

GUÍA INFORMATIVA

Pensamos en usted



Agencia Sanitaria Costa del Sol
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

A photograph of the Hospital Costa del Sol, a large, modern, multi-story building with a light beige facade and blue-tinted glass balconies. The building is situated in a tropical environment, with palm trees and other greenery visible in the foreground. A teal banner is overlaid on the right side of the image, containing the text 'GUÍA INFORMATIVA' and 'Pensamos en usted'.

GUÍA INFORMATIVA

Pensamos en usted

Hospital
Costa del Sol

Presentación

Los profesionales de la Agencia Sanitaria Costa del Sol 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 unos servicios sanitarios seguros, personalizados, integrales y de calidad que respondan a las necesidades de nuestros usuarios.

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 la Unidad de Información (en la entrada principal), a la Unidad de Atención a la Ciudadanía o bien a las Unidades de Admisión (en Urgencias, en Consultas Externas y en la entrada principal).

Índice

Presentación 4

Confidencialidad de datos personales..... 7

Acceso a la documentación clínica 7

Información a tener en cuenta..... 9

 Teléfono móvil 9

 Objetos personales 9

 Visitas y acompañantes 10

 Alimentación 11

 Limpieza 12

 Facturación 13

 Identificación de profesionales 13

 Identificación de pacientes 13

 Servicio de seguridad 14

 Cajero automático..... 14

 Servicio de intérpretes..... 14

 Voluntariado..... 15

 Biblioteca para pacientes 15

 Sala de juegos para niños 15

 Servicios religiosos..... 16

 Tienda..... 16

 Televisión..... 16

 Teléfonos 17

 Cafetería y restaurante 17

 Transporte 18

Estancia hospitalaria 19

 Ingreso programado..... 19

 Ingreso urgente..... 19

 Medicación habitual..... 20

 Durante su estancia aquí..... 20

 Al irse del hospital..... 21

Urgencias 22

 Al llegar al hospital por urgencias..... 22

 Durante su estancia 23

Consultas..... 24

 Al llegar al hospital..... 24

 Durante su estancia 24

 Al irse del hospital..... 25

Atención a la ciudadanía..... 27

 Reclamaciones..... 28

 Voluntades anticipadas 28

 Consultas éticas..... 28

 Donación de sangre..... 29

 Donación de órganos..... 29

 Información 30

Plan de Auto-Protección y Seguridad dentro del Hospital Costa del Sol..... 31

Derechos y Deberes 33

 ¿CUALES SON SUS DERECHOS como usuario en el sistema sanitario?..... 33

 ¿CUALES SON SUS DEBERES como usuario en el sistema sanitario?..... 37

Catálogo de Servicios Agencia Sanitaria Costa del Sol..... 39

HOSPITAL COSTA DEL SOL 39

 Servicios asistenciales médicos y de cuidados de enfermería en: 39

 Equipos Multidisciplinares de Exploraciones 39

 Servicios de Apoyo y Diagnóstico 40

 Servicios de soporte clínico 40

Teléfonos de interés..... 43

 Del hospital..... 43

 Otros teléfonos..... 43

Confidencialidad de datos personales

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como el real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, establecen normas y disposiciones con el fin de garantizar la confidencialidad de la información.

En el momento del ingreso y durante su estancia, el Hospital le solicitará una serie de datos, tanto administrativos como médicos.

Toda la información que nos facilite será tratada de forma confidencial. Estará accesible al personal relacionado con su proceso asistencial y, asimismo, este personal obligado a guardar secreto de su contenido.

El hospital es responsable de la custodia de su historia clínica y, como tal, le asegura la confidencialidad de la información recogida.

Acceso a la documentación clínica

La ley 41/2002, "Básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica", recoge el derecho de acceso a la documentación clínica.

Para realizar esta solicitud deben dirigirse a la unidad de Archivo y Documentación ubicada en la planta -1.

