

guia del pacient hospitalitzat



Benvinguts

Admissió Hospitalització. Edifici A.



Pág.

- 04. **Servicis**
- 07. **Normes bàsiques per a pacients i acompanyants**
- 10. **Informació per a visites**
- 12. **Plànol i informació d'interés**
- 14. **Drets i deures dels usuaris i pacients**
- 17. **Informació legal**

El seu número d'habitació	Teléfono

Desitgem que durant la seua estada en la Fundació IVO es trobe còmode.

Els pacients són la nostra raó de ser i posem tot el nostre interès a prestar-los una assistència professional i personalitzada. Esperem que esta guia li siga d'utilitat i facilite l'estada tant a vosté com als seus familiars i acompanyants.

Per a qualsevol altra informació consulte el personal de l'Hospital que estarà a la seua disposició per a aclarir-li qualsevol dubte.

La Direcció





SERVICI D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ AL PACIENT

Es troba ubicat en l'**Edifici C, 3a planta**, despatx Direcció d'Infermeria. Hi pot acudir amb qualsevol suggeriment, queixa o reclamació que no puguin ser gestionats directament en la sala en què està hospitalitzat, amb la confiança que serà estudiada i se li donarà el curs i la solució adequada.

La seua col·laboració en este sentit ens és molt útil per a oferir-li un servici de millor qualitat.

Disposem de **Punts d'Atenció i Informació al Pacient** en la planta baixa de cada edifici, amb horari d'atenció de 9:00 h a 14:00 h.

ZONES D'ESPERA I DESCANS.

En tots els edificis i totes les plantes d'hospitalització i consultes hi ha disponibles zones d'espera i descans.

CAFETERIA. El complex hospitalari disposa de dos cafeteries ubicades en:

- **Edifici A**, planta baixa. Horari: de **8:00 h a 21:00 h**, tots els dies de la setmana.
- **Edifici D**, planta baixa. Horari: de **8:00 h a 16:00 h**, de dilluns a divendres.



Cafeteria. Edifici D, planta baixa.

MÀQUINES EXPENEDORES. Estan ubicades en l'Edifici A, en el corredor de comunicació de la 1a planta amb l'Edifici B. Disposen de café, begudes, aigua i snacks.

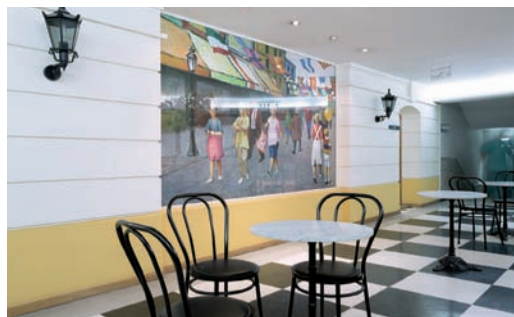
BIBLIOTECA. Està situada en l'Edifici A, 2a planta.

CAPELLA. Està situada en l'Edifici A, 2a planta. Si necessita assistència espiritual, comuniqui-ho al personal d'infermeria.

TELÈFON. Totes les habitacions disposen de telèfon per a rebre telefonades i fer telefonades internes. El seu telèfon és el **96 111 4 + núm. habitació.**

TELEVISIÓ. Totes les habitacions estan equipades amb televisió. Sol·licite el comandament en el control d'infermeria.

WIFI. El servei wifi està disponible gratuïtament en les zones d'hospitalització, hospital de dia i consultes externes. **Consulte amb infermeria la clau d'accés.**



Zona d'espera. Edifici A,
1ª planta.



Biblioteca. Edifici A,
2ª planta.

Normes bàsiques per a pacients i acompanyants

- **La labor assistencial mèdica** es realitza tant en consultes externes com en quiròfans i unitats de diagnòstic, des de les **8:00 h fins a les 17:00 h de dilluns a dijous i fins a les 15:00 h els divendres.**
- A partir de les 17:00 h, així com diumenges i festius, l'assistència queda a càrrec del **Servici d'Urgències de l'Hospital**, amb la presència de dos metges, reforçada amb la resta de facultatius especialistes que estan localitzats.
- La **Unitat de Reanimació i Cures Crítiques està en funcionament ininterrompudament les 24 hores del dia.**
- Tots els professionals del nostre hospital l'atendran cordialment si ho necessita.
- Durant el seu ingrés hospitalari rebrà diàriament la **visita del personal mèdic** de la planta on estiga, que és **qui l'informa** (en este cas en l'horari que li indicaran) de tot el que necessita saber sobre la seua malaltia. Sobre tots els altres aspectes no mèdics que li plantegen dubtes i que no estiguen inclosos en esta guia, **pregunte al personal d'infermeria** de la planta, que l'atendrà degudament.
- Sempre que el seu estat ho permeta i sota la seua responsabilitat, pot **eixir de l'habitació**, comunicant-ho prèviament al **personal d'infermeria.**
- Evite estar en el corredor i recorde que **el silenci és fonamental per al descans.**



