



**GENERALITAT  
VALENCIANA**  
CONSELLERIA DE SANITAT



**Hospital General  
Universitari de Castelló**

# Guía de acogida al Paciente



## Hospital General Universitari de Castelló

Actualizado: Julio 2014

Avgda. Benicàssim, s/n - 12004 Castelló - Tel. 964 7 26500 - Fax. 964 7 26645 - [www.castello.san.gva.es](http://www.castello.san.gva.es)

## Índice

	Página
1. Ubicación. Datos de contacto.....	2
2. Cobertura asistencial.....	3
3. Descripción y estructura.....	4
4. Asistencia al paciente y sus familiares.....	6
4.1. El equipo asistencial.....	6
4.2. El equipo médico.....	6
4.3. El equipo de Enfermería.....	6
4.4. Unidad de Trabajo Social.....	6
4.5. Puntos de Atención e Información.....	6
5. Urgencias.....	7
6. La hospitalización.....	7
6.1. Admisión-Ingreso.....	7
6.2. Estancia en el Hospital.....	7
6.3. Medicación.....	8
6.4. Alimentación.....	8
6.5. Teléfono y televisión.....	8
6.6. Recomendaciones.....	8
6.7. Emergencias- evacuación.....	9
6.8. Acompañantes y visitas.....	9
6.9. Alta.....	9
7. Consultas Externas.....	10
8. Otros servicios a disposición del paciente y familiares.....	10
9. Servicios administrativos.....	11

### 1.- Ubicación. Datos de contacto.

**Hospital General Universitari de Castelló**  
**Avda. Benicàssim, s/n - 12004 Castellón**

**Tel. 964 726 500**

**Fax. 964 726 645**

[sugerencias\\_dscs@gva.es](mailto:sugerencias_dscs@gva.es)

[www.castello.san.gva.es](http://www.castello.san.gva.es)

#### **Teléfonos de interés:**

Centralita ..... 964 726 500

Cita previa Consultas Externas ..... 964 726 502

Servicio de Atención e Información al Paciente ..... 964 726 572

## 2. Cobertura Asistencial

El Hospital General Universitari de Castelló (HGUCS) presta asistencia a los ciudadanos del Departamento de Salud Castellón, siendo Hospital de referencia de los departamentos de Vinaròs y la Plana.

Disponemos de 580 camas (468 de adultos y 112 pediátricas), 24 puestos de Cirugía sin Ingreso (UCSI), de 16 quirófanos y 50 puestos de urgencias.

La población a la que atendemos de forma directa es de 292.000 habitantes, pertenecientes a 39 municipios de la provincia.

Contamos en la actualidad con las siguientes especialidades:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Alergología adultos / infantil</li><li>- Análisis Clínicos</li><li>- Anatomía Patológica</li><li>- Anestesia, Reanimación y Terapia del Dolor. Epidural</li><li>- Angiología y Cirugía Vascular</li><li>- Banco de Sangre</li><li>- Cardiología</li><li>- Rehabilitación cardiaca</li><li>- Unidad de Hemodinámica</li><li>- Unidad de Electrofisiología Cardiaca</li><li>- Cirugía General y del Aparato Digestivo</li><li>- Cirugía Oral y Maxilofacial</li><li>- Cirugía Ortopédica y Traumatología</li><li>- Unidad de Raquis</li><li>- Cirugía Pediátrica</li><li>- Corta Estancia</li><li>- Dermatología médico quirúrgica</li><li>- Endocrinología y Nutrición. U. Diabetes</li><li>- Enfermedades Infecciosas</li><li>- Farmacia Hospitalaria</li><li>- Hematología y hemoterapia</li><li>- Unidad de Autotrasplante</li><li>- Hemodiálisis</li><li>- Medicina del Trabajo</li><li>- Medicina Digestiva</li><li>- Medicina Intensiva adultos</li><li>- Medicina Intensiva Pediátrica</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Medicina Interna</li><li>- Medicina Preventiva y Calidad</li><li>- Microbiología y parasitología</li><li>- Nefrología</li><li>- Neonatología y Nidos</li><li>- Neumología</li><li>- Neurocirugía</li><li>- Neurofisiología Clínica</li><li>- Neurología</li><li>- Unidad de Ictus</li><li>- Obstetricia y Ginecología</li><li>- Odontología</li><li>- Oftalmología</li><li>- Otorrinolaringología</li><li>- Pediatría y áreas específicas</li><li>- Psiquiatría</li><li>- Rehabilitación y Medicina Física</li><li>- Radiodiagnóstico</li><li>- Radiología Intervencionista</li><li>- Reumatología</li><li>- U. Cirugía sin Ingreso (UCSI)</li><li>- Unidad Hosp. Domiciliaria (UHD)</li><li>- Unidad de Reanimación</li><li>- Unidad de Sueño</li><li>- U. Terapéutica Hiperbárica (UTH)</li><li>- Urgencias</li><li>- Urología y Andrología</li></ul> |
|--|---|

