



1. Definición

Conjunto de cuidados de enfermería, protocolizados y de calidad, dirigidos a conseguir la adaptación del paciente y de la familia al medio hospitalario con un trato personalizado y humano, asegurando la máxima seguridad para el paciente.

2. Objetivos

- Disminuir en lo posible la ansiedad que produce el ingreso en el hospital ante el desconocimiento del entorno.
- Conseguir que el primer contacto del enfermo y sus familiares con el hospital se desarrolle dentro de un marco que favorezca la relación entre el personal sanitario y el paciente.
- Asegurar una atención personalizada y de confianza, unos cuidados adecuados a la situación de salud que padece y aquella información que precise para hacer más satisfactoria su estancia.
- Fomentar la implicación del paciente y el cuidador
- Valorar al paciente para identificar los factores intrínsecos y extrínsecos que pueden incidir en una disminución de la seguridad del paciente.

3. Información al paciente/familia/acompañante

- El personal de enfermería informará del funcionamiento de las unidades de hospitalización. (Anexo I) (Anexo II)
- El personal de enfermería informará de todas las dudas y preguntas que nos plantee.

4. Personas Necesarias

Enfermera y TCAE

5. Material Necesario

- Para el enfermo: Vaso s/p, palangana s/p, pañuelos de papel s/p, 2 toallas; una de baño y otra de cara, esponja, pijama, o camión, botella, y Guía de información a pacientes y familiares en la planta de hospitalización Médica o Quirúrgica dependiendo la planta

6. Descripción del Procedimiento

Antes de la llegada del paciente, el personal TCAE comprobará:

- Que la Habitación este limpia y la cama hecha.
- Que Funcionan luces, timbre, mando de la cama (en caso de deficiencias avisar para su reparación).
- Que la mesilla, sillas estén disponibles y limpias.
- Que el Colchón se encuentren en perfectas condiciones (sustituirlos si tiene deficiencias).
- Preparar los registros y material necesario.

Cuando llega el paciente a la Unidad de Hospitalización:

- El personal de enfermería recibirá al enfermo y se presentará con su nombre.
- El personal de la Unidad se dirigirá al enfermo por su nombre y de usted, colocándole y comprobando que la pulsera identificativa mandada desde admisión corresponde con la identidad del paciente.
- El personal de la Unidad acompañará al paciente y familiares a la habitación, indicándoles cuál es su cama, mesilla, armario, silla, cuña, y/o botella.
- El personal de la Unidad presentará al paciente de al lado si procede.
- El personal de la Unidad enseñará el funcionamiento de luces, timbre, persianas, y manejo de la cama.

Versión 0.2

Fecha de Revisión (v. 0.2) por la Comisión de Cuidados: 10/07/2014

Fecha de Implantación (v.0.2): 10/07/2014

Fecha de próxima revisión: 2018



- El personal de la Unidad informará sobre la distribución física de la unidad.
- El personal de la Unidad aconsejará que si tiene objetos de valor los entregue a su familia
- El personal auxiliar entregará camisión o pijama y utensilios de aseo. Si precisa, ayudará al paciente y/o cuidador a cambiar de ropa.
- El personal de enfermería solventará las posibles dudas del paciente, en el caso en que las hubiera.
- El personal de enfermería pedirá a los familiares un teléfono de contacto.
- El personal de enfermería aplicará el plan de cuidados sobre el paciente.

7. Complicaciones

- Que el paciente no entienda los contenidos de la información recibida.
- Que existan discrepancias entre familiares y el paciente en cuanto a la información recibida.
- Que los datos de admisión estén confuso.
- Pérdida de objetos personales, relacionado con la falta / error de información.

8. Precauciones

Deberá prestarse cuidado especial en aquellos pacientes que tuvieran algún déficit sensorial o discapacidades o por razones de idioma.

