

# guía del paciente hospitalizado





Deseamos que durante su estancia en la Fundación IVO se encuentre cómodo. Los pacientes son nuestra razón de ser y ponemos todo nuestro interés en prestarles una asistencia profesional y personalizada.

Esperamos que esta guía le sea de utilidad y facilite su estancia tanto a usted como a sus familiares y acompañantes.

Para cualquier otra información consulte al personal del Hospital que estará a su disposición para aclararle cualquier duda.

La Dirección



Pág.

04. **Servicios**
07. **Normas básicas para pacientes y acompañantes**
10. **Información para visitas**
12. **Plano e información de interés**
14. **Derechos y deberes de los usuarios y pacientes**
17. **Información legal**

Su número  
de habitación



# Servicios

Edificio A.



## SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PACIENTE

SAIP, se encuentra ubicado en el **Edificio C, planta baja**, junto Admisión del edificio C y Gestión de Documentación. Al mismo puede acudir con cualquier sugerencia, queja o reclamación que no pueda ser gestionada directamente en la sala en que está hospitalizado, con la confianza de que será estudiada y se le dará el curso y la solución adecuada.

Su colaboración en este sentido nos es muy útil para ofrecerle un servicio de mejor calidad.

Disponemos de **Puntos de Atención en las admisiones** en la planta baja de cada edificio, con horario de atención de 9:00h. a 14:00h.

## ZONAS DE ESPERA Y DESCANSO.

En todos los edificios y todas las plantas de hospitalización y consultas hay disponibles zonas de espera y descanso.

**CAFETERÍA.** El complejo hospitalario dispone de dos cafeterías ubicadas en:

- **Edificio A**, planta baja. Horario: **de 8:00h. a 21:00h.**, todos los días de la semana.
- **Edificio D**, planta baja. Horario: **de 8:00h. a 16:00h., de lunes a viernes.**



Cafetería. Edificio D,  
planta baja.



**MÁQUINAS EXPENDEDORAS.** Están ubicadas en el **Edificio A, en el pasillo de comunicación de la 1<sup>a</sup> planta con el Edificio B.**  
Disponen de café, bebidas, agua y snacks.

**BIBLIOTECA.** Está situada en el **Edificio A, 2<sup>a</sup> planta.**

**CAPILLA.** Está situada en el **Edificio A, 2<sup>a</sup> planta.** Si necesita asistencia espiritual, comuníquelo al personal de enfermería.

**TELEVISIÓN.** Todas las habitaciones están equipadas con televisión.  
Solicite el mando en el control de enfermería.

**WIFI.** El servicio wifi está disponible de forma gratuita en las zonas de hospitalización, hospital de día y consultas externas. **Consulte con enfermería la clave de acceso.**

Zona de espera. Edificio A,  
1<sup>a</sup> planta.



Biblioteca. Edificio A,  
2<sup>a</sup> planta.



## Normas básicas para pacientes y acompañantes

- **La labor asistencial médica** se realiza tanto en consultas externas, como en los quirófanos y unidades de diagnóstico, desde las **8:00h. hasta las 17:00h. de lunes a jueves y hasta las 15:00h. los viernes.**
- A partir de las 17:00h., así como domingos y festivos, la asistencia queda a cargo del **Servicio de Urgencias del Hospital**, con la presencia de dos médicos, reforzada con el resto de facultativos especialistas que se encuentran localizados.
- La **Unidad de Reanimación y Cuidados Críticos permanece en funcionamiento ininterrumpidamente las 24 horas del día.**
- Todos los profesionales de nuestro hospital le atenderán cordialmente si lo necesita.
- Durante su ingreso hospitalario diariamente recibirá la **visita del personal médico** de la planta donde se encuentre, que es **quién le informa** (en este caso en el horario que le indicarán) de todo lo que necesita saber acerca de su enfermedad. Sobre todos los demás aspectos no médicos que le planteen dudas y que no estén incluidos en esta guía, **pregunte al personal de enfermería** de la planta, que le atenderá debidamente.
- Siempre que su estado lo permita y bajo su responsabilidad, puede **salir de la habitación**, comunicándose con el **personal de enfermería**.
- Evite permanecer en el pasillo y recuerde que **el silencio es fundamental para el descanso.**