Puede solicitar copia de la Historia, el propio paciente o un representante acreditado. Para ello debe aportar lo siguiente:

Si es el propio paciente:

- DNI
- Pasaporte
- Cualquier otro documento acreditativo

Si es un representante del paciente:

- DNI del paciente y del representante
- Autorización firmada por el paciente
- Libro de Familia (hijos menores o familiares de fallecidos)
- Parte Defunción (fallecidos)
- Otros documentos acreditativos

Así mismo le informamos que:

Conocer en gran medida para qué necesita el paciente la copia de su historia nos ayuda a ofrecerle un mejor servicio, a economizar tiempo y material y a que el dossier entregado se ajuste al máximo a lo solicitado.

La copia de informes se entrega en papel y las pruebas radiológicas en formato digital, en un CD. La documentación destinada a Instituciones Públicas (INSS, Juzgados...) siempre va sellada y en el caso de la Consejería de Salud, la copia además de sellada, va certificada y foliada.

En caso de que no se puedan realizar algunas gestiones en el momento (tales como copias de historias voluminosas, pruebas que no llegaron al hospital, informes de Exitus...), se intenta que la gestión no sobrepase la semana de demora.

Información a tener en cuenta



Fumar

Se prohíbe fumar en todo el recinto hospitalario 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.



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.



Se está procediendo de forma progresiva a instalar cajas fuertes gratuitas individuales en los armarios de las habitaciones de hospitalización; no obstante, debe tener en cuenta que el hospital no se responsabiliza de la pérdida, robo, hurto o extravío de los objetos personales.

Las instrucciones de uso las encontrará en la parte inferior del interior de la puerta de su armario o en el monitor multimedia.



Visitas y acompañantes

Existen salas de espera para familiares y acompañantes en las plantas 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 23:00 a 7:00 horas). Es importante que los familiares y visitas 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. Si tiene alguna necesidad o duda transmítala al personal de la planta.

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 el personal de Cocina le tomará la elección del menú.

Al mismo tiempo, diariamente ponemos a su disposición un doble sistema de encuestas. Por un lado, una dietista recoge impresiones de 30 pacientes de modo rotativo en las habitaciones y, por otro, le hacemos llegar a su habitación un cuestionario donde puede ayudarnos a mejorar el servicio de alimentación.

En los controles de las plantas podrá encontrar un buzón donde depositar su cuestionario. Le rogamos que nos dedique "cinco minutos" para cumplimentarla.





Limpieza

El servicio de Limpieza, ejecutando el protocolo marcado por el hospital y bajo las normas UNE EN ISO 9001 de Gestión de Calidad, atenderá la limpieza de su habitación para garantizar las mejores condiciones higiénicas.

Previo a su ingreso se ha realizado una rigurosa higienización de todos los elementos de su habitación y baño. Durante su estancia, el servicio de limpieza, realizará diariamente las atenciones necesarias para la correcta higiene de la habitación.

El personal de limpieza le entregará una encuesta de satisfacción a su ingreso con la que puede ayudarnos a mejorar.

En los controles de las plantas podrá encontrar un buzón donde depositar ambos cuestionarios.

Durante su estancia, le agradecemos que nos Ayude a mantener el hospital limpio y cuidado.

En los controles de las plantas podrá encontrar un buzón donde depositar su cuestionario. 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 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 tarjeta sanitaria y un documento acreditativo (DNI, carnet de conducir o pasaporte) que verifique su identidad. 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.



Servicio de Seguridad

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



Cajero automático

Hay un cajero automático en el hall de acceso a los ascensores que comunican con las plantas de hospitalización, donde también encontrará cabinas telefónicas.



Servicio de intérpretes

El hospital cuenta con el apoyo de un equipo de intérpretes voluntarios que hablan más de quince idiomas. Su objetivo es facilitar la comunicación entre los pacientes y los profesionales. Todos los días, de 10 de la mañana a 8 de la noche hay, al menos, un intérprete en el hospital.

Además disponemos de un sistema de teletraducción durante las 24 horas y para 46 idiomas, a través del teléfono de Salud Responde. Si necesita utilizar alguno de estos servicios comuníquese a los profesionales de la unidad donde se encuentre.



Voluntariado

Asimismo, nuestra Unidad de Trabajo Social coordina a un grupo de voluntarios que ofrecen a los pacientes servicios no profesionales; servicios de ayuda personal, compañía...

Colaborarán en este sentido con los profesionales, y complementan nuestras acciones para conseguir que los pacientes disfruten de una estancia más cómoda y agradable durante su hospitalización.