9. Criterios Normativos

- El personal TCAE comprobará que la habitación esté limpia y preparada para su ingreso y la cama hecha y con las barras subidas.
- El personal de la Unidad comprobará que el nombre del enfermo corresponde con el de la pulsera identificativa que nos facilitó el servicio de Admisión.
- El personal de enfermería dará a conocer al enfermo el nombre de la enfermera y equipo facultativo responsable
- El personal de la Unidad proporcionará la información general del funcionamiento de la unidad y hospital, al paciente y/ o acompañante.
- El personal de enfermería revisará que haya material suficiente para uso personal del enfermo.
- La enfermera comprobará el buen funcionamiento de accesos venosos, sondajes y drenaje.
- La enfermera comprobará la integridad cutánea e higiene del paciente

10. Criterios Explícitos

Criterios de Evaluación	SI	NO	NO APLICABLE
¿El personal de TCAE comprobó al ingreso que las barras de la cama estaban subidas			
¿El personal de enfermería comprobó que estaba anotado el número de teléfono de contacto de los familiares?			
¿Manifiesta el paciente haber recibido al ingreso, la Guía de información sobre la Unidad?			
¿Manifiesta el paciente, saber quien es la enfermera responsable, al ingreso?			
¿Manifiesta el paciente, al ingreso haber sido informado sobre el funcionamiento del timbre?			

Versión 0.2

Fecha de Revisión (v. 0.2) por la Comisión de Cuidados: 10/07/2014

Fecha de Implantación (v.0.2): 10/07/2014

Fecha de próxima revisión: 2018



11. Bibliografía

Protocolo acogida C.H.. Juan Canalejo (A Coruña).
Protocolo acogida del H.S. Luis (Palencia)
Protocolo acogida H.S. Divino Halles (Burgos)
Cuaderno gerontológico (Navarra)
Manual de procedimientos básicos de enfermería (Ministerio de sanidad y consumo)
Protocolo de Enfermería C.Netzel. Ed. Doyma 1989.
Técnicas de Enfermería, 2ª edición. A. Esteban de la Torre, Portero Fraile. Ed. Rol 1988.
Manual de procedimientos de Enfermería. Dpto. de Enfermería de Massachussets General Hospital de Boston. Ed. Salvat.
Protocolos de Enfermería. Hospital Universitario San Carlos.
Internet :
[www.hrs.junta-andalucia.es/DIGA WEB/ingreso.htm](http://www.hrs.junta-andalucia.es/DIGA_WEB/ingreso.htm) (prot. Reina Sofía)
www.humv.es/información/admisión/b05.htm (prot. Valdecilla)
www.msc.es/INSALUD/hospitales/miguelservet/pacient.htm
www.hsbarbara.com/libro/bienveni.htm
www.hospitaldeMadrid.com/Madrid/page.htm

12. Bibliografía Revisión v. 0.2

Protocolo de Recepción y acogida del paciente en la Unidad de Hospitalización de Tología.
Hospital Virgen de las Nieves (Granada)
www.hca.es- Plan de Acogida a Pacientes. Hospital Universitario Central de Asturias.
www.juntandalucia.es/ PlanAcogida. Hospital Universitario Reina Sofía

13. Autores

Susana Oronoz Garde
Raquel Díaz De Cerio Corres
Cristina De Pablo
Laura Navarro Martínez
Maria Jesús Ibáñez Muñoz
Minerva Rodríguez
Juanma Bardon Rozas
Mª Angeles Azcona García

14. Autores Revisión v0.2

Miembros de la Comisión de Cuidados de la FHC 2014

Versión 0.2
Fecha de Revisión (v. 0.2) por la Comisión de Cuidados: 10/07/2014
Fecha de Implantación (v.0.2): 10/07/2014
Fecha de próxima revisión: 2018



ANEXO I



INFORMACIÓN A PACIENTES Y FAMILIARES EN LA PLANTA DE HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA (Revisión 4_mayo 2014)

