

# Guía del usuario



HOSPITAL CIVIL

Plaza del Hospital Civil, s/n  
29009 Málaga  
Telf.: 951 290 000

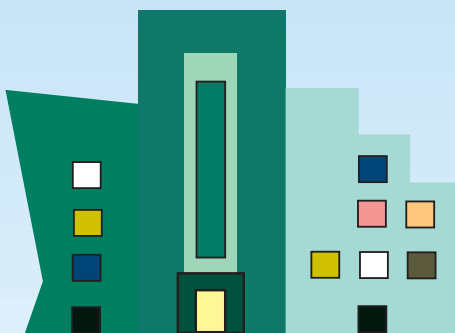


JUNTA DE ANDALUCÍA

Servicio Andaluz de Salud  
**CONSEJERÍA DE SALUD**



Centro libre de humo



**No fumar**  
**Mejor para todos**



Servicio Andaluz de Salud  
**CONSEJERÍA DE SALUD**

**Presentación 3**

**Hospitalización 4**

**Consejos Prácticos de Seguridad 7**

**Normas de Visitas 8**

**Consultas Externas 9**

**Derechos y Deberes 10**

**Servicio de Atención Ciudadana 15**

**Servicios de Interés Sanitario 18**

**Servicios Complementarios 18**

**Teléfonos de Interés 19**

# Presentación

**E**n nombre de los profesionales del Hospital Regional Universitario Carlos Haya de Málaga le damos la bienvenida al centro sanitario y le agradecemos la confianza que deposita en nosotros.

Usted se encuentra en uno de los hospitales de referencia del Sistema Sanitario Público de Andalucía. El Hospital Regional es un centro de tercer nivel del Servicio Andaluz de Salud y pertenece a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

El complejo sanitario está constituido por tres centros hospitalarios: Hospital General, Hospital Materno Infantil y Hospital Civil; además del Centro de Alta Resolución de Especialidades, José Estrada ( CARE).

Nuestro compromiso es ofrecerle una asistencia sanitaria de calidad; para ello, todos los recursos sanitarios disponibles, humanos y materiales, están a su servicio a fin de garantizar un cuidado adecuado y eficaz de su estado de salud.

Nuestro objetivo es seguir avanzando en procesos asistenciales y de gestión innovadores; así como impulsar mecanismos de información más ágiles y participativos.

Le pedimos su compromiso para respetar las normas del centro; es de gran valor para nosotros y nos permite poder dar la mejor asistencia sanitaria a todas las personas que se encuentran hospitalizadas.

Le agradecemos su empeño e interés por respetar las normas.

Esta guía pretende orientarle sobre los servicios que ofrece el centro durante su estancia hospitalaria, y le proporciona información básica y recomendaciones de utilidad para usted y sus familiares.

No obstante, para cualquier otra información que pueda necesitar o alguna duda que precise consultar, no dude en ponerse en contacto con el Servicio de Atención Ciudadana que se encuentra en cada centro hospitalario.

*La Dirección Gerencia*

# Hospitalización

## ADMISIÓN GENERAL Y URGENTE

### Ingreso Programado o Urgente

Para los ingresos programados debe dirigirse a la Unidad de Admisión General, situada en la entrada principal del Hospital Civil.

Esta unidad permanece abierta de:

- Lunes a viernes de 8,00 h. a 21,00 h.
- Sábados, domingos y festivos se deben dirigir a: Admisión de Urgencias situada en la planta baja.

Al ingreso deberá aportar la siguiente documentación:

- Carnet de identidad o pasaporte.
- Tarjeta Sanitaria Individual o Cartilla de la Seguridad Social.

El personal de la Unidad de Admisión le indicará el número de la habitación, el teléfono y le facilitará las tarjetas de visita.

### Durante su Estancia

Durante su estancia, se le asignará un Equipo Médico responsable de su proceso, que le informará sobre su estado de salud y evolución clínica.