### 3. Descripción y estructura

En la actualidad dispone de 5 bloques y cuatro edificios anexos, además del helipuerto, en el que aterrizan los helicópteros del Servicio de Emergencias Sanitarias de la Conselleria de Sanitat.



El complejo hospitalario denominado **Hospital General Universitari de Castelló** ocupa aproximadamente un solar de 12.590 m<sup>2</sup>. Teniendo un edificio principal y varios anexos (Escuela de Enfermería, Centro de Transfusiones, Lavandería, Almacén General, Central de Cogeneración, central de aire acondicionado, etc.). El edificio principal está distribuido en 6 alturas.

**ACCESOS:** Se puede acceder tanto desde la Avda. Benicàssim como desde la calle Covadonga (acceso aparcamiento), ambos señalizados.

Entre las **22:00 h y las 7:45 h** del día siguiente, sólo se podrá acceder y salir del hospital a través de la puerta 24 h, situada junto a la entrada de urgencias (Avda. Benicàssim, s/n).



PLANTA/ BLOQUES	E	D	C	B	A
6				<b>6B</b> Neumología Hab. 621 a 635	
5		<b>5D</b> Medicina Interna U.E.Infecciosas Hab. 555 a 569	<b>5C</b> Neumología Cirugía C. Vascolar Hab. 540 a 554	<b>5B</b> Cirugía Hab. 521 a 535	<b>5A</b> Cirugía Hab. 501 a 515
4		<b>4D</b> Digestivo Hab. 455 a 469	<b>4C</b> Neurología Hab. 440 a 454	<b>4B</b> Traumatología Hab. 421 a 435	<b>4A</b> Traumatología Hab. 401 a 415
3	<b>3E</b> Neonatología UCI Pediátrica Paritorios	<b>3D</b> Obstetricia - Nidos Hab. 355 a 367	<b>3C</b> Obstetricia Ginecología Hab. 340 a 352	<b>3B</b> Ginecología Oftalmología Nefrología Medicina Interna Reumatología Endocrinología Hab. 321 a 335	<b>3A</b> U. del Dolor CE Maxilofacial CE C. Vascolar
2	<b>2E</b> Pediatria Hab. 270 a 287	<b>2D</b> Urología / ORL Cir. Maxilofacial Hab. 255 a 269	<b>2C</b> Cardiología Hab. 240 a 254	<b>2B</b> UCSI	<b>2A</b> Anestesia y Reanimación UCI
	<b>2 F</b> Pediatria Hab. 289 a 299				
1	<b>1E</b> Laboratorios	<b>1D</b> Neurocirugía / UCE Hab. 155 a 169	<b>1C</b> Hematología ONH / U. Dolor Cardiología Hab. 140 a 150	<b>1B</b> C. Externas	<b>1A</b> C. Externas Diálisis
Baja	<b>0E</b> Administración	<b>0D</b> Mantenimiento	<b>0C</b> Urgencias	<b>0B</b> Urgencias Radiología Farmacia (Pacientes Externos)	<b>0A</b> Cocina Rehabilitación
	<b>0F</b> SAIP – T. Social Administración				
Sótano					<b>SA</b> UTH Resonancia Magnética

