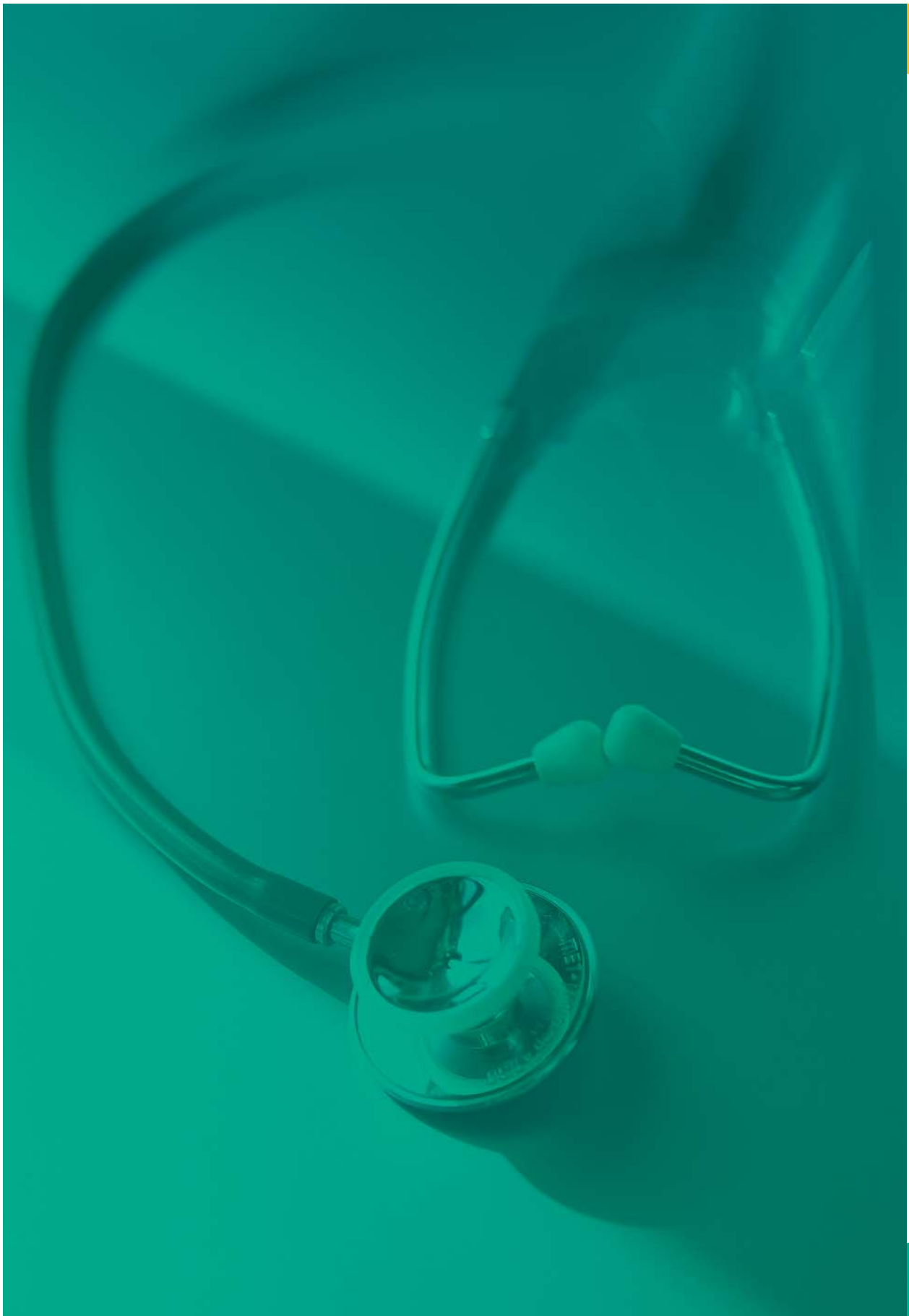


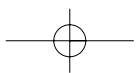
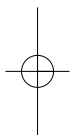
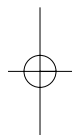
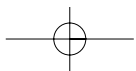
GUÍA DE INFORMACIÓN AL USUARIO