- Es aconsejable, por el bien de todos, que las **visitas se realicen por la tarde**.
- En sus visitas respete siempre **la intimidad de los pacientes** y mantenga un comportamiento educado, respetando igualmente las instalaciones y enseres del hospital, su tranquilidad y su orden. Todos lo agradeceremos.
- Por el bienestar de todos, no es recomendable que niños menores permanezcan en el hospital.
- Está restringida la presencia de acompañantes en las habitaciones. En el caso de que así lo precisara deberán ser como máximo dos personas durante su estancia en el hospital. Utilicen los espacios comunes como las salas de espera, de descanso o el vestíbulo.
- La **dieta** que el paciente recibe será la que determine el personal médico. En caso de dieta libre, se le ofrecerá diariamente una carta para la elección de menú.

- Se recomienda a los pacientes que conserven el **mínimo de pertenencias personales posibles**, entregando a sus acompañantes los objetos de valor y el dinero. En caso de no contar con acompañante, el paciente deberá ponerlo en conocimiento del personal de enfermería para que el Servicio de Seguridad pueda realizar, si así lo solicita el paciente, la custodia de los objetos de valor. La Fundación IVO no puede hacerse responsable del hurto, robo, pérdida o desaparición de dinero u objetos personales de los pacientes y/o acompañantes.
- **No traiga plantas** en recipientes de tierra. No se permiten por razones sanitarias (sí puede traer flor cortada). Por las mismas razones están **prohibidos los animales domésticos**.
- Como le indicarán en su momento, es importante para el adecuado funcionamiento del hospital que el día en que le den el alta, deje libre su habitación **antes de las 12:00h**. Puede utilizar los espacios comunes hasta que pueda marcharse.
- **Está totalmente prohibido fumar** en nuestras instalaciones. En cumplimiento de la Ley 42/2010, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos de tabaco, se prohíbe fumar en los centros, servicios o establecimientos sanitarios, así como en los espacios al aire libre o cubiertos, comprendidos en sus recintos.



