

# PROTOCOL D'ACOLLIMENT DE PACIENTS DEL DEPARTAMENT DE SALUT 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





## INFORMACIÓ GENERAL



Som conscients del canvi que, per a vosté i la seua família, suposa un ingrés hospitalari, per això ens comprometem a fer tot el possible perquè, durant la seua estada, tant vosté com els seus familiars se senten ben atesos/es.

A fi d'aconseguir un ambient agradable a l'Hospital i facilitar les labors assistencials de l'equip, és important que tant vosté com les persones que l'acompanyen respecten i facen respectar les **normes establides:**

- **No porte a l'hospital diners ni objectes de valor.** Si és el seu cas, entregue'l a un familiar perquè els guarde. **L'hospital no es responsabilitzarà de la seua possible pèrdua.** Si en el moment de l'ingrés no està la persona que l'acompanya, pose-ho en coneixement del personal d'infermeria perquè li indiquen el circuit existent en el centre per a la custòdia d'objectes de valor.
- Si vosté no desitja que es done informació sobre el seu ingrés, advertisca-ho a la seua arribada. **L'hospital li garanteix la confidencialitat de les seues dades** dins dels límits que estableix la normativa vigent.
- Amb **caràcter general no són aconsellables** les visites de menors de 12 anys. Si el personal sanitari desaconsella la seua entrada, hauran d'esperar en la sala d'espera.
- L'ús de telèfon **mòbil** pot interferir en el funcionament d'alguns aparells. **Per favor, respecte les zones on estiga limitat el seu ús.**
- La legislació vigent **prohibeix fumar** en tot el recinte hospitalari i en els seus accessos.
- Per a garantir la seua seguretat, **en cas d'emergència** seguisca en tot moment les instruccions del personal de l'hospital.

# INGRÉS HOSPITALARI



Sabem que l'ingrés alterarà el seu ritme i estil de vida. Per la qual cosa, l'equip assistencial que li atindrà farà tot el necessari perquè siga el més curt i confortable possible.

- El Servei d'Admissió gestionarà i formalitzarà el seu ingrés. Per la qual cosa haurà de presentar **el seu Document d'Identitat/NIE/passaport/permís de conduir i la seua Targeta Sanitària Individual**.
- Una vegada realitzats els tràmits administratius, se li indicarà l'habitació i el llit corresponent.
- El personal d'infermeria de la unitat li explicarà els detalls de la seua estada, aclarint-li qualsevol dubte que poguera tindre sobre visites, horari d'informació mèdica i quan siga del seu interès.
- Si en el moment de l'ingrés no ha portat els seus utensilis de neteja personal (pinta, colònia, raspall i pasta dental, etc.) o complements de roba (sabatilles, calcetins o bata), indique als seus familiars o afins que li'ls porten.
- Si segueix algun tractament mèdic habitual, indique'l al personal d'infermeria en el moment del seu ingrés. I si és possible, porte-ho per escrit.
- Recorde que **durant l'ingrés no ha de prendre cap medicament ni complement alimentari sense coneixement del personal sanitari que li atén**.
- Assegure's que tant l'equip mèdic com el d'infermeria, coneixen qualsevol **al·lèrgia o un altre problema que haja tingut amb medicaments, aliments o altres productes** (làtex, contrastos, etc)

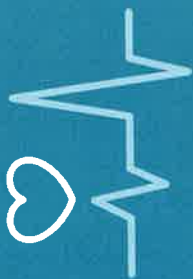


## ESTADA A L'HOSPITAL



Durant la seua estada, li atindrà un equip de professionals l'objectiu dels quals és millorar el seu estat de salut. Col·labore, confie, respecte i seguisca les seues indicacions.