ÍNDICE

1. **Bienvenida del Director Gerente del Hospital**
2. **Información General:**
 - Emplazamiento
 - Ubicación, dirección, etc.
 - Cartera de Servicios que proporciona el hospital
 - Recomendaciones de interés
3. **Ingreso**
 - Admisión
 - Documentación necesaria para formalizar el ingreso
4. **Estancia**
 - Personal que le atiende
 - Consentimiento informado
 - Objetos de uso personal
 - Aseo personal
 - Medicación
 - Comidas
 - Silencio
 - TV y teléfono
 - Visitas
5. **Alta**
 - Alta médica
 - Alta voluntaria
6. **Donaciones**
 - Donaciones de sangre
 - Donación de órganos y tejidos
7. **Servicios de interés**
 - Traslado en ambulancia
 - Información y seguridad
 - Teléfono público
 - Cafetería-Restaurante-Autoservicio
 - Servicios Religiosos
 - Servicios Fúnebres-Túmulos
 - Voluntariado AECC
 - Unidad de Trabajo Social
 - Cajeros automáticos
 - Aparcamiento
 - Prensa y revistas
 - Transportes y comunicaciones
 - Teléfonos de interés
8. **Derechos y deberes del usuario**
9. **Distribución de Servicios del Hospital por plantas y especialidades**
10. **Distribución de Servicios de Consultas Externas**
11. **Distribución de Servicios del Edificio Administrativo**



La Dirección y todos los profesionales que trabajan en el Hospital General Virgen de la Luz de Cuenca le dan la bienvenida y se ponen a su disposición con todos los medios humanos y técnicos con los que cuentan para lograr su más pronta recuperación.

Nuestro objetivo es conseguir que su estancia en el Hospital le resulte lo más satisfactoria posible y para ello contamos con un equipo humano con una alta cualificación, amplia experiencia y sensible con su enfermedad.

Ponemos en sus manos esta guía con el fin de ayudarle a orientarse dentro del Hospital Virgen de la Luz y, a la vez, informarle sobre las normas de funcionamiento del centro y darle a conocer todos aquellos servicios que puede necesitar durante el proceso asistencial.

Comprendemos que su estancia aquí es debida a una necesidad de salud y nuestra misión es poner nuestro saber a su servicio para proporcionarle la mejor solución y que su permanencia en el Hospital resulte lo más cómoda y agradable para usted y sus familiares.

Deseamos que esta guía le proporcione una información valiosa y solicitamos su colaboración para alcanzar el nivel de calidad y satisfacción que usted como usuario precisa y que nosotros deseamos ofrecerle con nuestro esfuerzo.

El Director Gerente



INFORMACIÓN GENERAL

El Hospital General Virgen de la Luz de Cuenca es un hospital de carácter general que presta atención especializada a la población del Área Sanitaria de Cuenca. Está ubicado en la calle Hermandad de Donantes de Sangre, número 1, de Cuenca.

*En la actualidad, el Hospital Virgen de la Luz está dotado con **411** camas de hospitalización distribuidas entre las especialidades de: **Cardiología, Cirugía General y Aparato Digestivo, Endocrinología, Hematología, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Neurología, Obstetricia y Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Pediatría, Salud Mental, Reumatología, Traumatología, Urología y Unidad de Cuidados Intensivos.***

*Además en el área de Consultas Externas se presta asistencia en las especialidades de **Alergiología, Anatomía Patológica, Anestesiología, Aparato Digestivo, Cardiología, Cirugía General, Dermatología, Endocrinología, Geriatria, Ginecología, Hematología, Medicina Interna, Medicina Nuclear, Nefrología, Neumología, Neurofisiología Clínica, Neurología, Obstetricia, Oftalmología, Oncología, Otorrinolaringología, Pediatría, Psiquiatría, Rehabilitación, Reumatología, Traumatología y Urología.***

A todas estas especialidades se les presta apoyo con los medios diagnósticos necesarios en las distintas especialidades mediante los Servicios de Pruebas Especiales, Análisis Clínicos, Anatomía Patológica y Radiodiagnóstico.

Todos estos servicios se ven complementados con los Servicios de Urgencias, Farmacia Hospitalaria, Admisión y Documentación Clínica, Administración, Unidad de Hostelería, Servicio de Lencería y Servicio de Atención al Usuario.

RECOMENDACIONES DE INTERÉS

A. ACCESO A URGENCIAS

Para hacer mejor uso del Servicio de Urgencias:

- 1. Debe ser remitido por su Médico de Familia o por los Servicios de Urgencias de Atención Primaria.*
- 2. También puede acudir por propia iniciativa cuando la situación sea grave o no admita demora.*

NO UTILICE EL SERVICIO DE URGENCIAS COMO UN CONSULTORIO MÉDICO

Esto provoca una sobrecarga asistencial importante y los tiempos de espera aumentan en perjuicio de los pacientes que precisan una mayor atención y cuidados.

