

HOSPITAL de ALTA RESOLUCIÓN de BENALMÁDENA

Presentación

Los profesionales de la Agencia Sanitaria Costa del Sol le damos la bienvenida y le agradecemos la confianza que deposita en nosotros al elegirnos para recibir atención hospitalaria. Hacemos extensiva nuestra cordial acogida también a sus familiares y acompañantes, agradeciendo de antemano su colaboración para lograr el bienestar que todos deseamos para usted.

Sabemos la dificultad que supone adaptarse a un medio que no le es familiar, por eso nos ponemos a su servicio para que su estancia sea lo más agradable posible. Tenga la certeza de que el paciente es el centro de nuestra atención y trabajamos juntos para ofrecerle una asistencia personalizada y de calidad.

Somos una Agencia Sanitaria que pertenece a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía y estamos coordinados con el resto de la estructura sanitaria de la zona. La cualificación del equipo de profesionales, la moderna tecnología disponible y la eficiencia que se traduce de nuestros resultados son cualidades que nos estimulan a superarnos día a día para seguir manteniendo su confianza.

Esta guía pretende facilitarle información útil para usted y sus acompañantes. No obstante, si tiene alguna duda, puede dirigirse a cualquiera de los puestos de Atención al Ciudadano en la entrada principal, urgencias, o en el área de consultas externas.

Hospital de Alta Resolución de Benalmádena

El Hospital de Alta Resolución de Benalmádena cuenta con un moderno edificio de 11190 metros cuadrados y arquitectónicamente adaptado al entorno en el que está ubicado, donde destacan la luz, la confortabilidad, la tecnología y la atención personalizada basada en la alta resolución y en la continuidad asistencial, cuestiones, estas últimas, que son elementos claves de los procesos de atención sanitaria que se prestan a los pacientes.

Un hospital y unos procesos de atención al ciudadano que nacieron con la cultura de calidad que desde el comienzo han marcado las señas de identidad de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Costa del Sol. El Hospital de Alta Resolución de Benalmádena ha querido que la calidad sea una emoción, una forma de pensamiento y de actuación, donde la satisfacción de los ciudadanos, de los pacientes y de sus profesionales sean estándares que persigan la excelencia.

Deseando abordar el concepto de calidad de forma integral, a través de la estrecha y permanente colaboración con las unidades y profesionales de la Agencia Sanitaria Costa del Sol, del Distrito de Atención Primaria, del Hospital Clínico Universitario de Málaga, y también, de forma particularizada, a través de planes específicos de actuación, donde el tratamiento del dolor, la seguridad, la información y el derecho a la autonomía de los pacientes han sido objetivos prioritarios.

Sus objetivos principales son:

- Mejorar la Accesibilidad a los dispositivos sanitarios, tanto diagnósticos como terapéuticos.
- Proporcionar una mayor agilidad en los circuitos administrativos de consultas exploraciones, para el acceso a todo prestaciones, a través de la consulta única.
- Disminuir los tiempos de espera a las demandas de los ciudadanos.
- Potenciar la consulta única, que permite, que en el mismo acto asistencial tanto las decisiones de los clínicos, como los recursos y la organización, posibilite una respuesta rápida e integral que contemple tanto el diagnóstico como las exploraciones, el tratamiento y en su caso, la continuidad de la asistencia necesaria a los ciudadanos.
- Ofrecer e incrementar alternativas a la hospitalización convencional, a través de la puesta en marcha de unidades de hospital de día, tanto para procesos quirúrgicos como de carácter médico, donde los estándares de calidad son una norma de los profesionales y un valor percibido por los ciudadanos.



y
tipo de

Derechos y Deberes

El Hospital garantiza en todo momento confidencialidad de los datos y de su en virtud de la Ley Orgánica 15/1999, diciembre, de Protección de Datos de

Igualmente le informamos que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición establecidos en dicha ley dirigiéndose a los puestos de Atención a la Ciudadanía



la
historial clínico
de 13 de
Carácter Personal.

El Hospital garantiza el cumplimiento de los Derechos del Ciudadano. Solicite en cualquier área la "Carta de Derechos y Deberes del Ciudadano", disponible en varios idiomas.

¿CUALES SON 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 ante 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, 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.

¿CUALES SON 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.

Fumar

Se prohíbe fumar en todas las dependencias del hospital según la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco

Este hospital cuenta con el distintivo de Espacio Libre de Humo formando parte de la Red Andaluza de Hospitales Libres de Humo.



