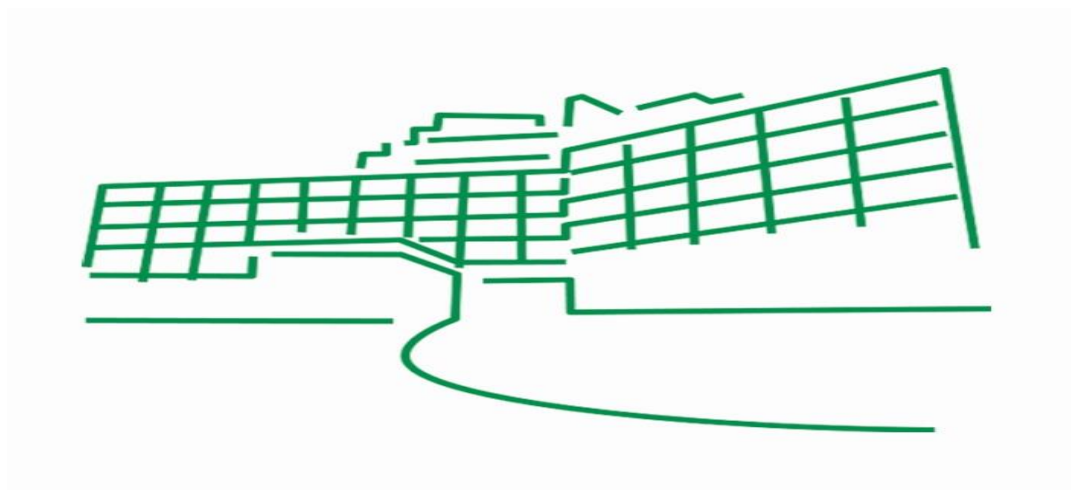




INFORMACIÓN PARA PACIENTES Y FAMILIARES



PRESENTACIÓN

El Hospital Intermutual de Levante, Centro mancomunado de Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, lo componen nueve mutuas que participan actualmente en la propiedad y gestión del Hospital.

Misión: Ser el hospital de referencia en patología laboral, al servicio de pacientes de mutuas partícipes, orientado a su rápida recuperación a través de una cultura de mejora continua.

Visión: Ser el hospital líder en salud laboral donde pacientes desean ser tratados y profesionales desarrollar su carrera, aportando valor a las mutuas partícipes.

Principios y Valores: La Declaración de Principios del Hospital Intermutual de Levante son elementos esenciales e inseparables al servicio de profesionales y pacientes. Nuestra misión está centrada en resolver íntegramente los accidentes laborales, enfermedades profesionales y problemas de salud del colectivo de población activa trabajadora protegida por las mutuas, siguiendo los criterios científicos más actuales y utilizando la tecnología más avanzada, con una organización centrada en la persona asistida y gestionando de manera eficiente los recursos puestos a nuestra disposición para conseguir la viabilidad del modelo de gestión asistencial que representamos.

BIENVENIDA

En el Hospital Intermutual de Levante somos conscientes de lo que supone para usted y su familia el ingreso hospitalario, por ello ponemos a su disposición nuestro equipo de personas, que con su cualificación y la tecnología más avanzada le garantiza una asistencia personalizada, segura y de calidad.

Le deseamos una pronta recuperación y le agradecemos su participación en el proceso asistencial, ya que, conociendo sus expectativas y grado de satisfacción de la atención recibida, podremos introducir áreas de mejora en nuestros servicios. Todas las actuaciones que se llevan a cabo en el HIL se rigen por los principios de respeto, dignidad, igualdad y no discriminación, así como de seguridad para el paciente. Nuestra política se resume en:

“Tratar a los y las pacientes como les gustaría que les trataran”

Dirección Gerencia

(Le invitamos a visitar este espacio (<https://www.youtube.com/watch?v=zB5aoFc3OWk>)).

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES PARA PACIENTES

- **CARTA DE DERECHOS Y DEBERES PARA PACIENTES DEL HOSPITAL INTERMUTUAL DE LEVANTE**

Todas las actuaciones que se llevan a cabo en el HIL se rigen por los principios de respeto, dignidad, igualdad y no discriminación, así como de seguridad para paciente.