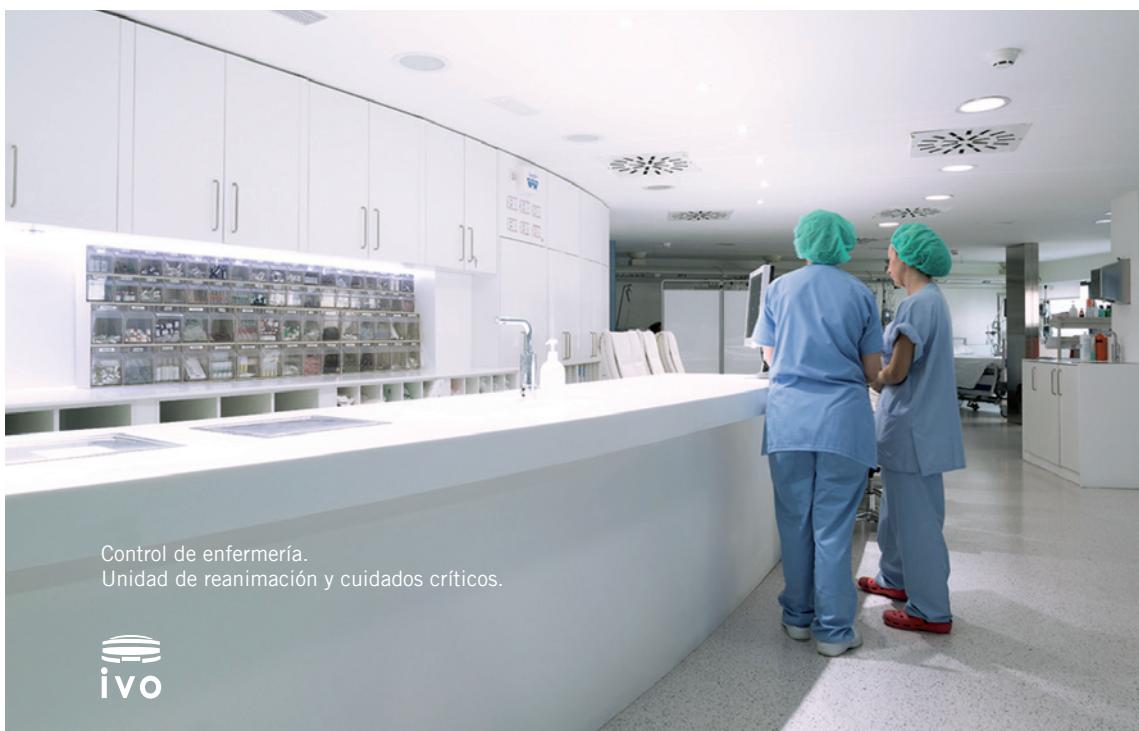
# Información para visitas

## UNIDAD DE REANIMACIÓN Y CUIDADOS CRÍTICOS

- El IVO está dotado de una Unidad de Reanimación y Cuidados Críticos en la que se atienden a pacientes con patologías médicas y quirúrgicas y que requieren de una vigilancia continuada y unos cuidados especiales.
- Esta unidad está **situada en el Edificio A, planta baja**.
- Una vez superada la fase crítica, los pacientes son trasladados a una planta de hospitalización.
- Los pacientes ingresados en esta unidad están atendidos de forma continuada durante las 24 horas del día por médicos especialistas y por un equipo de enfermería.
- Cuenta con modernos equipos técnicos de vigilancia destinados al control continuo del paciente.
- Durante la estancia del paciente no es necesario que los acompañantes permanezcan en el hospital. Le recomendamos, a no ser que se les indique lo contrario, que vaya a su domicilio a descansar. En caso de que se produzcan cambios importantes en el estado del paciente, el personal de enfermería se pondrá en contacto con Ud. Si desea permanecer en el hospital, dispone de unas salas de espera indicadas para ello.
- **No olvide dar un número de teléfono de contacto.**
- **El horario de visitas es de 12:30h. a 13:00h. y de 19:30h. a 20:00h. Durante su visita, recuerde lavarse las manos a la entrada y a la salida. Dispone de dispensadores automáticos de gel desinfectante de manos.**
- Se le avisará del traslado a planta de hospitalización con la mayor antelación posible.
- En caso de que el paciente sea trasladado de planta a la unidad, deje libre la habitación lo antes posible y recoja todos sus objetos personales.

## UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN

- Los pacientes pueden recibir visitas a lo largo de todo el día, pero es recomendable que éstas sean en horario de tardes para un mejor funcionamiento del hospital.
- Es recomendable que haya un máximo de dos acompañantes por paciente.
- Existen salas de espera o descanso donde pueden permanecer tanto los visitantes como los pacientes.
- Es muy importante que durante la visita médica, los acompañantes permanezcan fuera de las habitaciones.
- ¡ATENCIÓN! Durante su visita, recuerde lavarse las manos a la entrada y a la salida para reducir el riesgo de infección. Dispone de dispensadores automáticos de gel desinfectante de manos.



Control de enfermería.  
Unidad de reanimación y cuidados críticos.

