

Guía del usuario

Área Sanitaria
Norte de Málaga



Junta de Andalucía

Hospital de Antequera

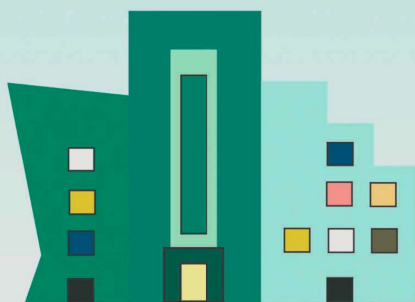
Avda. Poeta Muñoz Rojas s/n
29200 Antequera (Málaga)
Tel: 951 061 600



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo
Servicio Andaluz de Salud

Centro libre de humo



No fumar
Mejor para todos



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Consumo
Servicio Andaluz de Salud

#

Guía del
usuario



GUÍA PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS

Hospital de Antequera
“Un Hospital de todos”

Diciembre 2022



Presentación	5
Cartera de Servicios	6
Directorio	7
Hospitalización	8
Consejos prácticos sobre su estancia	9
Normas sobre acompañamiento y visita	12
Gestiones e información en el hospital	15
El alta hospitalaria	16
Notificaciones de Incidentes de seguridad	17
Consultas Externas	18
Directorio consultas	18
Servicio de Atención a la Ciudadanía	20
Normas y recomendaciones ante una visita al especialista	23
Normas y recomendaciones durante la espera en consulta	25
Recomendaciones tras ser visto en la consulta	26
Plan de Emergencia	27
Derechos y Deberes de los Ciudadanos	28
Derechos	28
Deberes	33
Otros servicios	34
Información para el usuario	36
Voluntariado	36
Voluntades Vitales Anticipadas	36
Espacio para el arte	36
Donación (sangre, médula, órganos)	37
Teléfonos, Contacto y Redes Sociales	38

Presentación

En nombre de todos los profesionales de este Hospital perteneciente al Sistema Sanitario Público de Andalucía, le damos la bienvenida, a la vez que le manifestamos nuestro agradecimiento por la confianza que deposita en nosotros.

Durante su estancia, todos los recursos sanitarios que tenemos estarán a su disposición con el fin de proporcionarle una atención de calidad. Para ello, contamos con profesionales muy cualificados, y con una dotación tecnológica moderna, que garantiza un cuidado adecuado y eficaz de su proceso asistencial.

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

Con esta guía pretendemos informarle sobre los servicios que ofrece el hospital y orientarle con algunas recomendaciones que pueden ser de utilidad para usted y sus familiares. Cualquier otra información que pudiera necesitar, puede recabarla en la Unidad de Atención a la Ciudadanía.

Cartera de Servicios

Servicios Médicos

- Anestesia y Reanimación
- Aparato Digestivo
- Cirugía General
- Cardiología
- Cuidados Intensivos
- Dermatología
- Hematología
- Medicina Interna
- Neumología
- Obstetricia y Ginecología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Rehabilitación y Fisioterapia
- Traumatología y Cirugía Ortopédica
- Salud Mental
- Urgencias
- Urología

Pruebas funcionales y Exploraciones Especiales

- Cardiológicas no invasivas
- Urológicas
- Respiratorias
- Obstétricas
- Otorrinolaringológicas
- Ginecológicas
- Digestivas
- Laparoscópicas
- Oftalmológicas
- Artroscópicas

Servicios Diagnósticos

- Radiodiagnóstico
- Laboratorio
- Anatomía Patológica

Hospitalización

- Hospitalización convencional
- Hospital de Día Médico
- Hospital de Día Quirúrgico
- Hospital de Día de Salud Mental

Servicios de Apoyo Clínico

- Farmacia
- Medicina Preventiva
- Archivo y Documentación Clínica

Directorio

Planta Cuarta:

Hospitalización de Medicina Interna y
Especialidades Médicas.

Planta Tercera:

Hospitalización de Cirugía y Especialidades Quirúrgicas
Hospitalización de Traumatología y Oftalmología

Planta Segunda

Hospitalización Materno-Infantil.
Hospitalización Ginecología.
Hospitalización “Unidad de Alta Complejidad.”
Equipo de Soporte de Cuidados Paliativos .
Enfermería Gestora de Casos.

