



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD



UNIDAD DE ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA. UGC PEDIATRIA INTEGRAL

*Esta guía se revisa anualmente-



PLAN DE ACOGIDA AL PACIENTE

UNIDAD DE GESTION CLINICA DE PEDIATRIA

COMPLEJO HOSPITALARIO TORRECARDENAS. ALMERIA

REVERSO DE PORTADA:

Índice:	Pág:
Información General	3
Descripción General y Estructura	4
Otros Servicios	4
Unidades de Apoyo	5
Información General	5
Hospitalización de pacientes pediátricos, Quirúrgicos, lactantes, preescolares y escolares (plantas 3ªA y 3ªC)	6
Unidad de Neonatología	8
Unidad de Biberonería	9
Unidad de Onco-Hematología Pediátrica	10
Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos y Neonatales (UCIPN)	11
Médico y Enfermera responsable del niño	12
Recomendaciones generales al alta hospitalaria	12

1.- INFORMACION GENERAL.-

En el Servicio de Pediatría todos los profesionales somos conscientes de la importancia de la salud de su hijo, así como del estrés y sufrimiento que conlleva la enfermedad tanto para el paciente como para sus familiares.

El objetivo de este Plan de Acogida es darle a conocer la estructura y funcionamiento del Servicio de Pediatría, en el cual trabajan más de 200 profesionales sanitarios altamente cualificados que prestan asistencia en tres grandes Áreas del Hospital: Área de Urgencias de Pediatría, Área de Hospitalización de Pediatría (105 camas/cunas repartidas en diferentes Unidades Médicas y Quirúrgicas: Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Neonatología, Unidad de Onco-Hematología, Cirugía Pediátrica,) y Área de Consultas Externas. La cartera de servicios incluye la gran mayoría de las enfermedades de los pacientes pediátricos, existiendo coordinación con otros centros para patologías que no se pueden resolver en nuestro hospital (como por ejemplo el trasplante de órganos o la cirugía cardiaca).

La calidad del Servicio de Pediatría se debe a la excelente capacidad humana y científico-técnica de sus profesionales, donde la actividad asistencial está organizada en sub-especialidades pediátricas y los profesionales tienen cualificación específica de las Unidades donde prestan asistencia sanitaria.

Durante su estancia en el Hospital tendrá un/a pediatra, un/a enfermera y un/a auxiliar responsables del tratamiento y cuidados específicos de su hijo/a, cuyos nombres se les indica al dorso de este documento.

El Servicio de Pediatría está coordinado con otras especialidades del Hospital (Neurocirugía, Traumatología, ORL, Oftalmología,), con los Pediatras de otros Hospitales de Almería y con los Pediatras y personal de enfermería de Atención Primaria, compartiendo con todos ellos protocolos de diagnóstico y tratamiento, así como criterios de derivación, asegurando con ello la continuidad de la asistencia de su hijo/a tanto dentro del Hospital como de éste con otros Hospitales y Zonas Básicas de Salud.

En nombre del equipo de profesionales del Servicio de Pediatría espero se sienta cómodo/a, tranquilo/a y seguro/a durante su estancia en el Hospital, con la convicción de que su hijo va a recibir la asistencia sanitaria que precisa y con el deseo de que la cordialidad y el respeto sean las bases de la convivencia.

Nuestros Datos anuales son:

- * Población Asignada: 45.000 niños.
- * Población de Referencia: 110.000 niños.
- * Nacimientos: 3.800 recién nacidos.
- * Urgencias pediátricas atendidas: 45.000.
- * Nº de camas: 65 camas y 40 cunas.
- * Pacientes hospitalizados: 2.400
- * Consultas Externas: 18.000 consultas.
- * Presupuesto anual: 12 millones de euros.

2.- DESCRIPCION GENERAL Y ESTRUCTURA.

El Servicio de Pediatría está dotado de suficiente personal y material para atender satisfactoriamente la mayoría de las patologías que puede presentar su hijo/a.