Silencio

Hable en voz baja, cuide el volumen de la televisión o radio. Los pacientes necesitan descanso y tranquilidad.

Teléfono móvil

Consulte con los profesionales la posibilidad de utilizar teléfono móvil. Con independencia de las molestias que pueda ocasionar a otros pacientes, puede interferir en el buen funcionamiento de instrumentos electrónicos del hospital.

Objetos personales

Le aconsejamos no traer objetos de valor. Si no ha podido evitarlo, entréguelos a sus familiares o comuníquese al personal que le atiende. Disponemos de caja fuerte para, en casos excepcionales, custodiar objetos de valor (joyas, dinero...) Sólo nos responsabilizamos de los objetos custodiados.

Visitas y acompañantes

Existen salas de espera para familiares y acompañantes en la planta de Hospitalización, en las Consultas y en Urgencias. Es aconsejable no permanecer en los pasillos para mantener un ambiente confortable para los pacientes.

Sólo se permite la presencia de dos personas para acompañar al enfermo en la habitación. No es recomendable que entren niños/as menores de 12 años en las habitaciones, por motivos preventivos de salud.

Si el paciente lo desea o los profesionales lo consideran indicado para un mejor restablecimiento pueden restringirse las visitas.

Asimismo se ruega respetar los horarios de descanso de los pacientes.

Por seguridad se procede al cierre de la puerta principal en horario nocturno (de 22:00 a 7:30 horas). Es importante que los familiares y visitas que no vayan a acompañar al paciente durante la noche, abandonen el hospital antes de dicha hora. Sólo se debe de permitir la salida en caso necesario por urgencias, y no se permitirá la entrada salvo casos excepcionales

Alimentación

Le garantizamos una alimentación equilibrada y adecuada a su situación personal como paciente. Por lo tanto, es recomendable que no consuma comidas ni bebidas procedentes del

exterior.

La dieta se realiza bajo prescripción médica procurando velar por las necesidades de alimentación y para favorecer la recuperación de los/as pacientes.

Si no hay contraindicación médica, diariamente se preguntará al paciente para que pueda elegir el menú del día siguiente.

Disponemos de un sistema de encuestas donde puede ayudarnos a mejorar el servicio de alimentación

Limpieza

Ayúdenos a mantener el hospital limpio y cuidado. Asimismo, disponemos de encuestas de satisfacción que nos ayudarán a mejorar. Éstas están disponibles en su habitación en el momento del ingreso o le será entregada por el personal de limpieza.

En las salas de espera del área de hospitalización encontrar un buzón donde depositar ambos cuestionarios. Ambos cuestionarios nos permiten analizar sus sugerencias para mejorar. Le rogamos que nos dedique "cinco minutos" para cumplimentarla.

Facturación

El Sistema Nacional de Salud cubre su asistencia siempre que esté afiliado a la Seguridad Social con las siguientes excepciones: accidente de tráfico, accidente laboral, accidentes deportivos, mutualidades de funcionarios o si tiene seguro privado como única cobertura.

Para ahorrarle molestias posteriores, antes de irse del hospital entregue en las Unidades de Admisión (Urgencias, Consultas, Hospitalización) la información necesaria para la cobertura de su asistencia.

Identificación de profesionales

Todos los profesionales llevan una tarjeta identificativa. El personal asistencial puede distinguirse por su vestuario: Los/as médicos/as llevan uniforme blanco o bata blanca, las/os enfermeras/os: uniforme blanco con ribetes de color verde claro en la camisa, los técnicos especialistas (Farmacia, Laboratorio, Radiodiagnóstico): blanco con ribetes amarillos, los/as auxiliares de enfermería uniforme verde claro y los celadores azul.

Identificación de pacientes

A su llegada al centro se le solicitará su documento oficial de identidad (DNI, NIE o Pasaporte) junto con la tarjeta sanitaria que verifique su identidad y cobertura sanitaria. Si es atendido en el servicio de urgencias o es ingresado se le identificará con una pulsera que incluye sus datos personales. Los profesionales verificarán su identidad en los distintos momentos de su asistencia. Para nosotros es una prioridad la identificación inequívoca de nuestros pacientes antes de cualquier actuación diagnóstica o terapéutica.

Información

El Servicio de Información está distribuido en los distintos puestos de Atención al Ciudadano. Sus profesionales proporcionan información general sobre el funcionamiento, horarios y localización de servicios.