Planta Primera

Consultas Externas.
Servicio de Radiodiagnóstico.
Servicio de Urgencias.
Hospitalización de Cuidados Intensivos.
Área Quirúrgica y Paritorios.
Área de Pruebas Funcionales (Digestivo,
Cardiológicas, Respiratorias, Urológicas y
Oftalmológicas).
Hospital de Día Quirúrgico.
Oratorio.
Unidad de Gestión Conocimiento (Formación
Docencia, y Bibliolab).

Planta Baja

Servicio de Atención al Usuario
Consultas Externas
Servicio de Laboratorio
Servicio de Farmacia
Hospital de Día de Salud Mental
Rehabilitación
Sistemas de Información
Trabajo Social
Dirección y Administración
Galería de Exposiciones
Cafetería, Prensa, Floristería, Regalos

Hospitalización



Si tiene programado su ingreso en el Hospital debe dirigirse a la Unidad de Admisión donde se le pedirá la siguiente documentación:

- **Tarjeta Sanitaria o documento acreditativo**
- **DNI**

El profesional que le atiende, además de generar su ingreso en el centro y asignarle su cama, le facilitará dos tarjetas de visita que le permitirá el acceso a su habitación a las personas que usted autorice. A su vez, le podrá informar de todas las dudas que le surjan durante su ingreso.

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

Consejos prácticos durante su estancia

El Hospital le facilitará a su ingreso el vestuario personal necesario para su estancia (excepto lencería íntima), junto con elementos para su higiene personal.

Si usted lo prefiere, puede utilizar su propio vestuario, simplemente debe comunicárselo a su enfermera, que le indicará los requisitos que deben cumplir estas prendas, de manera que no sean obstáculo en la asistencia que usted va a recibir durante su estancia en el Hospital.

Si está siguiendo algún tratamiento, informe a su médico y a su enfermera. No es necesario que traiga medicamentos al centro, su médico le indicará qué debe tomar y el Hospital se lo suministrará.

Es muy importante que tenga en cuenta que la dieta alimenticia forma parte del tratamiento que recibe, por lo que no debe tomar alimentos que no sean suministrados por el Hospital. Cada día le ofrecemos la posibilidad de elegir entre dos menús para dietas normales.

Es conveniente que a su ingreso entregue todos los objetos o documentos de valor que porte a la persona que le acompañe. En caso de que lleve alguna prótesis (dental, audífono...) y pudiendo prescindir de ella, deberá también entregarla.

Todos sus objetos personales y de valor que tenga consigo durante su hospitalización estarán bajo su exclusiva responsabilidad.

En caso de atención urgente se le entregará a los familiares o, en ausencia de éstos, al Servicio de Seguridad.

Durante su estancia se le asignará y facilitará el nombre de su médico y enfermera responsables, que serán sus referentes principales. Si lo considera conveniente usted y su familia pueden también facilitar el nombre de un interlocutor familiar.

En el horario establecido por el servicio, el médico le informará a usted y a sus familiares, si no tiene dispuesto lo contrario, de su estado de salud y evolución clínica.

Si necesita abandonar la habitación por algún motivo, consúltelo con su enfermera con antelación. Igualmente ante cualquier duda que le pueda surgir durante su hospitalización.

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



El número directo de su habitación es el 951061 más los tres últimos dígitos de su habitación.

Por ejemplo, si usted está en la habitación 305, el número de teléfono de su habitación será el 951 061 305

En su HABITACIÓN podrá encontrar a su disposición:

Un teléfono y televisor. Para conocer su funcionamiento lea atentamente las instrucciones de uso.

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

El timbre que se encuentra en la cabecera de la cama le servirá para llamar al personal de enfermería cuando usted lo necesite.

Dispone de un armario de uso personal, para que deposite sus pertenencias.



Prohibido fumar

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

Normas sobre acompañamiento y visitas

Con objeto de garantizar el derecho de descanso, intimidad, confidencialidad, confort y acompañamiento de los pacientes, el Hospital de Antequera dispone de estas normas de visitas. Rogamos colaboren en el cumplimiento de las mismas en beneficio de los pacientes.

Durante su estancia en el Hospital, y como regla general usted puede estar acompañado por una persona, ya sea en las plantas de hospitalización como en el Hospital de Día.

