

GUIA DE INFORMACION AL USUARIO

HOSPITAL DE BARBASTRO



HOSPITAL DE BARBASTRO
Carretera nacional 240 S/N
22300 Barbastro (Huesca)
Telef.: 974 249 000



**GOBIERNO
DE ARAGON**

Departamento de Sanidad,
Bienestar Social y Familia



CARTA DE BIENVENIDA

Estimado/a usuario/a:

En nombre de la dirección y de todos los profesionales que trabajamos en el Hospital de Barbastro, le deseamos que su estancia sea lo mas agradable posible y, como es lógico, que usted pueda regresar pronto a su casa.

El objeto de esta Guía de información es hacerle saber que tiene a su disposición absolutamente todos los medios del Hospital, tanto materiales como humanos, ayudarle a orientarse dentro de nuestro Hospital e informarle sobre las normas de funcionamiento de todos aquellos servicios que pueda necesitar durante el proceso asistencial, para que puedan ser utilizados del modo mas efectivo posible y lograr su rápido restablecimiento.

Nuestra misión es mejorar su estado de salud y, por tanto, que su estancia , así como la de sus familiares, entre nosotros, sea lo mas cómoda y agradable posible, tanto en el aspecto asistencial como en lo relativo a sus derechos y deberes como usuario de este Hospital.

Asimismo, solicitamos su colaboración para que, unida a nuestro esfuerzo, podamos alcanzar el nivel de calidad y satisfacción que usted espera.

Si tiene cualquier duda, consúltenos a través del Servicio de Atención al Usuario o de la Supervisora de su Planta de Hospitalización.

Atentamente.

El personal del Hospital



La Misión del hospital es proporcionar a los ciudadanos una atención sanitaria integral, asegurando su accesibilidad a la misma y entendiendo como tal la promoción de estilos de vida saludables, la prevención y protección frente a factores físicos, medioambientales y biológicos, la prestación de todos los cuidados necesarios en caso de enfermedad, y el mantenimiento del mayor grado posible de autonomía e inserción en su entorno y en la sociedad para, así, satisfacer todas sus necesidades y expectativas en materia de salud.

La visión de nuestro Hospital es que sea reconocido por sus pacientes, clientes, profesionales y entorno social como una organización excelente, gracias al esfuerzo de todos sus integrantes, siendo las necesidades del usuario el motor de este empeño, con un estilo identificable por su proximidad y calidez.

En el año 2009 nuestro hospital es declarado hospital amigo de los niños, galardón merecido por el gran trabajo y esfuerzo realizado por todos, a favor de una mayor humanización en la Atención al Nacimiento y a la Lactancia.

***La profesionalidad es nuestro principal valor.
El usuario es nuestra razón de ser***

AREA DE REFERENCIA

La comunidad autónoma de Aragón se divide en 9 sectores sanitarios, de los cuales 2 corresponden a la provincia de Huesca.

El Hospital de Barbastro presta asistencia sanitaria a la población del Sector Barbastro, que corresponde con la parte oriental de la provincia, abarca un territorio de 8.500 KM.² y una población de 110.000 habitantes.

Este Sector incluye 15 zonas de salud, cada una de las cuales está dotada de su correspondiente centro de salud y de los consultorios locales necesarios para la prestación de una asistencia sanitaria primaria adecuada a las necesidades de salud de la población y a las características sociodemográficas de cada zona básica de salud.

DIVISION POR SECTORES



SECTOR DE BARBASTRO



TERRITORIO 8500 KM².
POBLACION 110.000 hab.

HOSPITAL DE BARBASTRO
CENTRO ESPECIALIDADES EN MONZON

RECURSOS HUMANOS

124 MEDICOS
180 ENFERMERAS
125 AUX. ENF.
7 MATRONAS
8 FISIOTERAPEUTAS
27 TECNICOS
37 P. HOSTELERIA Y LENCERIA
52 CELADORES
17 P. MANTENIMIENTO
1 LOGOPEDA
1 TRABAJADOR SOCIAL
1 CONDUCTOR
1 PELUQUERIA,
2 CAPELLANES
4 P. DE INFORMACION

RECURSOS MATERIALES

159 CAMAS (HOSPITALIZACION Y UCI)
5 QUIROFANOS
2 PARITORIOS
URPA, CMA. Y ACOGIDA QUIRURGICA
12 CAMAS HOSPITAL DE DIA ONCOLOGIA
16 CAMAS HEMODIALISIS
14 CAMAS (OBSERVACION URGENCIAS)
CONSULTAS EXTENAS (H. BARBASTRO,
C. E. DE MONZON)

ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL

Gerencia

Atención al Usuario

Admisión

Calidad

Innovación

Hospitalaria

Salud Mental

Primaria

Enfermería

Gestión

Servicios Centrales

Análisis Clínicos
 Anat. Patológica
 Farmacia
 Hematología
 Hemodiálisis
 Hospital de día
 M. Preventiva
 M.Intensiva
 Microbiología
 Rehabilitación
 Radiología
 Salud Laboral
 Urgencias

Área Quirúrgica

Anestesia y Rean
 C. Gral y Digestiv
 Oftalmología
 O.R.L.
 Traumatología
 Urología
 Ginecología

Área Médica

Cardiología
 Dermatología
 Digestivo
 Endocrinología
 Geriátría
 Hematología
 Medicina Interna
 Nefrología
 Neumología
 Neurología
 Oncología
 Psiquiatría
 Reumatología

Materno-Infantil

Obstetricia
 Pediatría

Abiego

Ainsa

Albalate

Barbastro

Benabarre

Arén

Berbegal

Binefar

Castejón de Sos

Benasque

Fraga

Graus

Puebla de Roda

Lafortunada

Mequinzenza

Monzón Urbano

Monzón Rural

Tamarite

Atención y Seguimiento de Adicciones

Infanto Juvenil

Barbastro

Fraga

Monzón

Gestión RRHH

Gestión RRMM

Gest Calidad /Formación
 Superv Tardes/Noches

Unidades

Anat. Patológica

C. Esp Monzón

Cirugía

Cons. Externas

Dietética

Especialidades

Farmacia

Hemodiálisis

Higiene

Laboratorio

Materno-Infantil

M. Intensiva

Medicina Interna

Oncología

Partos

Prev. Salud Lab.

Pr. Especiales

Quirúrgico

CMA

Esterilización

Quirófano

URPA

Radiología

Rehabilitación

S.Att. Usuario

Salud Mental I/J

Trauma Gine

Urgencias

UVSS

Gestión Económica

Gest. Económico

Contabilidad

Terceros

Suministros

Almacén

Compras

Contratación Administrativa

Farmacia

Mantenimiento

Personal

Nóminas

Personal

Asuntos Gen.

Servicios Generales

Hostelería

Informática

Mantenimiento

P. Subalterno

Scr. Dirección

Telefonistas

Resto Personal No sanitario

DIRECTORIO DE SERVICIOS

El Hospital se compone de tres edificios. Un edificio principal de 5 plantas que se comunica con otro anexo de 2 plantas, Un tercer edificio para talleres y mantenimiento del Hospital.

EDIFICIOS ANEXOS:

Consultas externas, Administración y Almacén.

DIRECTORIO EDIFICIO PRINCIPAL

HOSPITAL DE BARBASTRO

PLANTA CALLE

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cafetería 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al usuario ▪ Centralita / Información 	
--	---	---	--

HALL PRIMERA PLANTA

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aulas de formación ▪ Biblioteca ▪ Salón de actos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capilla 	
--	--	---	--

PRIMERA PLANTA

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rehabilitación ▪ Cocina ▪ Lencería ▪ Mortuorio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a edificio anexo ▪ Secciones sindicales ▪ Junta de personal ▪ Farmacia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpieza ▪ Admisión ▪ Informática ▪ Sala de reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivo ▪ Sistema de información ▪ Codificación ▪ Mantenimiento 	
--	---	--	--	--	--

SEGUNDA PLANTA

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extracciones ▪ Consultas externas ▪ Consulta Hemostasia ▪ Radiología ▪ Anatomía Patológica ▪ Acceso a consultas externas II 	<ul style="list-style-type: none"> Ecografías y TAC Laboratorio Urgencias Hemodiálisis Hospital de día Oncológico Consulta de Nefrología Consulta Digestivo 	<ul style="list-style-type: none"> Consulta de Hematología Consulta de Oncología Acceso a partos-pruebas especiales Acceso a CMA y quirófanos locales 	
--	--	--	---	--

TERCERA PLANTA

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bloque quirúrgico ▪ UCI 	<ul style="list-style-type: none"> Bloque Quirúrgico (URPA - CMA) Materno infantil 	
--	--	--	--

Habitaciones de 302 a 317
Cirugía

Habitaciones de 318 a 336
Materno Infantil

CUARTA PLANTA

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidad de Prevención de Riesgos Laborales ▪ Vigilancia de la Salud ▪ Jefatura de personal Subalterno ▪ Despacho de Supervisión ▪ Despacho de Atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medicina Preventiva y Salud Pública ▪ Trabajadora Social ▪ Consulta enfermera UVS / Consulta Geriátrica ▪ Geriátrica/ Unidad de valoración Socio sanitaria ▪ Habitaciones de 401 a 419 	<p>TRAUMATOLOGIA GINECOLOGIA UROLOGIA</p> <p>Habitaciones de 417 a 431</p>
--	--	---

▪ Esterilización ▪ Electromedicina

QUINTA PLANTA

Habitaciones de 501 a 516
Supervisión dietética y nutrición

Habitaciones de 518 a 534

INFORMACION

En el hospital tiene a su disposición el **Servicio de Información y Atención al Usuario** situado en la planta baja del edificio de hospitalización y en la 4^o planta. Los profesionales de este servicio disponen de toda la información que usted puede precisar y le ayudarán en la gestión de trámites, realización de reclamaciones, elaboración de sugerencias, etc. El horario de atención al público es de 10 a 14 horas, de lunes a viernes.

