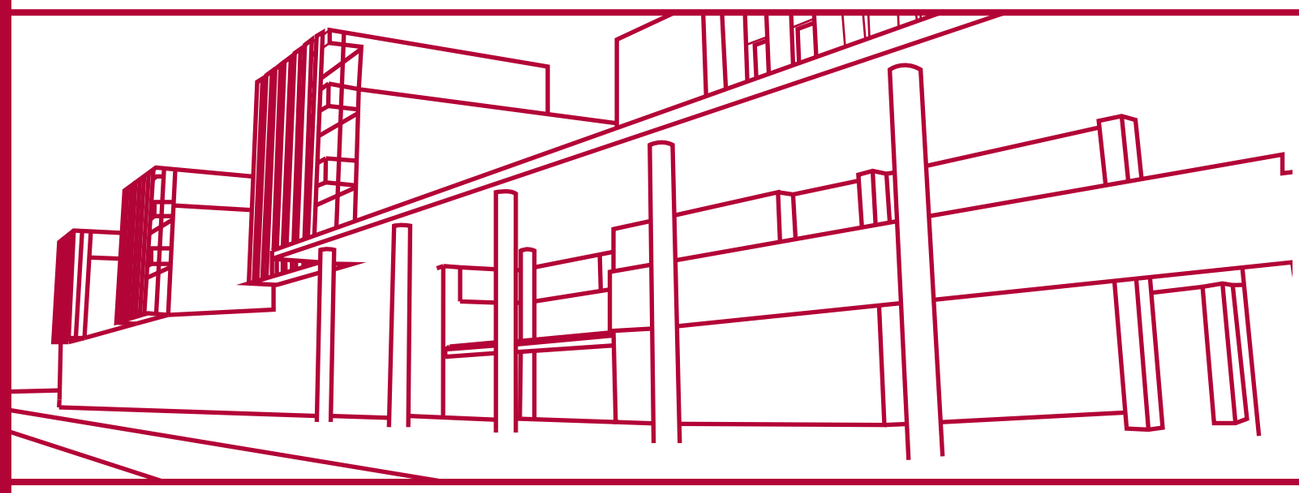
Departamento de Salud del Vinalopó
Hospital Universitario del Vinalopó
Calle Tonico Sansano Mora, 14, 03293
Elche (Alicante)
www.vinaloposalud.com

Versión 2. Abril 2017.

Guía de Acogida para Pacientes y Familiares

Unidad de Hospitalización Pediátrica



Bienvenida

La Dirección del Hospital Universitario del Vinalopó le da la bienvenida, aprovechando para desear a su hijo/a una pronta recuperación. Debe saber que estamos a su disposición para hacer que la estancia sea lo más cómoda posible. En esta guía podrá encontrar información básica y consejos que le ayudarán a usted y a su familia a conocer el centro, así como los derechos y deberes como usuario del sistema sanitario. Si después de su lectura precisa algún tipo de aclaración, contacte con el personal sanitario.

Su hospital

El Hospital Universitario del Vinalopó es un centro público integrado en la Red Sanitaria de la Generalitat Valenciana. Con una superficie de más de 45.000 metros cuadrados atiende a cerca de 150.000 habitantes de las poblaciones de Elche, Crevillente, Aspe, Hondón de las Nieves y Hondón de los Frailes.

El Hospital Universitario del Vinalopó cuenta con una amplia cartera de servicios, un equipo de profesionales altamente cualificado y los medios tecnológicos más avanzados con el objetivo de ofrecer una asistencia integral y de la más alta calidad. Con modernas instalaciones, el hospital dispone de más de 70 salas de consultas externas, 12 quirófanos, 8 paritorios y 196 habitaciones individuales pensadas para el confort no sólo del paciente, sino también de su acompañante

Además de atención especializada, Vinalopó Salud presta atención primaria en los diferentes centros de salud y consultorios del Departamento.

Disponemos de 13 puntos de atención sanitaria en el Departamento a su disposición:

- Centros de salud: Carrús, Toscar, Dr. Sapena, Pla-Vinalopó, Crevillent y Aspe.
- Consultorios auxiliares: Jose María Pemán, El Realengo, San Felipe Neri, Hondón de las Nieves, Hondón de los Frailes, La Canalosa y Barbarroja.