La Unidad de Admisión le facilitará **dos tarjetas** de acceso: una permanente para el acompañante-cuidador y otra para una visita, que deberán estar visibles en todo momento.

Para **acceder** al centro sanitario deberá presentar sus tarjetas de acceso. Toda persona no identificada o no autorizada a permanecer en las unidades de hospitalización, podrá ser invitada a abandonar la unidad.

El **acompañante-cuidador** podrá permanecer junto al paciente en todo momento, si el paciente así lo desea. Con el fin de respetar el derecho de intimidad de los pacientes, los profesionales le podrán solicitar abandonar la habitación unos instantes para realizar los cuidados necesarios a los pacientes.

El **horario** para las **visitas** es de **13:00 a 22:00 horas**.

Sólo se permite un máximo de dos personas por paciente durante el horario de visitas. Fuera de este horario solo podrá permanecer en la habitación el acompañante-cuidador.

Los acompañantes y las visitas deberán permanecer dentro de las habitaciones y con la puerta cerrada.

Si el horario de visitas no se adecua a sus necesidades, rogamos informe a su enfermera referente.

Los acompañantes-cuidadores y las visitas deben relevarse en el vestíbulo de la entrada del hospital.

En esta unidad de hospitalización se **prohíbe el acceso a niños menores de 12 años.**

Los cuartos de baño y las camas de las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes.

Cuando finalice la visita, no olvide devolver los pases al celador situado en la entrada del centro.

En todo momento deben ser respetadas las normas del centro, así como las indicaciones de los profesionales del mismo.

Le rogamos mantengan el **debido silencio**, y le recordamos que está prohibido fumar en el centro sanitario, así como en los espacios al aire libre o cubiertos, comprendidos en sus recintos (LEY 42/2010 de 30 de diciembre).

Si tuviera que ingresar en la **Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)**, póngase en contacto con su enfermera que le informará de las peculiaridades en la normativa de visitas, que tiene instaurada esta Unidad.

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

No olvide que muchas veces los enfermos necesitan estar solos y descansar, pero no se atreven a pedirlo. Recuerde que las mejores visitas son breves y tranquilas

En todas las alas de hospitalización existen salas de espera especialmente preparadas para que usted pueda recibir a sus familiares y amigos, con máquinas expendedoras de agua, café y refrescos. De esta manera la otra persona con la que comparte habitación podrá seguir descansando.

Ante cualquier duda o problema que se le presente durante su estancia entre nosotros, no dude en consultársela a su enfermera o a la Unidad de Admisión, en el servicio de Atención a la Ciudadanía.



Gestiones e Información en el Hospital

Todos los centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud cuentan con una Unidad de Atención a la Ciudadanía donde se le gestionarán los trámites relativos a la asistencia y prestaciones sanitarias y facilitarán toda la información que necesite respecto al propio centro u otros del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

El tipo de atención que presta este Servicio es conocido como “ventanilla única”, esto significa que usted no tendrá que desplazarse de un lugar a otro para resolver asuntos administrativos, salvo que sea imprescindible su presencia, porque los profesionales de estos servicios se encargarán de hacerlo por usted.

La Unidad de Atención a la Ciudadanía tiene a su disposición el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, por si estima conveniente hacernos alguna sugerencia o bien, presentar su queja por cualquier deficiencia que haya experimentado.



El alta hospitalaria

Cuando finalice su estancia le facilitaremos un informe de alta. También se le facilitarán las recetas necesarias para iniciar el tratamiento que le hayan prescrito y su cita de revisión por consulta, si fuera necesario.

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

El Hospital cuenta con una Unidad de **Trabajo Social** y el servicio de la **Enfermera Gestora de Casos**, a las que puede acudir en caso de necesitarlo.

Si lo precisa, se le hará entrega del material ortoprotésico prescrito por su médico, o la receta visada para que lo retire de la ortopedia que usted desee.

Puede hacer uso de los **buzones de sugerencias** situados en plantas de hospitalización y Unidad de Admisión. Recuerde que su opinión es de gran valor para el Hospital.



Notificación de Incidentes de Seguridad

Aunque cada incidente de seguridad o evento adverso es único, existen similitudes y patrones de riesgo que pueden perderse si los incidentes no se registran y analizan.

