Visita responsable

JUNTA DE ANDALUCIA

Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

Hospitales Universitarios
Virgen Macarena - Virgen del Rocío

plan de Visita responsable

plan de Visita responsable

Hospital Universitario
Virgen Macarena - Virgen del Rocío

PROGRAMA PARA UN ACOMPAÑAMIENTO Y VISITA RESPONSABLE.

En este bloque se presenta un plan de acompañamiento y visita para los Hospitales Universitarios Virgen Macarena y Virgen del Rocío. Los motivos para su implantación, la normativa, la adecuación de las instalaciones, el proceso de la visita basada en la información, los procedimientos de trabajo para cada estamento, la gestión y desviaciones, el plan de comunicación tanto interno como externo, así como cronograma de tareas para llevarlo a cabo y memoria contable.

1. **Sobre la necesidad de un régimen de acompañamiento y visitas.**
2. **Decálogo para una visita responsable.**
3. **Consideraciones previas.**
4. **Normativa para una visita responsable.**
5. **Proceso general sobre la visita. Agentes implicados.**

1. SOBRE LA NECESIDAD DE UN RÉGIMEN DE ACOMPAÑAMIENTO Y VISITAS.

Recibir y realizar visitas es un derecho y una necesidad de los/las usuarios/as, pero es necesario ordenar la estancia de los visitantes con la finalidad de garantizar el descanso, la tranquilidad, la seguridad, la intimidad y el confort del paciente, así como el normal desarrollo de la atención sanitaria.

Tal y como se recoge en el análisis de desviaciones, donde se pone de manifiesto la existencia de más de seis familiares visitando a un paciente, se hace necesario avanzar en un nuevo modelo de ordenación de las visitas hospitalarias.

Los motivos para ordenar las visitas lo podemos resumir en: la necesaria tranquilidad, descanso, seguridad, el confort y la intimidad.

La **tranquilidad y el descanso** son fundamentales en el proceso de recuperación del paciente, por ello, si unimos al incuestionable valor terapéutico de la visita, el orden, la estancia será más agradable y llevadera.

Se debe apostar por el visitante como un agente más en el restablecimiento de su familiar y, por tanto, hacerlo partícipe de su bienestar.

Juntos, personal, familiares y amigos, con un mínimo de orden y el respeto de las normas básicas de educación y civismo, nos ha de llevar a conseguir que el paciente tenga una mejor estancia en el Hospital.

En cuanto a la **seguridad** hemos de diferenciar entre la seguridad del paciente y la seguridad de los bienes del hospital y sus instalaciones.

El paciente ingresado es susceptible a las infecciones, al agotamiento, al estrés y, en casos en que su movilidad sea limitada, a las caídas y golpes; por ello una habitación ocupada por un número inapropiado de visitantes aumenta el riesgo de que ocurran esas circunstancias.

Las instalaciones, el material y el mobiliario son bienes públicos administrados por el hospital. Los pequeños hurtos y el deterioro premeditado de dichos bienes son frecuentes en el hospital y son generalmente producidos por el gran trasiego de personas que circulan por las instalaciones sin control alguno.

El **confort** es fundamental en la recuperación del paciente y en el estado emocional del acompañante.

Partiendo de la base de que el ingreso provoca una pérdida importante de intimidad, en el que influyen múltiples factores, como son que el paciente se encuentra en un