Biblioteca para pacientes

La biblioteca "Marie Louise" se compone de revistas y libros en varios idiomas donados al hospital. El equipo de voluntarios (intérpretes y de biblioteca) se encarga de este servicio. Si desea utilizarlo comuníquelo a los profesionales que le cuidan en la planta.



Sala de juegos para niños

Si el paciente es un niño, dispone de sala de juegos en la planta de Pediatría mientras dure su estancia aquí.





Servicios religiosos

El oratorio del hospital está en la planta baja, cerca de la cafetería, y permanece abierto todos los días de 9 de la mañana a 9 de la noche. Si desea recibir apoyo religioso puede comunicárselo a los profesionales de enfermería que le están cuidando. Existe un procedimiento que contiene un directorio telefónico para poder comunicar su petición a la mayor parte de los cultos religiosos de nuestra zona.



Tienda

En la pequeña tienda de la planta baja del hospital, se puede adquirir prensa, regalos y flores. Su horario es de 9 de la mañana a 20 de la tarde de lunes viernes. Durante los fines de semana y festivos el horario es de 9 a 14 y de 15 a 19 de la tarde. Desde las habitaciones puede realizar sus consultas llamando al teléfono 978 676.



Televisión, Internet, radio, juegos y películas bajo demanda

Progresivamente en todo nuestro centro se instalarán en todas las habitaciones de hospitalización un nuevo servicio de teléfono, televisión, radio, Internet y juegos bajo un único pago, mediante unos monitores multimedia. Adicionalmente podrá alquilar películas de actualidad para ser visionadas igualmente en estos monitores.



Teléfono

Podrá, mediante el teléfono instalado en el monitor, realizar y recibir llamadas siguiendo las instrucciones que encontrará en la mesita de noche al lado de su cama.

El número de teléfono que deben marcar para contactar con usted es el 951.402.874. Una vez marcado escuchará una locución que le pedirá marcar el número de su cama más el número 1 si su cama está más cercana a la puerta y el número 2 si su cama está más cercana a la ventana. Por ejemplo si su habitación es la 1101 y su cama la más cercana a la puerta deberá marcar 11011.

Esta información aparece en el monitor al descolgar el teléfono.



Pagos del sistema

Usted puede abonar bien mediante tarjeta bancaria o en metálico en los distintos kioscos repartidos en las plantas de hospitalización y planta baja.



Cafetería y Restaurante

En la planta baja del hospital se encuentra la cafetería, que permanece abierta desde las 7:30h de la mañana hasta las 22h de la noche y, sábado y domingo, desde las 8h de la mañana hasta las 22h de la noche.



El servicio de cafetería ofrece distintas opciones de menú en almuerzo y cena.

En las entradas y en las plantas 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 niño es gratuito. Si desea este servicio, comuníquelo a los profesionales de enfermería de la planta de Pediatría.



Transporte

Para ir hacia Marbella hay una parada de autobús situada frente a la entrada de Consultas Externas. Para ir hacia Fuengirola, la parada está en la Autovía, y se accede cruzando por el puente peatonal cercano a la entrada de Consultas Externas. Puede consultar el recorrido que desee en los paneles informativos situados en dichas paradas.

Hay dos paradas de taxi con permanencia 24 horas en las inmediaciones del Hospital: una muy cercana a la zona de Urgencias y la otra en la zona de Consultas Externas.

Si trae su propio vehículo dispone de zonas de aparcamiento alrededor del Hospital. 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. Muchas gracias.

Estancia Hospitalaria

Ingreso programado

El día del ingreso, si se le ha citado antes de las ocho de la mañana, vaya a Admisión del Área de Urgencias. Si se la ha citado después de las ocho de la mañana, diríjase a Admisión General (en la entrada principal).

Documentación necesaria: Tarjeta sanitaria individual o cartilla de la seguridad social y carnet de identidad o pasaporte. En la Unidad de Admisión correspondiente le indicarán su habitación.

Al llegar a la planta será recibido por profesionales de enfermería que le informarán de todo lo que necesite sobre su estancia en la planta de hospitalización y se le hará entrega de un documento informativo sobre las características del servicio en el que se encuentra.

ALERGIA asegúrese de que el personal conoce alergias alimentarias o a medicamentos.