Si usted como paciente o cuidador detecta algún incidente en la administración de medicamentos, medidas de seguridad, identificación de pacientes, o algún otro evento adverso puede informar de ello a través de la página web del observatorio para la seguridad del paciente:

[http://www.juntadeandalucia.es/
agenciadecalidadsanitaria/
notificaciondeincidentes/login?
accion=inicioProceso&tipo=ciudadano](http://www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/notificaciondeincidentes/login?accion=inicioProceso&tipo=ciudadano)

El sistema de notificación, alojado en el Observatorio, estará dirigido a la mejora de la seguridad del paciente, abarcando todos los niveles y áreas de prestación, con carácter voluntario, anónimo, confidencial, no punitivo y abierto para el paciente y las personas cuidadoras.

Puede acceder también escaneando el siguiente **código QR**



Consultas Externas

Directorio:



PLANTA BAJA:

al entrar por la puerta principal y girar a la izquierda nos encontramos con un pasillo central con los siguientes servicios de atención:

A la **Izquierda** se encuentra con:

*Atención a la Ciudadanía (Cita Previa,
Prestaciones y Lista de espera Quirúrgica).*

Salud mental

Visado de recetas

Pediatría

Obstetricia Ginecología

Traumatología

Dermatología

Anticoagulación oral

Hematología

Consulta Tabaquismo

Extracciones y Laboratorio

A la **derecha** del pasillo central se encuentra con:

Servicio de Rehabilitación
Consulta de Oncología.

1° PLANTA: al subir las escaleras, a la **izquierda** nos encontramos con:

Salud Mental
Cirugía
Cirugía de Mama
Anestesia
Electrocardiografía
Medicina Interna
Urología
Oftalmología
Otorrinolaringología

A la **derecha** se encuentra con:

Cardiología
Neumología
Digestivo
Pruebas Funcionales



Servicio de Atención A la Ciudadanía

El servicio de Atención a la Ciudadanía está organizado en cuatro áreas de atención:

Área de Atención Ciudadana

El punto de atención está situado en el vestíbulo principal, entrando por la puerta principal, a la derecha, y su función principal es atender todas sus demandas de **información y tramitación** para:

Transporte sanitario.

Pruebas diagnósticas en otros centros sanitarios.

Citas de especialista y pruebas diagnósticas de otras provincias.

Solicitud de copia de su Historia Clínica.

Voluntades Vitales Anticipadas.

Solicitud de una Segunda Opinión sobre su proceso.

Realizar sugerencias y reclamaciones.

Prestación de Oxigenoterapia.

2.- Área de Cita previa

El punto de atención central está situado en el vestíbulo principal, entrando por la puerta principal, a la izquierda y su función es atender todas sus demandas de información y tramitación para:

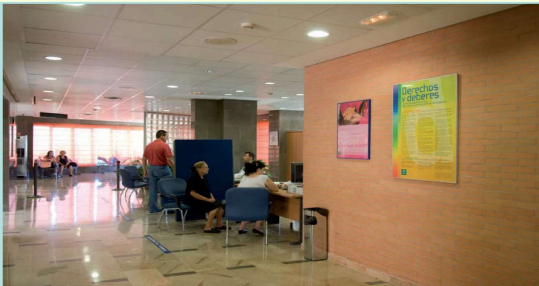
Cita de especialista

Citas de radiología

Citas de especialista en otros centros sanitarios

Las citas para las consultas de **Traumatología** y **Rehabilitación**, y las prestaciones de **ortoprótesis**, se atienden en el punto de atención ciudadana que se encuentra hacia la mitad de este pasillo central. Su horario de atención es de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.

Las citas para las consultas y pruebas funcionales de **Cardiología, Digestivo y Neumología**, se atienden en el punto de atención ciudadana que se encuentra en la primera planta, al subir la escalera que se situada a la izquierda de la entrada principal. Su horario de atención es de 8 a 15 horas, de lunes a viernes



Área de Admisión de Hospitalización

Se encuentra ubicado en la planta baja, tras el puesto de información y control de la entrada principal, antes de llegar a los ascensores, y su función es atender todas sus demandas de información y tramitación para:

Ingreso en Hospitalización
Citas de pre-anestesia

4.- Área de Trabajo Social

Está ubicada en la planta baja, a la izquierda de los ascensores de hospitalización. En ella atendemos a pacientes y familiares a los que la enfermedad les genera problemas sociales, prestando apoyo, orientación e información, con el objetivo de conseguir una máxima integración en la comunidad.