Sus dependencias se reparten entre la planta semisótano, planta baja y 3ª planta del Hospital. En la planta semisótano se encuentran el Servicio de Urgencias y anexo a él la Unidad de Observación. En esta misma planta está el área de Consultas Externas y el Hospital de Día. La consulta de Neumología Pediátrica que se halla en la planta baja.

Urgencias de Pediatría: Ubicadas en planta semisótano, constan de una sala de espera, 3 boxes de urgencias, 1 box para pacientes críticos y una sala de observación con dotación para 7 pacientes y 3 puestos de aerosoles. En sala de espera se encuentra póster con las normas de funcionamiento e información a padres y familiares.

Consultas Externas: Se encuentran en el semisótano (Neumología en planta baja). En total son 7 consultas de Pediatría que están organizadas por sub-especialidades (Neonatología, Neurología, Neumología, digestivo (Gastroenterología), Nefrología, Cardiología, Reumatología, Endocrinología, infecciosos (Enfermedades Infecciosas) y Onco-Hematología pediátrica), 2 de Cirugía Pediátrica y 1 Hospital de Día Pediátrico. En la sala de espera de Consultas Externas se encuentra póster de funcionamiento e información a padres y familiares.

En la 3ª planta está el **Area de Hospitalización** distribuida de la siguiente manera:

- Área A: Unidad de Preescolares-Escolares, donde están ingresados los niños pertenecientes a las subespecialidades.
- Área B: Unidad de Hemato-Oncología y al fondo del pasillo, Unidad de Neonatología.
- Área C: se ingresan con preferencia los niños los niños quirúrgicos de cualquier especialidad y los niños de subespecialidades que se encuentran en la época de lactantes. (menores de 18 meses)
- Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos y Neonatales.

3.- OTROS SERVICIOS.

Entre las áreas A y B se encuentra el **Aula Hospitalaria**. En ella, tres maestras atiende a los niños y niñas ingresados a fin de evitar, en lo posible, los efectos negativos de la hospitalización en su desarrollo y aprendizaje. Su horario es de 10,30 a 12,30 de lunes a viernes, atendiéndose en sus respectivas habitaciones a los niños que no pueden desplazarse.

Hay una **Sala de Juegos** en el área A y otra en el área C. Ambas están abiertas de 9,00 a 20,00 horas. En ella se desarrolla el Programa Mundo de Estrellas, dirigido por una monitora el cual permite comunicarse a través de ordenadores con otros niños y niñas ingresados en otros hospitales de Andalucía. Dicha aula informatizada permite asimismo a los niños utilizar otros programas que sirven de refuerzo educativo y como complemento de otras actividades.

Unidad de Biberonería. En ella se preparan los biberones que deben recibir los recién nacidos y lactantes ingresados, así como la leche materna en los envases adecuados cuando el niño no puede tomar pecho.

4.- UNIDADES DE APOYO.

Coordinadas con el Servicio de Pediatría, se encuentran(n) otras Unidades y Servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento de los pacientes pediátricos:

Laboratorio. Se halla en la planta baja y consta de un acceso específico desde el exterior. A él se remiten las muestras biológicas a analizar y en él se realizan las extracciones de los niños que son controlados de forma ambulatoria en las consultas externas.

Servicio de Radiodiagnóstico. También ubicado en la planta baja, en el se realizan las radiografías, ecografías, resonancias, etc. tanto de los niños hospitalizados como de los que son seguidos de forma ambulatoria.

Consultas externas de otras especialidades: Otorrinolaringología, Traumatología, Electrofisiología, Oftalmología, etc. La mayoría de ellas ubicadas en la planta baja del Hospital.

Unidad de Trabajo Social: en planta baja.

Anatomía Patológica: en planta sótano, junto ascensores.

Servicio de Medicina Nuclear. Se encuentra en la planta semisótano y tiene acceso o bien desde el interior del recinto junto al área de consultas externas pediátricas o desde el exterior, por un acceso compartido con el Servicio de Hemodinámica, junto a la puerta de Urgencias.

