

# Guía del usuario



Hospital Universitario  
Virgen de la Victoria

Campus Universitario de Teatinos s/n  
29010 Málaga  
Tel: 951 032 000



Servicio Andaluz de Salud  
CONSEJERÍA DE SALUD



Servicio Andaluz de Salud  
CONSEJERÍA DE SALUD

Centro libre de humo



**No fumar**  
Mejor para todos



Servicio Andaluz de Salud  
**CONSEJERÍA DE SALUD**

# Guía del usuario

A large, stylized, light green lowercase letter 'u' that is tilted slightly to the right. It is positioned behind the text 'Guía del usuario'.

Octubre 2008

<b>Presentación</b>	5
Cómo llegar, localización y aparcamientos	6
<b>Hospitalización</b>	7
Ingreso programado	7
Estancia	9
Visitas	11
Comida	13
Quirófanos	13
Consejos prácticos de seguridad	14
Alta hospitalaria	15
<b>Unidad de Atención al Ciudadano</b>	16
<b>Derechos y deberes de los Usuarios</b>	18
<b>Servicios Complementarios</b>	25
<b>Teléfonos de interés</b>	26

## Presentación

La dirección y los profesionales del Hospital perteneciente al Sistema Sanitario Público de Andalucía, le damos una cordial BIENVENIDA, a usted y a su familia, a la vez que le manifestamos nuestro agradecimiento por la confianza que deposita en nosotros.

Durante su estancia, todos los recursos sanitarios que tenemos estarán a su disposición con el fin de cumplir nuestra misión:

**La misión del H.U. Virgen de la Victoria es proporcionar una asistencia individualizada, integral y de calidad a los ciudadanos que soliciten nuestros servicios; contando para ello con un equipo cualificado de profesionales que encuentren en este Centro la satisfacción, formación y desarrollo laboral necesarios para un adecuado desempeño de sus funciones en el puesto de trabajo.**

**Un Hospital que logre la confianza y satisfacción de sus ciudadanos por los resultados que son producto del trabajo en equipo de todos sus profesionales.**

Para ello contamos con profesionales muy cualificados, y con una dotación tecnológica moderna, para garantizarle un cuidado adecuado y eficaz de su proceso asistencial.

Es también de interés para el Servicio Andaluz de Salud y para todos los profesionales que le atenderán, ofrecerle servicios complementarios a su atención clínica que hagan su estancia en el hospital suficientemente confortable.

Con esta guía pretendemos orientarle sobre los servicios que ofrece el hospital, además encontrará información básica y recomendaciones que creemos que pueden ser de gran utilidad para usted o sus familiares. No obstante, cualquier otra información que pudiera necesitar y que no contiene la guía, puede recabarla en el Servicio de Atención al Usuario.

## Cómo llegar, localización y aparcamientos

El Hospital Universitario Virgen de la Victoria se encuentra situado en el Campus Universitario de Teatinos s/n, a unos 5 Km. al Oeste de Málaga.

### **En vehículo propio**

El acceso por carretera, se efectúa a través de la autovía del Guadalhorce, que nace a su vez de la autovía del Mediterráneo en el tramo de circunvalación de Málaga, Ronda circunvalación Oeste, salida Universidad, Campanillas, Parque Tecnológico.

Desde el Centro de la ciudad, Avda. Andalucía dirección Universidad a Campanillas, Parque Tecnológico.

### **Taxi**

Paradas, frente a la puerta de Urgencias y en la entrada principal del Hospital.

### **Autobuses**

Líneas Urbanas:

- nº 8 Alameda Principal - Hospital Clínico
- nº 20 Alameda Principal - Universidad
- nº 22 Avda. Velázquez - Universidad

### **Aparcamientos**

El Hospital dispone de una explanada frente al edificio principal para el estacionamiento de vehículos así como en las calles circundantes del edificio.

# Hospitalización



## Ingreso programado

Si tiene programado un ingreso para intervención quirúrgica o para cualquier tipo de tratamiento, debe dirigirse a la Unidad de Admisión del Hospital y para formalizarlo es conveniente que venga acompañado de un familiar para la realización de los trámites administrativos.

Horario:

Lunes a Viernes en horario de 8:30 a 20:30 el ingreso se realizará en el Servicio de Admisión Central situado en la planta baja en el vestíbulo del Hospital.

