



Guía de Usuarios



Empresa Pública Hospital de Poniente
CONSEJERÍA DE SALUD

Bienvenida

Bienvenidos al Hospital de Alta Resolución El Toyo, un centro dependiente del Sistema Sanitario Público de Andalucía. En el mismo edificio del hospital, en la planta baja, se ubica el Centro de Atención Primaria de Retamar.

El Hospital de Alta Resolución El Toyo se configura como un centro moderno e innovador, que presta atención sanitaria a una población de más de 58.000 habitantes, distribuidos entre la periferia de Almería capital y los municipios de Níjar y Carboneras. Esta guía pretende ser un instrumento útil para darle a conocer los servicios sanitarios que prestamos, así como la estructura y funcionamiento del hospital y los trámites administrativos que debe seguir en caso de ser hospitalizado. Estamos a su disposición para cualquier duda o sugerencia a través del Servicio de Atención Ciudadana de los buzones de sugerencias o de nuestra página web.

Agradecemos la confianza depositada en nosotros para resolver su problema de salud y deseamos que la asistencia recibida en este centro sea de su agrado. Porque cuidar de su salud es nuestra razón de ser.



Índice de Contenidos

Información General

Urgencias

Plano de Distribución

Consultas Externas

Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)

Hospitalización Polivalente

Atención al Ciudadano

Información General

Para su comodidad, seguridad y bienestar, le ofrecemos una serie de indicaciones básicas que pueden serle útiles durante su paso por el Hospital.



El Hospital garantiza el cumplimiento de los **Derechos del Ciudadano**. La **“Carta De Derechos y Deberes del Ciudadano”** está disponible en varios idiomas en las diferentes áreas del centro, en el Servicio de Atención Ciudadana y en la página web.



La **confidencialidad de sus datos** y de la información contenida en su historial clínico está plenamente garantizada, en virtud de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Todos los profesionales del centro portan una **tarjeta identificativa** con su nombre y su categoría profesional: **rojo** (Médicos), **verde** (Enfermería), **azul** (Técnicos de laboratorio y radiodiagnóstico), **Morado** (Personal no asistencial).



Se encuentra en un **Hospital libre de humo**. Le recordamos que no está permitido fumar en el interior del recinto hospitalario.



Recuerde venir siempre al Hospital con su **DNI (o NIE, Pasaporte) y su tarjeta sanitaria.**



El Hospital cuenta con un **sistema de tele-traducción**, con más de 20 idiomas disponibles. Se puede solicitar su uso en las zonas de **Información y Atención al Ciudadano.**



No es recomendable que los **niños** visiten a personas ingresadas. En caso necesario, permanecerán **siempre bajo la responsabilidad del adulto acompañante.**



El uso del **teléfono móvil** está prohibido en las zonas asistenciales del Hospital. Su empleo puede interferir gravemente en el correcto funcionamiento de los equipos electromédicos.



Si precisa información sobre **medios de transporte**, horarios, etc., puede solicitarla en Admisión y en Atención al Ciudadano.



A la cafetería-restaurant se accede desde el aparcamiento. Está abierta desde las 7.45 hasta las 22.30 horas de lunes a viernes. Además, en la sala de espera de Urgencias dispone de máquinas de aperitivos, agua y refrescos.

Urgencias



El área de Urgencias del Hospital de Alta Resolución El Toyo está abierta los **365 días** del año, durante las **24 horas** del día.



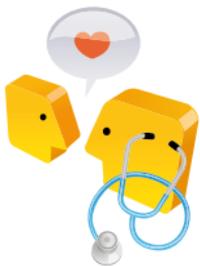
Si accede al Hospital a través del área de Urgencias debe presentar en el mostrador de Admisión su **DNI o pasaporte** y su **Tarjeta Sanitaria Individual (TSI)**.



Este servicio está concebido para aquellos casos de gravedad que no puedan demorar la atención de forma programada y no puedan ser atendidos en las Urgencias de los Centros de Salud. Debe tener presente que estamos organizados para atender **primero aquellos casos más graves**, por lo que las patologías leves quedarán clasificadas en un nivel menos prioritario. **Se atenderá a los pacientes según la gravedad de su estado, no según su orden de llegada.**



Tras recoger sus datos en Admisión, pasará en primer lugar a la Consulta de Clasificación, donde un profesional con formación específica le realizará una **valoración inicial**, con el fin de determinar el nivel de prioridad en función de la gravedad de su estado.



