

GUIA DE VOLUNTARIADO

INDICE:

1. EL VOLUNTARIADO: LEGISLACIÓN

- 1.1. Ley de Voluntariado.**
- 1.2. Derechos y Deberes**
- 1.3. Aspectos Psicológicos del Voluntariado**

2. LA ATENCIÓN SOCIAL DESDE EL HOSPITAL OBISPO POLANCO

- 2.1. La Unidad de Trabajo Social y el Programa de Detección del Riesgo Social**
- 2.2. Características de la Población Atendida.**
- 2.3. ¿Por qué un Voluntariado Hospitalario?**
- 2.4. Objetivos del Proyecto.**

3. EL ACOMPAÑAMIENTO DESDE EL VOLUNTARIADO

- 3.1. Funciones del Voluntario.**
- 3.2. Habilidades de Comunicación**
- 3.3. Reglas Básicas de Intervención**

4. EL ACOMPAÑAMIENTO HOSPITALARIO

- 4.1. Pasos a seguir**
- 4.2. Conocimiento del Hospital y de su dinámica**

5. SERVICIOS DE LA ASOCIACION ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER (AECC) EN TERUEL

1. EL VOLUNTARIADO: LEGISLACIÓN

1.1. Ley de Voluntariado.

¿QUÉ ES SER VOLUNTARIO?

Ser voluntario no es un fenómeno nuevo que se puso de moda a finales del siglo pasado. Ya desde la antigüedad las personas se prestaban ayuda mutua. La capacidad de ayudar a los demás ha existido siempre, es algo intrínseco al propio ser humano basado en el valor de la Solidaridad.

Por definición:

*Dictado por la voluntad: Acto voluntario. Hecho por propia voluntad y no por obligación o fuerza. Persona que se presta voluntariamente a realizar un acto”.

(Diccionario María Moliner)

* Persona que por su propia voluntad se presta a hacer un servicio o trabajo. (Diccionario de la Real Academia Española)

A luz de estas definiciones podemos decir que prácticamente todos en algún momento hemos sido voluntarios. Sin embargo, actualmente, cuando hablamos de voluntariado nos estamos refiriendo a un concepto más específico enmarcado por aspectos sociales y legales.

Definiciones sociales

Voluntario es aquella persona que se integra libremente en una organización para, de un modo altruista, ayudar en el trabajo que necesite dicha organización, pero siempre respetando y potenciando la libertad, los valores y las capacidades de la persona a la que vamos a ayudar (Jesús Madrid)

¿Y que nos dicen las leyes?

Las leyes hablan de **voluntariado** y no de **voluntarios**. Esto quiere decir que contemplan las actividades realizadas a través de una organización, no acciones individuales, aisladas y esporádicas, que estas leyes consideran *“bienintencionadas pero poco eficaces”*.

La Ley 6 / 1996 de Voluntariado de 15 de enero define voluntariado como:

“el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida, y reúna los siguientes requisitos:

- *Que tengan carácter altruista y solidario.*

- *Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico.*
- *Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.*
- *Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas y proyectos concretos”.*

1.2. Derechos y Deberes del Voluntario

La Ley 6 / 1996 establece los siguientes Derechos y Deberes:

Derechos del voluntario

- Recibir, inicialmente y con continuidad, formación, información y apoyo
- Participar activamente en la organización, de acuerdo con sus estatutos o normas.
- Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados del ejercicio de la actividad voluntaria.
- Ser reembolsados por los gastos ocasionados del desempeño de su actividad.
- Disponer de acreditación identificativa de su condición de voluntario
- Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene.
- Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Obtener respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución

Deberes del voluntario

- Cumplir los compromisos adquiridos con la organización, respetando fines y normativa.
- Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de la actividad voluntaria.
- Rechazar cualquier contraprestación material tanto de la organización como de los beneficiarios.
- Respetar los derechos de los beneficiarios.
- Actuar de forma diligente y solidaria.

- Participar en las tareas formativas y en las actividades previstas.
- Seguir las instrucciones adecuadas.
- Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- Respetar los recursos materiales de la organización.

Por lo tanto, entendemos “voluntario” como:

La persona que libre, desinteresada y responsablemente se integra, de acuerdo con la ley, en una organización sin ánimo de lucro dedicando parte de su tiempo a actividades en favor de los demás, pero siempre respetando la libertad, valores y capacidades de esas personas.

Y no es voluntariado:

- Mano de obra barata: No va a realizar tareas profesionales sin cobrar.
- Competencia para los profesionales: El voluntario tiene su propio campo de actuación. Nunca va a sustituir al profesional retribuido.
- Las actuaciones esporádicas fuera de una organización sin ánimo de lucro.

