneas de autobuses:
2, 7, 9, 3-1 y 3-2

Coordenadas GPS: 40.619512, -3.153337

www.hugu.es

Diseño y Fotografía: Unidad de Comunicación e Imagen del H. U. GU. - 2010