- En la capçalera del llit disposa d'un timbre de trucada, prement-lo contactarà amb l'equip d'infermeria que li atén. Aquest respondrà a la seua trucada el mes aviat possible. **Recorde que el llit és d'ús exclusiu dels/les pacients.**
- A la seua habitació disposa d'un armari i d'una taula auxiliar on podrà guardar la seua roba de carrer, els seus utensilis de neteja personal i els seus objectes personals.
- Si porta algun tipus de pròtesi, com a dentadura, audiòfon, lents, etc., procure mantindre-les en un lloc segur i controlat per a evitar la seua deterioració o extraviament, **incidències de les quals l'hospital no es farà responsable.**
- Respecte la intimitat de la resta de pacients. Per la qual cosa **la porta d'accés a les habitacions ha de romandre tancada**, excepte en casos especials en els quals el personal sanitari considere convenient que romanga oberta.
- Les nostres habitacions són compartides, per assegurar la tranquil·litat i benestar del/la pacient, **les visites es realitzaran en els horaris marcats** per la planta, i el nombre de visitants ha de reduir-se al màxim per evitar aglomeracions a les habitacions.
- Ajude'ns a realitzar les labors assistencials durant les hores de visita no romanent en els corredors. Existeixen zones per a familiars i acompanyants en totes les àrees del centre.
- **Si ha d'absentar-se de la unitat on s'ha realitzat el seu ingrés comuniqui-ho** al personal d'infermeria. Podria coincidir amb l'administració d'alguna medicació o la realització d'alguna prova diagnòstica.





## INFORMACIÓ CLÍNICA



- **L'equip mèdic li visitarà diàriament.** En caps de setmana i dies festius la visita mèdica li serà realitzada quan la seua situació clínica ho requerisca.
- **La informació clínica relativa al seu procés li serà facilitada** a vosté i a les persones que l'acompanyen. **Si no desitja que es facilite informació** sobre el seu procés **a algun familiar, comuniquè-ho** a l'equip mèdic i d'infermeria que li atén. En el cas que el/la pacient siga menor d'edat, la informació clínica serà facilitada exclusivament als pares, mares o persones que tinguen la tutoria legal.
- Si té dubtes sobre la informació rebuda, **sol·licite quants aclariments estime oportuns** a l'equip de professionals relacionats amb el seu procés assistencial, especialment a l'equip mèdic i d'infermeria.
- **La informació clínica a familiars generalment es facilitarà durant el passe de visita mèdica.** Fora d'aqueix moment o per una informació més personalitzada, en la unitat d'hospitalització li indicaran el lloc i l'horari establert.
- Amb **caràcter general no es donarà informació clínica als familiars per telèfon**, ja que l'hospital ha de preservar la seua intimitat i confidencialitat.

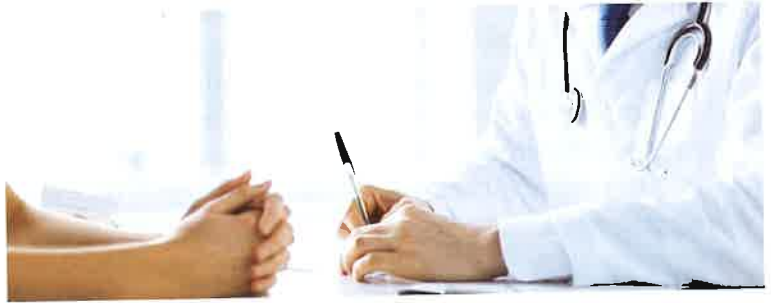


## CONSENTIMENT INFORMAT

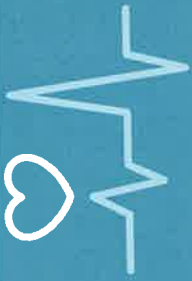


Tota actuació en l'àmbit de la salut requereix, amb caràcter general, el consentiment previ del/ la pacient.

- Per a ajudar-li en la presa de decisions relatives a la seua salut, **l'equip assistencial li facilitarà**, de forma comprensible i adequada a les seues necessitats, **la informació disponible sobre la seua patologia o sobre el tractament que requereix**.