Nuestra obligación es proteger la intimidad del paciente y la confidencialidad de sus datos, por eso no pueden dar cierto tipo de información. No obstante, ellos le dirán a quién deben dirigirse para obtenerla.

Servicio de Seguridad

En el hospital existe un Servicio de Seguridad. Rogamos que se atiendan en todo momento las instrucciones de sus profesionales.

Igualmente, las puertas de accesos del hospital, interiores y exteriores están controladas por un sistema de seguridad que sólo permite su apertura a personal autorizado.

Servicio de intérpretes

El hospital cuenta con un sistema de teletraducción durante las 24 horas y para 46 idiomas, a través del teléfono de Salud Responde 905 505 060. Si necesita utilizar alguno de estos servicios comuníquese a los profesionales del servicio donde se encuentre.

De la misma forma, el hospital dispone de profesionales que hablan varios idiomas, distribuidos en turnos de mañana y tarde que están a disposición de aquellos pacientes que les puedan necesitar para labores de traducción.

Televisión

Para ver la televisión en la habitación, puede conseguir la tarjeta que habilita el servicio en la máquina expendedora que se encuentra en la sala de espera del área de hospitalización. Las instrucciones de uso están en la habitación, junto al televisor. En estas se encuentra el teléfono de notificación de incidencias.

Teléfonos

Los/as pacientes y familiares disponen de cabinas telefónicas de uso público situadas en el hall principal, en la sala de espera del área de hospitalización y en la sala de espera de familiares de urgencias. Asimismo, para un servicio desde dentro de la propia habitación con la misma tarjeta que permite el uso de la televisión podrá realizar llamadas telefónicas desde su habitación; únicamente tiene que seguir las instrucciones que encontrará en su habitación.

Para llamar desde fuera del hospital y contactar con las habitaciones individuales, es necesario marcar el teléfono de operadora telefónica de habitaciones (951 295 215) y posteriormente indicar el número de la habitación.

Cafetería y Restaurante

En la planta -1 del hospital se encuentra la cafetería, con accesos desde la entrada principal o desde el vial que rodea al hospital, que permanece abierta desde las 8:00 de la mañana hasta las 16:30 hrs. de la tarde de lunes a viernes y de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:30 los fines de semana y festivos. El servicio de cafetería ofrece almuerzo en régimen de autoservicio.

En la entrada principal, en la primera sala de espera de consultas externas, y en la sala de espera de familiares de urgencias también pueden encontrar máquinas expendedoras de agua, refrescos, café e infusiones.

El menú diario para un acompañante en el caso de que el paciente hospitalizado sea un menor de edad es gratuito. Si desea este servicio, comuníquelo a los profesionales de enfermería del área de hospitalización.

Transporte

Para ir en dirección Benalmádena Pueblo existe una parada de autobús situada junto al campo de golf, en la rotonda de acceso al servicio de urgencias. Para ir dirección Arroyo de la Miel o Benalmádena Costa existen paradas junto a la puerta de urgencias. Puede consultar el recorrido que desee en los paneles informativos situados en dichas paradas.

Existe una parada de taxi con permanencia 24 horas junto a la puerta de entrada al servicio de urgencias.

Si trae su propio vehículo dispone de zonas de aparcamiento alrededor del Hospital. Existe un aparcamiento privado de uso público junto a la entrada principal del Hospital. El campo de golf municipal, situado junto a la rotonda de entrada al vial que conduce al servicio de urgencias dispone de aparcamiento gratuito en horario de 09:00 a 21:00 hrs.

Procure no aparcar en zonas prohibidas, especialmente para no interrumpir el acceso de ambulancias. Respete las zonas reservadas para minusválidos, zonas de carga y descarga y paradas de taxis.



HOSPITALIZACIÓN

Al llegar al hospital

■ Ingreso programado

El día del ingreso, dirijase al mostrador de la entrada principal e indique que acude para la realización de una intervención programada que le ha sido confirmada de forma telefónica.

Una vez identificado mediante la presentación de su documento oficial de identidad y tarjeta sanitaria individual se le indicará la habitación asignada.

A su acompañante se le entregará una tarjeta de acceso a la habitación, a modo de llave de entrada, que garantiza que sólo pueden acceder a la habitación las personas autorizadas, garantizando la intimidad de los pacientes y evitando molestias con visitas que se confunden de habitación.

