

# PROTOCOLO DE ACOGIDA DE PACIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD XÀTIVA-ONTINYENT



DEPARTAMENT DE SALUT  
XÀTIVA-ONTINYENT



**Hospital Lluís Alcanyís:**  
Ctra. Xàtiva a Silla Km 2  
46800 XÀTIVA  
Telf. 96 228 93 00

**Hospital General d'Ontinyent:**  
Avd. Francisco Cerdá, 3  
46870 ONTINYENT  
Telf. 96 298 92 00



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria de Sanitat  
Universal i Salut Pública



## INFORMACIÓN GENERAL



Somos conscientes del cambio que, para usted y su familia, supone un ingreso hospitalario, por ello nos comprometemos en hacer todo lo posible para que, durante su estancia, tanto usted como sus familiares se sientan bien atendidos/as.

A fin de conseguir un ambiente agradable en el Hospital y facilitar las labores asistenciales del equipo, es importante que tanto usted como sus acompañantes respeten y hagan respetar las **normas establecidas**:

- **No traiga al hospital dinero ni objetos de valor.** Si es su caso, entréguelo a un familiar para que los guarde. **El hospital no se responsabilizará de su posible pérdida.** Si en el momento del ingreso no está su acompañante, póngalo en conocimiento del personal de enfermería para que le indiquen el circuito existente en el centro para la custodia de objetos de valor.
- Si usted no desea que se dé información sobre su ingreso, adviértalo a su llegada. **El hospital le garantiza la confidencialidad de sus datos** dentro de los límites que establece la normativa vigente.
- Con **carácter general no son aconsejables** las visitas de menores de 12 años. Si el personal sanitario desaconseja su entrada, deberán esperar en la sala de espera.
- El uso de teléfono **móvil** puede interferir en el funcionamiento de algunos aparatos. **Por favor, respete las zonas donde esté limitado su uso.**
- La legislación vigente **prohíbe fumar** en todo el recinto hospitalario y en sus accesos.
- Para garantizar su seguridad, **en caso de emergencia** siga en todo momento las instrucciones del personal del hospital.

# INGRESO HOSPITALARIO



Sabemos que el ingreso va a alterar su ritmo y estilo de vida. Por ello, el equipo asistencial que le atenderá harán todo lo necesario para que sea lo más corto y confortable posible.

- El Servicio de Admisión gestionará y formalizará su ingreso. Para ello deberá **presentar su Documento de Identidad/NIE/pasaporte/carné de conducir y su Tarjeta Sanitaria Individual**.
- Una vez realizados los trámites administrativos, se le indicará la habitación y la cama correspondiente.
- El personal de enfermería de la unidad le explicará los detalles de su estancia, aclarándole cualquier duda que pudiera tener sobre visitas, horario de información médica y cuanto sea de su interés.
- Si en el momento del ingreso no ha traído sus utensilios personales de aseo (peine, colonia, cepillo y pasta dental, etc.) o complementos de ropa (zapatillas, calcetines o bata), indique a sus familiares o allegados que se los traigan.
- Si sigue algún tratamiento médico habitual, indíquelo al personal de enfermería en el momento de su ingreso. Y si es posible, tráigalo por escrito.
- Recuerde que **durante el ingreso no debe tomar ningún medicamento ni complemento alimenticio sin conocimiento del personal sanitario que le atiende**.
- Asegúrese que tanto el equipo médico como el de enfermería, conocen cualquier **alergia u otro problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos** (látex, contrastes, etc)





## ESTANCIA EN EL HOSPITAL



Durante su estancia, le atenderá un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. Colabore, confíe, respete y siga sus indicaciones.

- En la cabecera de la cama dispone de un timbre de llamada, pulsándolo contactará con el equipo de enfermería que le atiende. Éste responderá a su llamada a la mayor brevedad posible. **Recuerde que la cama es de uso exclusivo de los/las pacientes.**
- En su habitación dispone de un armario y de una mesita auxiliar donde podrá guardar su ropa de calle, sus utensilios de aseo y sus objetos personales.
- Si es portador de algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes, etc., procure mantenerlas en un lugar seguro y controlado para evitar su deterioro o extravío, **incidencias de las que el hospital no se hará responsable.**
- Respete la intimidad del resto de pacientes. Para ello **la puerta de acceso a las habitaciones debe permanecer cerrada**, salvo en casos especiales en los que el personal sanitario considere conveniente que permanezca abierta.
- Nuestras habitaciones son compartidas, para asegurar la tranquilidad y bienestar del/la paciente, **las visitas se realizarán en los horarios marcados** por la planta, y el número de visitantes debe reducirse al máximo para evitar aglomeraciones en las habitaciones.
- Ayúdenos a realizar las labores asistenciales durante las horas de visita no permaneciendo en los pasillos. Existen zonas para familiares y acompañantes en todas las áreas del centro.
- **Si tiene que ausentarse de la unidad donde se ha realizado su ingreso comuníquelo** al personal de enfermería. Podría coincidir con la administración de alguna medicación o la realización de alguna prueba diagnóstica.