1.3. Aspectos Psicológicos del Voluntario:

MOTIVACIONES PARA SER VOLUNTARIO

- ORIENTADAS A LOS DEMAS

- 1.- La solidaridad y el deseo de ayudar a los demás
- 2.- Querer participar en tareas colectivas con un objetivo común
“Cuanto más seamos, a más gente podremos ayudar”
- 3.- Creencias religiosas
- 4.- Experiencias previas
“Tú o alguien de tu entorno ha necesitado ayuda”
- 5.- Deseo de transformar la sociedad

- ORIENTADAS A UNO MISMO (Desarrollo personal)

- 1.- Ocupación del tiempo libre
- 2.- Necesidad de pertenencia a un grupo (Fin de la soledad)

- 3.- Autogratificación personal
- 4.- Aprendizaje y formación personal
- 5.- Dar sentido a la vida

PERFIL DEL VOLUNTARIO

Características generales:

- Mayor de 18 años.
- Con tiempo libre.
- Que llegue libremente y por propia elección.
- Compromiso continuado.
- Discreción.
- Estabilidad emocional y personal.
- Capacidad de integración y trabajo en equipo.
- Habilidades de comunicación.
- Respeto al credo, costumbres, valores e ideas de otros.

Características específicas

- Capacidad de tolerancia a la enfermedad y al sufrimiento
- Baja ansiedad ante situaciones de enfermedad
- Actitud de escucha y empatía
- Habilidades sociales
- Habilidad de afrontamiento a situaciones difíciles
- No estar en periodo de duelo.

Criterios de exclusión

- Patología psiquiátrica
- Duelo no resuelto
- En caso de haber sufrido recientemente una enfermedad, se valorará el momento de intervención

2. EL VOLUNTARIADO HOSPITALARIO DESDE EL HOSPITAL OBISPO POLANCO.

2.1. La Unidad de Trabajo Social y el Programa de Riesgo Social.

La Unidad de Trabajo social es la encargada de dar respuesta a las cuestiones de índole social que se plantean en el Hospital. La tarea se desempeña en una doble línea:

- Asesorar ante problemas sociales o familiares
- Información y apoyo en la gestión de recursos sociales.

Desde el año 2002, con el impulso y en colaboración con la Unidad de Calidad se puso en marcha el Programa de Detección de Riesgo Social.

Este Programa pretende la detección precoz de los casos con riesgo social, a través del personal sanitario, y la derivación en las primeras horas de ingreso o atención (puesto que también comprende las áreas de Urgencias y Consultas Externas), para que la intervención social esté planificada y mejore la atención prestada desde una perspectiva integral.

La ampliación a Consultas Externas se plantea con la perspectiva de lograr una continuidad de la atención en todos los niveles asistenciales. En este sentido son susceptibles de encontrarse en situación de riesgo social especialmente aquellos pacientes geriátricos con problemas de atención en el domicilio, con dificultades de continuidad del tratamiento o aquellos que acuden solos a la consulta y/o tienen dificultades para entender los mensajes o manejarse por el Centro hospitalario, como es el caso también de muchos inmigrantes.

El Objetivo General del Programa de Riesgo Social es **Proporcionar una atención integral, abarcando el área física, psíquica y social.**

Señalamos como Objetivos Específicos:

- Identificar la problemática social que acompaña a la enfermedad facilitando una detección.
- Lograr una derivación precoz a la Unidad de Trabajo Social que facilite la intervención planificada.
- Planificar de forma interdisciplinar el alta.
- Evitar estancias y reingresos por causas no médicas.
- Concienciar al personal sanitario de que las situaciones sociales y sanitarias cohabitan y no deben desligarse.
- Conocer las necesidades en recursos sociosanitarios de nuestra población para que se pueda intervenir adecuadamente
- Establecer un sistema fluido de coordinación y de comunicación con el resto de los niveles asistenciales, sociales y sanitarios.
- Reducir el impacto y la ansiedad que provoca la hospitalización

2.2. Características de la Población Atendida.

La población que atendemos desde el Sector de Salud de Teruel, se caracteriza por ser mayoritariamente rural y envejecida. El índice de envejecimiento en la Comunidad Autónoma de Aragón está en torno al 20%, siendo mucho más elevada que en el resto de las Comunidades Autónomas.

En Teruel, según el censo del año 2001, más del 27% son mayores de 65 años. En un estudio realizado en los años 2004 y 2005 acerca del paciente atendido por la Unidad de Trabajo Social encontramos los siguientes perfiles:

- Persona mayor de 65 años, de sexo masculino en su mayoría, nacionalidad española y procedencia rural atendido por Medicina Interna.
- Mujer inmigrante entre 20 y 29 años, atendida en ginecología.
- Niño inmigrante de 0 a 9 años atendido en pediatría

Con respecto al primer perfil, se trata en la mayoría de los casos de personas que viven solas, solteras o viudas, con una red social bastante escasa, sus hermanos, hijos y otros familiares han emigrado a los núcleos urbanos de las provincias más próximas (Zaragoza, Valencia, Castellón, Barcelona y Madrid). Por esta razón no poseen una red de apoyo efectiva en los cuidados básicos de salud, notándose especialmente en las consultas externas o en ingresos sin gravedad. En muchos casos cuentan con escasos recursos económicos, que se limitan a una pensión reducida por pertenecer al régimen agrario, dificultando el acceso a recursos privados cuando los públicos no cubren sus necesidades, como en el caso de acompañamientos hospitalarios.