## 4. Asistencia al paciente y sus familiares

### 4.1 El equipo asistencial

El equipo asistencial está formado por los profesionales que le van a atender desde su ingreso en el Hospital hasta su salida. Este equipo lo integran diversos profesionales: médicos especialistas, farmacéuticos, fisioterapeutas, trabajadores sociales, matronas, enfermeros, técnicos sanitarios, auxiliares de enfermería y el personal que conforma los diversos servicios de apoyo (celadores, administrativos).

El hecho de ser un Hospital Universitario comporta que, en ocasiones, en las actuaciones médicas y de enfermería que le afecten, puedan estar presentes estudiantes de la Facultades de Medicina, Enfermería y otras titulaciones relacionadas con las Ciencias de la Salud. Los alumnos en prácticas no toman decisiones en relación a su salud, y durante su período de formación están supervisados por sus respectivos tutores.

### 4.2 El equipo médico

El médico responsable de su asistencia es el profesional que tiene a su cargo coordinar la información y su asistencia sanitaria, siendo el interlocutor principal en todo lo referente a su atención e información durante su proceso asistencial, sin perjuicio de las obligaciones de otros profesionales que participan en las actuaciones asistenciales.

Además de su médico responsable, otros médicos pueden establecer con usted una relación clínica y asistencial durante su proceso. La actividad docente del Hospital también comporta que sea tratado por médicos internos residentes que se están formando en su especialidad.

### 4.3 El equipo de Enfermería

Durante su estancia en el Hospital los profesionales de enfermería le prestarán la atención y cuidados que precise; al mismo tiempo le mantendrán informado de todos los procedimientos y exploraciones que ellos le vayan a realizar.

### 4.4 Unidad de Trabajo Social

Atiende a pacientes y familiares ante situaciones de desajuste social que pueda generar la enfermedad, prestando apoyo, orientación e información, con el objeto de conseguir una máxima integración social. Al alta hospitalaria les puede facilitar la coordinación con los recursos sociosanitarios de su comunidad, para conseguir una mejor atención. Tel: 964 726 571

### 4.5 Puntos de Atención e Información (SAIP)

El Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) tiene como objetivo facilitar la relación de los pacientes con la institución sanitaria, dentro del respeto de los derechos y obligaciones de los pacientes.

Le informará, atenderá sus sugerencias, agradecimientos, quejas o reclamaciones y le ayudará a resolver cualquier incidencia.

**Horario:** Lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas / **Teléfono:** 964 726 572.

El HGUCS dispone, además, de tres mostradores de información al paciente.

- Punto SAIP entrada CC.EE Rampa
- Punto SAIP entrada Rehabilitación-Radiología
- Punto Urgencias

## 5. Urgencias

Si precisa atención urgente, recuerde que su ingreso en Urgencias estará valorado por el equipo asistencial, que asignará el grado de emergencia que presenta y el médico que le atenderá.

En el momento de su llegada a Urgencias tiene que presentar el documento acreditativo de su cobertura sanitaria (Tarjeta sanitaria SIP) y el Documento Nacional de Identidad. En caso de no llevarlo, usted, un familiar o acompañante se encargará de facilitar los datos de identificación en el plazo más breve posible. Es posible que tenga que permanecer en la sala de espera antes de recibir la asistencia sanitaria que precisa, siempre que la atención de su caso pueda esperar.

En caso de ser hospitalizado, el equipo asistencial se encargará de formalizar todos los trámites de su ingreso.

