



## Procedimiento de acogida al paciente en la unidad de hospitalización

### 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 y confort para el paciente.

### 2. Objetivos

- Facilitar la integración del paciente, familia y/o acompañante en el entorno hospitalario con un trato personalizado, humano y respetuoso.
- Proporcionar un entorno de seguridad al paciente, familia y/o acompañante.
- Proporcionar la información mínima necesaria, manteniendo una comunicación efectiva.
- Realizar la valoración de enfermería al ingreso del paciente que permita identificar problemas de salud.

### 3. Información al paciente/familia/acompañante

- En todas las habitaciones de hospitalización nos encontramos unos metacrilatos con código QR con la información sobre el funcionamiento de las unidades de hospitalización Médica y Quirúrgica
- El personal de enfermería informará de todas las dudas y preguntas que nos plantee.

### 4. Personas Necesario

- TCAE
- Enfermera



### **5. Material Necesario**

- Palangana s/p
- 2 toallas: una de baño y otra pequeña
- Esponjas
- Pijama o camisón
- Botella o bacinilla

### **6. Descripción del Procedimiento**

#### ***Antes de la llegada del paciente;***

- El TCAE comprobará que la Habitación y WC estén limpios y la cama preparada con las barras subidas.
- El TCAE comprobará que funcionan luces, timbre, mando de la cama (en caso de deficiencias avisar para su reparación al servicio de Mantenimiento).
- El TCAE comprobará que la mesilla, silla y sillón estén disponibles y limpias.
- EL TCAE preparará el material necesario y lo llevará a la habitación.

#### ***Cuando llega el paciente a la Unidad de Hospitalización:***

- El personal de enfermería recibirá al paciente y se presentará con su nombre.
- El personal de la Unidad se dirigirá al enfermo por su nombre y de usted comprobando que la pulsera identificativa corresponde con la identidad del paciente. Si el paciente procede de CCEE se deberá solicitar la pulsera identificativa a admisión, y proceder a su



## Comisión De Cuidados de Enfermería

registro.

- El personal de la Unidad acompañará al paciente y familiares a la habitación, indicándoles cuál es su cama, mesilla, armario, silla, sillón , cuña, y/o botella.
- El personal de la Unidad enseñará el funcionamiento de luces, timbre, persianas, y manejo de la cama.
- El personal de la Unidad proporcionará la información general del funcionamiento de la unidad y hospital, al paciente y/ o acompañante. Para ello le explicará el código QR situado en el cabecero de la cama y si hiciese falta, se lo dará en papel.
- El personal de la Unidad informará que si tiene objetos de valor los entregue a su familia. Si no tiene familia se custodiará a través del personal de Seguridad de FHC.
- El personal de la Unidad informará que los Recién Nacidos deberán estar siempre acompañados por un adulto responsable del mismo tanto en la habitación como en el momento de realización de pruebas complementarias fuera de la misma.
- El personal TCAE entregará camión 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.
- La Enfermera pedirá a los familiares un teléfono de contacto y se registrará en la historia clínica del 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.



## 8. Precauciones

- Deberá prestarse cuidado especial en aquellos pacientes que tuvieran algún déficit sensorial o discapacidades o por razones de idioma.
- Verificar los datos identificativos del paciente

## 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 la Unidad proporcionará la información general del funcionamiento de la unidad y hospital, al paciente y/ o acompañante.
- El personal de enfermería revisará que tenga material suficiente para uso personal del Paciente.

## 10. Criterios Explícitos

Criterios de Evaluación	SI	NO	NO APLICABLE
¿El TCAE comprobó que tiene la cama las barras subidas?			
¿Corresponde el nombre de la pulsera del paciente con el nombre del paciente?			



¿Refiere el paciente haber sido informado del funcionamiento de la habitación?			
¿Refiere el paciente haber sido informado de las normas generales de hospitalización?			

## 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](http://www.humv.es/información/admisión/b05.htm) (prot. Valdecilla)  
[www.msc.es/INSALUD/hospitales/miguelservet/pacient.htm](http://www.msc.es/INSALUD/hospitales/miguelservet/pacient.htm)  
[www.hsbarbara.com/libro/bienveni.htm](http://www.hsbarbara.com/libro/bienveni.htm)  
[www.hospitaldeMadrid.com/Madrid/page.htm](http://www.hospitaldeMadrid.com/Madrid/page.htm)

## 12. Bibliografía Revisión v. 0.1

Protocolo de Recepción y acogida del paciente en la Unidad de Hospitalización de



## Comisión De Cuidados de Enfermería

---

Tocología.

Hospital Virgen de las Nieves (Granada)

[www.hca.es](http://www.hca.es)- Plan de Acogida a Pacientes. Hospital Universitario Central de Asturias.

[www.juntandalucia.es](http://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

M<sup>a</sup> Angeles Azcona García

### **14. Autores Revisión v0.1**

Miembros de la Comisión de Cuidados de la FHC 2014

### **15. Autores Revisión v0.2**

Miembros de la Comisión de Cuidados de la FHC 2019

### **14. Autores Revisión v0.3**

Miembros de la Comisión de Cuidados de la FHC 2022