También ponemos a su disposición:

Servicio de Información (central de comunicación): Planta baja, entrada principal del Hospital (de 8 a 22 horas, todos los días incluso festivos).

Si antes de ingresar o durante su estancia en el Hospital desea mas información, no dude en preguntar, intentaremos aclarar todas sus dudas.



INGRESO EN EL HOSPITAL

El ingreso puede realizarse de 2 formas:

- **El ingreso programado**- Se establece una vez que el médico correspondiente, ha indicado la necesidad de que usted sea ingresado en el Hospital. Para formalizar el ingreso es necesario presentar en el Servicio de Admisión la tarjeta sanitaria y D.N.I. o Pasaporte del paciente.

El Servicio de admisión se encuentra ubicado en la 1ª planta del Hospital, el horario de atención es de 8 a 22 horas de lunes a viernes. Durante la noche y en los días festivos se atiende en Admisión de Urgencias.

El Servicio de Admisión es el encargado de recibirle y ayudarle en su relación con el centro en el momento del ingreso. Este Hospital velara por la intimidad de su proceso en todo momento

- **El ingreso urgente**- Se realiza a través del Servicio de Admisión en Urgencias, indicado por un médico de este Servicio.

Si esta afiliado a una mutua de seguros libre, deberá aportar la documentación de la compañía responsable autorizando el ingreso.

Si el ingreso es por un accidente laboral o de tráfico deberá facilitar los datos correspondientes de su compañía aseguradora.

Una vez que se tramita el ingreso, como sistema de seguridad, se le coloca una **pulsera de identificación**, en la que constan detalles precisos sobre usted, garantizando así, que en todo momento, pueda ser reconocido por nuestro personal y que los cuidados que reciba sean los adecuados.

Es aconsejable no traer **objetos de valor**, en todo caso si los tuviera podrá ponerse en contacto con el Servicio de Seguridad para su custodia



ESTANCIA

Cuando llegue a la planta asignada desde Admisión, el personal de Enfermería le proporcionará pijama o camisión y toalla. Si necesita algún artículo de aseo, pídalo al personal de la unidad.

Recibirá información específica sobre:

- Nombres de las personas que serán responsables de su atención
- Horarios de visita médica y de información
- Uso de timbres, utilización del mando para la movilización de camas, etc.

El personal de Enfermería se ocupará de cuidarle de manera continuada. Si necesita algo de estos profesionales, utilice el timbre de la habitación para llamarlos. No olvide, sin embargo, que una llamada innecesaria puede interferir en el cuidado de otros enfermos.

Cualquier problema o sugerencia relacionada con la organización de la planta, instalaciones, etc., comuníquelo a la supervisora de la Unidad.

Rogamos entregue sus objetos personales a sus acompañantes. Si utiliza prótesis externas, dentales, auditivas, etc., puede solicitar al personal de Enfermería los recipientes de plástico existentes al efecto, pero no olvide guardarlos en lugar seguro, a fin de evitar su desaparición, ya que el hospital no se responsabilizará de pérdidas o sustracciones.

Su habitación dispone de televisión individual para cada paciente. Funciona con tarjetas y auriculares que deben comprarse en máquinas expendedoras situadas en todas las plantas del hospital, su propiedad y gestión es de una empresa privada "Isern Medical Telecomunicación"

También dispone de un teléfono individual de cabecera para la recepción de llamadas, el horario establecido es de 13 a 21 horas.



NORMAS DE HIGIENE Y CONVIVENCIA

Dado que las habitaciones suelen ser compartidas, es imprescindible velar por el cumplimiento de unas mínimas normas de respeto y convivencia. Aunque pueda parecer obvio, deseamos recordarle que los ruidos, las luces, una inadecuada higiene personal o determinados comentarios sobre las enfermedades, etc. pueden resultar molestos a otros pacientes.

Por respeto a la propia intimidad y a la de los demás, las puertas de las habitaciones deben permanecer cerradas, excepto si existe alguna indicación en contra por parte del equipo asistencial.

Se encuentra usted en un hospital, el consumo de bebidas alcohólicas esta prohibido.

Según la ley 28/2005, de 26 de diciembre, esta prohibido fumar en todo el centro.

Indique a sus familiares que eviten las visitas si se encuentran padeciendo un proceso infeccioso (gripe...) por los posibles contagios tanto a usted como a otros pacientes ingresados en el hospital.

