

# GUÍA DE ACOGIDA HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE VALENCIA

## Introducción

La asistencia hospitalaria es continuación de la atención que se inicia en el Servicio de Urgencias o en atención primaria de aquellos pacientes que precisen un ingreso, una intervención quirúrgica o exploraciones de alta tecnología, debiendo estar interrelacionada con la atención primaria con el objeto de evitar ingresos innecesarios y facilitar la accesibilidad.

Al ingresar en el **Consortio Hospital General Universitario de Valencia (CHGUV)** todo nuestro personal se pone a su disposición, sensibilizado ante sus necesidades y las de su familia para intentar conseguir que su estancia en él sea lo más confortable y satisfactoria y su recuperación lo más pronta posible.

Esperamos que esta guía informativa sea de utilidad para usted y sus familiares. Es muy importante su colaboración, y la de sus familiares y amigos, para respetar las normas y procedimientos que tienen como única misión ayudar a proporcionar los mejores cuidados y atenciones.

En esta guía podrá encontrar información útil sobre el ingreso, la estancia y el alta, así como otras recomendaciones relacionadas con las visitas, la alimentación, las normas de higiene y el acceso a otros servicios que el hospital pone a disposición del paciente y sus familiares.

Para cualquier otra información, no dude en consultar al personal del hospital presente en los servicios.

## Información

### Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP)

Existe un **Servicio de Atención e Información al Paciente** (SAIP) y sus profesionales disponen de toda la información que usted pueda precisar, de modo que le ayudarán en cualquier gestión.



El SAIP está a su disposición para facilitarle su relación y la de sus acompañantes con el hospital.

Sus principales áreas de atención son:

#### 1. Información:

- Orientar sobre el funcionamiento del sistema sanitario en general y del centro en particular.
- Proporcionar información sobre los derechos y deberes que tienen los usuarios con el sistema sanitario.
- Mediar en las situaciones de conflicto que se puedan producir durante el proceso asistencial.

#### 2. Atención a sugerencias, quejas y agradecimientos:

Si desea transmitirnos su opinión sobre la asistencia sanitaria recibida o sobre las instalaciones del centro, ponemos a su disposición las siguientes alternativas:

- Formulario en línea al que puede acceder a través de la página web del hospital.
- Solicitando la hoja adecuada en la Unidad o consulta donde fue atendido
- Acudiendo directamente al Servicio de Información y Atención al Paciente del hospital para manifestar su opinión.

Recuerde que su opinión es muy importante para mejorar la atención sanitaria que ofrecemos a los ciudadanos.

#### 3. Solicitud de libre elección de cambio de profesional.

**Ubicación:**, Acceso A-6. Primer piso (izquierda de la Capilla).

**Horario de atención al público:** de 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, o bien por correo electrónico: [hgralvalencia\\_saip@gva.es](mailto:hgralvalencia_saip@gva.es)

**Teléfono:** +34 96 313 19 18 o 34 963131919

## Unidad de Documentación Clínica y Admisión (UDCA)

También tiene a su disposición la **Unidad de Documentación Clínica y Admisión** (UDCA), situada en acceso principal en el edificio de las columnas, tiene horario de 8:00 a 20:00 horas.

**Teléfono:** +34 96 313 18 51



### Ingreso:

Si tiene programado un ingreso, deberá dirigirse, de lunes a viernes, a la **Unidad de Documentación Clínica y Admisión**, situada en la zona de las columnas, los fines de semana y festivos, deberá dirigirse a la zona de **Información de Urgencias**, donde se formalizará su ingreso y donde se le asignará una cama en la unidad indicada por el médico.

Para ello necesitará el DNI y la tarjeta sanitaria SIP.

### ► Importante:

#### Objetos de valor

Le aconsejamos no traer objetos de valor, el hospital no puede responsabilizarse de ellos. Si no ha podido evitarlo, entréguelos a sus acompañantes. En caso de que lo precise, el hospital pone a su disposición una caja fuerte. El centro no se responsabiliza de los objetos no depositados en la misma.

#### Si usted es portador de cualquier tipo de prótesis (dental, ocular, auditiva, etcétera)

Cuando se le vaya a realizar algún procedimiento o técnica, deberá entregarla a sus familiares o acompañantes.

#### Privacidad

Si Ud. lo estima conveniente, en el momento de formalizar su ingreso puede hacer saber al Servicio de Admisión su voluntad de proporcionar información, nunca de carácter clínico, a familiares o allegados, sobre su estancia en el hospital en caso contrario, se entenderá que no quiere que se proporcione ningún tipo de información (ingreso, nº habitación, cama, etc.)