Asimismo, cada unidad dispone de un Equipo de Enfermería, que le proporcionará unos cuidados de calidad.

Para la realización de pruebas diagnósticas y tratamientos quirúrgicos, se le facilitará información y la documentación donde deberá manifestar su consentimiento mediante firma.

Los familiares de los pacientes que sean sometidos a una intervención quirúrgica, disponen de sala de espera próxima a los quirófanos, donde serán informados por el cirujano al finalizar la intervención.

La alimentación forma parte del tratamiento que recibe, por lo que no debe tomar alimentos no suministrados por el hospital. En dietas no terapéuticas les ofrecemos tres opciones de menú.

Si necesita ausentarse de la habitación por algún motivo, debe consultarlo con el Personal de Enfermería con antelación.

Para mantener un ambiente adecuado, que facilite su propio descanso y el de los demás pacientes: evite ruidos innecesarios, modere el tono de voz y el volumen del televisor o radio, (deberá apagarlo a las 00:00 horas) mantenga cerrada la puerta de su habitación, haga uso de las salas de espera y evite la estancia en los pasillos.

Si precisa algún documento, como justificante relativo a su ingreso, lo podrá solicitar en la secretaria del servicio a cargo del cual esté ingresado o en el Servicio de Admisión.

Diríjase a la Supervisora de Enfermería de la planta para cualquier sugerencia relacionada con las instalaciones, organización de la unidad, etc.

## **Alta hospitalaria**

Le será facilitado un informe de alta (médico y de enfermería), con el tratamiento y recomendaciones que debe seguir en su domicilio, y del que debe entregar una copia a su médico o enfermera de familia.

El Servicio de Atención Ciudadana le comunicará el día de su cita para revisión en caso de indicación facultativa.

Si decide abandonar el centro antes de lo indicado por su médico, debe firmar el documento de Alta Voluntaria, para dejar constancia de su decisión, haciéndose en este caso responsable de las consecuencias que se puedan derivar.

No olvide recoger sus objetos personales.

Para mejorar nuestro trabajo necesitamos conocer su opinión, por lo que le rogamos rellene la encuesta de hospitalización, la podrá depositar en los buzones situados en la entrada de cada planta.



# Consejos Prácticos y de Seguridad

Aunque el hospital le facilita pijamas, camisones, toallas, etc. puede traer su propia ropa, así como los objetos de aseo personal.

Si está tomando alguna medicación, debe comunicarlo al Personal Sanitario desde el momento del ingreso.

Evite tener objetos o documentos de valor en su habitación. Entréguelos a la persona que le acompañe en el momento de su ingreso.

El hospital no se hace responsable de posibles pérdidas.

Una vez en la planta, custodie y vigile los efectos personales: prótesis, gafas, teléfono móvil, etc.

En caso de evacuación, le rogamos :

- Consultar el plano de evacuación que se encuentra dentro de la habitación.
- Conocer el recorrido que se indica en el mismo.
- Ponerse a las órdenes del personal de la unidad.

**EN LOS CENTROS SANITARIOS  
NO ESTA PERMITIDO FUMAR**

## Normas de visita

Durante su estancia en el hospital, tanto su familia como sus amigos pueden visitarle dentro del horario establecido: de 15:00 a 20:00 todos los días. Los Servicios de Cuidados Especiales tales como: UCI, Urgencias, Neonatología y Servicios Quirúrgicos tienen horarios especiales, infórmese en la propia unidad.

Se le facilitará a su ingreso dos pases: uno de ellos será de visita y otro de permanencia. Para acceder al hospital es imprescindible presentarlo. Se permitirá un máximo de dos personas por paciente durante el horario de visita, pudiendo relevarse tantas veces como precisen.

El pase de permanencia permite estar acompañando todo el día a su familiar, siempre y cuando la situación clínica del paciente lo permita.

