

HOSPITAL DOCTOR MOLINER

MANUAL DE ACOGIDA DE LOS PACIENTES



ÍNDICE

- Carta de bienvenida.
- Admisión
- Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP)
- Documento de Voluntades Anticipadas.
- Unidad de Trabajo Social
- Servicios Religiosos
- Información General
 - Transporte
 - Teléfono Hospital
 - Cafetería
 - Biblioteca
 - Correo
- Estancia en la Unidad de Hospitalización
- Alta Hospitalaria
- Derechos y Deberes de los Pacientes.

CARTA DE BIENVENIDA

El Hospital Dr. Moliner y todo el personal del Centro le da una cordial bienvenida y se pone a su disposición, deseándoles que su estancia sea lo más confortable posible.

Con esta guía informativa queremos facilitar que conozca nuestro Centro y su funcionamiento, esperando le sea de utilidad.

El Hospital Doctor Moliner es un Hospital de Atención a Pacientes Crónicos (HACLE). El hospital pertenece a la Conselleria de Sanidad y presta atención sanitaria, por personal especializado (médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, etc.), a un tipo de enfermedades cada vez más frecuentes.

Atendemos a pacientes que precisan de un periodo de hospitalización para:

- Intentar conseguir una recuperación lo más completa posible y completar el tratamiento que ha estado llevando por problemas médicos descompensados
- facilitarle el tratamiento rehabilitador de algunas enfermedades o situaciones especiales (ictus, fracturas, encamamientos, etc.)
- recibir una atención paliativa cuando lo precise

Es decir, atendemos a personas con enfermedad crónica, con especial atención a la dependencia en todos sus aspectos, a las personas mayores y a las necesidades de atención paliativa.

Nuestros profesionales evaluarán qué tipo de asistencia médica y de cuidados son los más apropiados en cada momento para usted.

Nuestro hospital:

- Ofrece una atención por especialistas de la máxima calidad y que pone a las personas como elemento principal de su trabajo. Tanto al enfermo, como a sus familiares.
- Considera el apoyo a los familiares y cuidadores una necesidad primordial para lograr la mayor autonomía e independencia de los enfermos
- Integra el trabajo en equipo interdisciplinar (todos los profesionales que están participando en sus cuidados) como respuesta a las necesidades de los enfermos y sus familias. Tendremos una visión global de sus problemas para ponerle en la mejor situación de salud posible.
- Atiende las demandas sociales: Nuestra atención no es solo de su enfermedad, sino también de algunas necesidades, no sanitarias, que se puedan plantear después del alta. Intentaremos orientar las mismas durante su ingreso.

- Respetar el entorno medioambiental. Cuando se encuentre en nuestro centro entenderá que el entorno y la naturaleza son para nosotros parte fundamental de su recuperación.

Creemos que es importante que sepa:

- No tenemos en nuestro hospital a ciertos especialistas o cuidados (Cirujanos, Cuidados Intensivos, ...), pero si los precisa, será trasladado al hospital que le corresponda
- La mayoría de nuestras habitaciones son dobles.
- No somos una residencia. Ello supone que no va a ser su “domicilio” definitivo. Permanecerá con nosotros todo el tiempo que nuestros profesionales consideren necesario. Terminado dicho proceso se procederá al alta

En la página web encontrará más información: <https://doctormoliner.san.gva.es/>

ADMISIÓN

La información de todos los trámites administrativos será proporcionada por el Servicio de Admisión en el momento de su ingreso.

También deberá proporcionar teléfonos de contacto de usted y sus familiares o allegados.

SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PACIENTE (SAIP)

El SAIP es la unidad funcional responsable de atender e informar a los ciudadanos que utilizan el sistema sanitario público y tramitar las sugerencias, quejas o agradecimientos que los ciudadanos puedan realizar, en aras de aumentarla satisfacción y la calidad de la atención que reciben.

CONTACTO SAIP

Horario de Atención directa al público:

Días laborables de 09 a 14h

Tardes, noches, festivos y fines de semana consultar al supervisor de guardia

Teléfono de contacto: 962931223

e mail: hdrmoliner_saip@gva.es

DOCUMENTO 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 y libremente, manifiesta las instrucciones sobre las actuaciones médicas que deben tenerse en cuenta cuando se encuentre en situación en la que no puede expresar libremente su voluntad.

Si desea información de cómo formalizar el documento puede dirigirse al SAIP

UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

Desde esta Unidad recibirá información, orientación y asesoramiento para poder acceder a los servicios y prestaciones que pueda necesitar al alta hospitalaria.

En caso de considerarse conveniente recibirá acompañamiento social con la finalidad de rebajar el malestar generado por el proceso de salud-enfermedad y puedan adaptarse a la nueva situación de la mejor manera posible.

La Unidad de trabajo social se encuentra ubicada en el 3er piso

SERVICIO RELIGIOSO

El Hospital dispone de una capellanía para atender sus necesidades espirituales. Está situada en la cuarta planta.