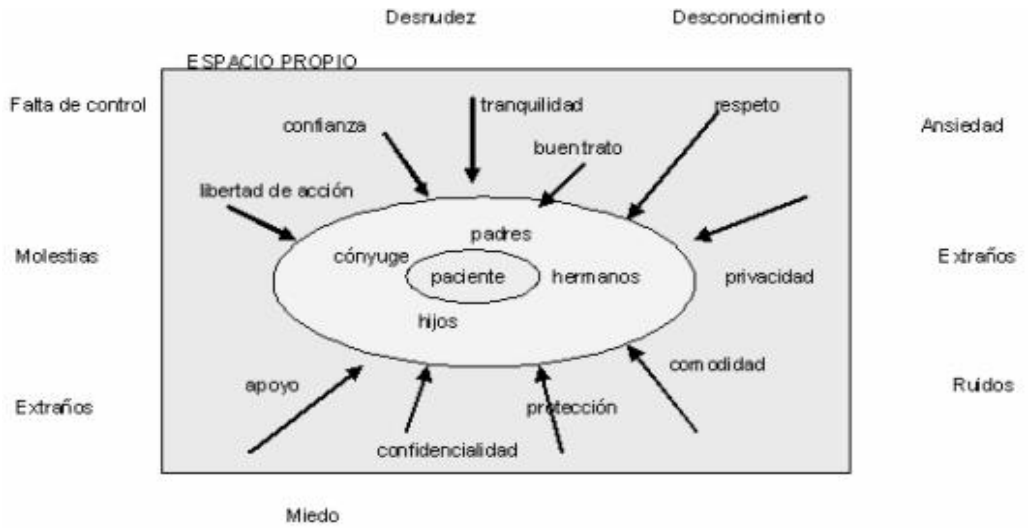
lugar extraño o que se siente mal, se deben de fomentar espacios que no estén masificados.

La reducción de ruidos, la regulación del horario nocturno y el volumen de los televisores o mejorar el sistema de rodaje de los carros de comida y curas para que sean menos ruidosos, pueden ayudar al descanso.

Varias visitas simultaneas provocan la falta de asientos y por tanto la ocupación de la cama del paciente, en detrimento de su comodidad.

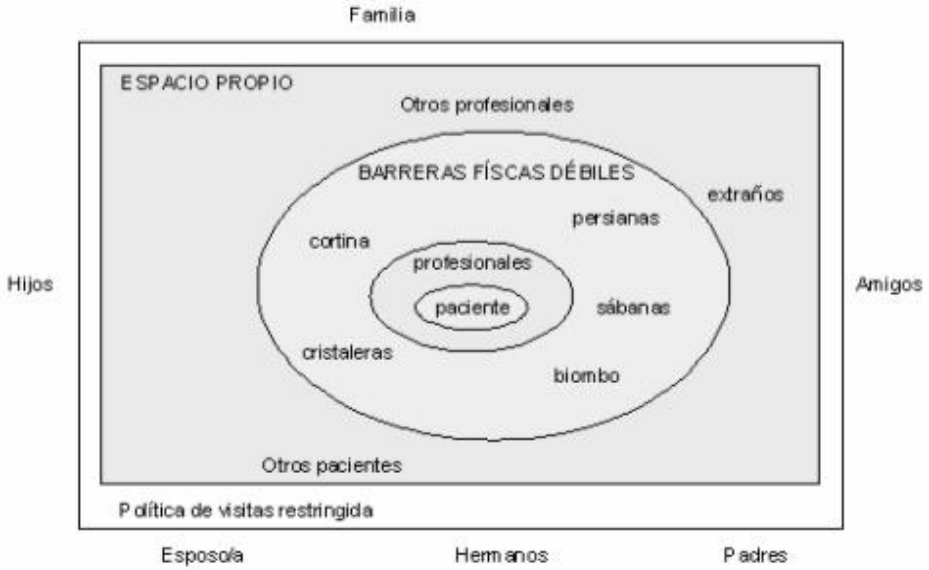
Para mantener la **intimidad** (Figura 1 y figura 2)) hemos de tener en cuenta las múltiples dimensiones que incluye, como son la intimidad física, que es el espacio propio de cada individuo, la intimidad psíquica, que se refiere a su dimensión psicológica, siendo para cada persona única y, por lo tanto, siendo múltiples las formas como puede ser vivenciada o atacada. La intimidad social y cultural que incluye de qué manera es sentida ésta por personas de otras culturas, sociedades y minorías y la confidencialidad, que exige discreción a la hora de proporcionar o manejar la información.