Esta Unidad les puede facilitar la coordinación con los recursos socio-sanitarios de la comunidad, para conseguir una mejor atención.

Su horario de atención es de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.

Para poder ser atendido adecuadamente, y evitar errores de identificación es necesario que presente su:

Tarjeta Sanitaria y DNI.



Normas y recomendaciones ante una cita de especialista

Le aconsejamos que se presente aproximadamente 5 minutos antes de su cita. Podrá entrar en la consulta, acompañado de un familiar.

En el caso de consulta pediátrica, el niño/a podrá ser acompañado por sus padres. El hospital no es el mejor lugar para un niño sano, por ello, no es recomendable que traiga niños acompañándole.

Espere por favor a que salga la enfermera, sin tener que llamar a la puerta.

Al acudir a la consulta es imprescindible que aporte los siguientes documentos:

1.-Si se trata de la **primera consulta** al especialista:

La Tarjeta Sanitaria y su DNI, acompañado de uno de estos documentos:

El documento de derivación del Médico de Cabecera al especialista.

b) El documento de derivación de un especialista a otro especialista.

c) El informe de haber sido atendido en la urgencia del hospital.

2.-Si se tratase de una **revisión** por el especialista:

La Tarjeta Sanitaria y su DNI.
El documento con su Cita programada.

Durante la asistencia de su proceso, el especialista le podrá prescribir pruebas complementarias necesarias para definir su diagnóstico.

Cuando estas pruebas impliquen algún riesgo, le informarán sobre ello, le explicaran el desarrollo y todos los aspectos referentes a esa prueba. Le solicitarán su consentimiento a través de la firma de un documento (**Documento de Consentimiento Informado**), que deberá entregar antes de la realización de la prueba.

Debe usted solicitar que le solventen todas las dudas que le puedan surgir antes de firmar al consentimiento.

Si por algún motivo no puede acudir a la cita que tiene concertada, le rogamos la **ANULE** llamando a:

Salud Responde 955545060



Normas y recomendaciones durante la espera en consulta

Le rogamos hable en **VOZ BAJA**.

Respete el mobiliario e instalaciones y ayude a mantener limpia la sala de espera; el hospital es de todos.

Por favor, no llamen a la puerta. La enfermera, saldrá a atenderle.

Es posible que surjan retrasos sobre el horario programado de su cita, rogamos nos disculpen, pero a veces aparecen imprevistos no predecibles que los ocasionan.

Le recordamos que está en un Centro Sanitario y está absolutamente prohibido fumar en cualquiera de sus dependencias. Respete esta prohibición y colabore con nosotros a eliminar el humo de tabaco en el hospital. Real Decreto 26/2007.



Recomendaciones tras ser visto por un especialista

Tras la consulta con su especialista referente a su proceso en consultas, se le hará entrega de:

*Un **informe clínico** sobre su proceso (diagnóstico y tratamiento).*

*La **primera receta** de su tratamiento, si fuese preciso.(electrónica)*

*La **prescripción de prestaciones** (ortoprotésicas, oxigenoterapia ...etc.) que usted deberá presentar en la Unidad de Atención a la Ciudadanía, para su tramitación.*

*La **programación de su cita** de revisión si la prescribiera el especialista.*

La **continuidad del tratamiento** prescrito por el especialista, la realizará su médico de familia por lo que es muy importante, que le presente el informe que le han dado en consultas externas.

Antes de salir de la consulta le rogamos aclare cualquier duda que le surja sobre la información que le da el personal médico y de enfermería en la consulta.

PLAN DE EMERGENCIA

Si descubre un incendio

Calma

MANTENGA LA CALMA, estamos preparados para casos de emergencia, y de inmediato le vamos a ayudar.



CIERRE LA PUERTA DEL LOCAL INCENDIADO.



COMUNIQUE LA LOCALIZACIÓN DEL INCENDIO a cualquier empleado, o bien oprima el pulsador de incendio más cercano.



ESPERE INSTRUCCIONES, en su zona hay equipos de autoprotección para actuar de manera inmediata.

En caso de evacuación



SIGA LAS INSTRUCCIONES del personal del Hospital.



NO UTILICE LOS ASCENSORES.