- Los profesionales que trabajan en la planta de hospitalización quirúrgica le dan la bienvenida y esperan que durante su estancia en el hospital pueda recuperarse lo antes posible de las dolencias y/o intervención que han motivado su ingreso.
- La **zona de Hospitalización Quirúrgica** ocupa toda la primera planta del edificio. Las habitaciones se reparten en dos pasillos separados por una zona central donde está situado el control de enfermería.
- **Tendrá asignado desde su ingreso a un Médico Especialista y una Diplomada en Enfermería**, responsables de sus cuidados directos. Con ellos colaboran: otros médicos especialistas, diplomadas en enfermería, TCAE, personal administrativo y de apoyo, personal de limpieza y de cocina.
- Nuestro hospital está implicado en los programas de seguridad del paciente impulsados desde el Ministerio y organismos internacionales. De ello se derivan acciones y medias concretas:
 - A su llegada a planta le será colocada una pulsera identificativa en el brazo, que llevará durante el periodo de ingreso, para una mejor asistencia sanitaria (proyecto de identificación inequívoca de pacientes).
 - Es muy importante que facilite lo antes posible toda la medicación que pueda estar tomando a su enfermera o al médico responsable para poder adecuar el tratamiento que reciba (programada de conciliación de la medicación).
 - Durante la hospitalización, dependiendo de su situación y de acuerdo con el equipo médico y de enfermería, podrá permanecer con usted un acompañante en la habitación. Es necesario limitar el número de visitas para evitar riesgos. **Las visitas de familiares y amigos serán limitadas en número (no más de dos a la vez) y en tiempo (el razonable), siendo la hora límite las 21h.**
 - El personal asistencial sigue unos protocolos en sus procedimientos de curas y cuidados en la asistencia (higiene y asepsia), para evitar infecciones cruzadas.
 - La estancia hospitalaria debe ajustarse a lo que indique el facultativo correspondiente para evitar riesgos en un medio donde hay otros pacientes con sus problemas de salud.
- Como norma general, el pase de visita médico diario se realizará a primera hora de la mañana, entre las 9 a las 11 horas. No obstante, puede realizarse fuera de este horario debido a: actividad del médico responsable del pase de visita y/o de su enfermera correspondiente, número de pacientes ingresados, grado de complejidad de los mismos, y necesidad de realizar curas.
- Durante el pase de visita **no se permitirá la estancia en la habitación de ningún acompañante**, salvo indicación de su médico o enfermera. Tampoco los

Versión 0.2

Fecha de Revisión (v. 0.2) por la Comisión de Cuidados: 10/07/2014

Fecha de Implantación (v.0.2): 10/07/2014

Fecha de próxima revisión: 2018



pacientes ingresados **podrán abandonar la Unidad, acudir a la cafetería** ni desplazarse por el hospital.

- Diariamente después del pase de visita, el paciente **recibirá una información completa**, veraz y en lenguaje comprensible de la evolución de sus dolencias y de su estado de salud, pudiendo realizar cuantas preguntas estime oportunas. La familia también recibirá la misma información. Así mismo, no se dará información por teléfono, ni tampoco a aquellas personas no autorizadas por el paciente, salvo circunstancias excepcionales.
- Antes de realizar una **exploración diagnóstica** que se estime molesta o agresiva, usted **será informado de las características de la misma** y se le entregará un documento (Consentimiento Informado) para que dé su autorización por escrito.
- El **alta médica** le será avisada con 24 horas de antelación. **Recibirá un informe completo** escrito a máquina, donde se resumirá su historia clínica, exploraciones realizadas, diagnósticos, tratamiento que debe seguir y día de la revisión en consultas (si procede). Llévelo siempre que acuda a un centro sanitario o cuando acuda a la consulta del hospital. Su Médico de Atención Primaria recibirá un ejemplar idéntico. Igualmente, al alta su médico le proporcionará las recetas de los medicamentos que le sean prescritos.
- Por su bienestar y del resto de personas hospitalizadas, **está prohibido fumar en la habitación**, hacer ruidos, o utilizar otros televisores diferentes a los existentes.
- Durante su ingreso, **no está permitido traer comida, ni bebidas ni medicaciones** al paciente, **salvo indicación expresa del médico**.
- Le aconsejamos que **no tenga objetos personales de valor en la habitación**. El hospital no se hace responsable de la custodia de los mismos o de su posible desaparición o extravío. Antes del alta, revise sus pertenencias para asegurarse de que no se olvida nada.
- El hospital dispone en esta primera planta de wifi gratuita, y de un área de ocio ("CiberCaixa") con disponibilidad de libros y juegos educativos.
- **En general deberá respetar las normas de la institución reflejadas en esta Guía**, entregada a su ingreso y cuantas indicaciones le haga el personal asistencial.
- Para cualquier **aclaración que necesite o duda** que se le plantee, diríjase al **control de enfermería de forma directa o a través del interfono** situado en su habitación.
- Con el fin de seguir mejorando y dar un servicio de mayor calidad, ponemos a su disposición la **Hoja de Sugerencias**, que podrá entregarla a la enfermera al alta.
- **HORARIO DE INFORMACIÓN:**
 - Tras el pase de visita.
 - En casos de necesidad, cuando la evolución clínica del paciente lo requiera.
 - Cuando los familiares no puedan estar durante el pase de visita, por causa mayor.