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 o seguro privado.



Medicación Habitual

Durante su ingreso hospitalario es importante mantener su tratamiento habitual.

En ingresos programados se le entregará una hoja 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 anestesta y el mismo día del ingreso. Salvo que se le indique lo contrario, no traiga ninguna medicación al centro.

Una vez ingresado, no tome medicación por su cuenta, ni la deje en la mesilla. La enfermera le dará la medicación que el médico le haya prescrito. Algunos medicamentos pueden cambiar durante su estancia; otros pueden 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. Le administraremos la medicación que toma habitualmente salvo indicación médica, por lo que no debe traer sus medicamentos durante el ingreso hospitalario.

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 cabecera 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 indica 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.

Pregunte a su enfermera, al médico o farmacéutico cualquier duda.

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. Asegúrese de saber cómo tomar la medicación y como conseguirla; pregunte cualquier duda.

Urgencias

Al llegar al Hospital por urgencias

Un/a administrativo/a le recibirá y le preguntará su nombre, apellidos y edad para poder identificarle.

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 preguntarán 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 observación 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, presentar la tarjeta sanitaria, el carnet de identidad 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, realizándose 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 unas horas de observación, se le trasladará a esta zona y se informará de ello a sus familiares. Existen, como norma general, tres momentos, tres horarios: a las 8:00, 17:00 y 23:00. No obstante, el horario de información médica es a las 13:00 y a las 20:00.

Antes de abandonar el hospital debe ir a Admisión de Urgencias para completar los datos administrativos. No olvide recoger su tarjeta sanitaria, cartilla de la seguridad social y DNI si los entregó al llegar.

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 cabecera o un especialista del hospital. En Admisión de Consultas Externas ya disponen de los datos necesarios para su visita. Por tanto, puede acudir directamente a la sala de espera de la consulta que le corresponda.

A la entrada, tienen 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 el/la auxiliar de enfermería de la consulta le avise para entrar. Es importante que informe de su llegada, al personal de enfermería que se encuentra en los puestos de información de las salas de espera donde se encuentre su consulta.

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 el/la auxiliar de enfermería le indicará cómo conseguirlas.

Cuando por algún motivo no pueda venir a la consulta, le rogamos que nos lo comunique al teléfono de cita previa, 951976783, de 9 a 21 h., con tiempo suficiente para poder disponer de esa cita para otro paciente.



Atención a la Ciudadanía

La unidad de Atención a la Ciudadanía se creó para facilitar la relación con nuestro centro, informarle sobre sus derechos como usuario/a del Sistema Sanitario Público de Andalucía y para orientarle a la hora de realizar diferentes trámites o solicitar prestaciones.

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

Estamos ubicados junto a la entrada principal y nuestro horario es de 8 a 21 horas en días laborables

Para nosotros es muy importante conocer su opinión sobre la asistencia que le prestamos ya que siempre supone una oportunidad para mejorar nuestros servicios.

Le rogamos colabore con nosotros si en algún momento de su paso por nuestros centros se le solicita cumplimentar algún cuestionario de satisfacción.



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 está ubicado en la Admisión de Urgencias y disponible las 24 horas del día. También puede dirigirse a la Unidad de Atención a la Ciudadanía.

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 las situaciones en las que dichos profesionales deban consultarlo.

Consultas éticas

Nuestro centro tiene constituido un Comité de Ética Asistencial. En virtud al Decreto 439/2010, de 14 de diciembre, podrían solicitar asesoramiento a 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 a la unidad de Atención a la Ciudadanía.

Donación de sangre

La donación de sangre es un acto solidario y necesario que ayuda a salvar las vidas de muchas personas.

Si está usted interesado o quiere recibir más información, le esperamos en el Banco de Sangre, en la planta semisótano 1, área de consultas externas, extracciones de 11:30 a 14:30 h. de lunes a viernes. Gracias por su generosidad.

Donación de órganos

La donación de órganos y tejidos es un acto voluntario y altruista que permite realizar tratamientos con trasplantes.

Los órganos y tejidos que se utilizan en trasplantes son extraídos de personas fallecidas que han manifestado en vida su deseo de ser donantes, aunque para ser considerado en España donante de órganos y tejidos sólo es necesario acreditar la ausencia de oposición en vida del fallecido. En la práctica se pregunta siempre sobre la donación a los familiares más allegados. Por ello es tan importante que las familias conozcan nuestra voluntad de donación.