Recuerde que es importante traer siempre:

- *Informes médicos anteriores*
- *Medicación que toma habitualmente*

B. OTRAS RECOMENDACIONES:

Recuerde que está en un Hospital, donde hay personas con diferente patología y gravedad. Todos necesitan de cuidados, descanso y tranquilidad.

Por tanto:

- *No utilice los pasillos y habitaciones como sala de tertulia. Utilicen las Salitas de Estar de su planta.*
- *Respete las zonas (pasillos, ascensores, etc.) destinadas a personal sanitario para no dificultar su trabajo.*
- *No utilice teléfonos móviles, pueden producir interferencias en aparatos médicos.*
- *Haga un uso racional del teléfono y televisión de su habitación, y siempre respetando el descanso y deseo de su compañero de habitación.*
- *En el recinto hospitalario hay zonas que por sus características deben mantenerse a una determinada temperatura. No abra las ventanas sin motivo. Si tiene frío o calor dígalo al personal de Enfermería.*



INGRESO

El ingreso en este hospital puede realizarse de forma programada o urgente:

- *El ingreso programado se establece una vez el facultativo correspondiente ha indicado la necesidad de que usted sea ingresado en el Centro. El **Servicio de Admisión** le hará entrega de la Orden de Ingreso Hospitalario en la cual deberá darnos su consentimiento escrito para permanecer ingresado durante el tiempo que el médico, en función de la evolución de su enfermedad, determine (sin perjuicio de su derecho a solicitar el alta voluntaria). El mencionado Servicio, en función de la disponibilidad de camas, le asignará la que mejor se adapte a sus condiciones (sexo, edad, patología...).*

- Si el ingreso se realiza a través del Servicio de Urgencias, usted o un familiar, deberá acudir al Servicio de Admisión para aportar toda la documentación necesaria.

Para formalizar el ingreso es necesario presentar en el Servicio de Admisión:

- Documento Nacional de Identidad o pasaporte.
- Tarjeta Sanitaria o Cartilla de la Seguridad Social.
- Informes médicos anteriores (si los tuviera).

El Servicio de Admisión está situado en la planta baja del edificio principal (Entrada de Urgencias)

Horario:

- Lunes a viernes, de 8 a 15 horas
- Tardes, sábados, domingos y festivos, a través de Admisión de Urgencias

El Servicio de Admisión es el encargado de indicarle la planta, habitación y cama que usted ocupará en este Hospital, siendo acompañado a su destino por un celador.

Si precisara un certificado de ingreso hospitalario se lo facilitará el Servicio de Admisión

El Servicio de Admisión es el encargado de indicarle la planta, habitación y cama que usted ocupará en este Hospital, siendo acompañado a su destino por un celador.



Servicio de Atención al Usuario

El Servicio de Atención al Usuario se encuentra situado en la Planta Baja del edificio de Consultas Externas (Policlínico)

Servicio de Información: 960 179922

Horario: de 8 a 15 horas, de lunes a viernes

Situado en el acceso principal del Hospital, en Consultas Externas y en Urgencias. Esta unidad está creada con el fin de mantener una relación mas personal con los usuarios.

Tiene como compromiso informar, orientar y ayudar a todos los usuarios del hospital, con el fin de que su estancia y la de sus familiares sea plenamente satisfactoria.

Depende directamente de la Dirección Gerencia, con la que se coordina para conseguir el objetivo común de mejora continua.

Canaliza los problemas asistenciales dentro y fuera del área de salud, que no hayan podido ser resueltos por los cauces habituales, así como el seguimiento y defensa de los derechos y obligaciones de los usuarios.

Igualmente, el personal que forma parte de este Servicio, estará a su disposición para recibir y tramitar todas las sugerencias, agradecimientos o reclamaciones, que usted considere oportunas, relacionadas con el normal funcionamiento del hospital.

Periódicamente acudirá a su habitación con el objeto de ayudarle a resolver, a usted y a sus familiares, todos aquellos problemas sociales que puedan derivarse de la enfermedad que padece y de las circunstancias de su Hospitalización; podrá informarle y ponerle en contacto con los servicios sociales de su zona si lo desea.

NECESITAMOS SU OPINIÓN PARA MEJORAR

ESTANCIA

El personal que le atiende:

Durante su estancia será atendido por diferentes profesionales, que le ayudarán a mejorar su estado de salud:

Su médico

El médico es el encargado de informar sobre la evolución de su enfermedad. Si quiere conocer algún dato sobre su estado, pregúnteselo directamente durante la visita diaria.

Si sus familiares desean obtener información directa del médico responsable, deberán acudir a la hora establecida para tal fin en cada unidad de hospitalización.