No utilice ropas o utensilios de otros pacientes

Procure desplazarse lo mínimo posible fuera de su planta y, si fuera necesario comunique su destino a su enfermera.

A las 12 de la noche finaliza el horario de utilización de móviles y de televisión. Tenga en cuenta también el uso de las luces.

Durante cualquier actuación del personal del hospital los acompañantes deberán abandonar la habitación y los móviles permanecerán en silencio.

Existe el deber de confidencialidad de todo lo relacionado con los pacientes que le rodean. Evite conversaciones que puedan vulnerar este derecho de las personas.

Para preservar su intimidad y la de sus compañeros, dispone de una mampara de separación de las camas.

Si usted observa alguna anomalía en la convivencia de sus compañeros y visitas que perjudique su descanso, comuníquelo con el personal de enfermería. También puede dirigirse al Servicio de Atención al Usuario.

INFORMACION MÉDICA

La información sobre su estado de salud, la evolución, los resultados de las pruebas y el tratamiento dispuesto, se la proporcionara su medico. Si tiene alguna duda sobre su estado pregúnteselo directamente.

Sus familiares pueden solicitar información si lo creen necesario. Existe un horario de información a familiares. Para una correcta comunicación, le rogamos que sea siempre el mismo o los mismos familiares quienes se informen a lo largo de su estancia.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica o determinadas exploraciones es necesario un consentimiento escrito.

Para ello su medico le explicara en que consiste la intervención o a exploración a la que va a ser sometido, para que se le va a realizar, cuales son los riesgos y cuales son los beneficios esperados para su salud. Se le entregara una hoja informativa sobre ello que deberá leer con atención y firmar, para que dicha intervención o exploración pueda efectuarse.

Ante cualquier duda que se le plantee en su lectura puede dirigirse al medico que le atiende para su aclaración.

ALIMENTACION

La alimentación que se administra en el hospital forma parte del tratamiento y contribuye a su recuperación.

Si usted no tiene ninguna restricción dietética, podrá optar a la libre elección de menú, se le facilitara el folleto para su elección.

Si por razones religiosas o de cualquier otra índole, debemos retirar algún producto de dicha dieta, no olvide comunicarlo al personal de Enfermería.

No es recomendable consumir alimentos que no le proporcione el Servicio de Cocina del Hospital.

Horario de comidas:

Desayuno...9 horas

Comida13 horas

Merienda..17 horas

Cena20 horas

VISITAS

La necesidad de conseguir un ambiente de reposo y bienestar para los enfermos, incluso para preservar su intimidad, nos lleva a establecer unas normas de acceso al hospital. Rogamos su colaboración

A pesar de que las visitas son un acto social comprendido y aceptado, las consultas y encuestas que recogen las opiniones de los enfermos coinciden en que la masificación repercute negativamente en el descanso y en la recuperación del/la paciente.

Horario de visitas:

El horario general es de 16 a 20 horas, con un máximo de 2 personas por paciente. Fuera de este horario sólo tendrá acceso al hospital un acompañante por paciente, si bien su estancia en la habitación queda supeditada a las normas de cada servicio.

Durante el horario de 9:30 a 12:30 horas no podrá permanecer ningún acompañante en las habitaciones, excepto en caso de autorización expresa por parte del servicio.

Si los familiares o acompañantes deben ausentarse y el/la paciente se encuentra desorientado/a, rogamos lo comunique a nuestro personal de Enfermería para que pueda garantizar una atención más directa sobre el/la enfermo/a o, si fuera preciso, recomendar la permanencia del familiar con el/la paciente.

Por razones de protección sanitaria, no se permite la entrada como visitantes a los menores de 12 años. Le rogamos que avise de ello a sus familiares y amigos para que no los traigan al hospital.

El hospital permanecerá cerrado de 22:30 a 7:30 horas.

PARTES DE BAJA LABORAL

Los partes de baja, confirmación y alta se tramitan por medio de las secretarías de cada unidad de hospitalización mientras permanece ingresado el paciente. Una vez dado de alta hospitalaria, es el médico de atención primaria el encargado de continuar realizando los partes de confirmación y alta.

JUSTIFICANTES DE INGRESO

Los justificantes de ingreso, intervención o alta que usted precise podrá solicitarlos en el Servicio de Admisión donde le serán facilitados.

ALTA VOLUNTARIA

Si usted desea abandonar el hospital en contra del criterio asistencial del medico, deberá firmar el documento de **alta voluntaria**.

TRABAJADORA SOCIAL

Si necesita los servicios de la trabajadora social, la tiene a su disposición en la 4ª planta izda. del hospital en horario de 9:30 a 11:30. Si es en otro horario será necesaria una cita previa.