Servicio de Radioterapia: Localizado en planta semisótano.

Servicio de Rehabilitación. También posee una entrada independiente a nivel de la planta semisótano desde el exterior, situada en la fachada del hospital orientada al levante.

5.- INFORMACION GENERAL:

- Rogamos nos hagan llegar cualquier duda que tengan sobre los Derechos y Deberes de los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía.
- Durante la hospitalización su hijo/a tiene asignado un médico y enfermera responsable, contacte con ellos ante cualquier duda relacionada con el proceso de su hijo/a.
- No administre ningún medicamento ni alimento sin el conocimiento del médico o enfermera responsable de su hijo.
- Es importante seguir las recomendaciones del lavado de manos, difundidas en todas las Unidades, para prevenir las infecciones de los pacientes durante la hospitalización.
- Respete las normas de funcionamiento del hospital, el horario de visitas y recuerde que los pacientes necesitan silencio para su descanso.
- Se recomienda no permanecer más de dos personas por paciente en la habitación; recuerde que es compartida. Mantenga las puertas cerradas, evitando la permanencia en los pasillos.

- Durante el ingreso, **el hospital es su casa**; por el bien de todos mantenga el orden y limpieza en las habitaciones, baño y sala de juegos, cuide el mobiliario y demás material.
- En todas las áreas de hospitalización dispone de un área de información médica y de enfermería.
- Evite traer objetos de valor al hospital y no olvide dejar ningún objeto personal cuando se vaya de alta.
- **Nos interesa su opinión**, rogándole que al alta del Hospital nos rellene la encuesta de satisfacción con la finalidad de mejorar la calidad de nuestra asistencia. En cualquier momento puede realizar cualquier sugerencia, disconformidad o agradecimiento, que puede hacérselo llegar, por escrito, en el buzón de sugerencias que tiene a su disposición en el control de enfermería.
- Recuerde que está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario (Real decreto 192/88); si observa alguna persona fumando ruego lo comunique a cualquier trabajador de Pediatría o del Hospital.

6.- Hospitalización de pacientes pediátricos Quirúrgicos, Lactantes, Preescolares y Escolares (Plantas 3º A y Planta 3º C)

En la Planta 3ª A se ingresan preferentemente niños desde los 18 meses a 14 años con diversas patologías y en la Planta 3ª C lo hacen preferentemente los más pequeños y aquellos que padecen alguna patología quirúrgica.

Localización y Estructura de la Unidad:

La unidad consta de un pasillo central donde se distribuyen las habitaciones, en un total de doce en el área A (de la 301 a la 312) y trece en el área C (de la 341 a la 353).

Además nos encontramos con:

- Cuarto de limpieza
- Control y Estar de enfermería
- Sala de Juegos.
- Sala de Reconocimiento.
- Despacho Supervisora (3ª A)
- Secretaría.
- Despacho Jefe de Servicio (3ª A)

Al fondo de ambas áreas se encuentra la puerta que da acceso a la escalera de emergencias.

Información: Habitualmente la información se realiza durante la visita médica en horario de mañana. Cualquier pregunta que tenga ... es el momento de consultarla.

Horario visitas de Familiares: El niño debe de estar acompañado durante todo el día por la madre, padre o un familiar. El resto de visitas se rigen por las normas del hospital. Rogamos respete del descanso tanto de su hijo/a como del niño con el que pueda compartir habitación.

Horario comidas:

Los niños con lactancia artificial no siguen horario específico, los biberones se preparan en el servicio de Biberonería según órdenes del Pediatra.

Para el resto de niños y acompañantes el horario es:

- Desayuno: 9:00h
- Almuerzo: 13:00 h
- Merienda: 17:00 h
- Cena: 20:00 h
- Liquidos Nocturnos : 23:00 h.