## INFORMACIÓN CLÍNICA



- **El equipo médico le visitará diariamente.** En fines de semana y días festivos la visita médica le será realizada cuando su situación clínica lo requiera.
- **La información clínica relativa a su proceso le será facilitada** a usted y a sus acompañantes, **Si no desea que se facilite información** sobre su proceso **a algún familiar, comuníquelo** al equipo médico y de enfermería que le atiende. En el caso de que el/la paciente sea menor de edad, la información clínica será facilitada exclusivamente a los padres, madres o aquellos que tengan la tutoría legal.
- Si tiene dudas sobre la información recibida, **solicite cuantas aclaraciones estime oportunas** al equipo de profesionales relacionados con su proceso asistencial, en especial al equipo médico y de enfermería.
- **La información clínica a familiares generalmente se facilitará durante el pase de visita médica.** Fuera de ese momento o para una información más personalizada, en la unidad de hospitalización le indicarán el lugar y el horario establecido.
- Con carácter general **no se dará información clínica a sus familiares por teléfono**, ya que el hospital debe preservar su intimidad y confidencialidad.





## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Toda actuación en el ámbito de la salud requiere, con carácter general, el consentimiento previo del/la paciente.

- Para ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud, **el equipo asistencial le facilitará**, de forma comprensible y adecuada a sus necesidades, **la información disponible sobre su patología o sobre el tratamiento que requiere.**



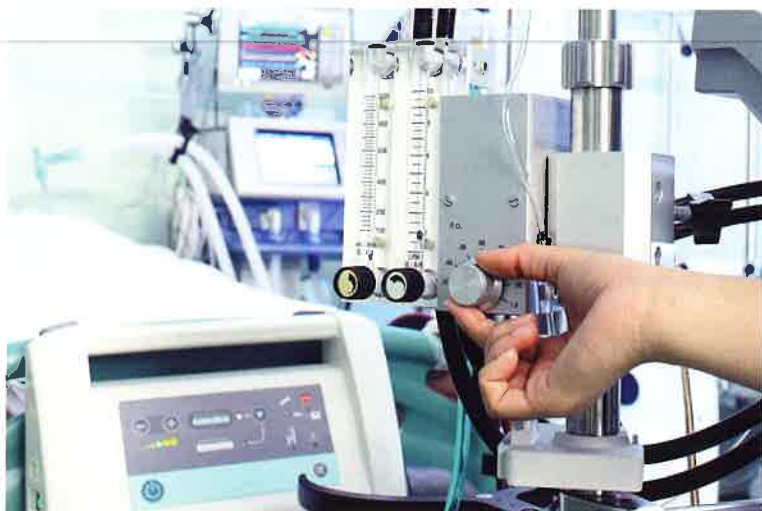
- Como regla general, **la información y el consentimiento serán verbales.** Si bien, la ley recoge que el consentimiento se manifieste por escrito en caso de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores o que supongan riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre su salud.
- **El consentimiento debe ser manifestado por el/la paciente.** No obstante, en los casos en que el estado físico o psíquico lo impida, esté incapacitado/a legalmente o sea menor de 16 años y no esté emancipado/a, el consentimiento lo prestará su representante legal o si carece de éste, las personas con las que tengan un vínculo familiar o de hecho.



- En cualquier momento, **usted puede anular por escrito el consentimiento prestado anteriormente.**



- **La ley contempla que el/la paciente renuncie a recibir información salvo que ésta resulte necesaria para su salud, la de terceros o de la colectividad.** Fuera de estos casos, el equipo asistencial respetará la voluntad del/la paciente de no ser informado/a, si bien solicitarán su consentimiento para las intervenciones o procedimientos sanitarios que lo requieran. Dicha renuncia debe constar por escrito.
- En los casos de riesgo inmediato y grave para la integridad física o psíquica de los/las pacientes, y que no sea posible conseguir su consentimiento o exista un riesgo para la salud pública, **el equipo médico podrá llevar a cabo las actuaciones clínicas indispensables.**



## ALIMENTACIÓN



La alimentación forma parte de su tratamiento y está bajo control médico. Durante el ingreso **no consuma alimentos ni bebidas que no estén incluidas en su dieta.**

- La indicación y elaboración de **su dieta está supervisada por personal especializado.** El hospital le proporcionará una alimentación adecuada a su situación personal.
- Si su dieta es la denominada "normal o basal", el centro procurará ofrecerle **menús opcionales.** El resto de dietas para situaciones clínicas especiales están supeditadas a su composición y ello limita la elección por los/las pacientes.
- Si padece **intolerancia a algún tipo de alimento, indíquelo** para que no se le incluya en la dieta.
- Si usted **requiere algún tipo de restricción en su dieta por sus hábitos personales,** por favor **comuníquelo** al equipo asistencial para que valore la posibilidad de tenerla en cuenta.
- En la unidad de hospitalización le informarán sobre el horario de comidas.