Todas las habitaciones de las plantas de hospitalización disponen de baño propio para uso exclusivo de los pacientes.

Los familiares y acompañantes disponen de un aseo en el exterior de las plantas, y en las zonas comunes del hospital. Le rogamos colaboren con la limpieza y el mantenimiento del centro.

Se limita el acceso a menores de 12 años, excepto en los casos establecidos en el artículo 8.3 del Decreto 246/2005 de la Junta de Andalucía.

### **RESPECTO A LA IMAGEN**

La legislación vigente -Constitución Española, Ley General de Sanidad y Decreto 246/2005 de la Junta de Andalucía, entre otras- regula y protege el derecho de las personas sobre su intimidad y su propia imagen.

Los centros sanitarios velan porque se respete este derecho, tanto de los Profesionales como de la Ciudadanía, con especial cuidado en los menores de edad.

Por ello le rogamos se abstenga de captar imágenes dentro del recinto sanitario, dado que éstas pueden vulnerar el derecho de profesionales, familiares, usuarios y otros pacientes.

## Consultas Externas

Para ser atendido en las Consultas Externas es necesario disponer de una cita previa, que le será facilitada desde su Centro de Salud, si es una primera visita, y desde el Hospital si es una revisión.

El horario de la cita es orientativo, evite acudir con excesiva antelación a fin de minimizar su tiempo de espera. Aporte los informes clínicos y pruebas complementarias que disponga.

En caso de no poder acudir a la cita, por favor avise a cita previa para poder asignarla a otro usuario.

## 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 confortable su estancia.
- Recibir información clara y comprensible de los 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.

*Esta carta de derechos y deberes está disponible en los siguientes idiomas: Castellano, Alemán, Árabe, Francés, Inglés, Rumano y Ruso. También está disponible en Braille para los ciudadanos que lo necesiten.*



# Servicio de Atención Ciudadana

## CITA PREVIA Y LISTA DE ESPERA

### Admisión General

Situado en la entrada principal del Hospital. Horario de Lunes a Viernes de 8 a 21 h.

### Lista de Espera Quirúrgica

Situado en la entrada principal del Hospital. Realizará el registro de la demanda quirúrgica. El horario de atención es de 8 a 14,45 h.

### Cita Previa

Situado en la entrada principal del Hospital. Horario de lunes a viernes de 8 a 14,45 h.

## PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

Situado en la planta baja del Hospital, se gestionan las siguientes prestaciones:

- Transporte sanitario: ambulancias.  
Destinado para pacientes que presentan imposibilidad física u otras causas clínicas que le impidan o le incapacitan para desplazarse por sus propios medios. La prescripción la realizará el facultativo con anterioridad al traslado.
- Rehabilitación foniátrica (Logopedia).
- Oxigenoterapia Domiciliaria.
- Prestación ortoprotésica .
- Visados de recetas.

Para solicitar estas prestaciones sanitarias debe aportar el Informe Clínico, Tarjeta Sanitaria y D.N.I.

## ATENCIÓN CIUDADANA

Situado en la planta baja del Hospital, para las siguientes prestaciones:

## **Segunda Opinión Medica**

Desde Atención Ciudadana le ayudamos a ejercer su derecho a obtener una Segunda Opinión Médica (para enfermedades que recoge el decreto 127/2003 de 13 de mayo), informándole de los plazos de respuesta, formularios establecidos así como la tramitación de documentación y copia del historial clínico para su valoración.

## **Solicitud de historia clínica**

Usted podrá pedir una copia de su historia clínica previa cumplimentación de la solicitud.

## **Libro de reclamaciones:**

El Servicio de Atención Ciudadana tiene a su disposición el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía por si estima conveniente hacernos alguna sugerencia o bien, presentar su queja o reclamación por cualquier deficiencia que haya experimentado. El mismo se encuentra en el mostrador de urgencias.