Teléfonos de contacto:

El Teléfono de la unidad 3ª A es el 950016303

Teléfonos de las habitaciones, 3ª A (sólo para recibir llamadas):

HAB.	TELÉFONO	HAB.	TELÉFONO
301	950183926	307	950183932
302	950183927	308	950183933
303	950183928	309	950183934
304	950183929	310	950183935
305	950183930	311	950183936
306	950183931	312	950183937

Teléfono de la unidad 3ª C es el 950016305

Teléfonos de las habitaciones 3ª C (sólo para recibir llamadas):

HAB.	TELÉFONO	HAB.	TELÉFONO
341	950183944	348	950183951
342	950183945	349	950183952
343	950183946	350	950183953
344	950183947	351	950183954
345	950183948	352	950183955
346	950183949	353	950183956

347	950183950		
-----	-----------	--	--

Servicio de Televisión: El uso de las televisiones es gratuito.

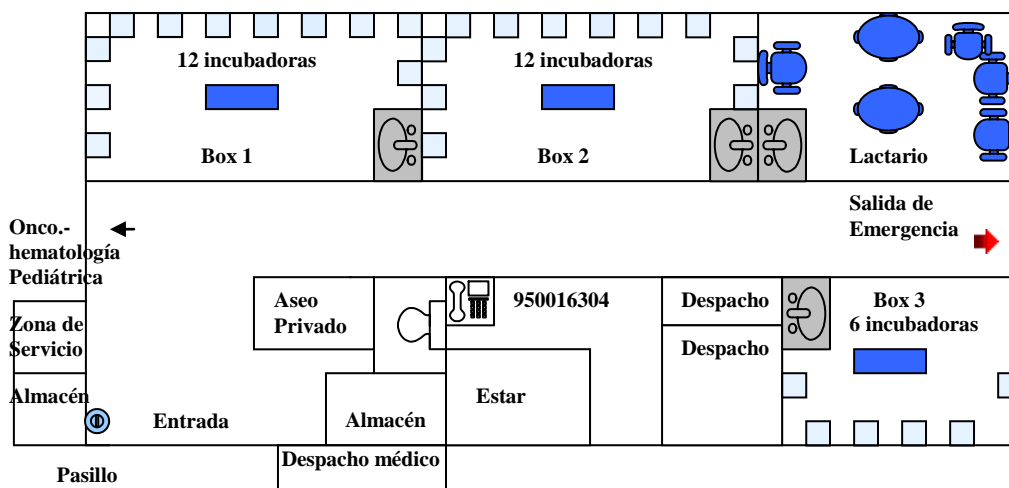
7) UNIDAD DE NEONATOLOGIA

En ella se atienden a todos los recién nacidos procedentes de Paritorio, Área Maternal, Urgencias-Observación (con una edad inferior a siete días) o traslados de otros Hospitales (ya que es Hospital de referencia de la provincia de Almería).

● **Localización:**

Se encuentra situada en la 3ª planta del Hospital, al final del área B, junto a la unidad de Hematología-Oncología pediátrica

● **Descripción de la Unidad:**



□ Cada incubadora está identificada.

☒ Cada niño/a identificado con una pulsera, con su nombre y apellidos.

Ⓢ Si la puerta está cerrada, llamen al timbre.

● **Información:**

Cada niño/a tiene asignado un pediatra que les informará a las 12:00h., de lunes a viernes, en el despacho que se sitúa al entrar en la unidad. Los sábados, domingos y días festivos, se informará en caso de que suceda algún cambio importante en el estado clínico de su hijo/a o sea un paciente que ingrese nuevo en la Unidad.

Dado que el personal de enfermería siempre se encuentra en la unidad, se pueden dirigir a ellos en cualquier momento, para consultarles las dudas que tengan.

En caso de que no pueda venir a la información, puede llamar por teléfono a su pediatra responsable, preferentemente sobre las 12 h.

- **Horario de visita de familiares:**

Todos los días de 12:30h. a 13:00h. y de 19:00h. a 19:30h.

Los padres/tutores pueden acceder las 24 horas a la Unidad Neonatal. El horario de visita puede requerir modificaciones según la actividad y atención de emergencias que eventualmente puedan producirse.