Figura 1. Significado de la intimidad



Autores:J. J. Blanca Gutiérrez, R. Muñoz Segura, M. Á. Caraballo Núñez, M. C. Expósito Casado, R. Sáez Naranjo, M. E. Fernández Díaz

Figura 2. Espacios del Hospital desfavorecedores de la intimidad



Autores:J. J. Blanca Gutiérrez, R. Muñoz Segura, M. Á. Caraballo Núñez, M. C. Expósito Casado, R. Sáez Naranjo, M. E. Fernández Díaz

2. DECÁLOGO PARA UNA VISITA RESPONSABLE.

Se relacionan líneas generales para el manejo de una visita responsable.

1. Informar más que prohibir. Persuadir y convencer ante la masificación de visitantes.

2. Todo el personal debe estar implicado en comunicar el régimen de visitas establecido.

3. El/la cuidador/a principal es un agente necesario en el cuidado del paciente. Diferenciar cuidador/a principal del visitante. Hablar con el/la cuidador/a principal cuando se produzcan desviaciones.

4. Hacer corresponsables del bienestar del paciente a los familiares con mensajes claros basados en el descanso, la tranquilidad, el confort, la intimidad y la protección de infecciones. El/la cuidador/a principal puede ser un buen canal.

5. Que el usuario no se sienta agredido con medidas coercitivas. Que el régimen de visitas no suponga un stress añadido a la familia por el ingreso de un ser querido.

6. No relacionar aspectos de seguridad con la visita, las familias y amigos no vienen a atentar contra la seguridad del centro.

7. Para proteger a profesionales y usuarios/as, el hospital debe saber el motivo por el que acceden los visitantes a las instalaciones.

8. Comprometer a las asociaciones de pacientes, vecinos y consumidores en la divulgación de una visita responsable. Un cambio cultural necesita el apoyo de la sociedad.

9. Entender las excepcionalidades. La flexibilidad ante la angustia de situaciones especiales añadirán bondad al programa. Las personas mayores, los familiares con horarios de trabajo incompatible con la visita, son ejemplos de esa excepcionalidad.

10. Ordenar no es prohibir una visita, es adaptarla en tiempo.

CONSIDERACIONES PREVIAS.

Este programa de visitas está orientado a la hospitalización convencional. Su diseño se realiza optimizando los recursos existentes.

Ámbito de aplicación:

Este plan será de aplicación a las visitas a pacientes de hospitalización convencional.

Adecuación en el entorno presupuestario:

Las acciones para llevar a cabo este plan no deben suponer un incremento presupuestario. Se ha buscado un abordaje de la regulación de la visita con los recursos actuales.

NORMATIVA PARA UNA VISITA RESPONSABLE.

Visita Responsable en los Hospitales Universitarios Virgen Macarena y Virgen del Rocío

	HUVM
ACOMPAÑAMIENTO	1 Permanente 24 horas sin abandono de planta/ 2 en caso de hospitalización infantil
NUMERO MÁXIMO DE FAMILIARES VISITA	3/4 en caso del hospitalización infantil (incluye pases de permanencia)
HORARIO DE VISITAS	
LABORABLES	16 A 20 H.
SABADOS Y FESTIVOS	11 A 20 H

TIPO DE PASES	PASE COLGANTE RENOVABLE EN CARTÓN
SUPERVISIÓN CUMPLIMIENTO	PLANTA
ACCESO	CONTROL FLEXIBLE EN PLANTA BAJA HVM
PLAN DE COMUNICACIÓN	INTERNA Y ASOCIACIONES

Se entregará una **tarjeta identificativa** como acompañante que permite la permanencia las 24 horas y otra como visitante que permite el acceso en horarios de visita. Estas tarjetas deberán estar visibles en todo momento ya que disponen de un sistema colgante. En el caso de hospitalización infantil, se entregarán dos tarjetas de acompañantes para ambos progenitores como establece el decreto del menor hospitalizado.