Sábados, Domingos y festivos el ingreso se realizará desde Admisión de Urgencias situado en la primera planta en la entrada de Urgencias.

En el momento del ingreso deberá traer la siguiente documentación:

- Tarjeta Sanitaria o documento acreditativo
- DNI
- Documento de indicación de ingreso

Una vez se haya formalizado su ingreso por Admisión, el personal de la unidad le indicará el número de habitación que le corresponde donde se procederá al encame.

Si lo estima conveniente, puede hacer saber en esta unidad su voluntad de no facilitar información de su estancia en el Hospital.

En el momento de su ingreso, le recibirá el equipo de enfermería de la unidad correspondiente, que será el responsable de sus cuidados. De él recibirá información de los aspectos relacionados con su estancia en el Hospital. Si está siguiendo algún tratamiento, informe a su médico y a su enfermera. No es necesario que traiga medicamentos al centro, su médico le indicará qué debe tomar y el Hospital se lo suministrará.

No necesita traer ropa, sólo zapatillas y objetos de aseo personal. En la planta le será facilitado un pijama.

Es conveniente que, a su ingreso, entregue todos los objetos o documentos de valor que porte a la persona que le acompañe.

Si no viene acompañado, deje todos los objetos en su casa y venga con lo imprescindible para su ingreso (antes mencionado).

Puede preguntar en la unidad de Admisión dónde se encuentra la caja de seguridad donde depositar los objetos de valor y rellenar la hoja de los objetos que deja en la misma (una copia se quedará en ella con sus objetos y otra se la darán a usted).

## Estancia

Durante su ingreso en el Hospital, si necesita algo, no dude en utilizar el timbre situado en la cabecera de su cama, le atenderán enseguida.

Tras la visita del médico, éste le informará a usted y a sus familiares, si no tiene dispuesto lo contrario, de su estado de salud y evolución clínica.

Usted dispone de teléfonos para llamar a sus familiares en el vestíbulo de entrada al Hospital y en los de planta.

En su habitación dispone de un teléfono por el que puede recibir llamadas desde el exterior en horario de 9:00 h a 21:00 horas, comuníquelo a la familia para que puedan hablar con usted.

Para comunicarse con las habitaciones desde fuera, deberá marcar centralita y ella le pasará al teléfono de la habitación que usted le indique.

**Muy importante:** Si tiene teléfono móvil, debe consultar con su enfermera la posibilidad de tenerlo conectado para su uso. Con independencia de las molestias que pueda ocasionar a otros pacientes, puede interferir en el buen funcionamiento de los instrumentos electrónicos del Hospital.

Si está en una habitación de uso compartido, debe tener en cuenta las condiciones de salud del otro paciente a la hora de utilizar la televisión o la radio, procurando no elevar el volumen de dichos aparatos o, llegado el caso, prescindir de ellos.

El horario de la TV estará restringido desde las 23,30 horas hasta las 8,30 horas por respeto al derecho de la vigilia/sueño de todos los pacientes.

Es muy importante que tenga en cuenta que la dieta alimenticia forma parte del tratamiento que recibe, por lo que no debe tomar alimentos que no sean suministrados por el Hospital.

En los centros sanitarios **No está permitido fumar** por lo que deberá abstenerse de hacerlo usted y las personas que lo visiten contribuyendo, de este modo, a mejorar su salud.

No se ausente de la Unidad sin comunicarlo a la enfermera con antelación ya que puede necesitarlo para la realización de alguna prueba o tratamiento.

Si tiene algún problema con las instalaciones, la organización, etc, comuníquelo a la Supervisora de la Unidad.

Otras recomendaciones:

Prótesis dentales:

Si usted las utiliza le rogamos tenga cuidado con ellas, ya que es un objeto de gran valor.

Hable bajo en el hospital para evitar molestias a otros pacientes y procure no permanecer en los pasillos. El descanso y la tranquilidad son muy importantes para la recuperación de la salud.

Le rogamos cooperen en mantener la habitación limpia y ordenada.

## Visitas

### UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN

Horario de visitas de 16 horas a 20 horas en las plantas de hospitalización.

Es muy importante respetar el límite de dos visitantes por paciente, pues comporta la salvaguarda de su descanso y el de los demás pacientes hospitalizados.