- No porte o guarde **objectes de valor**. És aconsellable que els done a custodiar al seu acompanyant.
- **No porte plantes** en recipients de terra. No es permeten per raons sanitàries (sí que pot portar flor tallada). Per les mateixes raons estan **prohibits els animals domèstics**.
- Com li indicaran en el seu moment, és important per a l'adequat funcionament de l'hospital que el dia en què li donen l'alta deixi lliure l'habitació **abans de les 12:00 h**. Pot utilitzar els espais comuns fins que pugui anar-se'n.
- **Està totalment prohibit fumar** en les nostres instal·lacions. En compliment de la Llei 42/2010, per la qual es modifica la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes de tabac, està prohibit fumar en els centres, servicis o establiments sanitaris, així com en els espais a l'aire lliure o coberts, compresos en els seus recintes.

- És aconsellable, pel bé de tots, que les **visites es facen de vesprada**.
- En les seues visites respecte sempre **la intimitat dels pacients** i mantinga un comportament educat, respectant igualment les instal·lacions i els efectes de l'hospital, la tranquil·litat i l'orde. Tots ho agraiem.
- Pel benestar de tots, no és recomanable que els xiquets menuts estiguen en l'hospital.
- Per a visites nombroses facen servir els espais comuns com la **sala d'espera, de descans o el vestíbul**. **No ha d'haver-hi més de dos visitants** per pacient en l'habitació.
- La **dieta** que el pacient rep serà la que determine el personal mèdic. En cas de dieta lliure, se li oferirà diàriament una carta per a l'elecció de menú.



Control d'infermeria.
Edifici A.

Informació per a visites

UNITAT DE REANIMACIÓ I CURES CRÍTQUES

- L'IVO està dotat d'una Unitat de Reanimació i Cures Crítiques en què s'atenen pacients amb patologies mèdiques i quirúrgiques que requereixen una vigilància continuada i una atenció especial.
- Esta unitat està situada en **l'Edifici A, planta baixa.**
- Una vegada superada la fase crítica, els pacients són traslladats a una planta d'hospitalització.
- Els pacients ingressats en esta unitat estan atesos de forma continuada durant les 24 hores del dia per metges especialistes i per un equip d'infermeria.
- Compta amb moderns equips tècnics de vigilància destinats al control continu del pacient.
- Durant l'estada del pacient no cal que els acompanyants estiguen en l'hospital. Li recomanem que, llevat que s'indique el contrari, vaja a descansar al seu domicili. En cas que es produïsquen canvis importants en l'estat del pacient, el personal d'infermeria es posarà en contacte amb vosté. Si desitja estar en l'hospital, disposa d'unes sales d'espera indicades per a esta finalitat.
- **No oblide donar un número de telèfon de contacte.**
- **L'horari de visites és de 12:30 h a 13:00 h i de 19:30 h a 20:00 h. Durant la seua visita, recorde llavar-se les mans a l'entrada i a l'eixida del centre. Disposa de dispensadors automàtics de gel desinfectant de mans.**
- Se l'avisarà del trasllat a planta d'hospitalització amb la màxima antelació possible.
- En el cas que el pacient siga traslladat de la planta a la unitat, ha de deixar lliure l'habitació tan prompte com siga possible i arreplegar tots els seus objectes personals.

UNITAT D'HOSPITALITZACIÓ

- Els pacients poden rebre visites al llarg de tot el dia, però és recomanable que siguen de vesprada per a un millor funcionament de l'hospital.
- És recomanable que hi haja un màxim de dos acompanyants per pacient.
- Hi ha sales d'espera o descans on poden estar tant els visitants com els pacients.
- És molt important que durant la visita mèdica els acompanyants es queden fora de les habitacions.
- **ATENCIÓ!** Durant la seua visita, recorde llavar-se les mans a l'entrada i a l'eixida per a reduir el risc d'infecció. Disposa de dispensadors automàtics de gel desinfectant de mans.

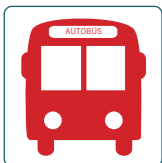


Control d'infermeria.
Unitat de reanimació i cures crítiques.

Plànol i informació d'interés



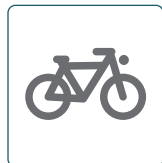
METRO: Línia 1. Parada Túria.