Equipo de enfermería

- La **supervisora** coordina el buen funcionamiento de la Unidad.
- La **enfermera** aplica los cuidados y tratamientos prescritos para el restablecimiento de su salud.
- La **auxiliar de enfermería** colabora con la enfermera en el momento de atenderle y se ocupa de sus necesidades básicas.

Cuando precise algo de ellos, apriete el interruptor del timbre de llamadas, situado en el cabecero de su cama. De esta manera sabrán que usted los necesita y acudirán a la mayor brevedad.

Otros profesionales

- El **personal administrativo** se ocupa de los trámites administrativos para su ingreso y durante su estancia.
- El **trabajador social** le orienta sobre los recursos sociales disponibles.
- El **celador** ayuda al personal de enfermería a proporcionar el bienestar al paciente.

- El **equipo de hostelería** participa en la elaboración y distribución de las comidas y en el acondicionamiento de la ropa.
- El **equipo técnico** trabaja para lograr el buen funcionamiento y comodidad de los locales, equipos, etc.
- El **personal de limpieza** vela por la higiene.
- Existe un **servicio de peluquería** para el corte de pelo a los pacientes y aseo personal

Todo nuestro personal dispone de identificación en la que figura su nombre y categoría profesional, de no ser así no dude en preguntárselo.



Consentimiento informado:

Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica, así como cualquier exploración que comporte un riesgo para su salud, es necesario su consentimiento escrito.

Para ello, su médico le explicará en qué consiste la intervención o exploración a la que usted va a ser sometido, para qué se le realiza y cuáles son los riesgos y beneficios esperados para su salud.

Se le entregará una hoja informativa que deberá leer con atención y, si está de acuerdo, firmar (paciente o representante legal) para que la intervención o exploración pueda efectuarse.

Objetos de uso personal:

En la habitación dispone de un armario para guardar sus objetos personales. Procure no dejarlos en otro sitio para no dificultar las labores de limpieza y mantener ordenada su habitación.

Entregue a sus familiares los objetos de valor y el dinero. El hospital no se hace responsable de la pérdida de joyas, dinero y objetos de valor que permanezcan en su poder.

Existe la posibilidad de custodia por parte del Servicio de Seguridad del Hospital.



Aseo personal:

La higiene es necesaria para mantener la salud. Mantenga la adecuada a las normas de convivencia.

Realice su aseo diariamente. El personal de enfermería le informará si existe alguna indicación contraria y, si usted lo necesita, le ayudará a realizarlo.

Se le facilitará pijama y bata aunque, si lo prefiere, puede traer los suyos de casa. En este caso, el centro no se hace cargo de su limpieza y reposición.



Medicación:

El hospital le proporcionará toda la medicación que usted precise

durante su estancia. Está prohibido tomar otros medicamentos distintos a los que le faciliten en la planta. Si usted estuviera tomando alguno con anterioridad al ingreso, por indicación médica, deberá comunicarlo al médico que le atiende, que decidirá lo más conveniente para su salud.

**Comidas:**

La alimentación que recibe durante la estancia en el centro forma parte de su tratamiento y, por tanto, contribuye a su recuperación. Por ello debe consumir solamente los alimentos que le sean servidos por la cocina del hospital.

Respete la dieta establecida. Si ésta no le sienta bien comuníquelo al personal de enfermería. Sus familiares, en ningún caso, deben proporcionarle alimentos.

La alimentación de los paciente ingresados se sirve de acuerdo con el siguiente horario:

Desayuno: 08,30 a 9,00 h.

Comida: 12,45 a 14,00 h.

Merienda: 17,00 a 17,30 h.

Cena: 20,00 a 21,00 h.

Si por motivos religiosos se debe eliminar algún alimento de su dieta, informe al personal de enfermería.

NO ESTÁ PERMITIDO FUMAR EN LAS HABITACIONES NI ÁREAS COMUNES DEL HOSPITAL (R.D. 192/1988).

**Silencio:**

El silencio es muy importante para la recuperación de los enfermos. Rogamos que respeten el descanso de los demás pacientes. Su habitación es doble. Evite ruidos, tertulias y otras actividades que puedan molestar a su compañero o compañera.

Use el timbre de la habitación sólo si necesita algo. Una llamada innecesaria puede perturbar el cuidado de otros enfermos. Mantenga la puerta de su habitación cerrada.

**TV y teléfono:**

En su habitación dispone de un televisor que funciona con monedas, en el cual figuran las instrucciones de uso. Debe respetar siempre las necesidades de descanso de los demás pacientes. Por ello, antes de utilizarlo, consulte a su compañero de habitación si le molesta.