- Com a regla general, **la informació i el consentiment seran verbals**. Si bé, la llei recull que el consentiment es manifeste per escrit en cas d'intervenció quirúrgica, procediments diagnòstics i terapèutics invasors o que suposen riscos o inconvenients de notòria i previsible repercussió negativa sobre la seua salut.
- **El consentiment ha de ser manifestat pel/la pacient**. No obstant això, en els casos en què l'estat físic o psíquic ho impedisca, estiga incapacitat/ada legalment o siga menor de 16 anys i no estiga emancipat/ada, el consentiment el prestarà la persona que li representa legalment o si manca d'aquest, les persones amb les quals tinguen un vincle familiar o de fet.



- En qualsevol moment, **vosté pot anul·lar per escrit el consentiment prestat anteriorment.**



- **La llei contempla que el/la pacient renuncie a rebre informació llevat que aquesta resulte necessària per a la seua salut, la de tercers o de la col·lectivitat.** Fora d'aquests casos, l'equip assistencial respectarà la voluntat del/la pacient de no ser informat/ada, si bé sol·licitaran el seu consentiment per a les intervencions o procediments sanitaris que el requerisquen. Aquesta renúncia ha de constar per escrit.
- En els casos de risc immediat i greu per a la integritat física o psíquica dels/les pacients, i que no siga possible aconseguir el seu consentiment o existisca un risc per a la salut pública, **l'equip mèdic podrà dur a terme les actuacions clíniques indispensables.**





## ALIMENTACIÓ



L'alimentació forma part del seu tractament i està baix control mèdic. Durant l'ingrés **no consumisca aliments ni begudes que no estiguen incloses en la seua dieta.**

- La indicació i elaboració de la **seua dieta està supervisada per personal especialitzat.** L'hospital li proporcionarà una alimentació adequada a la seua situació personal.
- Si la seua dieta és la denominada "normal o basal", el centre procurarà oferir-li **menús opcionals.** La resta de dietes per a situacions clíniques especials estan supeditades a la seua composició i això limita l'elecció per als/les pacients.
- Si pateix **intolerància a algun tipus d'aliment, indique'l** perquè no se li incloga en la dieta.
- Si vosté **requereix algun tipus de restricció en la seua dieta pels seus hàbits personals,** per favor **comunique-ho** a l'equip assistencial perquè valore la possibilitat de tindre-la en compte.
- En la unitat d'hospitalització l'informaran sobre l'horari de menjar.





## ALTA HOSPITALÀRIA



Abans d'abandonar l'hospital **assegure's d'haver rebut l'informe d'alta**, en el qual se li indica el tractament a seguir i la informació sobre les cures que necessita. És molt important per a recuperar la seua salut.

- El seu equip mèdic és qui decideix quan ha de donar-li l'alta. Se li comunicarà amb la major antelació possible perquè pugua preparar la seua eixida de l'Hospital.
- L'alta hospitalària forma part d'un adequat procés assistencial. **Les estades innecessàries a l'hospital poden posar en risc la seua salut.**
- Una vegada que li siga comunicada l'alta, li agrairim que **deixe disponible l'habitació el més aviat possible.**
- Si per algun motiu haguera de romandre algunes hores més a l'hospital, se li indicaran les zones habilitades a aquest efecte.
- El dia de l'alta se li entregarà la **documentació de l'alta** amb la informació necessària per facilitar la continuïtat de les seues cures en el seu domicili.
- **Pregunte** al personal mèdic i d'infermeria **tots els dubtes que li sorgisquen** abans d'abandonar l'hospital.
- No oblide portar els informes que li entreguen a l'alta hospitalària quan acudisca al seu centre de salut.
- Abans d'abandonar definitivament l'habitació **revise el seu armari i la seua tauleta auxiliar.** Evitarà el possible oblit dels seus objectes personals.





## ALTA VOLUNTÀRIA



L'alta voluntària s'entén com la **voluntat d'abandonar l'hospital en contra del criteri mèdic**, en cap cas implica la pèrdua del dret d'assistència. Poden donar-se dues situacions:

### 1. Alta voluntària per negativa al tractament

- L'equip assistencial treballa per a proporcionar-li una assistència sanitària adequada a la seua situació clínica i conforme a l'evidència científica. No obstant això, vosté **pot negar-se a rebre el tractament recomanat**.
- En el cas que es negue a seguir el tractament indicat i sempre que no existisca un altre tractament alternatiu al proposat, l'ordenament jurídic disposa que **vosté haurà de signar el document d'alta voluntària i abandonar l'hospital**.