En base a la legislación vigente de protección de datos (L0 3/2018, de 5 de diciembre y reglamento 2016/679), con el fin de respetar la intimidad y privacidad de las personas, no está permitida la realización de fotografías y vídeos en las que estén implicadas terceras personas, ni su posterior publicación.



## Estancia en el hospital

Trabajamos constantemente para que su estancia entre nosotros sea lo más grata posible, para ello le indicamos a continuación una serie de normas y recomendaciones, que observándolas, le ayudarán a conseguirlo:

- ✓ Cuando llegue a la planta asignada desde Admisión estará bajo el cuidado del personal sanitario, por lo que es imprescindible seguir sus indicaciones para conseguir su mejoría. Su médico le facilitará información sobre su evolución, y el personal de enfermería le proporcionará los cuidados necesarios para su recuperación.
- ✓ Los cuidados que reciba en el hospital durante su estancia estarán relacionados con su proceso. Entendiendo por actividad asistencial: aseo del paciente, visita médica, curas, realización de pruebas diagnósticas, etc.
- ✓ Existe un horario de actividad asistencial en cada unidad, dentro del cual sus familiares y/o acompañantes no podrán permanecer en ella. La información relativa a este horario le será facilitada por la unidad correspondiente.
- ✓ Deberá permanecer en su planta y si, por algún motivo necesitara ausentarse, comuníquelo al personal de enfermería.
- ✓ Procure hablar con un tono de voz adecuado al medio y permanecer dentro de su habitación, evitando así ruidos y aglomeraciones en los pasillos de la unidad.
- ✓ El personal de enfermería se ocupará de cuidarle de manera continuada. Si necesita algo de estos profesionales, por favor, utilice el timbre de la habitación para llamarlos. No olvide, sin embargo, que una llamada innecesaria puede interferir en el cuidado de otros enfermos.
- ✓ Dado que las habitaciones pueden ser compartidas, es imprescindible velar por el cumplimiento de unas mínimas normas de respeto y convivencia. Ruidos, luces, una inadecuada higiene personal o determinados comentarios sobre las enfermedades pueden resultar molestos a otros pacientes.
- ✓ Por respeto a la propia intimidad y a la de los demás, las puertas de las habitaciones deben permanecer cerradas.
- ✓ Notifique cualquier avería o deficiencia al personal de enfermería.

▶ Si necesita algún justificante de estancia, o procedimiento, puede solicitarlo en el Pabellón Quirúrgico (si es una intervención quirúrgica), al personal de información de los Pabellones A y B, y en caso de atención en urgencias en Admisión de Urgencias.



## Atención médica

Los médicos irán a visitarle diariamente. No dude en preguntarles todo lo que desee saber sobre su enfermedad. La información le será facilitada a usted y a sus familiares más directos. Sí confía especialmente en alguna persona o no desea que se le facilite información a alguien en especial, hágaselo saber al médico.

## Cuidados de Enfermería

Durante su estancia estará atendido por un equipo de enfermería al que podrá dirigirse siempre que lo necesite. En todas las Unidades de hospitalización hay un/a supervisor/a responsable de coordinar los cuidados que usted reciba.

## Consentimiento del paciente

Para poder realizar una intervención quirúrgica, así como cualquier exploración que comporte un riesgo para su salud, es necesario su consentimiento escrito.

Para ello, su médico le explicará en qué consiste la intervención o exploración a la que usted va a ser sometido, para qué se le realiza, cuáles son los riesgos y cuáles los beneficios esperados para su salud. Una vez informado, si usted está de acuerdo en que se lleve a cabo la intervención, la explicación recibida será recogida en un documento llamado consentimiento informado que usted, o su representante legal, deberá firmar para que dicha intervención o exploración pueda efectuarse.

## Confidencialidad

En el momento del ingreso y durante su estancia en el hospital le pedimos una serie de datos, tanto administrativos como médicos que se tratan a través de diferentes procesos informáticos. La Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre y el reglamento de protección de datos de la UE (2016/679) establece normas y disposiciones con el fin de garantizar la seguridad en lo concerniente a la privacidad de las personas y a la confidencial de la información.

Toda la información relativa a su salud se recopila en su Historia Clínica. El hospital es responsable de su custodia y le asegura la confidencialidad de la información recogida, poniéndola a su disposición.

▶ En el caso de precisar copia de los informes clínicos, la solicitud deberá hacerla el propio paciente o persona autorizada por éste debidamente acreditados, al Archivo Clínico.