Se establecen **controles de acceso** situados como filtros para acceder a las plantas. El personal de control debe ser flexible y temporizar las entradas, teniendo siempre presente el decálogo sobre una visita responsable y las ideas claves para una comunicación oral a los familiares sobre una visita responsable. También se apoyará en la información escrita para los usuarios sobre el régimen de visitas.

Se usarán las pantallas situadas en las habitaciones de pacientes para la proyección de video sobre una visita responsable y la inserción de banners informativos sobre el final de la visita.

Tanto la dimensión de la hospitalización como la de la visita, no establecen la necesidad de control de acceso en el Hospital San Lázaro.

Los profesionales de **planta** (médico referente/enfermera referente/técnicos en Cuidados de Enfermería/celador) supervisarán el cumplimiento de la visita, informando a aquellas personas que no se encuentren identificados según la normativa del centro.

La **caducidad de la tarjeta** se producirá justo en el momento en que el paciente reciba el alta médica. Las tarjetas deberán ser entregadas en el control de acceso.

Régimen de visitas:

- Cada paciente podrá tener **UN** acompañante en la habitación, que permanecerá con él durante todo el periodo de hospitalización siempre que el paciente así lo desee; **dos** en el caso de **Infantil**. Esta persona será la identificada como

acompañante permanente, que podrá participar en el proceso clínico del paciente durante la hospitalización, contando siempre con su consentimiento.

- Para asegurar el descanso, el confort y la intimidad de los pacientes, sólo será permitida la entrada de **2 personas durante el horario de visitas,** como **acompañante visitante.** El resto de los visitantes podrán esperar para turnarse en la planta baja. Las habitaciones disponen de teléfono, úselo para realizar los relevos.

- Toda persona que acuda a las áreas de hospitalización estará identificada como acompañante permanente o visitante por medio de una **tarjeta identificativa.** Estas tarjetas identificativas serán facilitadas en el momento del ingreso y deberán llevarse visibles durante todo el tiempo que permanezcan en el Hospital. Una vez que caduquen deben ser renovadas en el servicio de admisión.

- El acompañante permanente debe portar, en lugar visible, la tarjeta identificativa que se le ha facilitado. Para una mayor comodidad, el acompañante permanente puede turnarse con otros familiares. Los familiares visitantes también deben portar en lugar visible las tarjetas identificativas facilitadas. Al finalizar el horario de visita sólo podrá permanecer con el paciente el familiar identificado como acompañante permanente.

HORARIO DE VISITAS:

- **LUNES A VIERNES: 16 a 20 h**
- **SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS: 11 a 20 h**

- No se aconseja que los niños menores de 12 años acudan de visita. No obstante, los menores de 12 años podrán efectuarla a pacientes hospitalizados cuando las circunstancias clínicas y/o sociales del mismo así lo recomienden, una vez valoradas por el equipo de profesionales de la Unidad de Hospitalización. Esta visita será realizada preferiblemente los domingos en horario de **11 a 13 horas.**

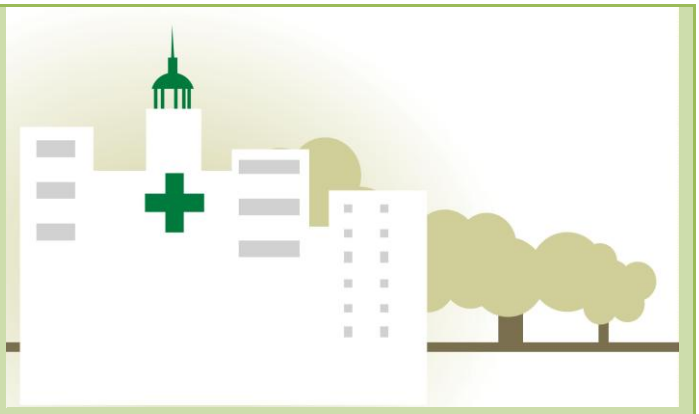
- La entrada al Hospital se realizará a través del **control de acceso** de la planta baja**.** Sólo tienen autorización de acceso las tarjetas no caducadas de acompañante (las 24 horas) y las tarjetas no caducadas de visita (en horario de visita)**.** En planta se realizará una **supervisión de la identificación** de los visitantes por parte de sus profesionales.