Para ubicarse más fácilmente dentro del Hospital contamos con un código de colores en la distribución de los distintos servicios y áreas:

Guía de Acogida a Pacientes y Familiares

Ascensor Amarillo	Ascensor Morado	Ascensor Verde	Ascensor Azul
Planta Baja			
Hall Principal Rehabilitación Gimnasio Entrada Ambulancias.	Hall principal Consultas externas Hospital de día	Consultas externas Hospital de Día	Medicina nuclear Donación de sangre
1ª Planta			
UCI Capilla Rayos	Diálisis Rayos Hemodinámica Ecografía	Rayos TAC Urgencias	Rayos Resonancia Urgencias
2ª Planta			
Pediatría Neonatos Paritorio	Hospitalización	Hospitalización Bloque quirúrgico	Hospitalización CMA
3ª Planta			
	Hospitalización	Hospitalización	Hospitalización

Derechos del paciente

- A una atención integral de sus problemas de salud dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.

- Al respeto de su personalidad, dignidad humana, intimidad, a la autonomía de su voluntad y a no ser discriminado por razones de tipo social, raza, sexo, económico, moral, ideológico, político o sindical.

- A la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

- Especial relevancia tiene la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso, incluida su estancia en centros y establecimientos sanitarios y a la que nadie pueda acceder sin previa autorización amparada por la ley. **Para garantizar su derecho a la confidencialidad y privacidad, el hospital no facilitará ningún dato relacionado con su ubicación y garantizará la protección de sus datos.**

- En su compromiso de garantizar el derecho y accesibilidad a todas las personas, el hospital es un **centro adaptado a personas con diversidad funcional severa o grave**. Si necesita más información al respecto, pregunte a los profesionales sanitarios o en los mostradores de admisión.

- A conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma, salvo los supuestos exceptuados por la Ley, igualmente tiene derecho a que se respete su voluntad de no ser informado.

- A otorgar su consentimiento libre y voluntario ante toda actuación en el ámbito de la salud, una vez recibida la información necesaria para cada actuación, haya valorado y optado libremente dentro de las opciones clínicas disponibles.

- A revocar libremente por escrito el consentimiento otorgado en cualquier momento.

- A negarse al tratamiento prescrito, excepto en los casos determinados por la Ley. Su negativa constará por escrito. A fijar por escrito instrucciones previas, manifestando su voluntad anticipada sobre los cuidados y tratamientos de salud a adoptar en el futuro o, una vez llegado el fallecimiento, sobre el destino de su cuerpo o de los órganos del mismo.

- A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, y que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia otro facultativo de su equipo asumirá tal responsabilidad.
- A ser informado sobre la posibilidad de utilizar los procedimientos diagnósticos, pronóstico o terapéuticos que se le apliquen, en un proyecto docente o de investigación, que en ningún caso podrá comportar riesgo adicional para su salud.
- A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias y a recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.
- Al alta voluntaria en cualquier momento, después de haber firmado el documento correspondiente y exceptuando los supuestos previstos legalmente.
- A que quede constancia por escrito o en el soporte técnico más adecuado de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales, y a tener acceso a su documentación y copia de los datos de la misma, con las limitaciones establecidas legalmente.
- A recibir un informe de alta al finalizar el proceso asistencial. A que se le faciliten los certificados acreditativos de su estado de salud.

Deberes del paciente

- Facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y veraz, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.
- Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los Servicios Sanitarios.
- Cuidar las instalaciones del hospital y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las Instituciones Sanitarias.
- Respetar la dignidad personal y profesional de todos y cuantos prestan sus servicios en esta institución sanitaria. Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.
- Asumir las responsabilidades inherentes a cada derecho.