## Visitas

Usted puede recibir las visitas de familiares y amigos que lo deseen, aunque no deben permanecer con el paciente más de 2 personas a la vez en la habitación.

Debe tenerse en cuenta que en ocasiones la habitación es compartida y se debe respetar el descanso y las necesidades de cada uno. Mientras se efectúan actividades sanitarias las visitas deberán abandonar la habitación para preservar la intimidad y/o confidencialidad de su compañero.

Durante la visita procure mantener una buena armonía en la habitación y no olvide que el paciente necesita reposo y tranquilidad.

#### ► Recuerde

- ✓ El reposo es una parte primordial del tratamiento del paciente.
- ✓ Utilice la llamada telefónica como alternativa al exceso de visitas.
- ✓ La reducción de ruidos contribuye a su descanso.
- ✓ Entre todos podemos mejorar el clima hospitalario, respetando el derecho al descanso.
- ✓ Colabore y guarde silencio. Se lo agradecerán.

#### Alta

Su médico es quien decide cuándo ha de darle el alta. Se lo comunicará con antelación para que usted pueda preparar su salida del hospital.

El día del alta médica se le proporcionará un informe detallado en el que constarán los datos de salud observados durante su estancia: diagnóstico, pruebas complementarias realizadas y recomendaciones de tratamiento y cuidados.



Entregue una copia del informe a su médico de Atención Primaria para que pueda seguir la evolución de su proceso.

Lea usted atentamente las indicaciones que se le dan en el informe y asegúrese de conocer la forma de administración de su tratamiento, los cuidados que necesita y la dieta prescrita. Si tiene alguna duda consulte antes del alta con el personal sanitario.

#### Alta voluntaria

Recogida en la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, se reconoce su derecho a no aceptar el tratamiento prescrito. Si, tras la información adecuada y sus posibles alternativas, no acepta ningún tratamiento, deberá firmarse un documento de alta voluntaria, salvo cuando exista riesgo para la salud pública por razones sanitarias o cuando exista riesgo inmediato grave para la integridad física o psíquica del enfermo.

## Recomendaciones Generales

### Alimentación

La dieta que se le suministra es la que su médico/a ha considerado más adecuada para usted. En el caso de que se le asigne una dieta normal, podrá elegir menú entre las opciones que se le darán.

Las comidas son servidas de acuerdo a una banda horaria, aunque puntualmente pueda existir alguna variación:

- ✓ Desayuno: 8:45 h.
- ✓ Comida: 13:00 h.
- ✓ Merienda: 17:00 h.
- ✓ Cena: 20:00 h.
- ✓ Medianoche se le ofrecerá, con carácter voluntario, leche, zumos o yogures.



Para un mejor control dietético solo deberá consumir lo prescrito por el facultativo, recuerde que la dieta pautada por su médico contribuye a su recuperación y por ello debe ser respetada.

Si tiene algún problema relacionado con esta dieta: comuníquelo al personal de enfermería, procuraremos complacerle en la medida de lo posible.

#### ► **Importante:**

Los familiares no deben proporcionar al paciente alimentos ni bebidas, ya que puede tener graves consecuencias en la evolución de su enfermedad.

### Medicación

- **Durante su ingreso NO debe tomar ninguna medicación que no le sea** suministrada por el personal especializado de nuestro centro.
- **También debe indicar todos los medicamentos** que toma habitual o esporádicamente en su domicilio.

### Higiene y limpieza

Las normas de higiene personal son necesarias para la salud y de obligado cumplimiento. Durante su estancia en el hospital se le proporcionará el pijama o camisón, bata y toalla para su uso. Al ingreso deberá traer los artículos de aseo necesarios para su bienestar personal y zapatillas.

En su habitación dispone de un armario donde podrá depositar sus objetos personales y contribuir con ello al mantenimiento de una habitación ordenada, puesto que en algunos casos es compartida con otro paciente.

Si no tiene compañero de habitación, por favor no utilice la cama libre, podría necesitarse en cualquier momento.

### Televisores:

Antes de utilizar el televisor, radio, etc., consulte a sus compañeros de habitación si les molesta. Respete siempre las necesidades de descanso de otros pacientes. Por favor, mantenga el volumen del televisor a un nivel que no moleste. Todos los pacientes necesitan descanso y tranquilidad.