# Plano e información de interés



**METRO:** Líneas 1 y 2. Parada Turia.



**AUTOBÚS:** Líneas: 60, 62, 64, 92, 95, 98, 99.



**TAXI Parada:** C/Profesor Beltrán Báguena, 12.



**VALENBISI:** Parada en C/ Gregorio Gea frente a Edificio C.



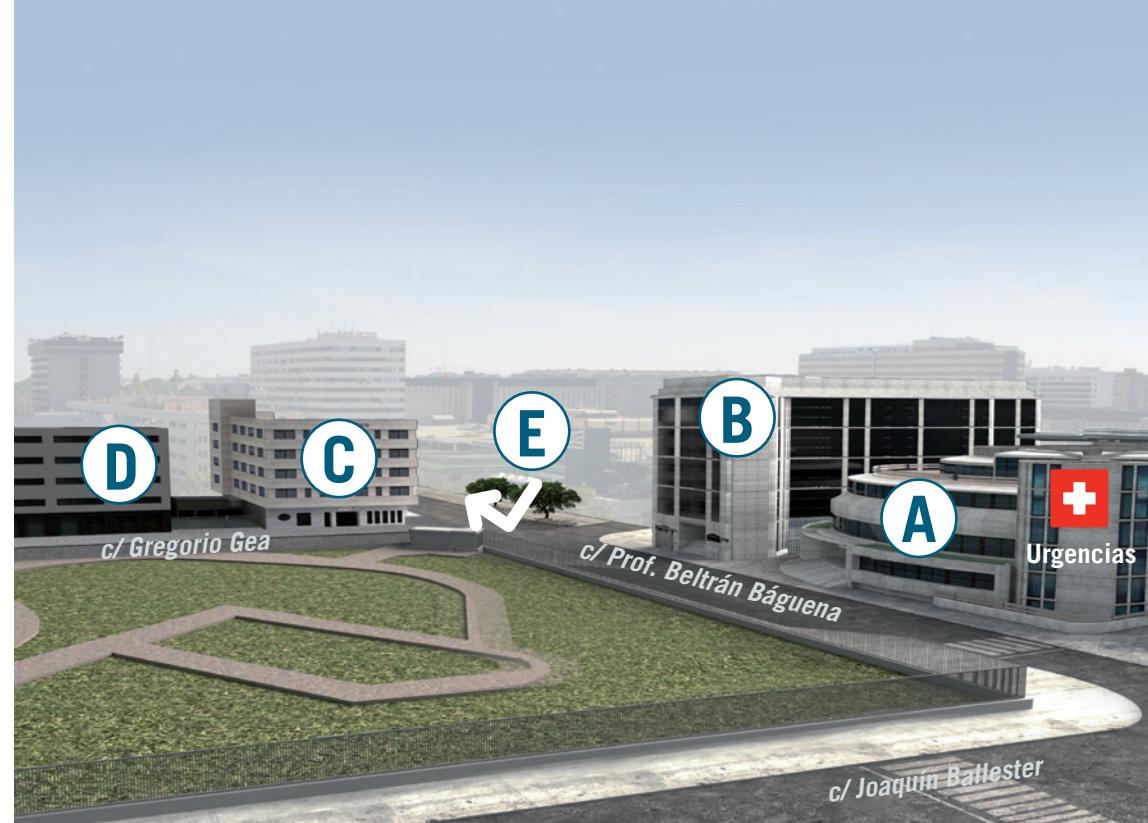
**PARKING:**  
Edificio Trade Center.  
Nuevo Centro.



**HOTELES:**  
Turia | NH Center.  
NOVOTEL | Kramer.



**RECARGA DE COCHES ELÉCTRICOS:**  
Esquina  
Beltrán Báguena / Joaquín Ballester.



Edificio A (Antonio Llombart)  
Centralita: 96.111.40.00  
Admisión de Hospitalización:  
96.111.40.70  
C/ Prof. Beltrán Báguena, 8  
46009, Valencia  
[www.ivo.es](http://www.ivo.es)



Edificio D (Nuevo Edificio)  
Admisión de Consultas  
Externas: 96.111.4228  
96.111.40.71  
Hospital de Día:  
96.111.41.29



Edificio E (Trade Center)



Edificio B (José Simó)



Edificio C (Consultas Externas)  
Admisión de Consultas Externas:  
96.111.40.90 / 96.111.40.91

# Derechos y deberes de los usuarios y pacientes

## DERECHOS

1. El respeto a su dignidad, sin que pueda sufrir discriminación por razones de raza, sexo, económicas, sociales, ideológicas o de edad.
2. A preservar la intimidad de su cuerpo con respecto a otras personas.
3. A recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso.
4. A la confidencialidad de los datos sobre su salud, sin que nadie, sin su autorización, pueda acceder a ellos, salvo en los casos previstos en la legislación vigente.
5. A obtener las prestaciones sanitarias asistenciales, farmacéuticas y complementarias necesarias para promover, conservar, restablecer su salud y/o paliar el sufrimiento, según lo establecido en la normativa vigente.
6. A conocer toda la información obtenida sobre su propia salud en cualquier proceso asistencial, no obstante se respetará la voluntad del paciente que no desee ser informado. El paciente es el único titular del derecho a la información.
7. A decidir libremente entre las opciones clínicas que le presente el médico, después de recibir una adecuada información. Es preciso su consentimiento, realizado a través del Consentimiento Informado, antes de una intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y cuando se lleven a cabo procedimientos que conlleven riesgos relevantes para la salud.
8. A elegir médico y Centro en los términos y condiciones establecidos por la Consellería de Sanitat.
9. A emitir Voluntades Anticipadas y a que estas sean respetadas por la Institución Sanitaria.
10. A acceder a conocer los documentos y datos de su Historia Clínica y a obtener una copia de los mismos, en las condiciones establecidas por la Consellería de Sanitat.
11. A recibir, al finalizar el proceso asistencial, un informe de alta.
12. A formular sugerencias, quejas y manifestaciones de agradecimiento.
13. A obtener una segunda opinión dentro del sistema sanitario público cuando las circunstancias de la enfermedad le exijan tomar una decisión difícil.
14. A recibir una atención personalizada.