También dispone de un teléfono desde el que podrá recibir llamadas, tanto internas como externas. El horario de recepción de

llamadas en la habitación es de 16 a 20 horas. Para comunicarse con usted, sus familiares deben marcar: (969) 23-37-67, indicando el número de habitación.

Centralita desde el exterior: 969 17 99 00

Servicio de Admisión:

Citación consultas Externas: 969 17 99 16/17

Si dispone de teléfono móvil deberá preguntar a la enfermera donde puede utilizarlo, ya que interfieren en el funcionamiento de diversos aparatos.

Si desea realizar llamadas telefónicas al exterior dispone de cabinas telefónicas en todas las plantas.



Visitas:

Aunque no hay un horario de visitas establecido, gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana por lo que, para facilitar esta labor, se ruega que las visitas de familiares y amigos se efectúen por la tarde, de 16 a 20h.

Una persona puede acompañarle las 24 horas del día, no obstante el personal sanitario le indicará en qué momentos deberá permanecer fuera de la habitación.

*Las visitas demasiado largas o demasiado frecuentes pueden agotarle. Por su bienestar y el de su compañero de habitación, procure que en la misma no haya más de **DOS VISITANTES** por enfermo.*

Evite hablar en voz alta y permanecer en los pasillos. Recuerde que puede haber pacientes que estén descansando o se encuentren muy enfermos.

Si algún familiar o allegado está padeciendo un proceso infeccioso, indíquele que evite las visitas, por los posibles contagios, tanto a usted como a otros enfermos ingresados en el hospital.

NO SE PERMITEN VISITAS DE NIÑOS MENORES DE 12 AÑOS

*Este Hospital dispone de **Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)**, debido al estado de salud de los pacientes que se encuentran en este Servicio así como los continuos cuidados que deben recibir, las visitas en este Servicio se restringen.*



ALTA

Alta médica:

Cuando el médico responsable de su asistencia considere que ya no es necesario que continúe hospitalizado se lo comunicará con sufi-

ciente antelación. Ese día se le entregará el informe de Alta definitiva o provisional, donde constará: El diagnóstico, tratamiento y fecha de revisión. De igual forma, si precisa cuidados de enfermería, se le entregará un documento de Recomendaciones al Alta de Enfermería. Lea el informe atentamente y consulte cualquier duda antes de marcharse del Hospital. Si no fuese posible, se le entregará uno de alta provisional y se le enviará a su domicilio.

No olvide que hay otras personas enfermas que aún continúan hospitalizadas y otras que precisan ser ingresadas. Por ello, una vez que se le comunique el Alta Hospitalaria deberá abandonar el Centro, siempre que sea posible, antes de las 12,00 h., para no demorar el ingreso de otros pacientes.

En el caso de que el médico considere preciso su traslado en ambulancia, el Hospital se ocupará de los trámites necesarios.



Alta voluntaria:

El Hospital respeta su libertad. Si decide abandonarlo en contra del criterio de su médico, deberá firmar el Parte de Alta Voluntaria. Al hacerlo usted asume la responsabilidad sobre las posibles consecuencias que ello pudiera conllevar.

DONACIONES

Donación de sangre:

La transfusión de sangre es un tratamiento imprescindible para salvar la vida de muchas personas. La donación altruista de sangre es la única solución disponible para resolver las necesidades de un gran número de enfermos.

Muchos ciudadanos colaboran desinteresadamente para resolver este problema. Si desea informarse sobre ello puede dirigirse a la HERMANDAD DE DONANTES DE SANGRE DE CUENCA, situada en la planta baja del Hospital Virgen de la Luz.

Teléfono: 969 22 70 61.

Donación de órganos y tejidos:

De todos es conocida la situación de miles de personas que precisan un trasplante para seguir viviendo.

En España la donación y el trasplante están regulados por la Ley de Trasplantes, que garantiza el altruismo de la donación y la igualdad en el acceso al trasplante.

Si desea hacerse donante de órganos, en el Servicio de Atención al Usuario le informarán de los números de teléfonos a los que puede dirigirse.

SERVICIOS DE INTERÉS

Traslado en ambulancia:

El médico que le atiende decidirá, según los criterios establecidos, y su estado y condiciones de movilidad, si se solicita el servicio de ambulancia para su traslado.

No obstante, los usuarios podrán solicitar de forma particular este servicio a las empresas correspondientes.

Si durante su hospitalización se le realizara alguna prueba en un hospital distinto al de su ingreso, una ambulancia se ocupará del traslado entre los centros.