Identificación del personal

Para que usted conozca al personal sanitario con el que trata más frecuentemente, los profesionales del Hospital llevan **una tarjeta de identificación con su nombre, apellidos y puesto de trabajo. Además para que le sea sencillo reconocer a los profesionales que trabajan con niños habitualmente, verá que estos llevan una tarjeta amarilla diferente a la del resto del personal.**

Estancia

Todas las habitaciones del hospital son individuales. En el cabecero de la cama dispone de un **timbre de llamada** que podrá utilizar para contactar con el equipo de enfermería que le atiende, quienes responderán a su llamada en el menor tiempo posible. También podrá hacer uso de dos timbres adicionales, uno de ellos integrado en el mando a distancia de la televisión y otro en el baño. Recuerde que la cama es de uso exclusivo para los pacientes. Pedimos su colaboración para hacer un buen uso de las instalaciones. **Si durante su estancia carece de cuidador y/o acompañante, o se queda sólo temporalmente, avise al personal de enfermería.**

Seguridad del paciente

Los niños son población vulnerable, por ello, le damos una serie de indicaciones para aumentar su bienestar, protección y seguridad:

En todo momento el niño debe llevar la pulsera identificativa blanca que se le facilitará en el ingreso y donde aparecerá su nombre y fecha de nacimiento, entre otros datos. La pulsera la ubicaremos en la muñeca o en el tobillo. Confirme que los datos coinciden con los suyos y en caso de no ser así, o por rotura o deterioro de la misma, comuníquelo al personal para que la sustituya. **Recuerde que es muy importante que el niño lleve la pulsera durante todo el ingreso.**

Evite las caídas durante el ingreso hospitalario, las medidas preventivas serán facilitadas por el personal y adaptadas a la edad y necesidades de su hijo/a.

El personal extremará las medidas necesarias para **prevenir las caídas,** adecuando la cuna o cama a la edad de su hijo, bajando el plano de la cama siempre que sea posible en el caso de niños mayores.

Mantenga libre los espacios de la habitación y utilice el armario para guardar sus enseres. Si su hijo ya anda, asegure sus pasos con calzado antideslizante. **No permita que deambule solo.**

Invite a las personas que le visiten a que se **laven o higienicen las manos** antes y después de atenderle. En el caso de que sienta dolor, no dude en indicárselo a los profesionales sanitarios.

En caso de **aislamiento**, pregunte a los profesionales sanitarios cuáles son las medidas adicionales que deben cumplir, tanto usted, como sus acompañantes. Encontrará más información sobre seguridad del paciente en su habitación.

Recuerde que los menores deben permanecer acompañados por un adulto durante su estancia por su propio bienestar y seguridad. Si el niño precisa acudir a otra área o servicio del hospital debe ir acompañado por uno de los padres, tutores o familiares. Si alguna conducta de terceros le genera dudas no deje de informar a los profesionales sanitarios. Si cree que nos alejamos del tratamiento terapéutico o existe alguna cuestión que le inquiete, por su seguridad, no tema en manifestarlo.

Otros aspectos importantes

Le aconsejamos no traer al hospital dinero ni objetos de valor. Si es su caso, entréguelo a un familiar para que los guarde o informe al personal para que se proceda a la custodia de los mismos. El hospital no se hará responsable de su posible pérdida.

La legislación vigente **prohíbe fumar en el hospital** (Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo).

En caso de emergencia avise al personal del hospital y siga en todo momento **las instrucciones** que le proporcionen los profesionales. En su habitación encontrará el plano de ubicación y las consignas de actuación en caso de emergencia.

En el momento de su ingreso, los profesionales de enfermería le recibirán para explicarle los detalles de su estancia, aclararle cualquier duda que pudiera tener sobre visitas, horario de información y cuanto sea de su interés.

Enseres personales

Durante el ingreso se le facilitará ropa de cama, pijama, camisón y toallas que serán sustituidos durante su estancia con la frecuencia que precise. Es aconsejable que aporte sus productos de aseo personal como desodorantes, etc. Si es portador de algún tipo de prótesis, audífono, gafas, etc., **procure mantenerlas en un lugar seguro** y controlado para evitar su deterioro o extravío. En caso contrario, el hospital no se hará responsable de posibles incidencias.

- El médico le visitará diariamente. En fines de semana y días festivos la visita médica será realizada cuando su estado de salud así lo requiera.
- La información relativa al proceso del niño le será facilitada a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo al artículo 5 de la Ley básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Con carácter general **no se dará información clínica a sus allegados por teléfono** ya que el hospital debe velar por su intimidad y confidencialidad.
- Si tiene dudas sobre la información recibida, solicite cuantas aclaraciones estime oportunas a los profesionales relacionados con su proceso asistencial.
- Si no desea que se facilite información a algún familiar próximo, comuníquelo.