## **UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL**

Atendemos a pacientes ingresados y familiares con problemas sociosanitarios. El objeto de la intervención del Trabajador Social en el hospital son los factores sociales asociados o derivados de la enfermedad que deben ser tratados para facilitar la recuperación social de cada caso.

## **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El Voluntariado es una de las fuentes de apoyo social que puede y debe darse en la atención a las personas

hospitalizadas.

En el Hospital Regional Universitario Carlos Haya existe la Comisión de Participación Ciudadana que es la responsable de la coordinación del voluntariado y asociaciones dentro del hospital.

## **Solidaridad de los Ciudadanos**

### **DONACIÓN DE ÓRGANOS Y TEJIDOS**

El Hospital Regional Universitario Carlos Haya es un centro acreditado para la extracción y trasplante de órganos y tejidos.

La donación de órganos y tejidos es un acto voluntario y solidario que permite la realización de trasplantes.

Para cualquier información relacionada con la donación de órganos y tejidos, póngase en contacto con la Coordinación de Trasplantes, situada en la tercera planta del pabellón A del Hospital General:

Teléfono 951 29 1173.

### **DONACIÓN DE SANGRE**

Si desea hacerse donante de sangre, el punto de donación se encuentra en el Centro Regional de Transfusiones Sanguíneas situado dentro del recinto del Hospital Civil.

# Servicios de Interés Sanitario

## SALUD RESPONDE

Gestión de citas	902 505 060
Información Sanitaria	902 505 060
Servicio de teletraducción	953 011 080

## VENTANILLA EUROPEA DE INFORMACIÓN SANITARIA

Es un servicio de traducción situado en la entrada principal del centro.

## Servicios Complementarios

### SERVICIOS RELIGIOSOS

Para los servicios religiosos existe una capilla en cada centro hospitalario, donde pueden consultar el horario de actos litúrgicos.

Si usted precisa ayuda espiritual, no dude en solicitar información al personal de planta.

### CAFETERÍAS

Existe una cafetería para los usuarios en horario de 8,00 a 22,00 horas, ubicada en la planta baja del Hospital. No esta permitida su utilización a los pacientes ingresados.

### PELUQUERÍA

Servicio de peluquería para pacientes ingresados, Teléfono: 902 100 715

### TELEFONOS PÚBLICOS

Existen cabinas telefónicas en todo el recinto hospitalario.

### CAJERO AUTOMÁTICO

Instalado en el recinto hospitalario, con servicio las 24 horas.

### PARADA DE AUTOBUSES URBANOS

Existen puntos de paradas de distintas líneas de autobuses urbanos (7, 15, 17, Circular 1 y Circular 2).

## PARADA DE TAXIS

Existe 3 paradas de Taxi cercanas al hospital:

- En la entrada principal del Hospital.
- Avda. Arroyo de los Ángeles, frente a la puerta principal del Materno Infantil.
- En la Plaza del Hospital Civil, frente a la puerta de Urgencias de este Hospital.