EQUIPO DE VALORACION SOCIO SANITARIA

Los pacientes incluidos en el Protocolo de Detección de Riesgo Social y/o Dependencia, serán valorados durante su ingreso por la enfermera y/o la trabajadora social, según cual sea el criterio de inclusión.

Durante su ingreso se llevara a cabo un seguimiento, y en determinados casos, contando con la valoración del medico especialista, se solicitara colaboración del geriatra.

ALTA HOSPITALARIA

Su medico es el responsable de decidir el momento del alta hospitalaria. Se le comunicara con la suficiente antelación para que pueda contactar con sus familiares y preparar la salida del hospital, a ser posible antes de las 12h.

Si precisa ambulancia para su traslado al domicilio, la petición de la misma será cursada desde la secretaria de planta y su traslado se realizara a partir de las 15 horas.

El **informe medico** contiene información sobre el proceso del que ha sido tratado durante su ingreso y el tratamiento a seguir. Se le entregan dos copias una para usted y otra para su médico de Atención Primaria.

Si es necesario se la entregará un **informe de continuidad de Cuidados Enfermeros** que detallará los cuidados a seguir al alta y al igual que el anterior deberá entregarlo a su enfermera de Atención Primaria.

En caso de que haya intervenido durante su ingreso el equipo de valoración socio sanitario, le será entregado un informe de valoración al alta.

Es importante que usted o su familia se guarde la copia de cuantos informes y documentos se le entregue sobre su proceso.

OTROS SERVICIOS DE INTERES

Servicios religiosos:

En el Hospital hay un sacerdote católico que ofrece sus servicios a cualquier enfermo o familiar que lo requiera, esta de forma presencial en nuestro hospital todas las tardes desde las 16 horas y localizado todo el día para cuando se requieran sus servicios.

Si desea ponerse en contacto con el personal religioso comuníquelo a su enfermera.

La capilla esta en la 1ª planta del hospital, esta abierta para visitas todo el día. Los domingos y festivos se celebra misa a las 11 horas.

Si usted profesa otra confesión religiosa puede solicitar contactar con su representante, el servicio religioso del hospital le facilitara su labor.

Cafetería:

Tiene a disposición en la planta baja del hospital un servicio de cafetería desde las 8 de la mañana hasta las 22:00 horas

Seguridad:

Para tranquilidad y seguridad de los pacientes, trabajadores y visitantes, el hospital dispone de un servicio de seguridad las 24 horas del día.

Se recomienda no traer al hospital objetos de valor y documentos. No obstante, dispone de una caja de seguridad para su custodia.

No olvide retirar sus pertenencias cuando sea dado de alta.

Autobuses y taxis:

La línea de autobuses urbanos funciona desde las 8 horas hasta las 21,30 horas todos los días de la semana. El horario no es regular, por lo que esta a disposición de los usuarios en nuestra central de información y comunicaciones, situada en el hall de la entrada principal del Hospital.

Si precisa un taxi el teléfono de la parada de Barbastro es el **974 310 341**.

Teléfonos Públicos:

Hay cabinas de teléfono público en la Planta baja y en Urgencias.

Maquinas de agua, bebidas y alimentos:

Dispone de maquinas dispensadoras de cafés, agua, bebidas y alimentos en todos los hall de cada planta del hospital y en Urgencias.

DOCUMENTO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS

¿Qué es el Documento de Voluntades Anticipadas? (DVA)

Es el documento en el que una persona manifiesta de forma anticipada los deseos e instrucciones que, sobre la atención sanitaria, quiere le sean respetados si se encuentra en una situación en la que, por diferentes circunstancias derivadas de su estado físico y/o psíquico, no sea capaz de expresarlos personalmente. Igualmente, en el Documento de Voluntades anticipadas (DVA) se podrá incluir la declaración de voluntad sobre donaciones y destino del cuerpo interesado. El documento de "Voluntades Anticipadas" se puede hacer en cualquier momento del proceso de la vida. Así mismo se puede revocar o modificar, anulando o sustituyendo el documento existente.

¿Cómo hacer el documento de Voluntades Anticipadas?

Cualquier persona mayor de edad, capaz y libre y que no se encuentre judicialmente incapacitada puede otorgar un documento de voluntades anticipadas: Ante Notario. No es necesaria la presencia de testigos.

En un documento privado, ante dos testigos que no tengan relación de parentesco hasta 2º grado de consanguinidad, ni estar vinculados por relación patrimonial con el otorgante.



¿Dónde se entrega el documento de Voluntades Anticipadas?

Se puede utilizar el modelo de Solicitud de Voluntades Anticipadas elaborado por el SALUD o usar el suyo propio, en cualquier caso el documento debe ir acompañado de las fotocopias compulsadas del DNI del interesado y demás personas que figuren en la solicitud.