#### ► **Importante:**

Para mejorar la calidad de la asistencia, el Hospital participa en el "Proyecto SueñOn<sup>®</sup>". impulsado por el Instituto de Salud Carlos III, a través de la Unidad de Investigación en Cuidados de Salud, con el fin de mejorar el descanso nocturno de los pacientes ingresados, pues se considera que el sueño es un elemento básico para su recuperación y mejora. Por ello, desde las 0 a 6.30 h ("**horas mágicas**"), se intenta reducir la actividad asistencial al mínimo imprescindible y las luces se mantienen apagadas, se baja el tono de las conversaciones y se silencian los teléfonos móviles o tablets, para respetar al máximo el descanso.

Recuerde que se encuentra en un hospital y que el teléfono móvil puede interferir en el correcto funcionamiento de algunos equipos médicos. Consulte con el personal de la planta si puede utilizarlo dentro de la habitación y siga sus instrucciones.

### Tabaco:

Está absolutamente prohibido fumar dentro del recinto hospitalario, inclusive cigarrillos electrónicos.

Recuerde que el tabaco es perjudicial para la salud de todos, especialmente para las personas que tienen alguna enfermedad y están en un hospital.



**PROHIBIDO  
FUMAR**

### Consultas Externas

Las consulta externas corresponden a los actos médicos o visitas que se realizan en el hospital de forma ambulatoria, en un local adaptado para el diagnóstico, tratamiento o seguimiento de un paciente, teniendo como base la historia clínica y la exploración física.

Son un servicio en constante evolución para adaptarse de la mejor forma posible a las necesidades de los pacientes.

A las consultas externas se puede acceder de tres formas diferentes:

1. Desde Atención primaria.
2. Desde el propio hospital, ya sea desde el servicio de urgencias o desde cualquier unidad de hospitalización, tras un periodo de ingreso, para realizar un seguimiento del enfermo.
3. Desde otros hospitales.

En nuestro hospital existen consultas externas de las siguientes especialidades:

Alergología	Neurocirugía
Análisis Clínicos	Neurología
Anestesia, Reanimación y Terapia del Dolor	Obstetricia y Ginecología
Angiología y Cirugía Vasculat	Oncología Médica
Cardiología	Otorrinolaringología
Cirugía Cardíaca	Patología de Raquis
Cirugía General y del Aparato Digestivo	Patología Digestiva
Cirugía Mayor Ambulatoria	Pediatría
Cirugía Plástica	Psiquiatría/Salud Mental
Cirugía Torácica	Reproducción Humana
Dermatología	Reumatología
Diagnóstico por la Imagen	Traumatología y Cir. Ortopédica
Endocrinología y Nutrición	Urología
Endoscopia y Oncología Ginecológica	Unidad Funcional de Mama
Enfermedades Infecciosas	Unidad de Raquis
Estomatología y Cirugía Maxilofacial	Unidad Daño Cerebral
Hematología y Hemoterapia	
Medicina Física y Rehabilitación	
Medicina Interna	
Microbiología	
Nefrología	
Neumología	

► **Recuerde** que tiene que pasar su tarjeta del hospital o su SIP por las máquinas lectoras de tarjetas para que se registre su llegada.

## Estructura de los pabellones del hospital

### PABELLON A

#### Sótano:

RADIOTERAPIA  
UNIDAD HOSPITALIZACIÓN  
DOMICILIARIA

#### Planta baja:

URGENCIAS  
ANÁLISIS CLÍNICOS  
Extracción

HEMATOLOGÍA  
Sintrom

RX, TAC, RESONANCIAS  
MEDICINA NUCLEAR

#### 1ª Planta:

HEMATOLOGIA  
Banco de sangre

NEUROFISIOLOGÍA

RADIOLOGÍA

ONCOLOGÍA  
Sala de hospitalización  
Hospital de día  
Consultas Oncología

#### 2ª Planta:

CARDIOLOGÍA  
Consultas y técnicas  
Hemodinámica  
Hospitalización  
Electrofisiología  
Ecocardiografía

CIRUGÍA CARDIACA  
Hospitalización

UNIDAD CORONARIA  
UNIDAD DEL DOLOR  
Consultas

MEDICINA PREVENTIVA

### PABELLON B

#### Planta baja:

Consultas de:  
CIRUGÍA PLÁSTICA  
CIRUGÍA VASCULAR UROLOGÍA  
OFTAMOLOGÍA DERMATOLOGÍA  
GIRUGÍA GENERAL DIGESTIVO  
FARMACIA  
OTORRINOLARINGOLOGÍA  
NEFROLOGÍA ESTOMATOLOGÍA  
TRAUMATOLOGÍA  
Oficina del viajero