Durante el horario comprendido entre las 9 y las 13 horas, dedicado a visita médica, le rogamos que su familiar permanezca fuera de la planta, pudiendo esperar en el vestíbulo de entrada al hospital o donde le comunique la enfermera.

Si desea hablar con el médico que trata a su familiar comuníquese al personal de enfermería de la Unidad a primera hora de la mañana.

Durante la estancia en planta, le solicitamos que el acompañante no permanezca en los pasillos de la unidad ni en los vestíbulos de la misma, salvo cuando así se lo indique el personal sanitario por razones de atención a los enfermos.

### **UNIDAD DE MEDICINA INTENSIVA VISITAS**

de 08:30 a 09:00 h.

de 13:30 a 14:00 h.

de 20:30 a 21:00 h.

### **UNIDAD DE RECUPERACIÓN POSTQUIRÚRGICA VISITAS**

de 08:30 a 09:00 h.

de 16:00 a 16:30 h.

de 20:00 a 20:30 h.

### **UNIDAD DE URGENCIAS OBSERVACIÓN**

de 12:00 a 12:30 h.

de 20:00 a 20:30 h.

El Hospital no es el mejor lugar para un niño sano, por eso, está desaconsejado el acceso a menores de doce años. En caso de una estancia prolongada, puede consultar con su enfermera para solicitar una autorización de visita para un niño.

## Comidas

### **HORARIO:**

DESAYUNO 09:30 h.

ALMUERZO 13:00 /13:30 h.

MERIENDA 16:00 h.

CENA 20:00 h.

## Quirófanos

Se encuentran situados en la primera planta. La información se realiza al finalizar la intervención, en la sala de información, que está situada junto a la puerta de entrada de los pacientes a quirófano.



## Consejos prácticos de seguridad

Aunque el Hospital tiene concertado un Servicio de Seguridad y dispone de un circuito cerrado de televisión que controla los accesos generales, es importante que por razones de seguridad, prevención y cautela, siga los consejos que a continuación le recomendamos:

- Aconsejamos que sus pertenencias personales las entregue a sus familiares.
- Una vez en la planta, vigile y custodie los efectos personales que tenga a su disposición y no haya querido dejar en casa o en la caja fuerte del Hospital (la Institución no se responsabiliza de los objetos que queden bajo su custodia).
- Si tiene que abandonar su habitación, por razones de recuperación o para la realización de pruebas complementarias, hágalo sólo bajo indicación personal de los profesionales de la planta y nunca por indicación telefónica.
- En ningún caso el Hospital autoriza la presencia de vendedores de artículos de ningún tipo, aunque el importe solicitado consista en una donación voluntaria, rogándole comunique al personal de la planta tal situación.
- No coma nada sin preguntar a enfermería.
- No se administre el tratamiento médico que tuviera antes de su ingreso sin preguntar.

## Alta hospitalaria

En el momento en que su médico le comunique el alta le agradecemos recoja sus pertenencias personales y se ponga en contacto con el personal de enfermería con el fin de realizar las gestiones oportunas que permitan acondicionar la cama para otro enfermo. No olvide revisar la habitación para no dejarse nada.

En caso de que usted, por su propia voluntad, decidiera finalizar la estancia, tiene la obligación de solicitar un impreso de alta voluntaria para dejar constancia de su decisión.

Cuando finalice su estancia, le facilitaremos un informe de alta con los datos relativos a su enfermedad y el tratamiento si procede para su médico de cabecera. También se le facilitarán las recetas necesarias para iniciar el tratamiento que le hayan prescrito.

Si en el informe se le indica que necesita una revisión clínica tras su estancia en el hospital, en consultas externas y no se lo haya dado el administrativo de planta, póngase antes de abandonar el hospital en contacto con la Unidad de Atención al Ciudadano donde le comunicarán el día, hora y centro donde será atendido. En caso de no poder realizarlo personalmente comuníquelo a un familiar para que realice todos los trámites necesarios.

Asimismo le entregará otro informe de Enfermería donde se le indicarán los cuidados y recomendaciones a seguir en su domicilio.

El Hospital cuenta con una unidad de Trabajo Social a la que puede acudir en caso necesario.