En lo que respecta a los otros dos perfiles, aunque en menor medida, también empieza a aparecer un importante número de personas inmigrantes que supone casi el 12 % de los casos atendidos en trabajo social, con dificultades con el idioma, lo que unido a las diferencias culturales, falta de información y comprensión, y a la escasez de relaciones sociales, aumenta sus necesidades y limita el acceso a la atención socio-sanitaria.

2.3. ¿Por qué un Voluntariado Hospitalario?

La idea de formar un grupo de Voluntariado Hospitalario en el Hospital Obispo Polanco nace enmarcado dentro del Plan de Calidad y vinculado directamente al Programa de Detección de Riesgo Social, que anteriormente hemos presentado.

Es la medida tomada para cubrir las necesidades constatadas por el Programa de Detección de Riesgo Social, apoyado en la voluntad de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) de atender a todo paciente en riesgo. En el

Convenio entre la Asociación y el Hospital Obispo Polanco, figura entre las funciones del Voluntariado Hospitalario que “Si se requiere, se puede prestar ayuda a otro tipo de pacientes del Hospital”, pertenezca o no al ámbito oncológico.

Tras el análisis de las características de nuestros pacientes, constatamos la necesidad de contar con un sistema que permita ofrecer ayuda y acompañamiento durante la hospitalización y durante los desplazamientos y gestiones que se generan en las Consultas.

Con el fin de cubrir las carencias detectadas, nos planteamos que una intervención social adecuada y eficaz sólo puede desarrollarse con la participación de la comunidad, ya que ella debe ser el motor de cambio.

Definimos la participación como el acceso real de las personas a las decisiones que les afectan y que consideran como importantes, fomentando la búsqueda común de soluciones y la transformación a partir de sus propios medios.

En esta línea pretendemos fomentar la co-responsabilidad y co-participación de los ciudadanos en el Hospital Obispo Polanco, entendiendo que éste es un recurso de la propia comunidad.

Partiendo de la filosofía de la ayuda mutua, queremos ofrecer acompañamientos no profesionales.

2.4. Objetivos del Proyecto:

Objetivo General

Asegurar mediante el acompañamiento social la atención continuada e integral del paciente en situación de riesgo.

Objetivos Específicos:

- Crear un grupo estable de voluntarios especializados
- Vincular a los profesionales del Hospital en el proyecto.
- Establecer un protocolo de actuación.
- Desarrollar cauces de coordinación entre la Institución Sanitaria y el voluntariado.

Objetivo General

Potenciar la Participación Social dentro del Hospital Obispo Polanco

Objetivos Específicos:

- Sensibilizar a la Comunidad sobre las necesidades de los pacientes del Centro.
- Concienciar acerca de la necesidad de participación social dentro del Hospital Obispo Polanco como recurso de los ciudadanos.
- Crear las condiciones adecuadas para desarrollar una actitud participativa dentro de la Comunidad.

3. EL ACOMPAÑAMIENTO DESDE EL VOLUNTARIADO

3.1. Funciones del Voluntariado Hospitalario: (Según convenio AECC – Hosp. Obispo Polanco)

Las principales funciones a desarrollar por los voluntarios hospitalarios para conseguir una mayor calidad de vida de los pacientes y sus familias, son:

- Acompañamiento al enfermo y su familia cuando las condiciones del paciente lo faciliten y no exista impedimento por parte de los afectados.
- Suplencia del cuidador principal para facilitar su descanso físico y emocional.
- Apoyo emocional al enfermo y su familia para facilitar la expresión de emociones asociadas con el diagnóstico y el proceso de la enfermedad.
- Actividades de animación y entretenimiento para facilitar la estancia del enfermo en el hospital y la distracción con actividades de ocio.
- Apoyo al personal sanitario mediante tareas complementarias a las de los profesionales sanitarios, sin interferir en estas últimas ni realizar tareas correspondientes a lo profesionales.
- Apoyo a otro voluntariado, como desde su inicio en este Hospital se viene realizando, en casos puntuales de demanda, de forma excepcional y exclusivamente en la Provincia de Teruel, consciente de la inexistencia de una infraestructura de voluntariado que sea capaz de atender las necesidades anteriormente mencionadas de apoyo a los enfermos en Teruel.
- Comunicación a la persona que coordina el voluntariado de los casos que presentan situaciones y necesidades que requieren la intervención de profesionales (psicólogo, trabajador social,...), para su derivación al profesional correspondiente.

La Asociación se compromete a:

- Nombrar un/a coordinador/a, responsable de la actuación de los voluntarios e interlocutor válido ante el representante del Hospital.
- Seleccionar y formar a los voluntarios que participen en este programa.
- Aportar el personal voluntario necesario para la correcta atención de los enfermos y familiares.
- Aportar batas e identificaciones para los voluntarios.
- Proveer de seguros de accidentes y responsabilidad civil a los voluntarios.
- Fomentar la presencia de los voluntarios en todos aquellos foros donde se traten temas relacionados con el voluntariado y el cáncer, y en las jornadas de convivencia que organice la Asociación.