Información y seguridad:

El Hospital Virgen de la Luz de Cuenca dispone de un Servicio de Información en las zonas de acceso al vestíbulo principal y a la planta baja del Policlínico. Está atendido por personal con formación específica para facilitar el acceso a las distintas áreas asistenciales del centro.

El Hospital está dotado con un Sistema de Seguridad en el que se integran el personal que controlan las vídeo-cámaras, que están repartidas por las zonas de tránsito y accesos, y los vigilantes de seguridad.

Estas medidas de seguridad tienen como objetivo la protección de los usuarios del servicio de salud.

Teléfono público:

En el vestíbulo de la entrada principal existen teléfonos públicos que funcionan con monedas.

Asimismo, podrá encontrarlos en Urgencias y en las distintas plantas de hospitalización.



Cafetería-Restaurante-Autoservicio:

El hospital pone a disposición de sus familiares y amigos una cafetería situada en la planta baja, que permanece abierta todos los días de 8,00 de la mañana a 21,45 horas.

Existen máquinas expendedoras de café y bebidas en la puerta de urgencias, y en las diferentes plantas de hospitalización.



Servicios religiosos:

En el Centro hay permanentemente sacerdotes católicos. La capilla está situada en la planta 4-B

Si pertenece a otra iglesia o confesión y quiere que le pongamos en contacto con ella diríjase al responsable de la planta de hospitalización.



Servicios Fúnebres-Túmulos:

El Hospital dispone de un tanatorio propio, la familia decidirá el traslado del fallecido a su domicilio particular o al tanatorio que desee.

Voluntariado AECC

La Oficina del Voluntariado de la Asociación Española contra el Cáncer tiene el cometido de ayudar a pacientes y familiares. Su teléfono es: (969) 21-42-35

Unidad de Trabajo Social

Situada en la Planta Baja. Diríjase a esta Unidad de Trabajo Social para comentar cualquier duda o problema social que le haya surgido como consecuencia de su enfermedad



Cajero automático:

Se encuentran situados en la Planta Baja del Hospital, en el vestíbulo de entrada.



Aparcamiento:

El Hospital dispone de aparcamiento gratuito. Le recordamos que no debe estacionar en las puertas de acceso al Centro ni ocupar las plazas reservadas para ambulancias o personas con discapacidad.

Prensa y revistas:

Dispone de prensa diaria, revistas y artículos de regalo en el kiosco del hospital, que está ubicado en el vestíbulo (planta baja).

Transportes y comunicaciones:

*Parada de Taxis: 969 21 36 66
Radio-Taxis: 969 23 33 43
RENFE Información: 902 24 02 02
Estación de autobuses: 969 22 70 87
Autobuses urbanos: 969 22 04 96*

Parada en la puerta del recinto Hospitalario:

Línea 5: Hospital-Obispo Laplana

-Inicio a las 7,30 h. Frecuencia cada 15 minutos

Línea 6: Fuente del Oro-Villa Román

-Inicio a las 7,30 h. Frecuencia cada 15 minutos

Línea 7: Hospital-Tiradores

-Inicio a las 8,30 h. Frecuencia cada 5 minutos

Teléfonos de interés

- Delegación Provincial de Sanidad: 969 17 65 00. C/ Las Torres, 61
- Oficina Provincial de Prestaciones del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam): 969 22 34 51. C/ Colón, 12
- Centros de Salud:
 - Cuenca I: Urgencias: 969 22 53 12 / Cita previa: 969 22 85 62
 - Cuenca II: Urgencias: 969 22 11 91 / Cita previa: 969 22 84 18
 - Cuenca III: Cita previa: 969 22 82 64
- Emergencias: 112 / Cruz Roja: 969 22 22 00

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO (Artículos 3, 4 y 5, Ley de Ordenación Sanitaria de CASTILLA-LA MANCHA)

Artículo 3. Titulares

1. Son titulares de los derechos y deberes contemplados en esta Ley, en relación con el Sistema Sanitario de Castilla-La Mancha, todas las personas que residan en los municipios de la Comunidad Autónoma. Quienes no residan en ella gozarán de dichos derechos en forma y condiciones previstas en la legislación estatal y en los Convenios nacionales e internacionales que les sean de aplicación.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, en Castilla-La Mancha se garantiza a todas las personas la atención en situación de urgencia y emergencia, con especial incidencia en menores, mujeres gestantes y personas que padezcan enfermedades crónicas.