Usted puede solicitar la inscripción del documento de VA en los Registros Autonómico y Nacional de Instrucciones Previas. La inscripción le garantiza que el documento de VA esté accesible para el equipo sanitario que le atienda.

El documento de VA lo podrá entregar el interesado, sus familiares, o el representante legal en:

Su Centro de Salud.

En los Servicios de Atención al Usuario.

En los Servicios Provinciales de Sanidad, Bienestar Social y Familia (de Zaragoza, Huesca y Teruel).

Directamente en el Registro de Voluntades Anticipadas (Dirección General de Calidad y Atención al Usuario) - Vía Universitat, 36 – 4ª P I. 50017 Zaragoza. Teléfono de contacto: 976713431. De lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

Para más información y obtención de modelos de solicitud puede consultar nuestra Web o acudir a nuestro Servicio de Atención al Usuario (Planta baja y 4ª planta de lunes a viernes de 10 a 14 horas)





CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

1.- PRINCIPIOS BÁSICOS

- Este documento constituye un compromiso de la Administración Sanitaria Aragonesa con los usuarios del Sistema de Salud de la Comunidad Autónoma y tiene como objeto difundir los derechos de los ciudadanos con respecto a las prestaciones y servicios sanitarios disponibles en Aragón, así como los deberes a los que están obligados como usuarios del Sistema de Salud.

- Todos los ciudadanos con residencia en municipios de Aragón pueden ejercitar estos derechos y deben cumplir con sus obligaciones. Las personas que no residen en nuestra Comunidad gozan de los mismos, en la forma y condiciones previstas en la legislación española y en los convenios internacionales que les sean de aplicación.
- El Departamento de Salud y Consumo garantiza a los usuarios el acceso a los servicios sanitarios públicos de la Comunidad Autónoma en condiciones de igualdad, universalidad y calidad; con respeto a la personalidad, a la dignidad humana y a la intimidad; sin discriminación alguna por razón de etnia, religión, sexo, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal, económica o social.
- Todas las personas tienen garantizada la asistencia sanitaria en situación de urgencia y emergencia.

2.- DERECHO A LA DIGNIDAD / INTIMIDAD / CONFIDENCIALIDAD

La dignidad de la persona, el respeto a la autonomía de su voluntad y a su intimidad son principios que deben orientar toda la actividad sanitaria.

- Toda persona tiene derecho a que se preserve su dignidad, intimidad y la confidencialidad de sus datos sanitarios
- Nadie puede acceder a los datos referentes a la salud del paciente sin estar previamente autorizado o implicado en su asistencia.

3.- DERECHO A LA ATENCIÓN SANITARIA

3-1.-ACCESIBILIDAD

La ley garantiza la igualdad en las condiciones de acceso a los servicios sanitarios, y por ello los ciudadanos tienen derecho a:

- Recibir información sobre los servicios y las prestaciones sanitarias del Sistema de Salud a las que pueden acceder y de los requisitos necesarios para ello.
- Que se les asigne un médico que será su interlocutor principal con el equipo asistencial.

3-2.- INFORMACIÓN

El titular del derecho a la información es el paciente.

- Los profesionales que le atienden informarán al paciente de todo lo relacionado con su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico, tratamiento y sus alternativas, en lenguaje comprensible.
- Del mismo modo, podrán ser informados los familiares o personas allegadas al paciente, cuando éste manifieste su conformidad de manera expresa o tácita.

- Toda persona tiene también derecho a que se respete su voluntad de no ser informada.
- La renuncia del paciente a recibir información está limitada por el interés de la salud del propio paciente, de terceras personas, de la colectividad y por las exigencias terapéuticas del caso.

3-3.-ASISTENCIA SANITARIA

Se garantiza a los usuarios del Sistema de Salud de Aragón el derecho a:

- Recibir una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, mediante los servicios y prestaciones incluidas en la Cartera de Servicios.
- Acceder a los tratamientos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, de acuerdo con los criterios básicos de uso racional.
- La libre elección de opciones que se le presenten por parte de los profesionales sanitarios.
- Negarse al tratamiento, con las salvedades previstas por la Ley. Dicha negativa deberá constar por escrito a los efectos de poder solicitar y firmar el alta voluntaria.
- La libre elección del profesional sanitario, servicio y centro, en la forma reglamentariamente establecida.
- Solicitar una segunda opinión médica con el fin de complementar las posibilidades de atención sanitaria, en los casos legalmente previstos.

4.-DERECHO A LA SALUD PÚBLICA

En el ámbito de la Salud Pública, los ciudadanos tienen derecho a:

- Conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un riesgo para la salud pública o para su salud individual, y el derecho a que esta información se difunda en términos verdaderos, comprensibles y adecuados.
- Recibir educación para la salud que les capacite para la toma de decisiones libres y conscientes, en relación con la salud individual y colectiva.
- Vivir en un entorno saludable, a un medio ambiente laboral seguro y al acceso a alimentos que cumplan condiciones de seguridad en toda la cadena alimentaria.