- Llegada la hora de final de visitas, el personal de planta iniciará un **sistema de aviso** a los visitantes para el desalojo de las unidades. Esta actividad se complementa con una **regulación de los accesos** al Hospital (apertura/cierre de puertas) por motivos de funcionalidad y seguridad.

- Recuerde que, por motivos de higiene y seguridad de las instalaciones, no está permitido el acceso de mobiliario, televisores y otros electrodomésticos.

Por el descanso de los pacientes los televisores deberán permanecer apagados de 00:30 a 8:30 horas

Hospital Universitario Virgen del Rocío

	 HUVR
ACOMPAÑAMIENTO	1 Permanente 24 horas sin abandono de planta/ 2 en caso de hospitalización infantil
NUMERO MÁXIMO DE FAMILIARES VISITA	3/4 en caso del hospitalización infantil (incluye pases de permanencia)
HORARIO DE VISITAS	
LABORABLES	16 A 20 H.
SABADOS Y FESTIVOS	11 A 20 H
TIPO DE PASES	PASE COLGANTE RENOVABLE EN CARTÓN
SUPERVISIÓN CUMPLIMIENTO	PLANTA
ACCESO	CONTROL FLEXIBLE EN HG/HRT/HM/HI.
PLAN DE COMUNICACIÓN	INTERNA Y ASOCIACIONES

Se entregará una tarjeta identificativa como acompañante que permite la permanencia las 24 horas y otra como visitante que permite el acceso en horarios de visita. Estas tarjetas deberán estar visibles en todo momento ya que disponen de un sistema

colgante. En el caso de hospitalización infantil se entregarán dos tarjetas de acompañantes para ambos progenitores como establece el decreto del menor hospitalizado.

Se establecen **controles de acceso** situados como filtros para acceder a las plantas. El personal de control debe ser flexible y temporizar las entradas, teniendo siempre presente el decálogo sobre una visita responsable y las ideas claves para una comunicación oral a los familiares sobre una visita responsable. También se apoyará en la información escrita para los usuarios sobre el régimen de visitas.

Se usarán las pantallas situadas en las habitaciones de pacientes para la proyección de video sobre una visita responsable y la inserción de banners informativos sobre el final de la visita.

Los profesionales de **planta** (médico referente/enfermera referente/técnicos en Cuidados de Enfermería/celador) supervisarán el cumplimiento de la visita, informando a aquellas personas que no se encuentren identificados según la normativa del centro.

La **caducidad de la tarjeta** se producirá justo en el momento en que el paciente reciba el alta médica. Las tarjetas deberán ser entregadas en el control de acceso.

Régimen de visitas:

- Cada paciente podrá tener **UN** acompañante en la habitación que permanecerá con él durante todo el periodo de hospitalización siempre que el paciente así lo desee, **dos en** el caso del **Hospital Infantil**. Esta persona será la identificada como **acompañante permanente,** que podrá participar en el proceso clínico del paciente durante la hospitalización, contando siempre con su consentimiento.

- Para asegurar el descanso, el confort y la intimidad de los pacientes, sólo será permitida la entrada de **2 personas durante el horario de visitas,** como **acompañante visitante.** El resto de los visitantes podrán esperar para turnarse en la planta baja. Las habitaciones disponen de teléfono, úselo para realizar los relevos.
- Toda persona que acuda a las áreas de hospitalización estará identificada como acompañante permanente o visitante por medio de una **tarjeta identificativa.** Estas tarjetas identificativas serán facilitadas en el momento del ingreso y deberán llevarse visibles durante todo el tiempo que permanezcan en el Hospital. Una vez que caduquen deben ser renovadas en el servicio de admisión.