### 2. Alta voluntària per voluntat de no seguir ingressat/ada.

- També haurà de signar el document d'alta voluntària si desitja abandonar l'hospital en contra del criteri mèdic.

En tots dos casos, l'hospital no es responsabilitza de les conseqüències negatives per a la seua salut que es deriven d'aquestes decisions. Si bé, vosté **tindrà dret a sol·licitar que se li facilite un informe d'alta hospitalària** on conste l'assistència sanitària prestada fins al dia en què sol·licita l'alta voluntària.

En el cas que es tracte de menors d'edat, si l'equip facultatiu considerara que la decisió de les persones que tenen la tutoria pot posar en perill la vida del/ la pacient, es donarà trasllat al Jutjat per al seu coneixement i resolució.

# DRETS I DEURES D'ELS/LES PACIENTS



## Drets

- Al respecte de la personalitat, dignitat i intimitat, sense que pugui existir discriminació per cap motiu.
- A la confidencialitat de la informació relacionada amb el seu procés i amb la seua estada en institucions sanitàries, i al fet que ningú pugui accedir a ells sense la seua autorització prèvia.
- A decidir lliurement entre les opcions clíniques disponibles després de rebre una informació adequada, veraç i suficient.
- A conèixer la identitat del seu metge/essa, qui serà responsable de proporcionar-li tota la informació necessària per a la presa de decisions sobre la seua salut.
- Al fet que es respecten les seues decisions en relació amb la seua pròpia salut, excepte els casos exceptuats per la llei.
- A negar-se al tractament proposat, excepte en els casos determinats en la llei. La negativa haurà de constar per escrit.
- A ser advertit/ida de si els procediments de pronòstic, diagnòstic o terapèutics que li siguin dispensats poden ser utilitzats en un projecte docent o d'investigació, que en cap cas, podrà comportar un perill addicional per a la seua salut, a l'efecte de poder atorgar el seu consentiment.
- Al fet que quede constància per escrit, o en el suport tècnic més adequat, de la informació obtinguda en tots els processos assistencials.
- Al fet que els centres sanitaris establisquen un mecanisme de custòdia de les històries clíniques que garantisca la seua seguretat, confidencialitat, així com la possibilitat de recuperar la informació.
- A l'accés a les dades contingudes en la seua història clínica, excepte a les anotacions subjectives de





l'equip assistencial o les dades de tercers recollits en interès terapèutic del/la pacient.

- A rebre del centre sanitari, una vegada finalitzat el procés assistencial, un informe d'alta.
- Al fet que se li faciliten els certificats acreditatius del seu estat de salut, que seran gratuïts quan l'establisca una disposició legal o reglamentària.
- A utilitzar les vies de reclamació i de proposta de suggeriments.

### **Deures:**

- Facilitar les dades sobre el seu estat físic o la seua salut de manera lleial i vertadera, així com el de col·laborar en la seua obtenció.
- Mantindre el degut respecte a les normes establides en cada centre, així com al personal que preste els seus serveis en aquests.
- Complir les prescripcions generals en matèria de salut comuns a tota la població, així com les específiques disposades pels serveis sanitaris.
- Utilitzar les instal·lacions de forma adequada a fi que les mateixes es mantinguen en tot moment en condicions d'habitabilitat.
- Responsabilitzar-se de l'ús adequat dels recursos oferits pel Sistema Sanitari, fonamentalment pel que fa a utilització dels serveis, procediments d'incapacitat laboral i prestacions.
- Complir les normes i procediments d'ús i accés als drets que s'atorguen a través de la llei.
- Signar, en cas de negar-se a les actuacions sanitàries, el document pertinent, en el qual quedarà expressat amb claredat que el/la pacient ha quedat prou informat/ada i rebutja el procediment o tractament suggerit.