#### 1ª Planta:

ENF. INFECCIOSAS  
Hospital de día  
Unidad de infecciosos

MEDICINA INTERNA  
Pluripatológicos  
Unidad de cuidados  
continuados

Consultas de:  
REUMATOLOGÍA  
ENDOCRINOLOGÍA  
ALERGIAS INFANTILES Y ADULTOS  
NEUROLOGÍA  
NEUROCIRUGÍA  
NEUMOLOGÍA  
CIRUGÍA TORÁCICA

#### 2ª Planta:

NEUMOLOGÍA  
Pruebas Funcionales

Hospitalización:  
UROLOGÍA  
TRAUMATOLOGÍA  
CIRUGIA CORTA ESTANCIA  
JUDICIALES

#### 3ª Planta:

PSIQUIATRÍA  
NEUROCIRUGÍA  
OTORRINO  
DERMATOLOGÍA

### PABELLON C

#### MATERO INFANTIL

#### Sótano:

#### Planta baja:

PEDIATRÍA  
Urgencias pediátricas  
Consulta externa Pediatría

Consultas de:  
GINECOLOGÍA  
OBSTETRICIA

#### 1ª Planta:

HOSPITAL DE DÍA POLIVALENTE

Consultas:  
MEDICINA INTERNA

REPRODUCCIÓN HUMANA

#### 2ª Planta:

Salas de:  
GINECOLOGÍA  
PEDIATRÍA

#### 3ª Planta:

Salas de:  
NEONATOLOGÍA  
MATERNIDAD

#### 4ª Planta

GINECOLOGÍA Y MATERNIDAD  
Urgencias

QUIROFANO PARITORIO

**Calle Padre Esteban Pernet**  
Rehabilitación



## Voluntades anticipadas

El documento de voluntades anticipadas o instrucciones previas es el documento mediante el que una persona mayor de edad o menor emancipada con capacidad legal suficiente y libremente manifiesta las decisiones tomadas sobre las actuaciones médicas que se deberán tener en cuenta cuando se encuentre en una situación clínica en la que concurran circunstancias que no le puedan permitir expresar libremente su voluntad. Todo ello sin perjuicio de la buena práctica clínica de los profesionales sanitarios.

También se puede hacer constar la donación de órganos y/o tejidos u otras decisiones en caso de fallecimiento.

El documento se puede formalizar de dos formas:

- ✓ Ante testigos.
- ✓ Ante notario.

El documento de voluntades anticipadas podrá ser inscrito en cualquier hospital público en el "Registro Centralizado de Voluntades Anticipadas de la Comunitat Valenciana".

Para hacer el registro efectivo se puede cursar toda la documentación de la siguiente manera:

- ✓ Acudir directamente al SAIP de su hospital.
- ✓ Enviar la documentación a través de las oficinas PROP, o por correo certificado, dirigida al SAIP de su hospital.

El registro autonómico está sincronizado con el Registro Nacional de Instrucciones Previas (RNIP) de manera que el documento podrá ser consultado desde cualquier hospital público del Sistema Nacional de Salud.

El formulario se puede descargar de la página web del CHGUV (SAIP): <https://chguv.san.gva.es/usuarios/saip>

## Unidad de Trabajo Social

Para temas socio-sanitarios, el hospital cuenta con una Unidad de Trabajo Social, que podrá ayudarle en aquellas gestiones o informaciones que precise.

**Ubicación:** Acceso A-6. Planta baja (izquierda de la Capilla).

**Horario de atención al público:** 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes

Contactar a través del personal de enfermería de cada unidad de hospitalización, o bien en el teléfono: +34 96 313 18 57.

## Otra información de interés:

**Máquinas dispensadoras de bebidas:** Se encuentran en las plantas bajas de los pabellones.

**WiFi:** El hospital dispone de wifi gratuita. Usuario: HOSPITALGENERAL / contraseña: HOSPITALGENERAL.

**Cajero Automático:** Disponible en la planta baja del pabellón A.

**Aparcamiento público subterráneo:** En la Calle Misericordia y en la Avenida Tres Cruces.

**Cafetería:** Abierta de 7:00 a 23:00 horas.

### Autobuses Urbanos:

- **EMT:** Líneas 70, 71, 73, 95, 99, N4 y N5
- **MetroBús:** 150, 160, 170 y 260 B

**Metro:** Líneas 3, 5 y 9 con parada en Nou D'Octubre.

**Taxis:** Parada frente a la puerta principal.

Servicio público de **Bicicletas**, en la entrada principal y en la calle Esteban Pernet junto a las consultas de Rehabilitación.