- El acompañante permanente debe portar en lugar visible la tarjeta identificativa que se le ha suministrado. Para una mayor comodidad, el acompañante permanente puede turnarse con otros familiares. Los familiares visitantes también deben portar en lugar visible las tarjetas identificativas facilitadas. Al finalizar el

horario de visita, sólo podrá permanecer con el paciente el familiar identificado como acompañante permanente.

- **HORARIO DE VISITAS:**
  - **LUNES A VIERNES: 16 a 20 h**
  - **SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS: 11 a 20 h**

- No se aconseja que los niños menores de 12 años acudan de visita. No obstante, los menores de 12 años podrán efectuar la visita a pacientes hospitalizados cuando las circunstancias clínicas y/o sociales del paciente así lo recomienden, una vez valoradas por el equipo de profesionales de la Unidad de Hospitalización. Esta visita será realizada preferiblemente los domingos en horario de **11 a 13 horas.**

- La entrada al Hospital se realizará a través del **control de acceso** de la planta baja**.** Sólo tienen autorización de acceso las tarjetas no caducadas de acompañante (las 24 horas) y las tarjetas no caducadas de visita (en horario de visita)**.** En planta se realizará una **supervisión de la identificación** de los visitantes por parte de sus profesionales.

- Llegada la hora de final de visitas, el personal de planta iniciará un **sistema de aviso** a los visitantes para el desalojo de las unidades. Esta actividad se complementa con una **regulación de los accesos** al Hospital (apertura/cierre de puertas) por motivos de funcionalidad y seguridad.

- Recuerde que, por motivos de higiene y seguridad de las instalaciones, no está permitido el acceso de mobiliario, televisores y otros electrodomésticos.

Por el descanso de los pacientes los televisores deberán permanecer apagados de 00:30 a 8:30 horas.

PROCESO GENERAL SOBRE LA VISITA. AGENTES IMPLICADOS

PROFESIONALES	ACTIVIDADES ↓
	A.- INFORMACIÓN AL INGRESO
Unidad de Admisión (General y Urgencias)	1º. Informar sobre el programa de visitas. 2º. Identificar inicialmente al acompañante permanente. 3º. Entregar las tarjetas identificativas del acompañante permanente y de acompañante visitante. 4ª. Renovación de tarjetas identificativas caducadas
	B.-INFORMACIÓN, IDENTIFICACIÓN ACOMPAÑANTE PERMANENTE Y VALORACIÓN DEL PACIENTE A SU LLEGADA A PLANTA
Enfermera referente	4º. Informar sobre el programa de visitas en la planta de hospitalización. 5º. Identificar al acompañante permanente. 6º. Valorar las circunstancias clínicas del paciente con relación al régimen de visitas.
	C.- PROGRAMA DE VISITA DE FAMILIARES
Profesionales de Información. Profesionales de Hospitalización: Médico responsable Enfermera referente/Supervisor /Técnicos en Cuidados de Enfermería/Celador de planta	7º. Informar del programa de visitas. 8º. Supervisar la identificación de los familiares visitantes. 9º. Avisar sobre finalización de la visita. 10º. Acompañar para la salida de las habitaciones a los visitantes.
Secretaria de planta Hospitalización	D.- ALTA DEL PACIENTE
	11º. Recuperación de tarjetas identificativas.

	E.- SUPERVISIÓN EN CONTROL DE ACCESO
Profesionales del control de acceso: Auxiliares (Seguridad)	12º. Informar del programa de visitas al acceso al Hospital. 13º. Supervisar la identificación de los familiares visitantes, ordenando la entrada según el régimen de visitas del centro. 14º Recoger las tarjetas de visita cuando se produzca el alta médica.