Artículo 4. Derechos

1. El Sistema Sanitario de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha garantiza a las personas incluidas en el ámbito de esta Ley la titularidad y disfrute de los siguientes derechos:
 - a) Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin discriminación por razones de sexo, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
 - b) A la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder, y sobre los requisitos necesarios para su uso.
 - c) A recibir información suficiente, comprensible y adecuada cuando haya riesgo para la salud pública incluyendo si fuera preciso la información epidemiológica necesaria en relación con los problemas de salud.
 - d) A recibir en términos comprensibles información adecuada, continuada, verbal y escrita sobre su proceso, tanto a la persona enferma, como en su caso, sus familiares o personas allegadas, si aquella fuese menor de edad, estuviese inconsciente o incapacitada mentalmente, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.
 - e) A ser informadas del uso, en su caso, en proyectos docentes

o de investigación, de los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se les apliquen, que, en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud, según los conocimientos científicos y técnicos actualizados. En estos casos, será imprescindible la previa autorización por escrito de la persona enferma y la aceptación por parte del profesional sanitario teniendo en cuenta la normativa aplicable en materia de investigación y ética.

- f) A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias públicas y privadas que colaboren con el sistema sanitario.
- g) A que se le extiendan los informes o certificaciones acreditativas de su estado de salud, cuando se exija mediante una disposición legal o reglamentaria, sin coste adicional algunos por la utilización de medios diagnósticos, de reconocimientos y por la redacción de dichos informes, salvo en aquellas actuaciones que así lo determina la normativa específica.
- h) A que exista constancia por escrito, o en soporte técnico adecuado que permita su lectura, de todo su proceso.
- i) A recibir, la persona enferma, o en su caso, la familia o persona allegada, el informe del alta al finalizar la estancia en una institución hospitalaria o interconsulta en Atención Especializada. Igualmente tendrá derecho a acceder a su historia clínica y a que se le facilite copia de los documentos, informes o datos que en ella obren sin perjuicio de terceros.
- j) A la asistencia sanitaria individual y personal por parte del profesional sanitario que se le asigne, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial, salvo necesidad de sustituciones reglamentarias del personal.
- k) A la libre elección entre las opciones que le presente la persona con responsabilidad sanitaria de su caso, siendo preciso consentimiento informado y escrito de la persona enferma para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:
 - 1. Cuando de la no intervención se derive un riesgo para la salud pública. En estos casos deberán comunicarse a la autoridad judicial, en el plazo de 24 horas, las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias.
 - 2. Cuando la persona enferma no esté capacitada para tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho corresponderá a sus familiares, personas allegadas o representante legal.La opinión del menor será tomada en consideración, en función

de su edad y su grado de madurez, de acuerdo con lo establecido en el Código Civil. Cuando exista disparidad de criterios entre quienes actúen como representantes legales del menor y la institución sanitaria, la autorización última se someterá a la autoridad judicial.

Salvo dispuesto por las leyes en casos especiales, sólo podrá intervenir a una persona que no tenga capacidad para expresar su consentimiento cuando redunde en su beneficio directo.

3. Cuando el caso implique una urgencia que no permita demoras por la posibilidad de ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento y no sea posible obtener un consentimiento adecuado.
4. Cuando haya manifestado su deseo de no recibir información, en cuyo caso deberá respetar su voluntad sin perjuicio de obtenerse el consentimiento correspondiente.

En cualquier momento y siempre que sea posible, la persona afectada podrá retirar libremente su consentimiento.

- l) A negarse al tratamiento excepto en los casos señalados en los puntos, 1, 2 y 3 del apartado anterior del presente artículo. Para ello deberá solicitar y firmar el alta voluntaria. De no hacerlo así, corresponderá dar el alta a la Dirección del Centro, a propuesta del médico que esté a cargo del caso. No obstante, tendrá derecho a permanecer cuando existan otros tratamientos alternativos y la persona enferma manifieste el deseo de recibirlos.
- m) A participar en las actividades sanitarias a través de los cauces previstos en esta Ley y en cuantas disposiciones se desarrollen.
- n) A la formulación de sugerencias y reclamaciones, así como a recibir respuesta por escrito, en plazos que reglamentariamente se establezcan, sin perjuicio de las reclamaciones que correspondan con arreglo a la Ley.
- o) A la libre elección del profesional sanitario, servicio y centro, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- p) A una segunda opinión médica en los términos que reglamentariamente se determine, que fortalezca la básica relación médico-paciente y complemente las posibilidades de la atención.
- q) A la atención sanitaria adecuada a las necesidades indivi-

duales y colectivas de conformidad con lo previsto sobre prestaciones en esta Ley.