Las personas intervinientes en el convenio, se comprometen a mantener el secreto con relación a los datos personales del enfermo y familiares, que afectan a su intimidad y en particular a dar cumplimiento de lo establecido en la L.O.P.D. 15/ 1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

3.2. Habilidades de Comunicación:

Lo primero que debemos tener en cuenta que siempre nos estamos comunicando. La comunicación es un proceso de intercambio de información que se establece entre dos o más personas. Somos sensibles a las informaciones, alegrías, tristezas y sentimientos de los demás porque oímos y vemos las **expresiones verbales** (palabras, tonos, volumen de la voz...) y **las no verbales** (miradas, gestos, posturas...).

Es muy importante en la tarea del voluntariado atender a estos dos niveles de comunicación, ambos nos darán la clave para ayudar al enfermo y a su familia.

LA ESCUCHA ACTIVA

Supone la capacidad de escuchar atentamente, comprendiendo lo que la persona nos quiere transmitir a través de su gesto y palabras, con ello creamos un clima de confianza para que la otra persona sea capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos, necesidades....

Es muy importante transmitirle a la otra persona que le estamos escuchando, también lo haremos a través de la comunicación verbal y sobre todo de la no verbal.

EMPATIA

Es la capacidad de escuchar activamente los sentimientos y emociones de la otra persona y entender que puede tener motivos para actuar como actúa y para sentirse como se siente. Es la capacidad que tenemos de ponernos en el lugar del otro, de comprender lo que la otra persona nos transmite.

Aquí también es muy importante la comunicación verbal y no verbal de ambos.

TRATAR DE SER POSITIVO

Es la habilidad para hacer ver a la otra persona los aspectos positivos de la vida, en concreto de su vida, y que no los está teniendo en cuenta. Es importante hacerle ver nuestra satisfacción cuando realice o diga algo positivo, aunque la otra persona las considere insignificantes.

SENTIDO DEL HUMOR

El sentido del humor es un amortiguador del estrés, un facilitador de la comunicación. Es aconsejable hacer reír y compartir las vivencias divertidas del enfermo y de su familia, incluso contando las propias.... eso sí, utilizando el sentido común para distinguir el momento apropiado. Hay que saber cómo y cuando utilizar el humor, de lo contrario se puede causar mala impresión e incluso rechazo.

3.3. Reglas Básicas de Intervención:

- Sigue las instrucciones marcadas por el/la coordinador/a.
- Guarda el secreto profesional. No comentes con nadie tu tarea, excepto con el/ la coordinadora de voluntariado.
- La actividad como voluntario se enmarcará siempre dentro de los márgenes (horarios, días, momentos..) estipulados por el/la coordinador/a de voluntariado.
- En el hospital siempre llevaremos la bata en nuestro horario de voluntariado.
- Es conveniente que el enfermo y la familia sepa siempre quien eres y qué haces ahí.
- Al presentarte establece contacto físico con el enfermo y la familia (estrechándole la mano) y si puedes sonríele, eso le hará que te acepte mejor.
- Es importante la puntualidad. Si un día no puedes ir, avisar previamente.
- No ofrecer datos personales (teléfono, dirección...). El contacto se hará a través de la Asociación o del hospital.
- No ofrecer ningún tipo de información técnica (médica, psicológica...).
- No realizar el trabajo de los profesionales ni del cuidador.
- No ofrecer información que pueda resultar dolorosa y/o que de lugar a comparaciones con el enfermo.
- No tomar decisiones por más simples que parezcan sin consultar antes con el/la coordinador/a de voluntariado o la trabajadora social según corresponda.
- No opinar y/o sugerir acerca de cualquier dinámica preexistente en el hospital o dentro de la familia del enfermo.
- No intentar tampoco modificarla.
- No crear dependencia interpersonal, ya que hay que fomentar la autonomía del enfermo y de su familia.
- El enfermo es quien determinará el contenido de la conversación.
- El voluntario está para entretener y acompañar al enfermo y a su familia, pero fundamentalmente para escuchar.
- Conviene que si estas sentado, tus ojos estén a la altura de los suyos.
- Se cuidadoso con la comunicación no verbal (tono de la voz, mirada, gestos...)
- Escúchale con atención, que note que le importas, que le comprendes.
- Permítele que hable y se desahogue
- Aprende a respetar los silencios, sin ponerte nervioso/a.
- Antes de concertar la siguiente cita, asegúrate de que puedes cumplirla.

4. EL ACOMPAÑAMIENTO HOSPITALARIO:

4.1. Funcionamiento del Proyecto de Voluntariado:

A. Perfil de Usuario:

El paciente al que el voluntario va a tener que ayudar facilitándole información y acompañamiento para realizar las diferentes gestiones y pruebas suele tener un perfil determinado:

- *Inmigrante que, debido al idioma y desconocimiento del medio hospitalario, presenta dificultad para comprender y seguir las pautas o instrucciones dadas por su facultativo y para ubicarse dentro del hospital.*
- *Persona de avanzada edad que acude a la consulta sola o con un acompañante de sus mismas características, presentando confusión, dificultad de memorizar las instrucciones del facultativo y desorientación en el medio hospitalario.*
- *Enfermo oncológico y familiares*

B. Derivación de los pacientes.

Para que una persona pueda beneficiarse de este proyecto de voluntariado tiene que llegar una petición a la Unidad de Trabajo Social del Hospital Obispo Polanco.