Descripción de procesos.

A.-INFORMACIÓN AL INGRESO	
QUÉ	• Informar sobre el programa de visitas. • Identificar inicialmente al acompañante permanente. • Entregar las tarjetas identificativas de acompañante permanente y de visitante.
QUIÉN	• Unidad de Admisión (General y Urgencias)
CUÁNDO	• Al realizar la tramitación del ingreso para la hospitalización en planta.
DÓNDE	• Unidades de Admisión.
CÓMO	• Información verbal sobre el programa de acompañamiento y el horario reglado de visitas, con apoyo y entrega de hoja informativa sobre la visita. • Se solicitará al paciente y/o a su acompañante que indique quién será su acompañante habitual desempeñando la figura de acompañante permanente. • Se entregará 1 tarjeta identificativa de acompañante permanente (2 en el caso del hospitalización infantil) y 2 tarjetas de visitante para personas que acudan durante el horario establecido de visitas en Hospital Virgen Macarena y 2 en el Hospital Virgen del Rocío. • Se informará que los familiares (acompañante permanente y visitantes) deberán estar identificados en todo momento durante todo el tiempo que permanezcan en el Hospital. • Se les informará de la necesidad de renovar los pases una vez que hayan caducado.

DOCUMENTOS Y REGISTROS	• Tarjeta identificativa de Acompañante Permanente. • Tarjeta identificativas de Visitante. • Folleto informativo programa de visitas.

B.- INFORMACIÓN, IDENTIFICACIÓN ACOMPAÑANTE PERMANENTE Y VALORACIÓN DEL PACIENTE A SU LLEGADA A PLANTA.	
QUÉ	• Informar sobre el programa de visitas en la planta de hospitalización. • Identificar al/la acompañante permanente. • Valorar las características clínicas del paciente.
QUIÉN	• Enfermera referente.
CUÁNDO	• Al ingreso de la planta de hospitalización.
DÓNDE	• Habitaciones del paciente
CÓMO	• Información verbal sobre el programa reglado de visitas. • Información verbal sobre su derecho a estar acompañado durante su proceso de hospitalización por la persona que él designe, desempeñando la figura de acompañante permanente. • Información sobre la función del acompañante permanente, de acompañamiento y de apoyo al paciente como forma de participación en el proceso de atención al paciente. • Identificación de la persona acompañante permanente. Esta persona para su descanso, puede ir turnándose con otras siendo aconsejable que esta circunstancia sea conocida por la Enfermera referente. • Durante la visita médica y durante otras actuaciones sanitarias y no sanitarias de especial sensibilidad (curas, aplicación de determinados tratamientos y/o cuidados, aseo personal, etc.) solo permanecerá en la habitación, el acompañante del enfermo que esté atendido en ese momento, si las características clínicas de la enfermedad lo permiten y el paciente así lo desea. • Valoración características clínicas del paciente con relación al régimen de visitas: 1.- Realización de valoración del ingreso para establecer la situación clínica especial del paciente. 2.- Registro en la historia clínica de la situación especial, que modifique el programa de visitas general del Hospital. 3.- Información al paciente y a su acompañante permanente de esta situación clínica especial y del programa de visitas establecido en base a la valoración de estas características. 4.- Información al resto del equipo y familiares de las normas especiales de acceso a las visitas.
DOCUMENTOS Y REGISTROS	• Historia clínica: - En su caso, registro de situación clínica especial del paciente.