## 6. La hospitalización

### 6.1 Admisión-Ingreso

Para formalizar el ingreso, el propio enfermo o un familiar deberán acudir al Servicio de Admisión, situado en el vestíbulo principal, Planta Baja, sección E, aportando el SIP y DNI/NIE.

**Utensilios de higiene y uso personal:** es conveniente que venga provisto de zapatillas y bata, además de la bolsa de higiene personal (cepillo, pasta de dientes, gel, etc.)

### 6.2 Estancia en el Hospital

Mientras permanezca ingresado, deberá seguir las indicaciones de los profesionales, que le atenderán las 24 horas de día.

En caso de **nacimiento de un niño**, deberá acudir al punto de acreditación SIP, situado en la planta baja (vestíbulo principal, Planta Baja, sección E)

Si el motivo de su ingreso es un **accidente laboral o de tráfico**, deberá entregar también la documentación de la compañía de seguros o mutua que se haga cargo de los gastos que su asistencia pueda ocasionar.

### 6.3 Medicación

Durante su estancia hospitalaria toda la medicación le será prescrita por el médico responsable de su asistencia y facilitada por el equipo de enfermería. Por ello, no debe utilizar la medicación que está tomando en su domicilio. Informe si toma tratamiento domiciliario.

Si tiene cualquier duda, pregunte al personal que le está atendiendo.

### 6.4 Alimentación

El Hospital le proporcionará toda la comida y la alimentación que necesite en función del tipo de dieta determinada por el médico. **No traiga comida de casa.** El equipo de dietistas elaborará la dieta que más se adecue a sus necesidades, siguiendo las indicaciones del personal médico y de enfermería.

**Horario** general de comidas:

Desayuno: 8:00 - 8:30 h	/	Comida: 13:00 – 13:30 h
Merienda: 17:00 – 17:30 h	/	Cena: 20:00 – 20:30 h

### 6.5 Teléfono y televisión

Cada habitación dispone de un número de teléfono directo (puede consultarlo detrás de la puerta), en el que pueden recibir llamadas desde el exterior.

Puede realizar llamadas desde su habitación, previa compra de tique.

Televisión: para su utilización, acuda a las máquinas expendedoras de tiques donde se indican las tarifas actualizadas

### 6.6 Recomendaciones

Para garantizar el confort y la seguridad de los pacientes, le rogamos tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Objetos personales de valor: por motivos de seguridad se recomienda a los pacientes y acompañantes no depositar en las habitaciones dinero u objetos de valor. Este centro no se hace responsable de su pérdida, robo o sustracción. En caso de ser necesario pueden acudir al servicio de seguridad que procederá a su custodia.
- Apague la luz cuando no sea necesaria
- No deje permanentemente abiertos los grifos de agua
- Como centro sanitario, el Hospital es un área sin humo y no está permitido fumar.
- Procure hablar en voz baja.
- Utilice zapatillas cuando esté fuera de la cama.
- Al salir de la habitación, es conveniente que se proteja con la bata, evitando pasear en ropa de cama.
- El aparato de televisión o radio deberá estar siempre en un volumen adecuado para que no pueda molestar al resto de pacientes.
- El HGUCS cuenta con una normativa de funcionamiento y de convivencia para favorecer el buen funcionamiento de los Servicios, su comodidad y su pronta recuperación. La encontrará detrás de la puerta de su habitación.



### 6.7 Emergencias-Evacuación

En cada habitación se dispone de un plano de ubicación de la misma y de las normas a seguir en caso de incendio y/o evacuación, consúltelo en el momento del ingreso. Si fuera necesaria la evacuación, siga las indicaciones del personal de la planta.