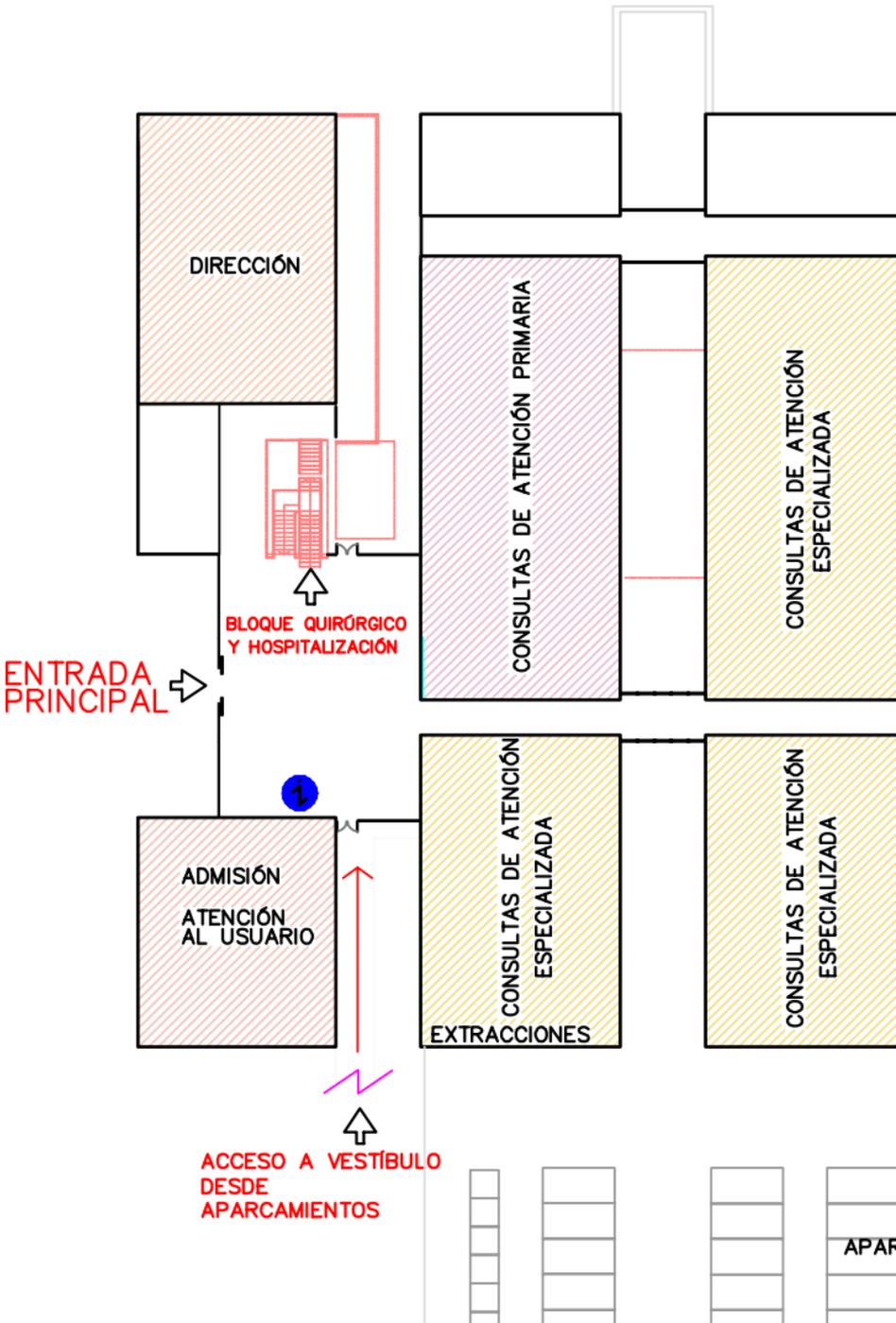
Posteriormente, y **en el orden establecido por el nivel de prioridad** que se le haya asignado, será atendido por un facultativo. Él será quien determine la conveniencia o no de ingreso en el centro, siempre bajo criterios clínicos. Es posible que tenga que pasar por la zona de Observación, o la sala de tratamiento en sillones.