AUTOBÚS: Línies:1, 8, 29, 60, 62, 63, 73, 89, 90, 99, N3, N89, N90



TAXI Parada: c/Professor Beltrán Bágüena, 12



VALENBISI: Parada en C/ Gregorio Gea enfront de l'Edifici C.



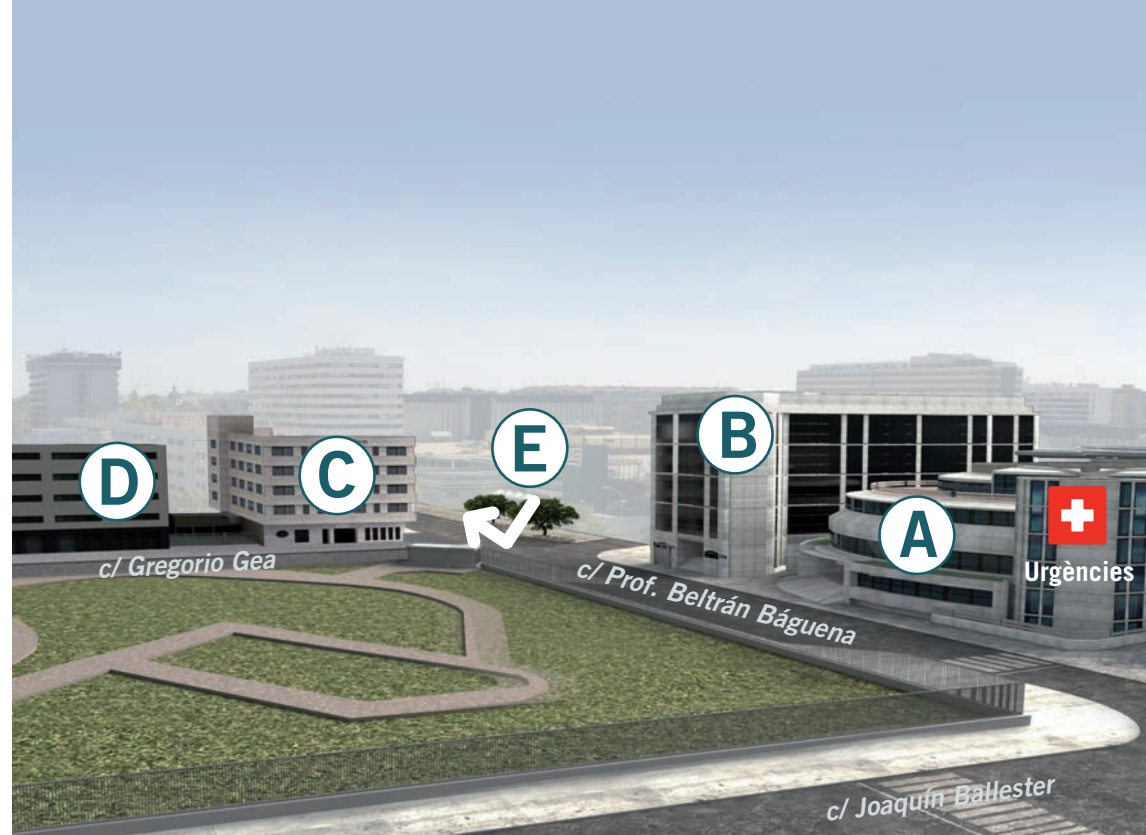
PREMSA: Quiosc en c/ Professor Beltrán Bágüena, enfront de l'Edifici A.



PÀRQUING:
Edifici Trade Center
Nuevo Centro



HOTELS:
Turia
NH Center
Expohotel
Kramer



Edifici A (Antonio Llombart)
Centraleta: 96.111.40.00
Admissió d'Hospitalització:
96.111.40.70
C/ Prof. Beltrán Bágüena, 8
46009, València
www.ivo.es



Edifici D (Nou Edifici)
Admissió de Consultes
Externes: 96.111.4228 /
96.111.40.71
Hospital de Día:
96.111.41.29



Edifici B (José Simó)



Edifici E (Trade Center)



Edifici C (Consultes Externes)
Admissió de Consultes Externes:
96.111.40.90 / 96.111.40.91