### 6.8 Acompañantes y visitas

Le rogamos siga las siguientes recomendaciones:

- Se limita la permanencia de dos acompañantes por paciente; a partir de las 21:30 h y hasta las 8:00 h del día siguiente, sólo se permitirá la presencia de un acompañante.
- Acuda con una vestimenta adecuada, recuerde que está en un centro sanitario.
- Los acompañantes no deben permanecer en los pasillos, sino en la habitación del enfermo o en las salas de estar. Utilice y cuide las instalaciones y los servicios sanitarios, contribuyendo a su conservación y favoreciendo su habitabilidad y el confort de los demás pacientes.
- No se permite la entrada de niños menores de 12 años en las áreas de hospitalización, salvo por enfermedad propia. No se les debe someter a riesgos innecesarios.
- Cumplir la normativa del Hospital; ser amable y respetuoso con el personal y con los pacientes.

### 6.9 Alta

El alta hospitalaria será autorizada por el médico responsable y comunicada con la suficiente antelación. Se le entregará el informe médico de alta en el que se detallará la evolución de su proceso y el tratamiento, junto con las recomendaciones que deberá seguir en su domicilio. También se le informará de los servicios asistenciales externos de atención domiciliaria en caso de que los necesite.

El sistema sanitario tiene previsto favorecer la continuidad asistencial y por tanto, en caso de ser derivado a otro servicio sanitario, se le informará debidamente.

Si desea interrumpir voluntariamente su ingreso hospitalario, a pesar del criterio de su médico, deberá firmar el documento de alta voluntaria.

Si el médico responsable considerara necesario hacer un seguimiento ambulatorio de su proceso asistencial tras el alta hospitalaria, se le indicará el día, la hora y el Servicio de su cita en Consultas Externas.

El día del alta se deberá dejar libre la habitación **antes de las 12 horas**, pudiendo permanecer en las salas de estar o vestíbulos del hospital, hasta su partida de nuestro centro.

## 7. Consultas Externas

La mayor parte de las consultas externas del HGUCS se encuentran ubicadas en los bloques A y B de la planta primera. Podrá solicitar cita previa en el mostrador de consultas, ubicado en la entrada principal.

Puede también solicitar cita previa a través del teléfono: 964 726 502.

Las consultas externas de pediatría están ubicadas en la planta 2ªE.

De este hospital dependen las Consultas Externas del Centro de Especialidades Jaume I (C/Trullols, Castellón). Teléfono: 964 399 500.

## 8. Otros servicios a disposición del paciente y familiares

- Aparcamiento.  
Dentro del recinto hospitalario solo pueden aparcar los vehículos autorizados, ambulancias y taxis.  
En la parte posterior del hospital (salida por Radiología / Rehabilitación), hay un aparcamiento subterráneo.  
Parking de bicicletas: en el acceso a urgencias y en la Escuela de Enfermería
- Cafetería.  
Situada en la Primera Planta, sección B del Hospital  
Horario de 8.00 a 16.00 horas y de 17.00 a 22.00 horas.
- Unidad escolar.  
Aula infantil en la zona de pediatría (2ª E), donde los menores ingresados podrán continuar su formación escolar.
- Sala de juegos y Ciberaula.  
Espacios lúdicos destinados a menores ingresados y a cargo de voluntarios pertenecientes a Cruz Roja Juventud, la Asociación Volusan, La Caixa y la Fundación DasyC.
- Biblioteca.  
Situada en la planta 1ªE, le permite acceder al préstamo gratuito de libros. Dispone de un amplio catálogo de publicaciones en el Control de Enfermería de su Unidad de Hospitalización, pero también puede acudir a la sala de lectura de 8.00 a 14.30 horas.
- Voluntariado.  
El Hospital cuenta con voluntarios, cuyo objetivo es que los pacientes y los familiares encuentren la acogida, escucha, acompañamiento e información que precisen. Pregunte en el mostrador de Admisión de Urgencias.

- Servicios Religiosos.

El Hospital dispone de capellanes católicos, que le atenderán a cualquier hora, solicitándolo a través de la enfermera de planta. La Capilla está situada en la Planta 1ªE, donde podrá consultar los horarios de misa.