## Teléfonos de Interés

**Centralita del H. Carlos Haya**  
951 29 0000

**Servicios de Atención Ciudadana**

### HOSPITAL GENERAL

**Admisión General**

951 29 1226

**Servicio de Atención Ciudadana**

951 29 1146

**Información**

951 29 1154

**Prestaciones Complementarias**

951 29 1157

**Cita Previa**

951 29 1197

**Unidad de Trabajo Social**

951 29 1158

### HOSPITAL MATERNO INFANTIL

**Admisión General**

951 29 2208

**Servicio de Atención Ciudadana**

951 29 2172

**Información**

951 29 2349

**Prestaciones Complementarias**

951 29 2152

**Cita Previa**

951 29 2210

**Unidad de Trabajo Social**

951 29 2371

### HOSPITAL CIVIL

**Admisión General**

951 29 0130

**Servicio de Atención Ciudadana**  
951 29 0277

**Prestaciones Complementarias**

951 29 0325

**Cita Previa**

951 29 0330

**Unidad de Trabajo Social**

951 29 0284

### OTROS TELÉFONOS

**Salud Responde**

902 505 060

**Información sobre Centros de la Junta de Andalucía**

902 505 505

**Coordinación de Trasplantes**

951 29 1173

**Centro Regional de Transfusiones**

951 29 0132

**Teléfono único de urgencias de para toda Andalucía**

902 505 061

**Empresa Pública de Emergencias Sanitarias**

061

**Teléfono para Emergencias**

112

**Información sobre**

**Malos Tratos infantiles**

900 210 966

**Teléfono de información**

**Malos Tratos a mujeres**

900 191 010

**Teléfono Dorado**

900 202 223

## PABELLÓN 1

<b>Planta 2</b> Medicina Interna - Hospitalización	<b>Planta 0</b> Medicina Interna - Hospital de Día - Consultas
<b>Planta 1</b> Medicina Interna - Hospitalización de Cuidados Paliativos	Unidad Hospitalización Domiciliaria
	<b>Planta -1</b> Consultas - Endocrinología y Nutrición

## PABELLÓN 2

<b>Planta 2</b> P.I.S.M.E.	<b>Planta 0</b> Rehabilitación - Consultas
<b>Planta 1</b> Oftalmología - Consultas	<b>Planta -1</b> Acceso a Radiodiagnóstico - Registro Cargos a Terceros

## PABELLÓN 3

<b>Planta 2</b> Cirugía Maxilofacial - Hospitalización	<b>Planta 0</b> Consultas: Cirugía Plástica - Anestesia
<b>Planta 1</b> Rehabilitación - Hospitalización	Cirugía Maxilo-facial - Neumología
	<b>Planta -1</b> Clínica del Dolor - Reclamaciones

## PABELLÓN 4

<b>Planta 2</b> Unidad de Rehabilitación de Area	<b>Planta 0</b> Comunidad Terapéutica
<b>Planta 1</b> Comunidad Terapéutica	

## PABELLÓN 5

<b>Planta 2</b> Cirugía General - Hospitalización	<b>Planta 0</b> Consultas: Cirugía Endocrino-Mama
<b>Planta 1</b> U.C.M.A.	Cirugía General y Laparoscopia - Dermatología
	<b>Planta -1</b> Laboratorio Investigación IMABIS

## PABELLÓN 6

<b>Planta 2</b> Unidad Docente de Medicina Familiar y Comunitaria	<b>Planta 0</b> Neurofisiología Clínica - Potenciales - Evocados
<b>Planta 1</b> Alergología Consultas	Electromiogramas - Electroencefalograma

## PABELLÓN 7

<b>Planta 2</b> Subdirecciones - Salón de Actos Densitometría - Reumatología Consultas Neurología Consultas - UTIG Consultas Flujometría - Capilla	<b>Planta 0</b> RR. HH. - Personal - Salas de Fisioterapia y Gimnasio - Servicio de Atención Ciudadana Cita Previa - Lista de Espera Quirúrgica Consultas de EKG y PFR - Jefe de celadores Cafetería
<b>Planta 1</b> Urología Hospitalización - Escuela de Espalda - Fisioterapia - Consulta: Urología - Litotricia - Urodinámica	<b>Planta -1</b> Archivo de Historias Clínicas

## PABELLÓN 8

<b>Planta 1</b> Observación de Urgencias Unidad de Cuidados Intensivos	<b>Planta 0</b> Policlínica de Urgencias
--	---

## PABELLÓN 9

<b>Planta 2</b> Quirófanos Ambulatorios Quirófanos Oftalmología	<b>Planta 0</b> Unidad de Trabajo Social
<b>Planta 1</b> Quirófanos Generales	<b>Planta -1</b> Radiodiagnóstico - Ecografía





Servicio Andaluz de Salud  
**CONSEJERÍA DE SALUD**