C.- PROGRAMA DE VISITAS DE FAMILIARES

QUÉ	• Informar del programa de visitas al acceso al Hospital. • Supervisar la identificación de los familiares visitantes. • Avisar sobre finalización de la visita. • Acompañar para la salida de las habitaciones a los visitantes.
QUIÉN	• Profesionales del Servicio de Información. • Facultativos/Enfermeras/Supervisores/Técnicos en cuidados de Enfermería y Celadores de planta.
CUÁNDO	• En el horario de visitas: - Lunes a viernes, de 16.00 a 20.00 horas - Sábados, domingos y festivos, de 11.00 a 20.00 horas. Podrán estar 1 acompañante visitante identificados además del acompañante permanente, en total 2 personas por paciente, (3 en caso del Hospital Infantil y planta de Pediatría). • Fuera horario de visitas: Sólo 1 acompañante por paciente que es el acompañante permanente identificado (2 en caso del Hospital Infantil y planta de Pediatría).
DÓNDE	• Acceso a la planta de hospitalización. • Control de enfermería. • Habitación del paciente.
CÓMO	• Información verbal sobre el programa de acompañamiento y el horario reglado de visitas. • Los profesionales comprobarán la identificación de los acompañantes que deberán portar las correspondientes tarjetas, comprobando si están caducadas. En caso de estar caducadas se remitirán al familiar al servicio de admisión. • Los celadores realizaran rondas periódicas informando sobre las normas de la vista por las plantas en los siguientes horarios: 10:00h, 12:30h, 17:30h y 20:30h. • Información verbal a los acompañantes: los celadores de la planta pasarán por cada habitación informando de la finalización de la visita, a las 19.45 h. y de refuerzo a las 20.15 h. • Apoyo por megafonía-interfono de controles de enfermería en centros sin megafonía general. • Apoyo por megafonía general del personal de información

D.- ALTA DEL PACIENTE	
QUÉ	• Recuperación de las tarjetas identificativas.
QUIÉN	• Personal administrativo de las Secretarías de las Unidades de Hospitalización.
CUÁNDO	• Al alta de hospitalización del paciente.
DÓNDE	• Secretarias de planta.
CÓMO	• Una vez que el paciente reciba su informe de alta, se le solicitará, al paciente o acompañante permanente, las tarjetas identificativa de familiar visitante y la tarjeta identificativa de acompañante permanente que llevará puesta hasta ese momento.
DOCUMENTOS Y REGISTROS	• Tarjeta identificativa de Acompañante Permanente. • Tarjetas identificativa de Visitante.

E.- SUPERVISIÓN EN CONTROL DE ACCESO	
QUÉ	• Informar del programa de visitas al acceso al hospital. • Supervisar la identificación de los visitantes, restringiendo la entrada según el régimen de visitas del centro.
QUIÉN	• Celadores de control • Auxiliares de información.
CUÁNDO	• En todo momento.
DÓNDE	• Controles de acceso.
CÓMO	• A todo usuario que vaya a acceder a las instalaciones se le solicitará la tarjeta identificativa que autoriza su entrada según el régimen de visitas (tarjeta de acompañante las 24 horas, tarjeta de visitante de 16 a 20 horas en laborales y de 11 a 20 horas en sábados, domingos y festivos). Si la tarjeta estuviera caducada, se procederá a informar al familiar para que proceda a su renovación en el servicio de admisión. En caso de no poseerla se le informará sobre el régimen de visitas, indicándole que puede realizar el relevo a través del teléfono de la habitación (excepto en el Hospital Infantil al no poseer teléfonos en las habitaciones). Otros usuarios que no sean visitantes de familiares y que quieran acceder a nuestras instalaciones se les preguntará el motivo de entrada: ➢ Si es a Consultas/Pruebas Diagnósticas se le solicitará la hoja de cita. ➢ Aquellos que no la tuvieran o quisieran acceder por otro motivo serán derivados al servicio de atención al ciudadano. ➢ En ningún caso serán derivados al Servicio de atención al ciudadano familiares que vienen a visitar a pacientes.
DOCUMENTOS Y REGISTROS	• Tarjeta identificativa no caducada del Acompañante Permanente. • Tarjeta identificativa de Visitante. • Hoja de cita a consulta o prueba diagnóstica • Autorización de entrada del servicio de atención al usuario por otro motivo.