Para conseguir nuestros objetivos, nos apoyamos en nuestros sistemas de gestión de calidad y gestión de riesgos para la seguridad de pacientes, por supuesto en la responsabilidad de todos y cada uno de nuestros y nuestras profesionales motivados en transmitir una asistencia personalizada, afectiva, respetuosa y profesional, para lograr cumplir nuestros objetivos.

En este espacio tiene a su disposición el documento [\(https://www.hilevante.com/derechos-y-obligaciones-del-paciente/\)](https://www.hilevante.com/derechos-y-obligaciones-del-paciente/)

Le informamos que sus datos personales que nos está facilitando, son tratados por el HOSPITAL INTERMUTUAL DE LEVANTE como responsable del tratamiento con la finalidad de su asistencia sanitaria. Sus datos no se cederán a terceros, salvo obligación legal o externalización del servicio. Sus datos serán almacenados durante el tiempo establecido según requisito legal de los mismos. Se pone en su conocimiento el derecho de acceso, rectificación y/o supresión, limitación de tratamiento, así como de cancelación al tratamiento de sus datos personales, enviando comunicación al delegado de protección de datos: rgpd@hilevante.com

Para ampliar información al respecto consulte nuestra <https://www.hilevante.com/politica-de-privacidad/>

INGRESO

Desde el Servicio de Admisión-UDCA se gestionará su ingreso solicitando los datos administrativos que sean necesarios, colocándole una pulsera identificativa con RFID para garantizar la seguridad clínica durante su estancia, se le entregará una tarjeta con un código QR (que le llevará hasta la información del paciente.) Posteriormente el personal auxiliar le acompañará a su habitación, donde el personal de enfermería le recibirá y le explicará el funcionamiento de las instalaciones. Le informará del profesional médico responsable de su asistencia, el cual le facilitará la información que precise.

Durante su estancia usted va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. Colabore con ellos siguiendo sus indicaciones.

Identificación del personal: para que identifique al personal que está a su servicio, los profesionales del hospital llevan una tarjeta identificativa, además del distintivo de su uniformidad, con los colores descritos a continuación:



Instalaciones:

- El Hospital es un espacio de todos y todas , rogamos presten atención a su cuidado. Contribuyamos al ahorro de energía haciendo un uso adecuado de los recursos energéticos del Hospital.
- Cuidemos el nivel de contaminación acústica, manteniendo los niveles sonoros lo más bajo posible tanto el tono de voz, como la televisión o dispositivos electrónicos, no permanezcan en los pasillos, el reposo forma parte de la recuperación de los y las pacientes.
- Ayúdenos a mantener un **Hospital libre de humos** (Real Decreto 192/1988), le recordamos que está **prohibido fumar en todo el recinto Hospitalario**.
- Todas ellas dotadas con dispositivo dispensador de gel hidroalcohólico. Antes de entrar y al salir de la habitación, haga uso de este para lavarse las manos.
- Contamos con:

4 Unidades de Hospitalización de 28 habitaciones cada una.

8 Quirófanos.

1 Box de Unidad de Cuidados Intensivos.

6 Boxes de Unidad de Recuperación Postanestésica.

17 Salas de Consultas Externas y 2 salas de curas.

5 Boxes de Urgencias y una sala de observación de urgencias.

1 Área de Medicina Física y Rehabilitación.

1 Servicio de Radiodiagnóstico por Imagen.

1 Área de Laboratorio de Análisis Clínicos, Microbiología y Servicio de Transfusión.

1 Servicio de Farmacia Hospitalaria.

ESPECIALIDADES MÉDICAS	ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS	SERVICIOS CENTRALES	SERVICIOS GENERALES
Dermatología	Anestesia y Reanimación	Diagnóstico por la Imagen	Admisión/Udca
Digestivo	Cirugía General	Farmacia Hospitalaria	Calidad y Atención al Paciente
Hematología	Cirugía Ortopédica y Traumatológica	Servicio de Transfusión	I+D+i
Logopedia	Cirugía Reconstructiva y Reparadora	Laboratorio de Análisis Clínicos	Servicio de Prevención
Medicina Interna	Maxilofacial	Quirófanos	Trabajo Social
Neumología	Neurocirugía	Reanimación	
Neurofisiología	Oftalmología	Unidad de Cuidados Intensivos	
Psicología	Otorrinolaringología	Urgencias	
Neuropsicología	Urología		
Psiquiatría	Torácica		
Rehabilitación			
Unidad del Dolor			

ESTANCIA

El Hospital pretende crear un ambiente idóneo tanto para sus pacientes y acompañantes, como para su personal. Para ello cuenta con, aula de formación, cafetería, salón de actos, dispensadores de vending, y diversos servicios gratuitos como WIFI, televisión, aparcamientos y amplias zonas ajardinadas.