SIGA LAS VÍAS DE EVACUACIÓN que se le indiquen, y dirijase urgentemente al exterior del edificio. En caso de evacuación, dirijase al punto de encuentro (aparcamiento exterior delante del Hospital) por el itinerario de evacuación señalizado.



SI HAY HUMO, camine agachado y cúbrase la cara y la nariz con un paño húmedo.



SI LAS SALIDAS ESTÁN BLOQUEADAS, quédese donde está, coloque ropa húmeda en las rendijas de la puerta y hágase ver por las ventanas.

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 de los tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos, antes de la obtención de su consentimiento por escrito
- Conocer, y autorizar previamente y por escrito la actuación, cuando los procedimientos que se le realicen vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.
- Elegir entre las opciones que le presente su médico/a, así como negarse a cualquier intervención sanitaria, salvo en los supuestos legales establecidos (riesgo para la salud pública, incapacidad y exigencia de actuación urgente ante riesgo de lesión irreversible o peligro de fallecimiento).
- Estar acompañado/a por un familiar o persona de su confianza en todo momento del proceso de atención sanitaria, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
- Que se mantenga la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención en cualquier centro sanitario; así como acceder a los datos personales obtenidos durante la misma.
- Que quede constancia escrita o en soporte técnico adecuado de su proceso, guardando la información en su historia clínica. La información, que deberá ser al menos única por institución sanitaria, incluirá estado de salud y evolución, así como pruebas y tratamientos que recibe.



- Que se mantenga la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención en cualquier centro sanitario; así como acceder a los datos personales obtenidos durante la misma.

- Que quede constancia escrita o en soporte técnico adecuado de su proceso, guardando la información en su historia clínica. La información, que deberá ser al menos única por institución sanitaria, incluirá estado de salud y evolución, así como pruebas y tratamientos que recibe.

- Acceder a su historia clínica, mediante los procedimientos establecidos.

- Recibir un informe de alta al finalizar su estancia en una institución hospitalaria, al dar por finalizada la consulta en atención especializada, y al alta en urgencias.

- Que se extienda un certificado acreditativo de su estado de salud.

- Que se le asigne un médico/a y un centro de atención primaria para atenderle, si bien puede optar por elegir otro profesional y centro.

- Elegir médico/a de familia y pediatra entre los existentes en su municipio, y también entre el resto de los médicos/as del Distrito Sanitario al que corresponda el domicilio.

- Elegir médico/a especialista para consultas, cuando a juicio de su médico/a de familia o pediatra precise ser atendido por uno de ellos, así como a recibir atención por el mismo especialista durante su proceso.

- Elegir Hospital, dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía, si se encuentra pendiente de una intervención quirúrgica.
- Disponer de una segunda opinión médica sobre su proceso, en los términos en que esté establecido.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
- Ser intervenido quirúrgicamente dentro del plazo establecido en la normativa vigente para cada uno de los procedimientos en el Sistema Sanitario Público.
- Recibir atención sanitaria en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se le ofrezca información sobre los plazos de respuesta en consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas para los diversos procesos.
- Disponer de la Carta de Derechos y Deberes en todos los centros sanitarios. También tiene derecho a presentar reclamaciones y sugerencias y a recibir respuesta en los plazos establecidos.
- Participar en el Sistema Sanitario Público a través de los Consejos de Salud de Área y mediante la representación correspondiente de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, y a expresar su opinión a través de los diferentes modelos de investigación social, así como a recibir información de las medidas de mejora que resulten de todo ello.

- Que se realicen todas las acciones oportunas que, junto a la atención a su proceso, tengan como fin reducir y paliar el sufrimiento y el dolor tanto en aquellas situaciones críticas como ante el proceso de la muerte, de acuerdo con el máximo respeto a la autonomía, la integridad y la dignidad humana.
- Que se tengan en cuenta las voluntades anticipadas, manifestadas mediante el procedimiento establecido.
- Que se mantenga la confidencialidad de la información de su genoma y que no sea utilizada para ningún tipo de discriminación. También tiene derecho a obtener las ventajas derivadas de la nueva tecnología genética disponible y conforme al marco legal vigente
- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, conforme al desarrollo de las mismas en los servicios sanitarios, con criterios de accesibilidad, seguridad y continuidad.