Si desea recibir asistencia religiosa de otra confesión, comuníquelo al personal de enfermería de su unidad o a los propios capellanes.

- Donación de Órganos y Tejidos.

Si usted se plantea la posibilidad de ser donante, debe comunicarlo a sus familiares o allegados. También puede cumplimentar la tarjeta de donante de órganos, con la que no se adquiere ningún compromiso legal. O puede inscribirse en el Registro de Voluntades Anticipadas, a través del SAIP.

- Donación de sangre.

Puede donar sangre en el Centro de Transfusiones de Castellón que se ubica en nuestro hospital, junto a la Escuela de Enfermería. Lo puede hacer los días laborales (excepto Martes y Jueves) de 9.00h. a 21.00h. y los sábados laborales de 9.00h. a 14.00 horas

- Barbero.

En caso de necesitar de sus servicios, solicítelo a través del personal de enfermería de su unidad.

- Máquinas dispensadoras de snacks, bebidas frías y calientes.

- Quiosco de prensa.

- Cajero automático: ubicado en el vestíbulo de entrada de consultas externas.

- Teléfonos públicos: ubicados en los accesos de la zona de urgencias

## 9. Servicios administrativos

En la planta baja de los bloques C-D-E encontrará los distintos servicios administrativos del Hospital y del Departament de Salut de Castelló.

Gerencia

Dirección de Enfermería

Registro general

Facturación

Suministros

Personal

SAIP

Conserjería

Mantenimiento

Dirección Médica

Dirección Económica

Admisión

Contabilidad

Contratación Administrativa

Mantenimiento

Trabajo Social

Seguridad

Gabinete de Comunicación

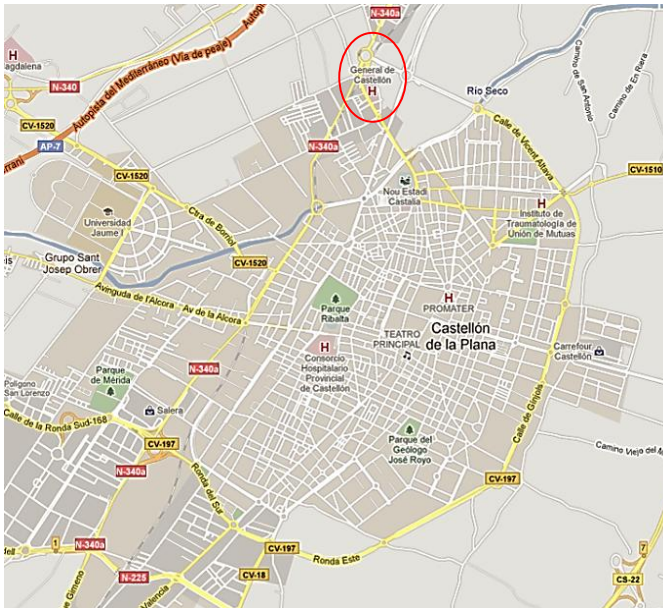
Servicio de Documentación Clínica

### Transporte público:

- Autobuses urbanos: Líneas 1, 2, 8, 10 y 16. ([www.castello.es](http://www.castello.es))
- Autobuses interurbanos: Castellón-Benicàssim-Orpesa ([www.autosmediterraneo.com](http://www.autosmediterraneo.com))
- Biciclas (Servicio público de Bicicletas)
- Taxi: El Hospital cuenta con una parada junto al acceso principal.

### Cómo llegar en coche:

- N-340. Salida Castellón Norte-Universitat-Ronda Norte
- CV-10. Salida Castellón Norte-Universitat-Ronda Norte
- AP-7. Salida Castellón Norte



# Hospital General Universitari de Castelló



[sugerencias\\_dscs@gva.es](mailto:sugerencias_dscs@gva.es)