Versión 0.2

Fecha de Revisión (v. 0.2) por la Comisión de Cuidados: 10/07/2014

Fecha de Implantación (v.0.2): 10/07/2014

Fecha de próxima revisión: 2018

5



ANEXO II



INFORMACIÓN SOBRE LA HOSPITALIZACIÓN EN LA UNIDAD DE MEDICINA

- Los profesionales que trabajan en la Unidad de Medicina desean darle la bienvenida y esperan que durante su estancia en el hospital pueda recuperarse lo antes posible de las dolencias que han motivado su ingreso. Para ello, pondremos a su disposición todo el esfuerzo, conocimientos, dedicación y cuidados de que seamos capaces.
- La **zona de Hospitalización de la Unidad de Medicina** ocupa toda la segunda planta del edificio. Las habitaciones se reparten en dos pasillos separados por una zona central donde está situado el control de enfermería.
- **Tendrá asignado desde su ingreso a un Médico Especialista y una Diplomada en Enfermería**, responsables de sus cuidados directos, a quienes podrá dirigirse siempre que lo necesite. Con ellos colaboran otras médicas especialistas, diplomadas en enfermería, TCAEs, personal administrativo y de apoyo, personal de limpieza y de cocina.
- Durante la hospitalización, dependiendo de su situación y de acuerdo con el equipo médico y de enfermería, podrá permanecer con usted **un acompañante**.
- El **pase de visita médico diario** se realizará a primera hora de la mañana, entre las 9 a las 11 horas.
- Durante el pase de visita **no se permitirá la estancia en la habitación de ningún acompañante**, salvo excepciones debidamente autorizadas por su médico o su enfermera.
- Los pacientes ingresados **no podrán abandonar la Unidad, acudir a la cafetería** ni desplazarse por el hospital
- Diariamente tras el pase de visita, **usted recibirá una información** completa, veraz y en lenguaje comprensible de la evolución de sus dolencias y de su estado de salud, pudiendo realizar cuantas preguntas estime oportunas.
- **Sus acompañantes recibirán la misma información** de Lunes a Viernes, en la **"Sala de Información"** situada en esta misma planta, junto al despacho médico. Los sábados y festivos la información se facilitará tras el pase de visita. En casos justificados o de urgencia, su médico o su enfermera podrán informarles fuera de este horario. Como norma general no se dará información por teléfono, ni tampoco a aquellas personas no autorizadas por el paciente.
- Antes de realizar una **exploración diagnóstica** que se estime molesta o agresiva, usted **será informado de las características de la misma** y se le entregará un documento (Consentimiento Informado) para que otorgue su autorización por escrito.
- El **alta médica** le será avisada con 24 hrs. de antelación. **Recibirá un informe completo** escrito a máquina, donde se resumirá su historia clínica, exploraciones realizadas, diagnósticos, tratamiento que debe seguir y día de la revisión en consultas (si procede). Llévelo siempre que acuda a un centro sanitario o cuando