Para la entrega de esta tarjeta, la persona que la recoge deberá firmar un compromiso de devolución mediante la presentación de su documento oficial de identidad.

Al llegar a la habitación será recibido por profesionales de enfermería que le informarán de todo lo que necesite sobre su estancia en la planta de hospitalización.

■ Ingreso urgente

Si acude a urgencias y es preciso su ingreso en el hospital, será trasladado a la habitación que se le asigne acompañado por un/a celador/a. Sus acompañantes deberán aportar en Admisión de Urgencias los datos personales para su ingreso y su tarjeta sanitaria.

Medicación Habitual

Durante su ingreso hospitalario es importante mantener su tratamiento habitual.

Disponemos de formularios para que escriba toda la medicación que toma. Si no puede rellenarla solo, pida ayuda a algún familiar, su farmacia habitual o su médico del centro de salud.

Traiga consigo este documento cada vez que acuda al centro, especialmente cuando acuda a la consulta del anestesista y el mismo día del ingreso.

Una vez ingresado no tome medicación por su cuenta. La enfermera le dará la medicación que el médico le haya prescrito. Algunos medicamentos pueden cambiar durante su estancia; otros puede que se suspendan temporalmente.

Durante su estancia aquí

Periódicamente será visitado por los/as médicos/as y le informarán a usted y a los familiares que usted determine, su estado y evolución.

Implíquese en su atención, colabore con los profesionales para mantener una adecuada higiene de manos y no dude en recordárselo también a sus familiares o acompañantes.

Al irse del hospital

Se le entregarán dos copias del informe de alta, una para usted y otra para su médico/a de familia para que continúe su asistencia. Se le informará de los cuidados y tratamientos a seguir en su casa. También se le facilitarán las recetas necesarias para empezar su tratamiento.

Si se le indican cuidados que tengan que ser realizadas por profesionales de enfermería, se enviará un informe a su Centro de Salud para que continúen su asistencia allí o en su domicilio si fuera necesario.

Si su médico/a le ha indicado que tiene que volver a consultas externas le indicarán cómo puede conseguir la fecha y hora de la cita antes de irse. Pregunte cualquier duda a los profesionales antes de marcharse. Esto puede evitarle desplazamientos.

- Infórmese sobre la medicación que toma y cómo debe tomarla, especialmente antes del alta.
- Asegúrese de que conoce qué medicamentos debe seguir tomando y cuáles no.
- Algunos medicamentos necesitan condiciones especiales de dispensación como visado o son de uso hospitalario.
- Pregunte a su enfermera, al médico o farmacéutico cualquier duda.

Recuerde entregar la tarjeta de acceso a la habitación al personal de enfermería antes de abandonar la habitación al alta hospitalaria

URGENCIAS

Al llegar al Hospital por urgencias

Personal del servicio de atención al ciudadano le recibirá en el mostrador de admisión y le pedirá que se identifique mediante la presentación de su documento oficial de identidad (DNI, NIE o pasaporte), preguntará su nombre, apellidos y fecha de nacimiento para confirmar la identificación.

En el caso de niños se pedirá la identificación de la persona que lo acompaña al centro, con el fin de garantizar la seguridad del menor.

En aquellas situaciones en las que, dado el estado del paciente, éste no pueda dirigirse a admisión de urgencias, un/a celador/a le pasará a la zona de asistencia donde profesionales sanitarios le realizarán una valoración sobre el problema por el que acude al hospital para su priorización. En función de la gravedad del problema se le ubicará en la sala de espera correspondiente. Recuerde que en un servicio de urgencias tenemos la obligación de dar preferencia de atención a los casos más graves.

En estos casos, un familiar debe acudir a Admisión de Urgencias para aportar más datos y, si es posible, el carné de identidad, presentar la tarjeta sanitaria y si tiene cobertura sanitaria privada la documentación que la acredite. Debe comunicar si ha sido accidente de tráfico o laboral para poder tramitar la cobertura de la atención a la compañía de seguro correspondiente

Durante su estancia

Recibirá la atención necesaria para solucionar su problema urgente, realizándosele las pruebas y tratamientos que el/la médico/a considere oportunos. El/la médico/a y los profesionales de enfermería mantendrán informados a sus familiares de su proceso y evolución.

Si necesita observación, se le trasladará a esta zona y se informará de ello a sus familiares. Existen, como norma general, cuatro momentos para que sus familiares puedan visitarle en la zona de observación: a las 9:00 hrs., 13:00 hrs., 17:00 hrs. y 21:00 hrs.