- **Alimentación:**

Para recién nacidos y lactantes se priorizará la leche materna, siendo la Unidad de Biberonería donde se preparan los biberones o jeringas para alimentar a los pacientes (según su estado clínico). La madre se extraerá la leche en su domicilio y la pondrá en biberones estériles que le facilitaremos. La conservación se realizará en frigorífico hasta su transporte en nevera portátil. Deben de ir identificados con el nombre del niño, fecha y hora de la extracción. Una vez que los recogemos en Biberonería, se prepara según la pauta dietética que tenga cada niño.

Para el resto de niños existen menús adaptados a su edad elaborados por el Servicio de Dietética.

- **Recomendaciones:**

Aconsejamos la leche materna como la mejor alimentación de los recién nacidos (excepto que por razones médicas esté contraindicada).

Recomendamos el contacto de los recién nacidos con sus padres, se favorecerá el Programa Canguro y es muy importante lavarse las manos antes de tocar a su hijo/a.

No es aconsejable que entren personas con procesos catarrales en la Unidad.

Durante las visitas se permite un máximo de dos familiares por paciente, aunque se pueden cambiar las veces que sea necesario, para que toda la familia pueda ver al recién nacido.

- **Horario de lactancia:**

Preferentemente sobre las 10:00h. 13:00h. 16:30h. 19:30h. 23:00h. 02:30h. y 06:00h.

- **Recomendaciones al alta:**

Deben presentar DNI o pasaporte... y firmar un documento en el que se refleja la fecha y la persona que se hace cargo del niño.

- **Teléfono Unidad Neonatal: 950.01.63.04**

A todos los pacientes que ingresan en la Unidad de Neonatología, se facilitará información en documento adicional.

8) UNIDAD DE BIBERONERÍA

En la Biberonería se prepara la leche artificial y materna de los niños que están ingresados en el Hospital, prestando cobertura a distintos servicios.

- **Localización:**

La Unidad de Biberones se encuentra situada en la 3ª planta del Hospital. Comparte entrada con las Unidades de Cuidados Intensivos, encontrándose enfrente de la UCI Pediátrica.

- **Horario para la recepción de leche materna:** De 9,30 h a 20 h.

- **Extracción y conservación de la leche materna:**

La madre se extraerá la leche en su domicilio y la pondrá en biberones estériles que le facilitaremos. La conservación se realizará en frigorífico hasta su transporte en nevera portátil. Deben de ir identificados con el nombre del niño, fecha y hora de la extracción. Una vez que los recogemos en Biberonería, se prepara según la pauta dietética que tenga cada niño.

- **Teléfono Unidad Biberonería:** 950.01.64.26

9.- UNIDAD DE ONCO-HEMATOLOGÍA PEDIÁTRICA

En esta Unidad ingresan los niños con enfermedades oncológicas y hematológicas.

Localización y Estructura:

Situada en 3ª Planta Area B. La Unidad tiene un total de 6 habitaciones, 5 con dos camas (317, 318, 319, 320 y 321) y 1 individual (316). Dispone de zona de “office” que podrá utilizar durante su estancia hospitalaria.

Información: La información médica se realizará durante el pase de visita (generalmente entre 10 y 12 h). En cualquier momento puede dirigir al personal de enfermería para consultarles las dudas que tengan.

Horario de Visita de familiares:

Dado que se encuentra en una Unidad donde muchos niños son especialmente susceptibles a las infecciones, aconsejamos evitar que estén más de dos acompañantes en cada habitación, y en caso de estar en habitación con dos pacientes por la noche deberá permanecer un solo acompañante.

Recomendaciones

Dado que con frecuencia los pacientes tienen gran propensión a las infecciones por estar inmunodeprimidos, es importante extremar todas las medidas de limpieza

(habitación, juguetes, lavado de manos, etc....) y evitar que personas con cuadros catarrales estén en contacto con los pacientes.

Intentaremos realizar el menor ruido posible para facilitar el descanso de los niños.