Tratamiento habitual

- Si sigue algún tratamiento, indíquelo a su médico y a los profesionales de enfermería en el momento de su llegada a la unidad de hospitalización.
- Recuerde: **no tome ningún medicamento sin conocimiento del personal sanitario.**
- Si se le indica que debe continuar con su tratamiento habitual, los profesionales de enfermería serán los encargados de administrárselo.
- Asegúrese de que los **profesionales médicos y de enfermería** que atienden al niño conocen cualquier alergia o problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc.)

Visitas

- **Puede recibir visitas** sin que existan horarios para ello aunque es recomendable que se **respeten las horas de mayor actividad y las de descanso.** Del mismo modo, es aconsejable que se **limite** en la medida de lo posible la **visita en las unidades de pediatría.**

Dieta

- Si su **dieta** es la denominada "basal, "fácil masticación o diabética" dispondrá de **posibilidad de elección.**
- Si padece **intolerancia o alergia** a algún tipo de alimento, **indíquelo** para que no se incluya en la dieta. Si requiere algún tipo de **restricción dietética por sus hábitos personales**, por favor comuníquelo al equipo asistencial para que valore la posibilidad de pautarlo.
- Le recordamos que los **menús** ofrecidos en los distintos horarios son **exclusivamente para los pacientes.**
- Si no existe contraindicación, en el desayuno se le servirá una botella de agua para que pueda hacer uso a lo largo del día.
- La **dieta** que se le ofrece forma **parte de su tratamiento médico** y requiere de seguimiento y supervisión por parte de los profesionales sanitarios que le atienden. Es por eso que le pedimos que **no tome alimentos fuera de la dieta** que le proporcionamos **sin ponerlo previamente en conocimiento del personal sanitario** para éste pueda valorar sus posibles interacciones con el plan terapéutico. .

"ESTAMOS A SU DISPOSICIÓN PARA OFRECERLE LOS MEJORES CUIDADOS"

Consentimiento informado

Para la realización de determinadas pruebas o intervención quirúrgica se le pedirá su consentimiento por escrito. Para ello su médico **le explicará en qué consiste** la intervención o la prueba a la que va a ser sometido y cuáles son sus riesgos, además de los posibles beneficios para el tratamiento de su dolencia. **Antes de someterse a la prueba / intervención siempre tendrá el derecho de revocar el consentimiento.** Existen algunas excepciones al consentimiento informado:

- Rechazo explícito de toda información por el paciente.
- Grave peligro para la salud pública.
- Situación de urgencia real y grave que no admite demora
- Imperativo legal
- Incompetencia/Incapacidad del paciente

Alta hospitalaria

- Una vez que le comuniquen el alta, le agradeceremos que deje disponible la habitación a la mayor brevedad para que otros pacientes puedan hacer uso de ella.
- Si por cualquier motivo tuviese que permanecer en el hospital después del alta, se le indicarán las zonas habilitadas al efecto.
- El día del alta **se le entregará un informe sobre la evolución de su enfermedad, el tratamiento que debe seguir, y los síntomas/signos de alarma que puede sugerirle que necesita atención médica.** Pregunte a los profesionales médicos y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto antes de abandonar el hospital. Si en el informe de alta le indican la necesidad de acudir a consultas externas, o de realizarse alguna prueba, le entregarán el impreso de citación con el día, la hora y el lugar en el que debe presentarse. Por su seguridad, no retire la pulsera identificativa de su hijo/a hasta llegar a su domicilio.
- No olvide llevar el informe de alta hospitalaria a su médico o enfermera cuando acuda a su Centro de Salud.

Guía de de Acogida a Pacientes y Familiares

Iniciativa IHAN. La Lactancia materna: el mejor alimento para su bebé.

La Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia (IHAN) lanzada por la OMS y UNICEF anima a los hospitales, servicios de salud, y en particular las salas de maternidad a adoptar las prácticas que protejan, promuevan y apoyen la lactancia materna exclusiva desde el nacimiento. Usted como usuaria de nuestro Hospital puede beneficiarse de dicha iniciativa.

Amamantar a su bebé es una decisión que debe meditar de forma libre e informada a lo largo de su embarazo. Para ello durante la gestación, el puerperio inmediato y los primeros meses de vida, los profesionales del Hospital Universitario del Vinalopó le acompañaremos y le proporcionaremos toda la ayuda necesaria en su experiencia como madre.