Versión 0.2

Fecha de Revisión (v. 0.2) por la Comisión de Cuidados: 10/07/2014

Fecha de Implantación (v.0.2): 10/07/2014

Fecha de próxima revisión: 2018



acuda a la consulta del hospital. Su Médico de Atención Primaria recibirá un ejemplar idéntico. Igualmente, al alta su médico le proporcionará las recetas de los medicamentos que le sean prescritos. De la misma forma se le entregará el Informe de Enfermería al alta.

- Por su bienestar y el de las otras personas hospitalizadas, durante su estancia está prohibido fumar en la habitación, no deberá hacer ruidos, utilizar otros televisores diferentes, traer comida, bebidas ni medicamentos sin conocimiento del personal médico.
- Le aconsejamos que **no tenga objetos personales de valor en la habitación** o que se los entregue a un familiar. Antes del alta, revise con cuidado la habitación para asegurarse de que no se olvida nada.
- Las **visitas de familiares y amigos serán limitadas en número** (no más de dos simultáneamente) y **en tiempo** (el razonable) respetando el silencio, la atención, el descanso, el sufrimiento y la intimidad del resto de enfermos y familiares de la habitación y de la planta. En cualquier caso, en determinadas situaciones, el personal de enfermería podrá solicitar a los familiares y acompañantes que abandonen la habitación o disminuyan en número, siempre velando por la atención y el descanso de los pacientes ingresados.
- En general **deberá respetar las normas de la institución reflejadas en la Guía del Usuario** que se le ha entregado a su ingreso y cuantas indicaciones le haga el personal médico o de enfermería.
- Para cualquier aclaración que necesite o duda que se le plantee, diríjase al control de enfermería de forma directa o a través del interfono situado en su habitación.
- Con el fin de seguir mejorando y dar un servicio de mayor calidad, ponemos a su disposición la **Hoja de Sugerencias**, que podrá entregarla a la enfermera en el momento del alta. Le agradeceríamos que así lo hiciera.
- **HORARIO DE INFORMACIÓN:**

Medicina Interna:

Dr. Jesús Castiella	11 hrs. (excepto lunes)
Dr. Jorge Naya	11,20 hrs. (excepto miércoles)
Dr. Manuel Vallejo	11,40 hrs. (excepto martes)
Dr. Justo Lajusticia	12 hrs. (excepto viernes)

Resto de especialidades: Entre 9:30-10:30 horas

ESTA INGRESADO/A EN LA CAMA *..... DEL ÁREA MÉDICA

SU MÉDICO RESPONSABLE ES EL Dr/a.....

LA INFORMACIÓN SE LE PROPORCIONARÁ EN LA SALA DE INFORMACIÓN A LAS.....

SU ENFERMERA/O RESPONSABLE ES Dña/Dn.....

* Excepcionalmente y por necesidades asistenciales usted puede ser cambiado de habitación.



**HOJA DE SUGERENCIAS
UNIDAD MÉDICA**

Usted ha estado hospitalizado en el Área Médica de la Fundación Hospital de Calahorra.

Con el fin de ayudarnos a mejorar en nuestra asistencia a los pacientes, le agradeceríamos que fuese tan amable de rellenar esta hoja de sugerencias que ponemos a su disposición.

Entréguela en el Control de Enfermería

SUGERENCIAS

Formulario con líneas horizontales para escribir sugerencias.

ESTAS SUGERENCIAS SE REFIEREN A (marque las que considere oportuno):

- PERSONAL MÉDICO PERSONAL DE ENFERMERÍA PERSONAL AUXILIAR
 LIMPIEZA COCINA HABITACIÓN BAÑO CONFORT

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Versión 0.2
Fecha de Revisión (v. 0.2) por la Comisión de Cuidados: 10/07/2014
Fecha de Implantación (v.0.2): 10/07/2014
Fecha de próxima revisión: 2018