5.- DERECHO A LA UTONOMÍA DEL PACIENTE

5-1.-DERECHO AL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cualquier actuación en el ámbito de la salud requiere que la persona afectada haya dado su conformidad libre, voluntaria y consciente, y haber sido informada previamente de forma adecuada por el profesional sanitario responsable.

- Con carácter general el consentimiento informado será verbal. Deberá hacerse por escrito en los casos de intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, cuando se apliquen procedimientos que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir negativamente en la salud del paciente. En cualquier momento, la persona afectada puede revocar libremente su consentimiento.
- Se exceptúa la obtención del consentimiento informado si existe riesgo para la salud pública, o riesgo inmediato grave para la integridad física o psíquica del paciente y no sea posible conseguir su autorización.
- Se otorgará el consentimiento informado por representación en los casos de incapacidad o minoría de edad en sus distintos supuestos.

5-2.-DERECHO A FORMULAR VOLUNTADES ANTICIPADAS

Mediante el Documento de Voluntades Anticipadas toda persona mayor de edad y con capacidad legal suficiente podrá manifestar libremente las instrucciones a tener en cuenta, por el profesional responsable, cuando llegue a una situación en la que no pueda expresar personalmente su voluntad sobre los cuidados y el tratamiento a aplicar.

- No se tendrán en cuenta aquellas voluntades anticipadas contrarias al ordenamiento jurídico.
- Estas instrucciones podrán revocarse libremente en cualquier momento dejando constancia por escrito.

6.- DERECHO SOBRE LA DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

- Todo paciente tiene derecho a que quede constancia, por escrito o en el soporte técnico más adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales, tanto en el ámbito de atención primaria como de atención especializada.
- Al finalizar una estancia hospitalaria todos los pacientes recibirán un informe de alta, firmado por el médico responsable.

- El paciente tiene el derecho de acceso, por sí mismo o mediante representación debidamente acreditada, a la documentación de su historia clínica y a obtener copia de los datos que figuran en ella, con las posibles excepciones de los datos aportados por terceras personas en interés terapéutico del paciente y las anotaciones subjetivas de los profesionales.
- Todo paciente tiene derecho a que se le extiendan los informes o certificaciones acreditativos de su estado de salud, cuando se exija mediante una disposición legal o reglamentaria.

7.- DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

- Los usuarios del Sistema de Salud de Aragón tienen derecho a participar de forma activa con las instituciones y servicios de salud a través de las encuestas, la presentación de sugerencias o reclamaciones y mediante sus representantes en los correspondientes órganos de participación o por cuantos instrumentos se establezcan para ello.
- Los centros sanitarios facilitarán información suficiente y adecuada sobre la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones, y de los derechos y deberes de los ciudadanos como usuarios del Sistema de Salud de Aragón.

DEBERES

Todos los usuarios del Sistema de Salud de Aragón deberán mantener el debido respeto y consideración a los profesionales que prestan sus servicios en el mismo y, en este contexto, serán obligaciones de los usuarios las siguientes:

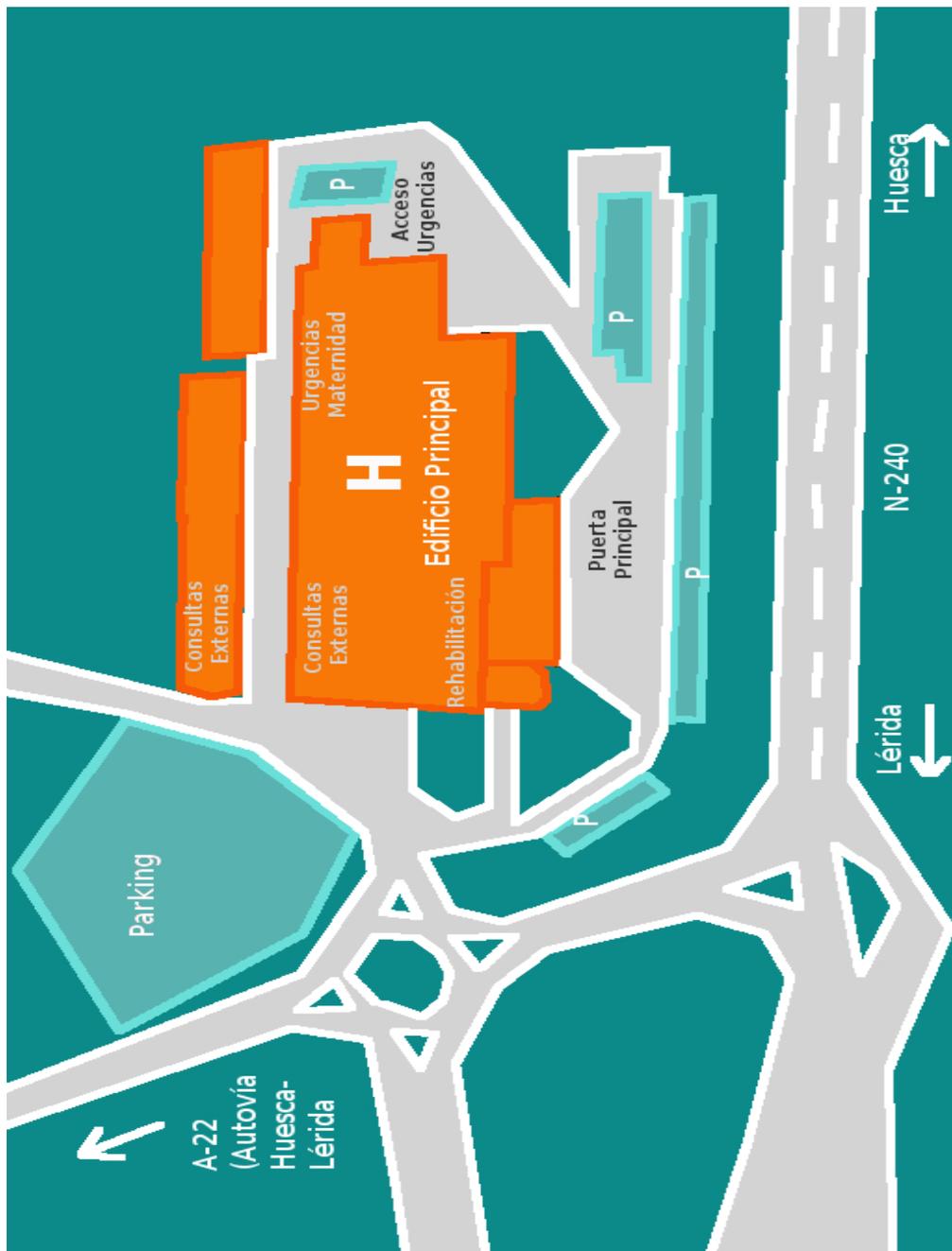
- Cumplir las normas sanitarias establecidas para la población en general y respetar todas aquellas que determinen el Sistema de Salud y los centros que forman parte del mismo.
- Cuidar las instalaciones y la habitabilidad de los centros.
- Corresponsabilizarse en la sostenibilidad del Sistema de Salud mediante la adecuada utilización de los servicios y prestaciones que éste pone a disposición de los usuarios.
- Firmar el documento de alta voluntaria cuando no se acepten los tratamientos propuestos. En el caso de negarse a firmar el alta voluntaria la dirección del centro sanitario, a propuesta del médico responsable, podrá disponer el alta forzosa
- Los pacientes y usuarios tienen el deber de facilitar de forma veraz los datos sobre su identidad y sobre los aspectos que afectan a su salud, así como colaborar, cuando sea necesario o bien por razones de interés público sanitario, con las instituciones y centros que integran el Sistema de Salud.

DIRECTORIO TELEFÓNICO

- Hospital de Barbastro (Centralita)	974 24 9000
- Servicio de Información y Atención al Usuario.....	974 249 004
FAX.....	974 249 070
Correo Electrónico.....	ausuariobarbastro@salud.aragon.es
- Citaciones Consultas externas.....	974 306 730
FAX.....	974 249 066
- Salud Mental(Barbastro)	974 249 063
- Salud mental (Monzón)	974 400 711
- Centro de especialidades Monzón.....	974 415 850
- Centro de Especialidades de Fraga.....	974 473 211
- Centro Socio sanitario de Fraga.....	974 471 350

OTROS TELEFONOS DE INTERES:

- Hospital San Jorge (Huesca)	974 247 000
- Hospital Provincial sagrado Corazón de Huesca.....	974 292 000
- Hospital “ Miguel Servet” Zaragoza.....	976 765 500
- Hospital Clínico Universitario “Lozano Blesa” Zaragoza.....	976 556 400
- Centro de Rehabilitación de Salud Mental (Huesca)	974 220 772
- Instituto Nacional de Seguridad social (INSS Barbastro)	974 313 694
- Cruz Roja Barbastro	974 312 000
- Ambulancias(T.S.C.) Coordinador Aragón.....	902 100 259
- Ayuntamiento Barbastro	974 310 150
- Servicio Social de Base	974 306 006
- Oficina de Turismo	974 308 350
- Estación de Autobuses de Barbastro	974 311 293
- Parada de Taxis (Barbastro)	974 310 341
- EMERGENCIAS.....	112
- SALUD INFORMA	902 55 5321



HOSPITAL DE BARBASTRO
Carretera nacional 240 S/N
Telef.: 974 249 000