Sus **deberes** como Usuario en el Sistema Sanitario

- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las de los servicios sanitarios, conforme a lo establecido.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el centro, así como al personal que presta sus servicios en el mismo.
- Responsabilizarse del uso de los recursos y prestaciones ofrecidos en el marco del Sistema Sanitario Público de Andalucía, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, las prestaciones farmacéuticas, las ortoprotésicas y los procedimientos de incapacidad laboral.
- Cuidar las instalaciones y colaborar en su mantenimiento.
- Cumplir las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones sanitarias.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y que rechaza el tratamiento sugerido.



Otros Servicios



CAFETERÍA—RESTAURANTE

Situada a la derecha, al entrar por la puerta principal del Hospital.

Está abierta de lunes a viernes, en horario de 7:30 a 23:00 horas (la cocina se cierra a las 22:30 horas). Los sábados y festivos funciona de 8:00 a 23:00 horas.



TIENDA DE FLORES Y REGALOS

Situada a la derecha, al entrar por la puerta principal del Hospital.

Está abierta de lunes a viernes, en horario de 7:30 a 23:00 horas (la cocina se cierra a las 22:30 horas). Los sábados y festivos funciona de 8:00 a 23:00 horas.



ORATORIO

Situado en la primera planta, subiendo las primeras escaleras del vestíbulo principal. Está abierto las 24 horas del día.

El horario de misas de las distintas iglesias, está señalado en el panel de información que está a la entrada del oratorio.

Voluntariado

El voluntariado es una de las fuentes de apoyo social que puede y debe darse en la atención a las personas hospitalizadas.

Si solicita la presencia de algún voluntario como apoyo social, o acompañamiento, tanto en hospitalización como para acudir a las consultas, puede dirigirse a la Unidad de Trabajo Social.

El Hospital de Antequera también cuenta con la Comisión de Participación Ciudadana del Área.

Voluntades Vitales Anticipadas

Si tiene intención de cumplimentar la Voluntad Vital Anticipada, puede usted hacerlo en el Hospital, solicitando cita previa en Salud Responde.

Para más información puede consultar en la Unidad de Atención a la Ciudadanía.

Espacio para el Arte

En la planta baja, entrando por la puerta principal, a la izquierda, se encuentra una zona diáfana de acceso a las consultas y que finaliza en el laboratorio.

En esa zona denominada **Espacio para el arte** se muestran exposiciones fotográficas y pictóricas de artistas de la comarca, y la cual le invitamos que visite.

Donación

Donación de Sangre

Si lo desea, puede usted hacerse donante de sangre, o realizar una donación de sangre (si ya lo es) en el Hospital de Antequera.

Las donaciones de sangre se realizan en el Hospital de Día Médico, situado en la planta baja del Hospital, de lunes a viernes (días laborables) y en horario de 11.30 a 14.30. Para más información puede usted acudir a dicho servicio.

Donación de Órganos y Tejidos

En este Hospital puede usted obtener la tarjeta de donante de órganos y tejidos. Para ello debe dirigirse al punto de atención a la ciudadanía situado en la planta baja, donde le darán información completa sobre la donación de órganos y tejidos, y donde se le hará entrega de la tarjeta de donante, si así lo desea



Teléfonos



CENTRALITA

951 061 600

INFORMACIÓN SEVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

951 061 042

CITA PARA CONSULTAS DE ESPECIALISTA

951 061 520 /249 y

955 54 50 60 (SALUD RESPONDE)

PRESTACIONES SANITARIAS:

ORTOPROTESIS 951 061 041

OXIGENOTERAPIA 951 061 248

VISADO DE RECETAS 951 061 226

CITAS, CONSULTAS Y PRUEBAS FUNCIONALES:

Digestivo, Cardiología, Neumología

951 061 274

SALUD MENTAL

951 061 577

CORREO ELECTRÓNICO DEL CIUDADANO DEL ÁREA SANITARIA

ciudadano.han.sspa@juntadeandalucia.es

#

PÁGINA WEB DEL ÁREA SANITARIA

[http://www.juntadeandalucia.es/
servicioandaluzdesalud/hantequera](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/hantequera)

PERFILES DE REDES SOCIALES

FACEBOOK

/saludNorteMalaga



TWITTER

@saludNorteMalaga



INSTAGRAM

Saludnortemalag





Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo

Servicio Andaluz de Salud

Salud
UD