Al irse del hospital

Recuerde desechar la pulsera identificativa que ha mantenido durante su ingreso en aquellas papeleras específicas que encontrará dentro del hospital y cercanas a la salida, garantizado de esta manera su destrucción de forma segura y manteniendo la total privacidad de sus datos.

CONSULTAS

Al llegar al hospital

Usted tendrá una cita para una consulta o para realizar una prueba que le habrá indicado su médico/a de familia o un especialista del hospital.

Para ser avisado desde la consulta en la que está citado debe obtener un ticket de cita, en el que aparece un código alfanumérico, su nombre completo y la fecha y hora de la cita. Con estos datos se garantiza que el código le pertenece a usted y no a otra persona. Este método nos permite garantizar su confidencialidad en el área de consultas externas.

Este ticket puede obtenerlo en los mostradores de atención al ciudadano previa identificación o bien en el dispensador automático junto a la entrada al área de consultas externas, donde tecleando su DNI con la letra y pulsando el botón "buscar", se le entregará dicho ticket. El ticket estará disponible desde 60 minutos antes de su hora de cita hasta 10 minutos pasada ésta.

Una vez tenga el ticket en mano, pase a la sala de espera donde se encuentre el número de su consulta. Allí, a través de las pantallas de TV o de los marcadores que hay encima de las puertas de las consultas se mostrará su código cuando deba pasar. Una vez aparezca su código en estos medios entre a la consulta asignada.

En la entrada al área de consultas externas existe la cartelería necesaria para que puedan dirigirse a su consulta.

Durante su estancia

Procure dejar libres los pasillos y permanezca en la sala hasta que se le avise para entrar. Permanezca atento a los avisos de las pantallas de TV y de los marcadores sobre las puertas de las consultas.

Intentamos respetar el horario que se le ha asignado para la consulta. Pero también intentamos que pueda hacerse alguna prueba en el momento si la necesita, o que pueda disponer de más tiempo de consulta si es necesario. Por ello, a veces se sufren retrasos imprevistos. Agradecemos su comprensión y colaboración.

El/la médico/a le informará sobre las pruebas, tratamiento a seguir y si necesita controles posteriores. Asimismo, le entregará las recetas para comenzar el tratamiento.

Al irse del hospital

Si necesita citas posteriormente, al terminar la consulta en la sala de espera el personal de atención al ciudadano realizará las gestiones oportunas al respecto.

Cuando por algún motivo no pueda venir a la consulta, le rogamos que nos lo comunique al teléfono de cita previa, 95197600, de 9:00 a 21:00 hrs., con tiempo suficiente para poder disponer de esa cita para otro paciente.

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El servicio de Atención a la Ciudadanía existe para facilitarles los trámites y prestaciones e informarles sobre sus derechos como usuario/a del Sistema Sanitario Público de Andalucía:

- Tramitación del Transporte Sanitario
- Visado de Ortoprótesis
- Gestión de la Terapia Respiratoria Domiciliaria
- Voluntades anticipadas
- Segunda opinión médica

Puede dirigirse a cualquier mostrador de atención al ciudadano disponible en urgencias, admisión principal y consultas externas.

Reclamaciones

Tenemos a su disposición un 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.

Este libro esta ubicado en Admisión de Urgencias y disponible las 24 horas del día.

Voluntades Anticipadas

La declaración de voluntad vital anticipada es el derecho que se tiene a decidir sobre las actuaciones sanitarias de las que pueda ser objeto en el futuro, en el supuesto en que, llegado el momento, la persona carezca de capacidad para decidir por sí misma, según establece la ley 5/2003 de 9 de octubre.

En el teléfono de Salud Responde, 902 505 060 se puede obtener información tanto sobre los pasos a dar para ejercer este derecho, como sobre las pautas de actuación de los médicos en la situaciones en las que dichos profesionales deban consultarlo.

Consultas éticas

La Agencia Sanitaria a la que pertenece este hospital tiene constituido un Comité de Ética Asistencial.

En virtud al Decreto 439/2010, de 14 de diciembre, podrían solicitar asesoramiento al dicho Comité: "pacientes y usuarios de los centros sanitarios adscritos a su ámbito de actuación, sus representantes legales, o sus familiares o allegados siempre que puedan acreditar un interés legítimo para ello."