Dispone de un servicio de voluntariado perteneciente a Caritas.

INFORMACIÓN GENERAL

TRANSPORTE

El hospital dispone de servicio de autobús (Bétera – Hospital - Bétera) para personal, pacientes de consultas externas y familiares.

¿Cómo llegar al Hospital Dr. Moliner?

A. Transporte Público

Línea 1 de Metro hasta Bétera.

Enlace con autobús desde Bétera – al Hospital Dr. Moliner

Las salidas del autobús son diarias de lunes a domingo:

- De la estación de metro de Bétera al Hospital, a las 7:40 horas y 14:40 horas
- Del Hospital a la estación de metro de Bétera a las 8:05 horas y a las 15:05 horas.

TELÉFONO HOSPITAL :962931200

CAFETERÍA

Ubicada en la primera planta, permanece abierta de lunes a domingo mañana y tarde.

Uso *exclusivo* para el personal, familiares y acompañantes de los enfermos.

Está *prohibida* la entrada a los pacientes ingresados.

BIBLIOTECA

Disponen de libros de lectura en las salas de estar de los pacientes y zonas comunes.

CORREOS

Puede mantener correspondencia con el exterior dando esta dirección

**Hospital Dr. Moliner
Porta-Coeli s/n
46118 Serra (Valencia)**

WIFI: se puede acceder de forma gratuita a la red WIFI_SANIDAD clave de acceso : wsanitat

INFORMACIÓN IMPORTANTE para familiares y acompañantes

1.- Los familiares y acompañantes colaborarán con el personal del Hospital y deberán abandonar la habitación cuando sea necesario por razones asistenciales o terapéuticas.

Cada paciente podrá estar acompañado por una sola persona. **Por razones sanitarias, no está permitida la estancia en la habitación a menores de 12 años, por riesgo para la salud de los menores y por riesgo de los pacientes ingresados.**



2.- Los familiares y acompañantes no permanecerán en los pasillos. Para charlar, podrán utilizar la sala de familiares ubicada para tal fin.

3.- Con la finalidad de que la habitación pueda estar ordenada, utilizarán la mesita y los armarios para guardar sus pertenencias. No podrán traer y conectar microondas, neveras en la habitación.

4.- Durante su estancia en el Hospital, recomendamos que tengan las pertenencias justas y necesarias. El Hospital no se hará responsable de su pérdida o desaparición.

5.- Disponen de un timbre situado en la cabecera de la cama que podrán utilizar el paciente y/o sus familiares, para avisar al personal de enfermería en caso de necesidad.



6.- La información médica la recibirán cada mañana durante el pase de la visita. En caso de que la familia no esté en el Hospital, el personal de la planta le podrá indicar cómo contactar con su médico de referencia.

O usted puede llamar al teléfono 96 293 12 00 y preguntar por su médico.

7.- Los pacientes, para asegurar un buen seguimiento clínico, comerán exclusivamente la dieta pautada y proporcionada por el Hospital. Rogamos no almacenen alimentos en la habitación.

8 - Por razones de higiene y organización, agradecemos que no toquen los carros de la ropa y el material y equipos de enfermería. Si necesitan material sanitario adicional, deben solicitarlo al personal de la sala.



9- La televisión, para facilitar el descanso, deberá estar apagada a las 24 h.

Agradecemos su colaboración en el cumplimiento de estas recomendaciones que facilitarán la convivencia y el buen funcionamiento del Hospital. Y, ante cualquier duda, consulten con el personal de la planta.

ALTA HOSPITALARIA

Una vez finalizado el proceso de atención, el médico le comunicará la fecha de alta del Hospital.

Si en algún momento usted desea marchar del Centro sin el alta médica, puede hacerlo firmando un documento de **Alta Voluntaria**, mediante el cual exime de responsabilidad al Centro.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

Todos los pacientes del sistema sanitario tienen derecho:

1. El respeto a su dignidad, sin que pueda sufrir discriminación por razones de raza, sexo, económicas, sociales, ideológicas o de edad.
2. A recibir en todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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, procedimiento diagnóstico invasivo y cuando se lleven a cabo procedimientos que conlleven riesgos relevantes para la salud.
7. A elegir médico / pediatra y Centro en los términos y condiciones establecidos por la Conselleria de Sanitat.
8. A obtener una segunda opinión dentro del sistema sanitario público en las situaciones y con las condiciones que la normativa vigente establezca.
9. A acceder al conocimiento de su Historia Clínica y a obtener una copia de la misma en las condiciones establecidas por la Conselleria de Sanitat.
10. A emitir Voluntades Anticipadas y a que estas sean respetadas por la Institución Sanitaria.

Son deberes del usuario:

1. Tratar con consideración y respeto a los profesionales que cuidan de su salud y cumplir 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 se 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 Derechos e Información al Paciente.

LOCALIZACIÓN