### DEBERES

1. Tratar con consideración y respeto a los profesionales que cuidan de su salud y cumplir todas las normas de funcionamiento y convivencia establecidas en cada centro sanitario.
2. Hacer buen uso de los recursos y prestaciones asistenciales.
3. Cumplir las prescripciones de naturaleza sanitaria que con el fin de prevenir riesgos para la salud se establezcan con carácter general por la Consellería de Sanitat.
4. Hacer uso racional de las prestaciones farmacéuticas y la incapacidad laboral.
5. Utilizar y cuidar las instalaciones y los servicios sanitarios contribuyendo a su conservación y favoreciendo su habitabilidad y el confort de los demás pacientes.
6. Facilitar de forma veraz sus datos de identificación y los necesarios para un mejor proceso asistencial o por razones de interés general.
7. Firmar el documento establecido cuando no desee recibir el tratamiento que se le ha prescrito, especialmente cuando se trate de pruebas diagnósticas, medidas preventivas o tratamientos especialmente relevantes para su salud.
8. Aceptar el alta cuando haya finalizado el proceso asistencial.
9. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se le otorgan a través de la Ley de Salud de la CC.AA. Valenciana de 29 de diciembre de 2014.
10. Todo ciudadano debe comunicar a la Administración sanitaria aquellas circunstancias que supongan un grave riesgo para la salud pública y colaborar en el desarrollo de las actividades en salud pública.

### DOCUMENTO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS

- El Documento de Voluntades Anticipadas es el documento mediante el que una persona mayor de edad o menor emancipada con capacidad legal suficiente manifiesta libremente las instrucciones que sobre las actuaciones médicas se deben tener en cuenta cuando se encuentre en una situación en la que las circunstancias no le permitan expresar libremente su voluntad, pudiendo designar un representante.
- En la Comunidad Valenciana, la regulación e inscripción del Documento de Voluntades Anticipadas en el Registro Centralizado de Voluntades Anticipadas se rige por el Decreto 180/2021, de 5 de noviembre, del Consell.
- Hasta que el organismo competente no establezca puntos de consulta del Registro Centralizado de Voluntades Anticipadas para su uso por la Fundación IVO, es necesario que, cuando se haya formalizado el Documento de Voluntades Anticipadas, sea el interesado quien lo comunique y lo presente en la Unidad de Documentación de la Fundación IVO (ubicada en la planta baja del Edificio C) para escanearlo y adjuntarlo a su historia clínica electrónica, de modo que el personal sanitario pueda tener conocimiento de ello.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

- Los pacientes tienen derecho a conocer toda la información sobre su salud y el médico tiene el deber de informar al paciente, deber que adquiere una particular relevancia en la relación médico-paciente.
- Toda actuación en el ámbito de la salud de un paciente necesita el consentimiento libre y voluntario del afectado una vez que, recibida la información asistencial, haya valorado las opciones propias del caso.
- El consentimiento será verbal por regla general, sin embargo, se prestará por escrito en los casos de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores y, en general, ante la aplicación de procedimientos que supongan riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente.
- En cualquier momento, la persona afectada podrá retirar libremente su consentimiento.





C/ Prof. Beltrán Báguena, 8.  
46009 Valencia  
T. 96 111 4000

[www.ivo.es/atencion-al-paciente/admision-e-informacion](http://www.ivo.es/atencion-al-paciente/admision-e-informacion)