- ¿Cómo se realiza la derivación?

La petición no solo puede realizarse a través de profesionales, sino a través de cualquier ciudadano que sea conocedor de una situación susceptible de acompañamiento, e incluso por iniciativa del propio paciente.

Las solicitudes pueden ser:

- **Internas**, cuando la demanda se realiza dentro del Centro Hospitalario
- **Externas**, si las peticiones se realizan fuera del hospital. Pueden ser remitidos desde: Centros de Salud, Servicios Sociales de Base y Residencias.

La derivación inicial siempre irá dirigida a la Trabajadora Social para que determine si es una labor que pueda realizar el voluntario o es una función de un profesional del Hospital.

- **¿Cómo intervenir?**

La forma de intervenir del voluntario dependerá del modo en el que se realice la petición, es decir, si es programada o es inmediata.

- **Programada:** La solicitud se hace con 2 ó 3 días de antelación para planificar el número de voluntarios necesarios para ese día. La Asociación será quien coordine el voluntariado.
- **Inmediata:** El acompañamiento se cubrirá con el voluntariado que haya disponible en ese momento. La coordinación será directamente a través de la trabajadora social

Posteriormente, se seguirán los siguientes pasos:

- El voluntario consulta la agenda de voluntariado y se pone en contacto con la Trabajadora Social o la Coordinadora de Voluntariado, según corresponda.
- La Trabajadora Social o la Coordinadora de Voluntariado explica el caso o los cambios producidos en los casos anteriores
- El voluntario realiza el acompañamiento.
- Una vez finalizada la tarea vuelve a ponerse en contacto con la trabajadora social o la coordinadora de voluntariado, para comunicar la intervención realizada y si ha detectado alguna problemática nueva.
- La Trabajadora Social contactará con el servicio remitir del paciente para comunicarle la intervención llevada a cabo. La Coordinadora de Voluntariado siempre trabajará conjuntamente con la Trabajadora Social del Hospital.

4.2. Conocimiento del Hospital y de su dinámica

El voluntario debe tener un amplio conocimiento de la ubicación y conocimiento de cada servicio así como de los distintos programas de calidad, guías de información, etc... en su vertiente no asistencial

INTRODUCCIÓN

El Hospital General de Teruel “Obispo Polanco” es un centro perteneciente a la red pública del SALUD; es un patrimonio común que cuenta con unos servicios y recursos materiales, técnicos y humanos que están a disposición de los pacientes y familiares para cubrir sus necesidades. Por otra parte, el hospital, también tiene unas normas de funcionamiento que tienen como misión el respeto a las instalaciones y a las personas que conviven en el medio hospitalario

Es muy importante que el voluntario conozca muy bien, tanto los servicios del hospital como las normas del mismo para que pueda orientar sobre los mismos a pacientes y familiares.

Es el objetivo de esta parte del curso poner estos conocimientos al servicio del voluntario, así como también lo será la visita guiada que se realizará en el hospital próximamente.

ESTRUCTURA FÍSICA

El Hospital se divide en tres grandes bloques:

- Hospitalización
- Área quirúrgica
- Consultas Externas

Cada uno de los bloques tiene unos Servicios específicos.

HOSPITALIZACIÓN

El bloque de Hospitalización tiene las siguientes dependencias:

- **Planta sótano:**
 - *Cocina, Lavandería, Tanatorio, Archivos*
- **Planta Baja:**
 - *Admisión, Trabajo Social, Atención al Paciente, AECC, Cafetería, Radiodiagnóstico, Farmacia, Informática, Jefe de Personal Subalterno, Central telefónica, Almacén, Kiosco.*
- **Planta 1ª:**
 - *Pediatría, Toco-Ginecología, Cardiología, Oftalmología, Administración*
- **Planta Segunda:**
 - *Hemodiálisis, Cirugía, Digestivo, ORL, Traumatología*
- **Planta Tercera:**
 - *Medicina Interna, Unidad de Agudos de Psiquiatría, Ciberaula*
- **Planta Cuarta:**
 - *Urología, Especialidades Médicas (Neumología, Neurología, Hematología, Endocrinología, Nefrología), Módulo Penitenciario*
- **Planta Quinta:**
 - *Pruebas Funcionales (Cardiología, Respiratorio, Endocrinología), Salud Laboral, Biblioteca*

BLOQUE QUIRÚRGICO

- **Planta Baja:**
 - *Urgencias, 061*
- **Planta Primera:**
 - *Quirófano, Paritorio*
- **Planta Segunda:**
 - *UCI, Esterilización, Medicina Preventiva*