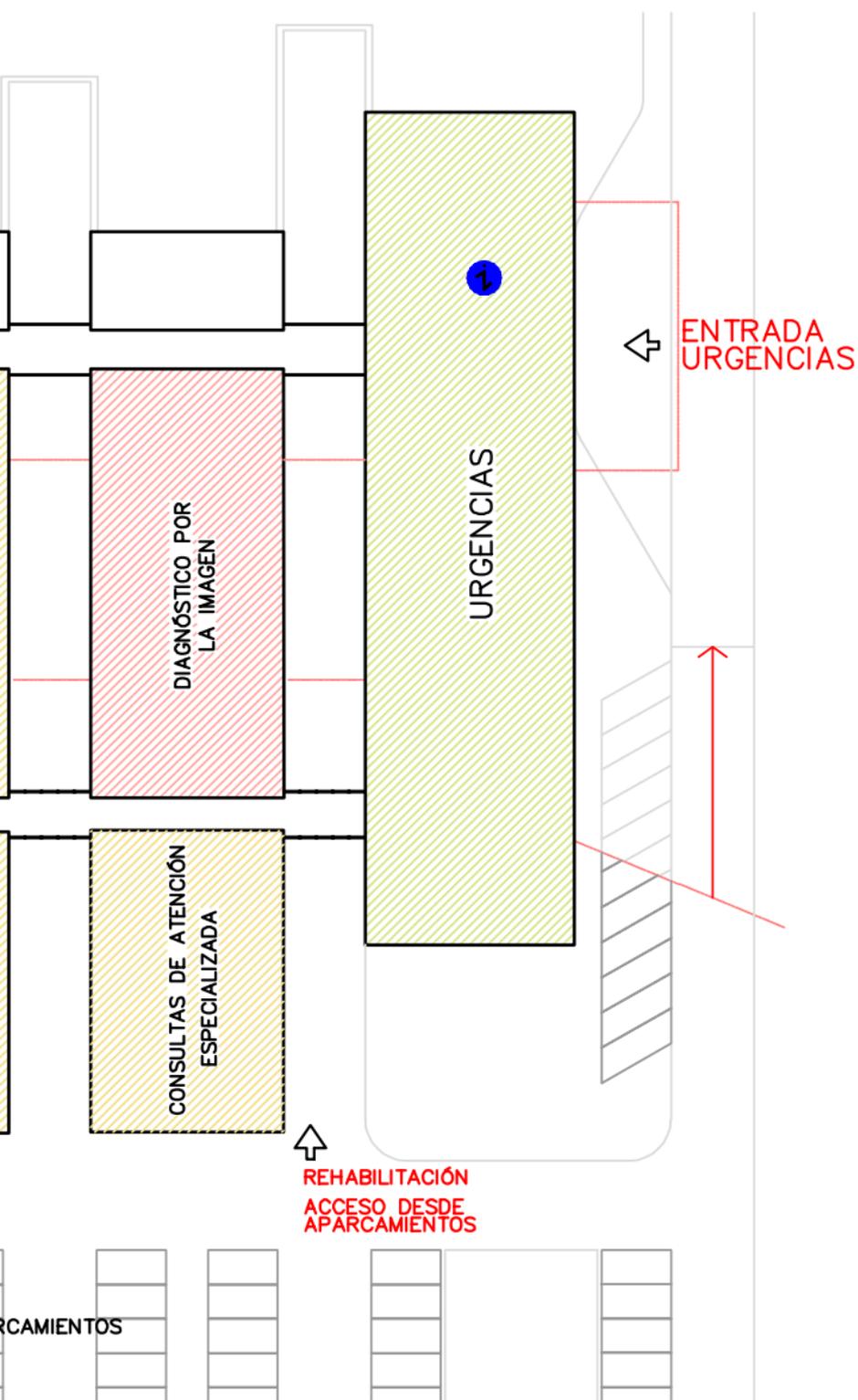


Todas las Consultas de la Unidad de Urgencias del Hospital de Alta resolución El Toyo están atendidas por **Médicos Especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria** que tienen además formación y experiencia en la atención al paciente crítico de cualquier grupo de edad.



Plano de Distribución





Consultas Externas

Para acceder a las áreas de **Consultas Externas**, consulte el plano de las páginas 8 y 9.

Para visitar al especialista o para realizarse pruebas diagnósticas, debe tener una **cita previa** facilitada por su Centro de Salud o por el propio Hospital.

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

Si por cualquier motivo **precisara modificar su fecha u hora de cita**, o alguna circunstancia le impidiera acudir, deberá avisar en los teléfonos:

950 158015 / 950 158017

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

Toda actuación asistencial requiere de su **consentimiento**. Dicha aprobación se le solicitará, en general, de forma verbal. El Consentimiento Informado escrito será necesario en el caso de intervenciones quirúrgicas y determinadas pruebas diagnósticas y terapéuticas. Antes de su firma el facultativo le facilitará toda la información que precise.

En el Hospital de El Toyo la mayoría de las consultas se realizan en la modalidad de **Acto Único**, es decir, en el mismo día se realiza:

- **Valoración** por el especialista
- **Pruebas** diagnósticas necesarias
- **Diagnóstico y tratamiento** oportuno

Lo que evita desplazamientos innecesarios.