Comunicación con el personal de enfermería: debe descolgar el auricular del teléfono de su habitación.

Alimentación: Recuerde que la alimentación forma parte de su tratamiento, está supervisada por personal Especializado, por ello no servimos alimentación en la cafetería a pacientes ingresados en el hospital, La franja horaria de las comidas es la siguiente:

Desayuno		Comida		Merienda		Cena		Resopón	
8.30 horas		13.30 horas		16.30 horas		20.30 horas		23.00 horas	

Los acompañantes pueden hacer uso de la cafetería que está situada en la planta baja, con el siguiente horario:

De lunes a sábado de 7:45 h. a 21 h. Domingos y Festivos de 9 h. a 16 h.

Si lo desea puede solicitar comida y cena a las personas acompañantes llamando a la ext. 8314 desde la habitación o teléfono directo de cocina 963054018 (elección de menú de cena hasta las 17,30h, y sin elección hasta las 20:30h, sólo pago con tarjeta)

El Horario Estival de cafetería desde el 17 de julio al 3 de septiembre será:

Lunes a viernes de 7:45h a 18h; sábado, domingo y festivos 9h a 14h.

Tenemos a su disposición la información relativa a alérgenos (Reglamento 1169/2011 versión 1.0 diciembre 2014) que permite identificar los alérgenos presentes en nuestras recetas. **Si usted es alérgico o intolerante** por favor comuníquelo a nuestro personal, **para reflejarlo en su historia clínica.**

Aseo personal: Si su estado personal se lo permite, es recomendable **ducharse diariamente**, es **obligatorio el aseo personal el día de la cirugía**. El aseo al paciente se realiza en el turno de la mañana.

Información clínico-médica: Si desea información de este tipo, **solicite lo que precise en el pase de visita**, si no entiende o tiene dudas pida cuantas explicaciones estime oportunas al facultativo responsable, es quien mejor se las puede aclarar.

Por la dinámica de funcionamiento de nuestro hospital, **no existe horario de visita médica fijo**, el personal médico podrá visitarle a lo largo de todo el día según agenda.

Medicación: Tome exclusivamente la medicación prescrita por el personal médico y que le será administrada por el personal de enfermería en los horarios establecidos. Enfermería realiza la **preparación y comprobación** de la medicación en el **control de enfermería** y se procede al reparto de esta en los horarios establecidos para tal (9h,12h,16h,18h,21h y 24h). **No interfiera en este proceso, recuerde que es importante para evitar errores en la administración de la medicación que se realice sin interrupciones.**

Visitas: El horario recomendado de visitas es 8 a 19 horas, rogamos evitar las visitas en periodos de descanso y comida de los pacientes.

Con carácter general no se permiten visitas de niños. Se aconseja que las visitas sean breves y tranquilas, procurando no más de un acompañante por paciente.

Visitas en pacientes ingresados en la Unidad de cuidados intensivos, el horario de visitas queda restringido de: 10 h a 10:30 h y 17h a 17:30 h. No obstante, si usted necesita flexibilizar estos horarios, podrá acordarlo con la enfermería responsable en base al estado, necesidad de descanso y opinión del paciente, las necesidades familiares y la dinámica del servicio, periodos en el cual se le informará de la evolución.

ALTA

Plantas Hospitalización:

Una vez que el personal médico responsable le comunique el alta y tras explicarle todo lo relativo a su proceso y su control posterior, el personal de enfermería debe preparar la documentación y avisar a centralita de la necesidad de transporte en caso de necesitarlo (recuerde que si precisa transporte para desplazarse a su domicilio, el personal médico es quien debe autorizarlo), cuando todo esté listo se le avisará telefónicamente, para que se acerque al control de la planta de hospitalización e informarle de las indicaciones que figuran en el informe de alta que ha realizado el profesional médico, una vez realizado esto le acompañaremos al servicio de admisión.