- r) A una asistencia dirigida a facilitar la recuperación más completa posible de las funciones biológicas, psicológicas y sociales.
- s) A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, de acuerdo con los criterios básicos de uso racional, en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- t) Las personas pertenecientes a grupos específicos de riesgo tendrán derecho a actuaciones y programas sanitarios específicos.
- u) Quienes padezcan una enfermedad mental, además de los derechos señalados en los epígrafes precedentes, tendrán específicamente los siguientes:

1. En los internamientos voluntarios, cuando se pierda la plenitud de las facultades durante el internamiento, la dirección del Centro deberá solicitar la correspondiente autorización judicial para la continuación del internamiento.
2. En los internamientos forzosos, el derecho a que se revise periódicamente la necesidad del internamiento.
3. Los enfermos mentales menores de edad internamiento en centros o unidades infanto-juveniles.

- v) A disponer en todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios de una carta de derechos y deberes por la que ha de regirse la relación con aquellos.

1. Los derechos contemplados en los apartados a), b), c), d), e), f) h), i), j), k), l), n), r), t), u) y v) serán garantizados también en la asistencia sanitaria privada.
2. La ciudadanía, al amparo de esta Ley, tendrá derecho al disfrute de un medio ambiente favorable a su salud. Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para ello de conformidad con la normativa vigente.

Artículo 5. **Deberes**

Las personas incluidas en el ámbito de esta Ley tienen los siguientes deberes respecto a las instituciones y organismos del Sistema Sanitario de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha:

1. Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria, comunes a toda población, así como las específicas determinadas por los Servicios Sanitarios.
2. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.
3. Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.
4. Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento. No obstante, el hecho de no aceptar el tratamiento dispuesto no determinará el alta cuando existan otros tratamientos alternativos y la persona enferma desee recibirlos, si bien tal situación deberá quedar debidamente documentada después de la información correspondiente.
5. Mantener debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.
6. Cooperar con las Autoridades Sanitarias en la prevención de Enfermedades

DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS DEL HOSPITAL POR PLANTAS Y ESPECIALIDADES.

PLANTA BAJA.

- *Blanco de sangre /hdad. donantes*
- *Consulta hematología*
- *Consulta alergia*
- *Neurofisiología*
- *Centralita*
- *Urgencias*
- *Admisión*
- *Salon de actos*

PLANTA PRIMERA

- *Sector a (o.r.l/cirugía)*
- *Quirófano*
- *C. anestesia*
- *Sector b (cirugía/oftalmología/anatomía patológica)*
- *Anatomía patológica.*

PLANTA SEGUNDA

- *Sector a (tocológica/paritorio)*
- *Diálisis*
- *Esterilización*
- *Sector b (nefrología/ endocrino/ ginecoligía/ m. interna/ hospital de día)*

PLANTA TERCERA

- *Sector a (traumatología)*
- *U.C.I.*
- *Sector b (pediatría/neonatos/lactantes.*

PLANTA CUARTA

- *Sector a (urología/ neurología / reumatología/ m. preventiva)*
- *Sector b (salud mental /neumología)*

PLANTA QUINTA

- *Cardiología*
- *Digestivo*
- *Oncología*

PLANTA SEXTA

- *medicina interna*

PLANTA SÉPTIMA

- *Medicina interna*
- *Hematología*

SÓTANO 1

- *M. nuclear*
- *C. maxiofacial*
- *C. cardiología*
- *C. digestivo*
- *C. o.r.l*
- *S. mental*
- *Farmacia*
- *Rehabilitación*
- *Archivo-codificación*
- *Seccion sindicales.*
- *C. geriatría*
- *C. respiratorio.*

SÓTANO 2

- *Cocina*
- *Lavandería*
- *Mantenimiento.*

DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTAS EXTERNAS.

TERCERA PLANTA.

- *Urología*
- *Nefrología*
- *Neuropsiquiatría*
- *Ginecología no jerar.*
- *Cirugía / urología*
- *M. interna*

SEGUNDA PLANTA

- *Oftalmología*
- *Dermatología*
- *O.R.L*
- *Digestivo*
- *Reumatología*

PRIMERA PLANTA

- *Tocoginecología*
- *Digestivo II*
- *Cirugía*
- *Endocrino*

PLANTA BAJA

- *Traumatología*
- *Neurología*
- *Cardiología*
- *Sala e.c.g*
- *Cardio/dermatología*
- *Pediatría*
- *Atención al paciente*
- *Extracciones*

SÓTANO

- *Almacén*

DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO.

CUARTA PLANTA

- *Dirección-gerencia*

TERCERA PLANTA

- *Administración*

SEGUNDA PLANTA

- *Biblioteca*
- *F. continuada*

PRIMERA PLANTA

- *Laboratorio*

BAJA

- *Laboratorio*

SÓTANO

- *Aparcamientos*