CONSULTAS EXTERNAS

- **Planta Sótano:**
 - *Rehabilitación, Mantenimiento*

- **Planta Baja:**
 - Endocrinología, Digestivo, Endoscopias digestivas, Medicina Interna, Hematología, Neumología, Neurología, Pediatría, Traumatología, Anestesiología, Citación de Consultas Externas y de Radiología.
- **Planta Primera:**
 - Tocología, Ginecología, Ecografías de Ginecología, Oftalmología, Urología, Nefrología, O.R.L., Audiometrías, Supervisora, Oncología.
- **Planta Segunda:**
 - Bioquímica/Bacteriología, Toma de muestras, Electrocardiografía, Electroencefalograma, Alergología, Cardiología, Espirometrías.
- **Planta Tercera:**
 - Hematología, Banco de Sangre, Anatomía Patológica, Reumatología, Dermatología, Cirugía.
- **Planta Cuarta:**
 - Aula de Docencia

Se accede a las Consultas Externas del Hospital por la parte posterior del edificio.

A la entrada de cada planta hay paneles informativos, indicando donde se encuentra cada especialidad.

CITA EN CONSULTAS EXTERNAS

Se puede obtener la cita:

- A través del Centro de Salud. Tramitarán la petición.
- Acudiendo al Servicio de Citaciones del Hospital. Situado en el hall de entrada de consultas. El horario es de 9 a 14 horas.
- Cuando vean al paciente en la consulta, si tiene que volver, le darán una tarjeta, con el nombre de un especialista, donde le anotarán la fecha aproximada. Con ella el paciente debe pedir día y hora.
- Es importante no confundir las tarjetas si el paciente es visto en más de una consulta. Si se extravía una tarjeta y debe volver al especialista, deberá pedir a su Médico de Familia un impreso para poder tramitar la cita.
- Si para la siguiente consulta necesita tener los resultados de análisis, radiografías u otras pruebas o estudios, debe advertirlo al solicitarla para adecuar la cita.
- Si el paciente acude al Hospital en transporte público, y va a tener problemas con el horario, debe advertirlo.

ANÁLISIS DE SANGRE

- Si el especialista no indica lo contrario, pueden extraer sangre y/o entregar muestras en el Centro de Salud que corresponda al paciente.
- En el hospital la unidad de toma de muestras está situada en la segunda planta del edificio de consultas. Horario: 8 a 10.30 horas de lunes a viernes.

PRUEBAS RADIOLÓGICAS

- La cita para las pruebas radiológicas se obtiene en Citaciones de Radiología (junto a Citaciones de Consulta con el mismo horario de citas).
- El Servicio de Radiología se encuentra en la planta baja. Sala de espera en el hall de Citaciones. Llamen a los pacientes por megafonía.

PRUEBAS FUNCIONALES

- Se realizan en la quinta planta de la parte del hospital, a la que no se puede acceder directamente con los ascensores de uso exclusivo para pacientes ya que solamente llegan hasta la **cuarta planta**. Así se deberá subir un piso por las escaleras, o bien, utilizar los ascensores de uso exclusivo del personal.
- Las pruebas que se realizan en esta unidad son:
 - ECG preoperatorios
 - Test de Esfuerzo
 - Ecocardiogramas
 - Holter
 - Espirometrías
 - Broncoscopias
 - Pruebas de Endocrinología

INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA

- Desde las consultas pueden indicar al paciente de que necesita intervención quirúrgica, le darán un documento con sus datos y el tipo de intervención.
- Debe llevarlo a Admisión de pacientes (junto al hall de la entrada principal). Pasará a la lista de espera.

INGRESO

- En el momento del ingreso, el paciente o un acompañante debe pasar por el *Servicio de Admisión* para proporcionar los datos necesarios y formalizar el ingreso. Debe llevar el DNI, la Tarjeta Sanitaria o Cartilla de la Seguridad Social, informes previos sobre su enfermedad y los medicamentos que esté tomando.
- El paciente no deberá llevar objetos de valor. Si no puede dejarlos a los familiares, se quedarán en la caja fuerte del hospital.
- Admisión de Hospitalización.
 - Se encuentra al lado de la entrada principal.
 - Horario: lunes a viernes de 8 a 15 horas.
 - Formalizarán el ingreso tomando todos los datos administrativos y personales. Le indicarán la planta y la habitación en la que el paciente quede hospitalizado.
- Admisión de Urgencias.(Si se produce el ingreso por urgencias o fuera del horario arriba indicado).
 - Se encuentra en el hall de entrada del Servicio de Urgencias.
 - Horario: abierto permanentemente.

ESTANCIA EN EL HOSPITAL

La ropa:

- El personal del hospital facilitará al enfermo toallas, pijama y bata.
- El paciente debe traer zapatillas, y los objetos de aseo personal.

Comidas

- Forman parte del tratamiento, el paciente no debe tomar nada que su médico o enfermera no haya autorizado y conozca.
- El hospital garantiza su correcta alimentación, no es necesario que traiga nada.

Horario de comidas:

- Desayuno: a las 9.15 h.
- Comida: a las 12.45 h.
- Merienda: a las 17 h.
- Cena: a las 20.00 h.