Le recordamos que para la mayoría de las **pruebas diagnósticas** (endoscopias, análisis de sangre, etc) que se realizan en el Hospital es necesario que el paciente esté en ayunas.



Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)

La mayoría de las intervenciones quirúrgicas que se hacen en nuestro Hospital se realizan mediante ***cirugía ambulatoria***, es decir, que el paciente no precisa ingreso hospitalario tras la intervención.

El bloque quirúrgico se encuentra en la 1ª planta del centro.

Una vez citado para la operación, el paciente se presentará en la sala de espera del Área Quirúrgica acompañado de un familiar. Deberá acudir preparado tal y como le ha sido indicado en la Consulta de Preanestesia:

- » Descansar bien la noche anterior
- » En ayunas, como mínimo 8 horas antes de la intervención
- » Higiene adecuada
- » Llevar ropa cómoda, sin maquillaje ni esmalte de uñas
- » Acudir sin objetos metálicos ni de valor
- » Comunicar al personal sanitario la existencia de prótesis (***Audífonos, marcapasos, dentales, etc.***), y ***alergias***
- » Si existiera alguna circunstancia que le impidiera acudir a la intervención se ruega lo comunique lo antes posible al teléfono:
950158088
- » Le rogamos que acuda puntual a la cita

Hospitalización Polivalente

Si usted va a ingresar:

- » A su llegada a la habitación el personal de **Enfermería** le facilitará toda la información y los cuidados necesarios.
- » **Las habitaciones disponen de baño, televisión y teléfono (excepto las habitaciones monitorizadas).** El uso de la televisión es libre, si bien para favorecer la recuperación de los pacientes ingresados debe estar con un volumen moderado y apagada en las horas de descanso.
- » Asimismo, de forma gratuita, **a través del televisor podrá acceder al canal "informarse.es salud"**, donde podrá encontrar consejos sanitarios y reportajes para la promoción de estilos de vida saludables.
- » Para hablar por teléfono con la habitación desde fuera del Hospital, marque el **950 1580 + número de habitación.**
- » No está permitido introducir en el Hospital butacas, sillas o aparatos electrónicos que puedan interferir en el funcionamiento de los equipos electromédicos.

- » Con objeto de garantizar la **intimidad** de los pacientes, la puerta de acceso a las habitaciones debe mantenerse cerrada. **Permanezca en la habitación o en las salas de espera y no en los pasillos.** Si necesita algo, llame al personal de enfermería a través del timbre.
- » Podrá estar acompañado/a por un familiar, aunque puntualmente los profesionales pueden solicitarle que abandone la habitación. No están restringidos los **horarios de visitas**, siempre que no interfieran en la comodidad, descanso, intimidad y seguridad de los demás pacientes. Recuerde que algunos pacientes pueden tener restringidas las visitas por indicación facultativa.
- » **La tranquilidad es importante para la recuperación de los pacientes.** No llame a las habitaciones ni mantenga encendidos los televisores pasadas las 22.00 horas.
- » El personal sanitario que le atiende le informará sobre la evolución de su proceso. Dicha información se dirigirá al paciente y familiares, salvo que el primero solicite la máxima confidencialidad. El Hospital vela por la **intimidad y confidencialidad** de todos sus pacientes y por ello **no se facilitará ninguna información médica por teléfono.**

Atención al Ciudadano

El ***Servicio de Atención Ciudadana***, está ubicado junto a la entrada principal, donde se le informará de sus derechos como usuario, de los trámites y circuitos a seguir para acceder a las prestaciones del Sistema Sanitario Público Andaluz. Su cartera de servicios incluye la tramitación de:

- » ***Cita Previa*** y Pruebas Diagnósticas
- » ***Transporte Sanitario***
- » Material de ***Ortoprótisis***
- » ***Terapia Respiratoria Domiciliaria***
- » Inscripción en el ***Registro de Demanda Quirúrgica***
- » Acceso a su ***Documentación Clínica***

El Hospital de Alta Resolución El Toyo es un centro orientado al ciudadano. Para ofrecer una atención segura y de calidad es imprescindible su colaboración y participación.



Teléfonos

Centralita 950 158015

Atención al Ciudadano 950 158018

Urgencias 950 158079

Salud Responde 902 505060

Página web

www.ephpo.es

Buzón de sugerencias

buzon_toyo.ephpo.sspa@juntadeandalucia.es

**Hospital de Alta Resolución
El Toyo**



Empresa Pública Hospital de Poniente
CONSEJERÍA DE SALUD