Si necesita información al respecto deberá dirigirse al Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Plan de Auto-Protección y Seguridad dentro del Hospital de Alta Resolución de Benalmádena

Ante una situación de emergencia (fuego, amenaza de bomba, etc.) el personal del Hospital está entrenado para hacer frente a estas situaciones y cuenta con medios propios suficientes para evacuar el centro si fuese necesario.

Si detecta alguna circunstancia de este tipo, avise mediante el pulsador de alarma más cercano desde donde se encuentre, o comuníquelo al profesional que tenga más próximo. Colabore y siga las instrucciones del personal de seguridad. Se le indicará lo que debe hacer en cada momento.

En caso de incendio, no debe utilizar ni permitir el uso de ascensores. Tampoco se deben abrir nunca las puertas de las terrazas.

La evacuación de la zona o edificio, siempre que sea posible se hará en sentido horizontal o descendente (de un ala a otra de la misma planta o hacia abajo). Utilice las vías de evacuación que están señalizadas por todo el Hospital. No vuelva nunca a la zona donde se ha producido el evento que ha provocado la evacuación.

Recuerde: ante la presencia de humo se respira mejor a ras de suelo, agáchese y si es posible, utilice un pañuelo húmedo para respirar a través de él.

Y sobre todo: ¡ayúdenos a mantener la calma en todo momento! Muchas gracias.

Catálogo de Servicios

HOSPITAL de ALTA RESOLUCIÓN de BENALMÁDENA

Servicios asistenciales médicos y de cuidados de enfermería en:

Medicina Interna
Cardiología
Neumología
Aparato Digestivo
Urgencias
Cirugía General y Digestiva
Otorrinolaringología
Cirugía Ortopédica y Traumatología.
Obstetricia y Ginecología
Anestesia y Reanimación

Equipos Multidisciplinares de Exploraciones

Pruebas Funcionales:
Cardiológicas no invasivas
Respiratorias
Otorrinolaringología
Digestivas
Exploraciones Endoscópicas:
Respiratorias
Digestivas
Laparoscopia
Ginecológicas
Artroscopias
Otorrinolaringológicas

Servicios de Apoyo al Diagnóstico

Análisis Clínicos
Microbiología (desde Hospital Costa del Sol)
Identificación cromatográfica y antibiograma de micobacterias (desde Hospital Costa del Sol)
Hematología (desde Hospital Costa del Sol)
Anatomía Patológica (desde Hospital Costa del Sol)
Radiología convencional
Mamografía digital y Telemando
Ecografía y Eco-doppler
TAC

Servicios de soporte

Farmacia Hospitalaria y Nutrición (desde Hospital Costa del Sol)
Trabajo social (desde Hospital Costa del Sol)
Admisión

Investigación (desde Hospital Costa del Sol)
Docencia MIR y desarrollo profesional (desde Hospital Costa del Sol)
Medicina Preventiva Hospitalaria (desde Hospital Costa del Sol)
Documentación Clínica y Archivo (desde Hospital Costa del Sol)
Evaluación (desde Hospital Costa del Sol)
Calidad y Seguridad Clínica (desde Hospital Costa del Sol)
Atención a la ciudadanía

Servicios logísticos y de gestión

Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Asesoría Jurídica (desde Hospital Costa del Sol)
Comunicación (desde Hospital Costa del Sol)
Esterilización (desde Hospital Costa del Sol)
Logística
Servicios de Hostelería
Mantenimiento industrial y electromédico
Control de gestión y económico (desde Hospital Costa del Sol)
Tesorería y facturación (desde Hospital Costa del Sol)
Recursos Humanos
Administración de personal y relaciones laborales
Prevención de riesgos laborales (desde Hospital Costa del Sol)

Teléfonos de interés

Del hospital

Operadora Telefónica: Habitaciones 951 295 215 Centralita e información
951 976 000

Para consultas sobre citas, por favor, tenga el número de su historia clínica a mano
Lista de espera quirúrgica 951 976 035

Otros teléfonos:

Distrito de Atención Primaria	
Costa del Sol (Gestoría de usuarios)	951 062 200
Centro de salud de Arroyo de la Miel	951 920 720
Centro de Salud de Torrequebrada	951 308 120
Consultorio Benalmádena Pueblo	952 449 313
Cita Previa Atención Primaria	902 505 060
Urgencias médicas	061
Radio Taxi	952 441 545
Autobuses Urbanos y Metropolitanos	902 450 550
Aeropuerto	952 048 838/844
RENFE: Información y Reservas	902 240 202