Drets i deures dels usuaris i pacients

DRETS

1. El respecte a la seua dignitat, sense que pugua patir discriminació per raons de raça, sexe, econòmiques, socials, ideològiques o d'edat.
2. A preservar la intimitat del seu cos respecte a altres persones.
3. A rebre en tot moment un tracte humà, amable, comprensiu i respectuós.
4. A la confidencialitat de les dades sobre la seua salut, sense que ningú pugua accedir-hi sense la seua autorització, excepte en els casos previstos en la legislació vigent.
5. A obtindre les prestacions sanitàries assistencials, farmacèutiques i complementàries necessàries per a promoure, conservar, restablir la seua salut i/o pal·liar el patiment, segons el que estableix la normativa vigent.
6. A conèixer tota la informació obtinguda sobre la seua pròpia salut en qualsevol procés assistencial; no obstant això, es respectarà la voluntat del pacient que no vullga ser informat. El pacient és l'únic titular del dret a la informació.
7. A decidir lliurement entre les opcions clíniques que li presente el metge, després de rebre una informació adequada. Cal el seu consentiment, realitzat a través del Consentiment Informat, abans d'una intervenció quirúrgica, procediments diagnòstics i terapèutics invasius i quan es duguen a terme procediments que comporten riscos rellevants per a la salut.
8. A triar metge i centre en els termes i les condicions establits per la Conselleria de Sanitat.
9. A emetre voluntats anticipades i que estes siguen respectades per la Institució Sanitària.
10. A accedir a conèixer els documents i dades de la seua història clínica i a obtindre'n una còpia, en les condicions establides per la Conselleria de Sanitat.
11. A rebre, en acabar el procés assistencial, un informe d'alta.
12. A formular suggeriments, queixes i manifestacions d'agraïment.
13. A obtindre una segona opinió dins del sistema sanitari públic quan les circumstàncies de la malaltia li exigisquen prendre una decisió difícil.
14. A rebre una atenció personalitzada.

DEURES

1. Tractar amb consideració i respecte els professionals que tenen cura de la seua salut i complir totes les normes de funcionament i convivència establides en cada centre sanitari.
2. Fer un bon ús dels recursos i prestacions assistencials.
3. Complir les prescripcions de naturalesa sanitària que, amb caràcter general, establisca la Conselleria de Sanitat a fi de previndre riscos per a la salut.
4. Fer un ús racional de les prestacions farmacèutiques i la incapacitat laboral.
5. Utilitzar i cuidar les instal·lacions i els servicis sanitaris, contribuint a la seua conservació i afavorint-ne l'habitabilitat i el confort dels altres pacients.
6. Facilitar de manera veraç les seues dades d'identificació i qualssevol altres que siguen necessàries per a un millor procés assistencial o per raons d'interés general.
7. Firmar el document establert quan no vullga rebre el tractament que se li ha prescrit, especialment quan es tracte de proves diagnòstiques, mesures preventives o tractaments especialment rellevants per a la seua salut.
8. Acceptar l'alta quan haja finalitzat el procés assistencial.
9. Complir les normes i procediments d'ús i accés als drets que se li atorguen a través de la Llei de Salut de la Comunitat Valenciana de 29 de desembre del 2014.
10. Tot ciutadà ha de comunicar a l'Administració sanitària aquelles circumstàncies que suposen un greu risc per a la salut pública i col·laborar en el desenvolupament de les activitats en salut pública.

DOCUMENT DE VOLUNTATS ANTICIPADES

- El Document de Voluntats Anticipades és el document a través del qual una persona major de edat o menor emancipada, amb capacitat legal suficient i lliurement, manifesta les instruccions que cal tindre en compte sobre les actuacions mèdiques quan es trobe en una situació en què les circumstàncies que concórreguen no li permeten expressar lliurement la seua voluntat.
- En la declaració de voluntats anticipades, la persona interessada podrà fer constar la decisió respecte a la donació dels seus òrgans amb finalitat terapèutica, docent o d'investigació.
- En este cas, no es requerirà autorització per a l'extracció o la utilització dels òrgans donats.
- El document es formalitzarà en escriptura pública davant de notari o per escrit davant de tres testimonis. Pot sol·licitar-ne més informació o el document en el despatx del Servei d'Atenció i Informació al Pacient, situat en l'Edifici C, 3a planta.

CONSENTIMENT INFORMAT

- Els pacients tenen dret a conèixer tota la informació sobre la seua salut, i el metge té el deure d'informar el pacient, deure que adquirix una particular rellevància en la relació metge-pacient.
- Qualsevol actuació en l'àmbit de la salut d'un pacient necessita el consentiment lliure i voluntari de l'afectat una vegada que, rebuda la informació assistencial, haja valorat les opcions pròpies del cas.
- El consentiment serà verbal per regla general; no obstant això, es prestarà per escrit en els casos de intervenció quirúrgica, procediments diagnòstics i terapèutics invasors i, en general, davant de l'aplicació de procediments que comporten riscos o inconvenients de notòria i previsible repercussió negativa sobre la salut del pacient.
- En qualsevol moment, la persona afectada podrà retirar lliurement el seu consentiment.





C/ Professor Beltrán Báuena, 8.
46009 Valencia
T. 96 111 4000
www.ivo.es/atencion-al-paciente/admision-e-informacion/