## ALTA HOSPITALARIA



Antes de abandonar el hospital **asegúrese de haber recibido el informe de alta**, en el que se le indica el tratamiento a seguir y la información sobre los cuidados que necesita. Es muy importante para recuperar su salud.

- Su equipo médico es quien decide cuándo debe darle el alta. Se le comunicará con la mayor antelación posible para que pueda preparar su salida del Hospital.
- El alta hospitalaria forma parte de un adecuado proceso asistencial. **Las estancias innecesarias en el hospital pueden poner en riesgo su salud.**
- Una vez que le sea comunicada el alta, le agradecemos que **deje disponible la habitación a la mayor brevedad.**
- Si por algún motivo tuviese que permanecer algunas horas más en el hospital, se le indicarán las zonas habilitadas al efecto.
- El día del alta se le entregará la **documentación del alta** con la información necesaria para facilitar la continuidad de sus cuidados en su domicilio.
- **Pregunte** al personal médico y de enfermería **todas las dudas que le surjan** antes de abandonar el hospital.
- No olvide llevar los informes que le entreguen al alta hospitalaria cuando acuda a su centro de salud.
- Antes de abandonar definitivamente la habitación **revise su armario y su mesilla.** Evitará el posible olvido de sus enseres.





## ALTA VOLUNTARIA



El alta voluntaria se entiende como la **voluntad de abandonar el hospital en contra del criterio médico**, en ningún caso implica la pérdida del derecho de asistencia. Pueden darse dos situaciones:

### 1. Alta voluntaria por negativa al tratamiento

- El equipo asistencial trabaja para proporcionarle una asistencia sanitaria adecuada a su situación clínica y conforme a la evidencia científica. No obstante, usted **puede negarse a recibir el tratamiento recomendado**.
- En el caso de que se niegue a seguir el tratamiento indicado y siempre que no exista otro tratamiento alternativo al propuesto, el ordenamiento jurídico dispone que **usted deberá firmar el documento de alta voluntaria y abandonar el hospital**.

### 2. Alta voluntaria por voluntad de no seguir ingresado/a

- También deberá firmar el documento de alta voluntaria si desea abandonar el hospital en contra del criterio médico.

En ambos casos, el hospital no se responsabiliza de las consecuencias negativas para su salud que se deriven de estas decisiones. Si bien, usted **tendrá derecho a solicitar que se le facilite un informe de alta** hospitalaria donde conste la asistencia sanitaria prestada hasta el día en que solicita el alta voluntaria.

En el caso de que se trate de menores de edad, si el equipo facultativo considerase que la decisión de las personas que tienen la tutoría puede poner en peligro la vida del/ la paciente, se dará traslado al Juzgado para su conocimiento y resolución.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS/LAS PACIENTES

## Derechos:

- Al respeto de la personalidad, dignidad e intimidad, sin que pueda existir discriminación por ningún motivo.
- A la confidencialidad de la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias, y a que nadie pueda acceder a ellos sin su autorización previa.
- A decidir libremente entre las opciones clínicas disponibles después de recibir una información adecuada, veraz y suficiente.
- A conocer la identidad de su médico/a, quien será responsable de proporcionarle toda la información necesaria para la toma de decisiones sobre su salud.
- A que se respeten sus decisiones en relación con su propia salud, salvo los casos exceptuados por la ley.
- A negarse al tratamiento propuesto, excepto en los casos determinados en la ley. La negativa deberá constar por escrito.
- A ser advertido/a de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico o terapéuticos que le sean dispensados pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación, que en ningún caso, podrá comportar un peligro adicional para su salud, a efectos de poder otorgar su consentimiento.
- A que quede constancia por escrito, o en el soporte técnico más adecuado, de la información obtenida en todos los procesos asistenciales.
- A que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia de las historias clínicas que garantice su seguridad, confidencialidad, así como la posibilidad de recuperar la información.
- Al acceso a los datos contenidos en su historia clínica, excepto a las anotaciones subjetivas del equipo





## PROTOCOLO DE ACOGIDA DE PACIENTES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD XÀTIVA-ONTINYENT

asistencial o los datos de terceros recogidos en interés terapéutico del/la paciente.

- A recibir del centro sanitario, una vez finalizado el proceso asistencial, un informe de alta.
- A que se le faciliten los certificados acreditativos de su estado de salud, que serán gratuitos cuando lo establezca una disposición legal o reglamentaria.
- A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias.

### **Deberes:**

- Facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste sus servicios en los mismos.
- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas dispuestas por los servicios sanitarios.
- Utilizar las instalaciones de forma adecuada a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.
- Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos ofrecidos por el Sistema Sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a utilización de los servicios, procedimientos de incapacidad laboral y prestaciones.
- Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la ley.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que el/la paciente ha quedado suficientemente informado/a y rechaza el procedimiento o tratamiento sugerido.