El Hospital Costa del Sol es un centro autorizado para la donación de órganos y tejidos. En los puntos de información al usuario/a le pondrán en contacto con el Coordinador de Transplantes, resolverán dudas sobre donación y le facilitarán un carné de donante. También puede solicitarlo a la Coordinación Provincial de Trasplantes Telf.: 951030173.

Información

El Servicio de Información está en el hall de la entrada principal. 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.

Plan de Auto-Protección y Seguridad dentro del Hospital Costa del Sol

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 organizar la evacuación del 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 produzca el incendio si esto sucediera.

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!**





Derechos y Deberes

El Hospital garantiza en todo momento la confidencialidad de los datos y de su historial clínico en virtud de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Igualmente le informamos que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición establecidos en dicha ley dirigiéndose a la unidad de Atención a la Ciudadanía

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.

En la Unidad de Atención a la Ciudadanía tenemos disponible una versión en Braille.

¿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 para 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 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.

¿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 ortoprotesicas 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.

Catálogo de Servicios Agencia Sanitaria Costa del Sol

Servicios asistenciales médicos y de cuidados de enfermería en:

- Medicina Interna
- Cardiología
- Hemodinámica
- Neumología
- Aparato Digestivo
- Hematología y Hemoterapia
- Oncología
- Pediatría y Neonatología
- Urgencias
- Medicina Intensiva
- Hemodiálisis
- Rehabilitación
- Cirugía General y Digestiva
- Urología
- Otorrinolaringología
- Oftalmología
- Cirugía Ortopédica y Traumatología
- Obstetricia y Ginecología
- Reproducción Asistida Humana
- Dermatología
- Anestesiología y Reanimación
- Radiología Vascular e intervencionista

Equipos Multidisciplinares de Exploraciones:

- Pruebas Funcionales:
- Cardiológicas no invasivas
 - Respiratorias
 - ORL
 - Digestivas
 - Oftalmológicas
 - Urológicas
 - Obstétricas
 - Ginecológicas
- Exploraciones Endoscópicas:
- Respiratorias
 - Digestivas
 - Laparoscopia
 - Ginecológicas
 - Urológicas
 - Artroscopias
 - ORL

Servicios de Apoyo y Diagnóstico:

- Análisis Clínicos
- Farmacia
- Nutrición
- Microbiología
- Identificación cromatográfica y antibiograma de micobacterias
- Hematología
- Anatomía Patológica
- Radiología
- Mamografía digital y Telemando
- Ecografía y Eco-doppler
- TAC
- RM

Servicios de soporte clínico:

- Farmacia Hospitalaria y Nutrición
- Trabajo social
- Admisión
- Investigación
- Docencia MIR y desarrollo profesional
- Medicina Preventiva Hospitalaria
- Documentación Clínica y Archivo
- Evaluación
- Calidad y Seguridad Clínica
- Atención a la ciudadanía
- Servicios logísticos y de gestión
- Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Biblioteca
- Asesoría Jurídica
- Comunicación
- Esterilización
- Logística
- Servicios de Hostelería
- Mantenimiento industrial y electromédico
- Intérpretes
- Control de gestión y económico
- Tesorería y facturación
- Recursos Humanos
- Administración de personal y relaciones laborales
- Prevención de riesgos laborales



Teléfonos de interés

Del hospital

Operadora Telefónica: Habitaciones.....	951976672
Centralida	91976669 / 951976670
Servicio de Información.....	951976602
Consultas Externas: Cita previa	951976783
<i>(Tenga, por favor, el número de su historia clínica a mano)</i>	
Servicio Atención al Ciudadano.....	951976663 / 951976664

Otros teléfonos

Distrito de Atención Primaria	951062200
Costa del Sol (Gestoría de usuarios).....	952774488
Radiotaxi.....	952823535
Estación Autobuses.....	952764400
Aeropuerto	952048804
RENFE: Información y Reservas	902240202



Hospital Costa del Sol



Agencia Sanitaria Costa del Sol
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL

Autovía A-7 Km 187
29603 Marbella