Teléfono de la Unidad de Onco-Hematología: 950016016

10.- UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICOS Y NEONATALES (UCIPN).

En UCIPN hospitalizan niños de cualquier edad pediátrica (desde recién nacidos hasta los 14 años) que por su gravedad precisen terapia y cuidados intensivos, o pruebas diagnósticas que por su complejidad y necesidad de monitorización requieren de los medios técnicos existentes en esta unidad.

Localización y Estructura: Está situada en la 3ª Planta, próxima a la UCI de adultos y la Biberonería. Consta de 15 puestos, 12 puestos neonatales, 3 boxes/habitaciones y 1 puesto para procedimientos.

Información: La información médica se realiza a las 13 horas en el despacho situado enfrente de UCI Pediátrica, y a cualquier hora ante modificaciones de la situación clínica del paciente. La información de enfermería se realizará a pie de cama durante el horario de visita (tras la información médica).

Horario de Visita de familiares:

- De 13.15 a 13.45 horas (después de la información médica)
- De 19.30 a 20.00 horas.

Los padres/tutores pueden acceder las 24 horas a la Unidad. El horario de visita puede requerir modificaciones según la actividad y atención de emergencias que eventualmente puedan producirse.

Alimentación:

Para recién nacidos y lactantes se priorizará la leche materna, siendo la Unidad de Biberonería donde se preparan los biberones o jeringas para alimentar a los pacientes (según su estado clínico). La madre se extraerá la leche en su domicilio y la pondrá en biberones estériles que le facilitaremos. La conservación se realizará en frigorífico hasta su transporte en nevera portátil. Deben de ir identificados con el nombre del niño, fecha y hora de la extracción. Una vez que los recogemos en Biberonería, se prepara según la pauta dietética que tenga cada niño.

Para el resto de niños existen menús adaptados a su edad elaborados por el Servicio de Dietética.

Recomendaciones

Aconsejamos la leche materna como la mejor alimentación de los recién nacidos (excepto que por razones médicas esté contraindicada).

Recomendamos el contacto de los recién nacidos con sus padres. Se recomendará el Programa Canguro, siendo muy importante lavarse las manos antes de tocar a su hijo/a.

No es aconsejable que entren personas con procesos catarrales en la Unidad.

Se permite un máximo de dos familiares por paciente dentro de cada box, aunque se pueden cambiar las veces que sea necesario, para que toda la familia pueda ver al niño/a.

Al ingreso, los padres o familiares cercanos facilitarán su número de teléfono al personal de Enfermería, para que en caso necesario podamos ponernos en contacto lo antes posible con Vds.

Teléfono Unidad Cuidados Intensivos Pediátricos: 950-016920.

Médico Responsable del Paciente:

Enfermera Responsable del Paciente:

Recomendaciones generales tras el alta hospitalaria:

- Se recomienda la realización de ejercicio físico adecuado a su edad, evitando sedentarismo.
- Se recomienda seguir una alimentación sana y equilibrada, que incluya 5 raciones diarias de fruta y verdura.
- Evitar de forma activa y pasiva el tabaquismo
- No olvide continuar y completar el calendario vacunal.
- Siga las recomendaciones de tratamiento indicadas por su Pediatra, y una vez terminado éste deseche los medicamentos restantes en un punto Sigre, disponible en su farmacia habitual.
- Durante los viajes en vehículos, utilice cinturón de seguridad y sillas homologadas según la edad de los niños.