Otras cuestiones a tener en cuenta:

- Todas las habitaciones disponen de baño, teléfono y televisión.
- El *teléfono* y la *televisión* funcionan con la misma tarjeta. Hay máquinas expendedoras en la planta baja, primera y segunda.
- Para llamar y recibir llamadas, siga las instrucciones que hay en la habitación.
- Es importante apagar la televisión desde el mando a distancia. Si se desenchufa no podrá recibir llamadas telefónicas.

VISITAS

- Durante el ingreso, el paciente puede estar acompañado permanentemente por una persona.
- No se permite la visita de más de dos personas por paciente a la vez. El exceso repercute en la higiene hospitalaria, en el riesgo de infecciones y en la tranquilidad y bienestar de todos los pacientes.
- El horario de visitas es restringido: de las 14 a las 19.30 horas.
- No se admite la entrada de menores de 12 años.
- Las visitas deben abandonar la habitación cuando se realice visita médica o atención de enfermería y pasar a la sala de espera, no en los pasillos.
- Visitas en la Unidad de Cuidados Intensivos.
 - La UCI tiene un sistema de trabajo y horario de visitas especial.
 - Horario: 12, 16 y 21 horas.
 - Durante 20-30 minutos, dos familiares podrán estar con el paciente.

SILENCIO

- El silencio y la tranquilidad son necesarios para la curación de los enfermos.
 - Se debe hablar bajo.
 - Controlar el volumen de los aparatos de radio, televisores, móviles, etc.

LA INFORMACIÓN

- La información es *confidencial*, solo para el paciente y sus familiares directos a los que el Médico responsable les comunicará directamente (por teléfono solamente en ocasiones excepcionales) el estado y evolución de la enfermedad del paciente.
- De este modo el voluntario nunca debe solicitar este tipo de información y si, por algún motivo, la conociese nunca deberá trasmitirla a otras personas ya que es confidencial.

EL ALTA

- El Médico es quien decide cuándo ha de dar el alta al paciente. Siempre que sea posible se le comunicará con antelación. La habitación deberá quedar libre, en la medida de lo posible, tras la comida del mediodía.
- El día del alta se le entregará al paciente el *Informe Médico de Alta Hospitalaria*. En este documento se le indicará la dieta, cuidados y tratamiento que debe seguir. También se le proporcionarán las recetas que necesite para continuar con el tratamiento.
- Si tiene que seguir visitándose en las consultas del hospital se le indicará la fecha aproximada. Puede solicitar día y hora en el Servicio de Citaciones o tramitarlo desde su Centro de Salud.
- Al alta, el paciente o algún familiar, deberá acudir a su médico de Familia. A ellos se les envía una copia del informe del paciente pero por si todavía no lo han recibido, es mejor que el paciente le enseñe el suyo.

SERVICIO DE URGENCIAS

- Se puede acudir directamente a este servicio si el problema es grave y no admite demora. De otro modo se deberá consultar primero con el Centro de Salud o con los Servicios de Urgencias de Atención Primaria.
- Los pacientes se atienden según sea su gravedad, no por orden de llegada.
- Una vez visitado, el paciente, puede ser dado de alta, pasar a la sala de observación o ser ingresado en planta.

RECETAS MÉDICAS

- Si un especialista indica un tratamiento, entregará la primera receta. Si precisa continuar el tratamiento se las proporcionarán en su Centro de Salud.
- Determinado tipo de recetas deben sellarse en Inspección Médica (Tercera Planta del Centro de Salud Miguel Vallés 1). La primera receta debe ir acompañada de informe médico.

CONSULTAS FUERA DEL HOSPITAL

- SALUD MENTAL. En el Centro de Salud de Teruel.
 - ODONTÓLOGO. En el el Centro de Salud de Teruel Miguel Vallés 1.
 - No necesita ser enviado por un médico.
 - Puede pedir cita:
 - A través de su Centro de Salud.
 - Acudiendo o llamando por teléfono al Centro de Salud de Teruel.
 - Horario de 8 a 17 horas. Teléfono 978-609710
 - GERIATRÍA. En el Hospital Socio-Sanitario San José. Necesita ser enviado por otro médico.
- Hay pruebas o tratamientos que no pueden hacerse en nuestro Hospital y el paciente tendrá que ir a otro centro. La mayoría a nuestros hospitales de referencia en Zaragoza.
- La petición será tramitada desde el hospital. Le llamarán para indicarle lugar, día y hora

SERVICIOS GENERALES

ATENCIÓN AL PACIENTE

- Tiene como misión ayudar al paciente en los problemas relacionados con la asistencia sanitaria.
- Horario de 8.30 a 14 horas de lunes a viernes.
- Situado en la entrada principal, junto a la Cafetería.
- Este servicio tiene a su disposición:
 - El libro de reclamaciones.
 - El libro de agradecimientos.
 - El buzón de Sugerencias.

TRABAJO SOCIAL

- Tiene como misión prestar al paciente y familia información, orientación y ayuda en los temas de índole social en los que puedan precisar apoyo o asesoramiento.
- Desde este servicio se coordinará el voluntariado hospitalario junto con la A.E.C.