## Unidad de Atención al Ciudadano

En el vestíbulo del Hospital está situada la Unidad de Atención al Ciudadano, en la misma puede recabar información que necesite sobre los diferentes servicios, los trámites administrativos que tenga que realizar relativos a la asistencia o para cualquier prestación sanitaria que necesite, así como la información general que desee sobre su familiar o amigo ingresado.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas.

Los sábados, domingos y festivos le atenderemos en admisión de Urgencias situado en la primera planta.

Entre las gestiones o información que podemos ofrecerle destacar:

- Gestión para el acceso a la asistencia sanitaria especializada.
- Gestión de citas/accesibilidad.
- Derivación de pacientes a otros centros.
- Formalización del ingreso hospitalario.
- Gestión de las prestaciones complementarias: ortoprótesis, transporte sanitario, oxigenoterapia domiciliaria, etc.
- Información sobre Cartera de Servicios del Hospital.

- Recepción de reclamaciones y sugerencias.
- Visados de Recetas.
- Gestión de documentación.
- Reintegro de gastos.
- Asistencia sanitaria en centros concertados.
- Etc.

La Unidad de Atención al Ciudadano 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 por cualquier deficiencia que haya experimentado.

Su participación es válida para ayudarnos a mejorar, cada día, la atención que prestamos. Le invitamos a que nos haga llegar sus comentarios o sugerencias.

En el Hospital existe una asociación de intérpretes voluntarios para los pacientes extranjeros que lo soliciten así como diversas asociaciones de ayuda a pacientes y familiares. Para más información diríjase al Servicio de Atención al Usuario y allí le informarán de manera más concreta.

## **TELÉFONOS**

Información	951 032 248
Cita Previa	951 032 405 / 124 / 224 / 624 / 471
Lista de espera quirúrgica	951 032 169 / 395
Hospitalización	951 032 213
Prestaciones	951 032 428
Urgencias	951 032 391 / 300
Unidad de Trabajo Social	951 032 581 / 582



# **Derechos y Deberes de los usuarios en los servicios sanitarios públicos de Andalucía**

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 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.

## Servicios complementarios



### SERVICIOS RELIGIOSOS

**Este hospital cuenta con Servicios Religiosos Católicos, Anglicanos y Evangelistas.**

**CATÓLICOS:** En la Capilla situada en la planta baja se celebra misa a diario a las 11:00 horas, excepto los miércoles y los sábados que será a las 13:00 horas. Además, se administrarán sacramentos y acompañamientos por los sacerdotes llamando a centralita (comentar con enfermería de planta, para que se llamen).

**ANGLICANOS:** Pastor Peter Wolfenden.

Tlf. 952 219 396. Para ponerse en contacto con él, enfermería de planta lo llamará.

**EVANGELISTAS:** Pastor Miguel Rueda López.

Tlf. 952 302 785 y 615 547 420. Para ponerse en contacto con él, enfermería de planta lo llamará.



### CAFETERÍA

Ubicada en la planta baja. El horario es de 7:00 a 23 horas. (cerrada durante la noche).



### PRENSA, LIBROS, ARTÍCULOS DE REGALOS

GALENAS, ubicada en los jardines de entrada.



### SERVICIOS BANCARIOS

Cajero automático de UNICAJA, situado en la entrada de GALENAS (jardines de entrada)



### DONACIÓN DE SANGRE

Este servicio está ubicado en la planta baja, entrada por el PATIO NARANJA (B).  
Horario: de 10:00 a 14:00 horas.

# Teléfonos de interés

Teléfono único de urgencias en toda Andalucía:  
**902 505 061**

Información de Centros de la Junta de Andalucía:  
**952 505 505**

Teléfono de emergencias sanitarias:  
**061**

## Hospital Universitario Virgen de la Victoria:

CENTRALITA **951 032 000**  
FAX **951 032 022**  
URGENCIAS **951 032 391 / 515**

## Hospital Marítimo:

LISTA DE ESPERA **951 033 711 / 712**  
CITA PREVIA **951 033 706**  
FAX **951 033 705**

## Centro de especialidades San José Obrero:

LISTA DE ESPERA **951 034 005**  
CITA PREVIA **951 034 006**  
FAX **951 034 035**  
INFORMACIÓN **951 034 000**

AMBULANCIA **952 362 233**  
TAXI **952 333 333**  
**952 040 804**

RENFE (información) **902 240 202**  
AEROPUERTO **952 048 804**