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

(Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía. BOJA 74, de 04/07/1998)

Derechos

- Recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, sin que pueda ser objeto de discriminación por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- Que se le ofrezca la atención, las prestaciones y servicios sanitarios disponibles que se consideren necesarios para cuidar su salud.
- Recibir información en lenguaje comprensible usted, sus familiares o allegados de todo lo relacionado con su proceso, incluyendo diagnóstico, tratamiento, pronóstico, tiempo previsible de estancia en caso de ingreso y alternativas de tratamiento.
- Recibir información de los servicios y prestaciones sanitarias a las que puede acceder y de los requisitos necesarios para su uso.
- Que se le ofrezca información sobre los programas de prevención y promoción de salud que se realicen en su centro de atención primaria.
- Que se le informe sobre aspectos de salud colectiva de especial interés, incidencia o riesgo.
- Que se le reciba de forma personalizada a su llegada a un centro sanitario y, en especial en el ámbito hospitalario, a que se le informe de todas las cuestiones que puedan hacer más confortable su estancia.
- Recibir información clara y comprensible ante tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos, antes de la obtención de su consentimiento por escrito.
- Conocer, y autorizar previamente y por escrito la actuación, cuando los procedimientos que se le realicen vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.
- Elegir entre las opciones que le presente su médico/a, así como negarse a cualquier intervención sanitaria, salvo en los supuestos legales establecidos (riesgo para la salud pública, incapacidad y exigencia de actuación urgente ante riesgo de lesión irreversible o peligro de fallecimiento).
- Estar acompañado/a por un familiar o persona de su confianza en todo momento del proceso de atención sanitaria, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
- Que se mantenga la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención en cualquier centro sanitario; así como acceder a los datos personales obtenidos durante la misma.
- Que quede constancia escrita o en soporte técnico adecuado de su proceso, guardando la información en su historia clínica. La información, que deberá ser al menos única por institución sanitaria, incluirá estado de salud y evolución, así como pruebas y tratamientos que recibe.
- Acceder a su historia clínica, mediante los procedimientos establecidos.
- Recibir un informe de alta al finalizar su estancia en una institución hospitalaria, al dar por finalizada la consulta en atención especializada, y al alta en urgencias.
- Que se extienda un certificado acreditativo de su estado de salud.
- Que se le asigne un médico/a y un centro de atención primaria para atenderle, si bien puede optar por elegir otro profesional y centro.
- Elegir médico/a de familia y pediatra entre los existentes en su municipio, y también entre el resto de los médicos/as del Distrito Sanitario al que corresponda el domicilio.
- Elegir médico/a especialista para consultas, cuando a juicio de su médico/a de familia o pediatra precise ser atendido por uno de ellos, así como a recibir atención por el mismo especialista durante su proceso.
- Elegir Hospital, dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía, si se encuentra pendiente de una intervención quirúrgica.
- Disponer de una segunda opinión médica sobre su proceso, en los términos en que esté establecido.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
- Ser intervenido quirúrgicamente dentro del plazo establecido en la normativa vigente para cada uno de los procedimientos en el Sistema Sanitario Público.
- Recibir atención sanitaria en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se le ofrezca información sobre los plazos de respuesta en consultas, pruebas diagnóstica e intervenciones quirúrgicas para los diversos procesos.
- Disponer de la Carta de Derechos y Deberes en todos los centros sanitarios. También tiene derecho a presentar reclamaciones y sugerencias y a recibir respuesta en los plazos establecidos.
- Participar en el sistema sanitario público a través de los Consejos de Salud de Área y mediante la representación correspondiente de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y a expresar su opinión a través de los diferentes modelos de investigación social, así como a recibir información de las medidas de mejora que resulten de todo ello.
- Que se realicen todas las acciones oportunas que, junto a la atención a su proceso, tengan como fin reducir y paliar el sufrimiento y el dolor tanto en aquellas situaciones críticas como ante el proceso de la muerte, de acuerdo con el máximo respeto a la autonomía, la integridad y la dignidad humana.
- Que se tengan en cuenta las voluntades anticipadas, manifestadas mediante el procedimiento establecido.
- Que se mantenga la confidencialidad de la información de su genoma y que no sea utilizada para ningún tipo de discriminación. También tiene derecho a obtener las ventajas derivadas de la nueva tecnología genética disponible y conforme al marco legal vigente.
- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, conforme al desarrollo de las mismas en los servicios sanitarios, con criterios de accesibilidad, seguridad y continuidad.

Deberes

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