Servicio de Admisión:

En el servicio de Admisión, hemos de darle el alta administrativa, **haciéndole entrega de una copia del informe de alta médica con el tratamiento y recomendaciones a seguir, así como indicación de posibles citas para acudir a consultas externas.** Le recogerán la pulsera de RFID, colocada en su ingreso, para proceder a desactivarla. **NO SE MARCHE DE NUESTRO HOSPITAL CON ELLA PUESTA**

Le agradeceríamos que, si ha cumplimentado la encuesta de satisfacción, que le llegará a través de un SMS Si precisa un justificante solicítelo y se lo facilitaremos en el mostrador de admisión.

Televisión: En su habitación dispone de una TV, si desea conectarla debe seguir las instrucciones que aparecen en la pantalla de esta. Úsela con volumen moderado, recuerde el descanso forma parte de la terapia del paciente.

Objetos personales: Aconsejamos que acudan al hospital sin objetos de valor. En el armario de su habitación dispone de una caja de seguridad con sus instrucciones de uso.



Vigilancia Privada: El hospital dispone de una empresa de Vigilancia privada para su mayor seguridad.

Evacuación: En caso de evacuación de emergencia, los pacientes y acompañantes, deben seguir las indicaciones que figuran en los planos de evacuación situados detrás de la puerta de su habitación y las instrucciones del personal de enfermería.



OTROS SERVICIOS

❖ Acceso:

El Hospital está situado en la Autovía CV-35 Valencia Ademuz, Km 11.7 Salida nº12

Transporte público: Dos líneas regulares de autobuses 145 y 146 , en el servicio de admisión le facilitarán los horarios, puede consultar la siguiente dirección <http://www.edetaniabus.com/> y para horarios:

[Edetania Bus S.A.](#)

❖ Portal de Paciente

El Hospital Intermutual de Levante pone a su disposición el portal de pacientes para poder consultar información relacionada con su historia clínica.

Para poder utilizar el portal, deberá tener:

- Historia clínica en el hospital
- NIF y número de teléfono móvil actualizados en nuestra base de datos

La documentación que podrá consultar es:

- Citas y su correspondiente **justificante de visita**.
- **Informes** radiológicos, de laboratorio, de alta de urgencias, de alta hospitalaria.
- Todas las **Imágenes** radiológicas.

Al portal accederá a través de www.hilevante.com o desde el código QR.

Seleccione **Pacientes** y en el desplegable **Portal de Pacientes**:



Si le surge algún problema al registrarse en el portal, puede mandar correo a:

sopORTEportalpaciente@hilevante.com

❖ Vías de comunicación de pacientes:

Telefónica: Si desea contactar con el hospital desde el exterior debe marcar el número 961350250

Extensiones de Interés:

Rehabilitación: 8312

Consultas Externas Planta Baja: 8309 y 8357

Consultas Externas Entresuelo: 8335

Primeras vistas y pruebas: 8502

Informes médicos: 8304

Realizar una llamada telefónica al exterior: marque el número 9 desde el teléfono de su habitación.

Telemática: Puede contactar con nuestra página web: www.hilevante.com.

SMS: El paciente puede plasmar su valoración de nuestro servicio en la encuesta de satisfacción, que se le hará llegar a través de un SMS.

Servicio de Calidad y atención al paciente:

Si desea formular Sugerencias, felicitaciones, reclamaciones, tenemos a su disposición los impresos normalizados, que además de un derecho suponen una oportunidad de mejora en la calidad de nuestros servicios, solicítelos en el servicio de Admisión.

Puede acceder también a la dirección de correo inEpa@hilevante.com para cualquier aclaración o sugerencia que desee, o llamando al teléfono 699.340.439 (sólo llamada y SMS).

El departamento de calidad y seguridad del paciente es el responsable de su tramitación.

❖ **Objetos perdidos:**

Si ha extraviado algún objeto personal, admisión cuenta con un servicio de objetos perdidos al que puede acudir, por si alguien lo hubiera depositado.

❖ **Recogida de Paquetes:** No se efectuará recogida de paquetes en el servicio de Admisión