CIBERAULA

- Se trata de un punto de encuentro para la comunicación, el entretenimiento, reunión con los familiares y el fomento las relaciones personales de los pacientes hospitalizados.
- Está distribuida en tres zonas: un área de informática, otra de lectura y audiovisuales y un espacio infantil.

- Equipada con recursos informáticos y educativos. Las tecnologías de la comunicación tienen un papel relevante en la ciberaula del Hospital Obispo Polanco que está dotada con 6 ordenadores (4 PC y 2 portátiles) con conexión a Internet, escáner, cámara digital de fotos, CD's, 1 televisión, 1 DVD, una mini cadena de música, programas educativos interactivos y juegos. Además, aquellos pacientes que, por alguna razón, no puedan desplazarse a la Ciberaula dispondrán de dos ordenadores portátiles que podrán utilizar en su habitación.
- Se encuentra en la tercera planta del hospital, a la salida de los ascensores principales.
- Consultar el horario y funcionamiento con la Unidad de Trabajo Social.

A.E.C.C.

- La Asociación dispone de un despacho en la planta baja del hospital, frente a Trabajo Social.
- Horario de 9.30 a 13.30.h. de lunes a viernes.
- Los pacientes oncológicos, sus familiares y/o los profesionales que lo deseen pueden solicitar atención psicológica, apoyo social, información general sobre los servicios de la asociación y voluntariado para acompañamiento.

OTROS SERVICIOS

SERVICIOS RELIGIOSOS:

- La capilla está situada en la planta baja (en el pasillo de la izquierda entrando por la puerta principal). Abierta de 8 a 20 horas.
- Si el paciente desea asistencia religiosa puede solicitarla a través del personal de enfermería.

BARBERIA:

- Comprende solamente rasurado del rostro en pacientes que no pueden realizarlo ellos mismos o sus familiares.
- Se realiza en horario de mañanas.
- Se puede solicitar a través del personal de enfermería.

CAFETERÍA.

- Situado a la derecha de la entrada principal.
- Horario de 8 a 22 horas.
- Dispone de menú del día para la comida y de platos combinados para la cena.
- Horario de comidas: de 13.30 a 15.45 horas.
- Horario de cenas: de 19 a 21.15 horas.

**CAJERO AUTOMÁTICO, BUZÓN DE CORREOS CABINAS TELEFÓNICAS
Y KIOSCO DE PRENSA.**

- Situados en la planta baja, en el hall de la entrada principal.
- Las cabinas telefónicas están situadas:
 - plantas 1ª y 3ª del hospital.
 - Hall de la Unidad de Cuidados Intensivos.
 - Hall de consultas externas.
 - Sala de espera de urgencias.

5. SERVICIOS DE LA ASOCIACION ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER (AECC) EN TERUEL

→ **Atención psicológica individualizada para los enfermos y sus familiares**, en cualquier momento de la enfermedad que lo puedan necesitar.

→ **Programa “Mucho por vivir”**

Dirigido específicamente a las mujeres diagnosticadas de cáncer de mama y a sus familiares, independientemente de la fase de la enfermedad en la que se encuentren

Ofrece, además de lo anterior,

- . Un grupo psicoeducativo para las mujeres que ya están dadas de alta, con el objetivo de trabajar temas específicos que les interesan como el estado de ánimo, el manejo de la ansiedad, la autoestima, imagen corporal o sexualidad.
- . Un encuentro con otras mujeres afectadas de cáncer de mama que ya han superado la enfermedad y son un testimonio positivo de su vivencia.
- . Actividades formativas, culturales y de ocio y tiempo libre para informar, fomentar la interacción social y aumentar la red social.
- . Página web: www.muchoxvivir.org

→ **Atención psicológica en el duelo**, tanto individualizada como grupal.

Para aquellas personas que han perdido a su ser querido.

→ **Orientación social** sobre recursos, servicios o ayudas para los enfermos oncológicos y sus familiares.

→ **Voluntariado:**

- . Acompañamiento a enfermos y familiares en el hospital y/o en su domicilio.
- . Voluntariado testimonial. Personas diagnosticadas que han superado la enfermedad que son apoyo y un buen modelo de afrontamiento.
- . Jóvenes por la salud. Voluntarios más jóvenes que participan sobre todo en prevención y educación para la salud.
- . Voluntariado de prevención. Participan en las diferentes actuaciones de prevención y difusión.
- . Colaboradores en la captación de recursos.

→ **Actuaciones de Prevención**

- . Día mundial contra el cáncer (4 febrero)
- . Día mundial sin tabaco (31 mayo)
- . Prevención cáncer de piel (mayo-junio)
- . Día contra el cáncer de mama (19 octubre)

- . Prevención cáncer colorrectal (noviembre)
- . Otras actividades informativas: conferencias, mesas redondas, talleres,....
- . Deshabituación tabáquica: apoyo grupal para dejar de fumar.

→ **Página web nacional:** www.todocancer.org

SEDE DE LA AECC TERUEL.

Plaza Bretón 5, 3º D. 44001 Teruel

Tlfno / Fax.- 978/ 610394

Correo electrónico: teruel@aecc.es