El Hospital cuenta con personal cualificado para resolver todas sus dudas y apoyarle en las decisiones que tome. Acompañándola y formándola en todo momento. Disponemos de una Sala de Lactancia Materna, ubicada en la segunda planta, en el área Materno-infantil de la cual usted podrá hacer uso las 24 horas del día si lo necesita.

Unidad Pedagógica Hospitalaria

En el Hospital disponemos de una Unidad Pedagógica Hospitalaria (UPH) que proporciona atención educativa al alumnado hospitalizado que se encuentre en edad de escolarización (de 3 a 16 años). Con este servicio buscamos que al niño/a hospitalizado sufra los menores cambios posibles en su rutina diaria, donde la educación es un aspecto especialmente importante.

Valore nuestro servicio

Es probable que tras el alta nos pongamos en contacto con Ud. por email o teléfono para evaluar su experiencia como usuario. Le agradecemos de antemano su colaboración para ayudarnos a mejorar la atención que le ofrecemos.

Otros servcios de interés

Teléfonos

Existe una centralita disponible las 24 horas del día (96 667 98 00). El Hospital Universitario del Vinalopó también cuenta con un teléfono de contacto directo con las habitaciones; encontrará el número junto al cabecero de su cama.

Servicio religioso

El Hospital Universitario del Vinalopó dispone de una sala de culto en la primera planta. Para usuarios de confesionalidad católica existe un horario de misa: de martes a domingo a las 10:00 horas.

Varios sacerdotes se ocupan del servicio religioso para las personas de confesión católica ingresadas en nuestro hospital, sus familiares y visitantes. Podrán solicitar su servicio de lunes a viernes de 09.00 a 13.00 horas y de 14.00 a 19.00 horas. Si usted lo desea, podemos ponerle en contacto con representantes de otras confesiones religiosas.

Transporte y aparcamiento

- El hospital está perfectamente comunicado mediante las líneas de autobuses con las poblaciones a las que atiende: Elche, Crevillente, Aspe, Hondón de las Nieves y Hondón de los Frailes.
- Consulte más información en Ayuntamientos y empresas de transporte.
- También existe una parada de taxis ubicada frente a la puerta principal del hospital.
- Si usted prefiere utilizar su propio vehículo, tiene a su disposición más de 600 plazas, divididas en 4 zonas de aparcamiento, para estacionar de forma gratuita. Recuerde respetar la señalización y las zonas destinadas a Urgencias, Minusválidos y Servicios Generales.

Cafetería

El Hospital Universitario del Vinalopó dispone de una cafetería abierta al público, situada en la planta baja, con horario de 07.30 a 23.00 horas. Existen también máquinas expendedoras de café, snacks y refrescos en las diferentes áreas del centro.

Cajeros automáticos

Existen dos cajeros ubicados en la planta baja, junto al vestíbulo principal.

Seguridad

Para tranquilidad de los usuarios, el Hospital Universitario del Vinalopó dispone de servicio de seguridad 24 horas. Las puertas del hall principal se cerrarán de 22:00 a 7:30; el acceso en ese periodo de tiempo se realizará por el área de Urgencias.

WIFI

Los pacientes tienen a su disposición una red WIFI abierta de uso gratuito. Para acceder, deberá introducir su número SIP y fecha de nacimiento. Ante cualquier incidencia, revise la configuración de su terminal. El centro, que vigilará el buen funcionamiento de este servicio, no podrá ofrecer asistencia técnica a su dispositivo personal.

Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP)

Podrá solicitar información, tramitar documentación clínica, gestionar las voluntades anticipadas y presentar reclamaciones, sugerencias y agradecimientos. Se encuentra situado en la primera planta y dispone del siguiente horario: De lunes a jueves de 08.00 a 18.30 horas y los viernes de 08.00 a 14.00 horas.

Servicio de entretenimiento y TV

Todas las habitaciones del hospital disponen de televisores con las siguientes opciones disponibles: cadenas de televisión nacionales e internacionales y otros canales ofrecidos por TDT.
Podrá recargar el servicio de televisión en los puestos habilitados. El personal del control le indicará la ubicación más próxima.
Las personas sordas pueden solicitar servicio de televisión con subtítulos.