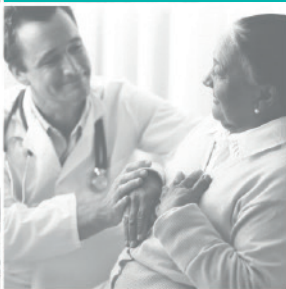




# Guía de acogida al paciente

## *Guia d'acollida al pacient*



Hospital  quirónsalud  
Barcelona

## Haga preguntas

Queremos que usted disponga de toda la información que necesita para entender su problema de salud y así participar en su propio proceso de atención. Su médico le informará sobre su tratamiento o pruebas para que sepa lo que está previsto durante su ingreso. Por favor, **pregúntenos acerca de cualquier duda**, ya que puede ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud.

Si es necesario realizar alguna prueba o intervención quirúrgica que precise de su autorización, su médico le informará y le solicitará su consentimiento por escrito. Si tiene alguna duda, pida cuantas aclaraciones estime oportunas antes de firmar.

Es fácil olvidar lo que le han dicho o las preguntas que quiera hacer. Le sugerimos que anote cualquier pregunta que quiera realizar para que pueda consultarle a su médico o enfermera más adelante.

**La medicación es también una parte importante de su estancia en el hospital.** No dude en hacer preguntas a su médico o enfermera acerca de los medicamentos que se le administran y los posibles efectos secundarios. Durante su ingreso, le recomendaremos que haga siempre tres preguntas acerca de los medicamentos que le van a administrar:

- ¿Cuál es el nombre del medicamento?
- ¿Por qué necesito tomarlo?
- ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios?

## En solo 30 segundos puede ayudarnos a cuidarle mejor

En Quirónsalud empoderamos a nuestros pacientes. El **paciente tiene voz y un papel activo** en su hospital para contribuir a la mejora.

Para el hospital **es muy importante conocer su opinión** sobre la asistencia recibida, ya que nos ayuda a ofrecerle un mejor cuidado. Para conocer su valoración, tras recibir el alta le enviaremos una breve encuesta compuesta por dos preguntas, en las que podrá valorar su experiencia y el servicio recibido en su hospital. Para poder enviársela, necesitamos su correo electrónico o su teléfono.

Mediante una pregunta sencilla en la que el paciente puede puntuar de 0 a 10, obtenemos el **indicador NPS**, que nos permite conocer la satisfacción y confianza de nuestros pacientes y detectar puntos de mejora con el fin de mejorar el servicio que ofrecemos.

Su opinión  
es importante



Nos interesa conocer su opinión sobre la atención que recibe. Si observa alguna deficiencia le agradeceremos que la comunique al Servicio de Atención al Paciente. Para ello dispone de hojas de reclamación y sugerencias, o envíe un email a la dirección: [atencionalpaciente@quironsalud.es](mailto:atencionalpaciente@quironsalud.es)

Disponemos de un sistema monitorizado para la realización de encuestas de satisfacción y es posible que contactemos con usted. Si no desea participar, comuníquelo al Servicio de Atención al Paciente.

# Nuestro hospital

El Hospital Quirónsalud Barcelona cuenta con las especialidades médicas necesarias para ofrecer una atención integral al paciente. Para ello, disponemos de un prestigioso equipo de profesionales, la tecnología más avanzada, y una importante actividad investigadora y docente. Todo ello, junto a un modelo de gestión basado en un sólido compromiso con la excelencia en la atención y la seguridad del paciente, configuran un hospital plenamente orientado a ayudarle en la mejora de su estado de salud.

Puede consultar nuestra cartera de servicios a través del personal de información o de Atención al Paciente y a través de nuestra web [www.quironsalud.es](http://www.quironsalud.es).

## Servicios

### Recepción y puntos de información

El personal que está en los mostradores de las distintas puertas de entrada le facilitará la información que usted precise sobre el hospital.

- Teléfono: 10272-10275

### Atención al paciente

El Servicio de Atención al Paciente está integrado por un equipo de profesionales cuya misión es la acogida y orientación de los pacientes y familiares que acuden a nuestro hospital.

- Ubicación: Planta 0
- Horario: de 09:30 h. a 18:30 h.
- Teléfono: 10266
- e-mail: [atencioncliente.bcn@quironsalud.es](mailto:atencioncliente.bcn@quironsalud.es)

### Cafetería y restaurante

A disposición de los pacientes, familiares y visitantes.

- Teléfono: 15315
- Ubicación: Planta 0
- Horario: de 08:00 h. a 22:00 h.

\*Máquinas expendedoras de comida y bebida en las plantas del hospital.

## Consultas externas

- Cita on line: a través del portal del pacient [www.quironsalud.es](http://www.quironsalud.es)
- Citación telefónica:
  - Teléfono: 902 444 446
  - Horario: de 8:00 h. a 21:00 h. de lunes a viernes.

- Cita presencial: de 10:00 h. a 14:00 h. y 16:00 h. a 20:00 h. Los viernes sólo en horario de mañanas en la consulta correspondiente.

## Hospitalización

### 1. Llegada al hospital

A su llegada al hospital, el personal de admisión gestionará el ingreso administrativo garantizándole intimidad y confidencialidad en todo el proceso.

#### ¿Qué documentación debe traer?

- Documento identificativo del paciente (DNI, NIE, pasaporte...).
- Autorizaciones en caso de ser de aseguradora.
- Para ingreso quirúrgico programado: documentación del preoperatorio y una copia firmada del consentimiento informado del procedimiento quirúrgico que le realizarán y, en su caso, de la anestesia.
- Si es paciente privado: abono o justificante de transferencia bancaria por el importe del presupuesto aceptado. El pago se hará preferiblemente con tarjeta de crédito. Podrá ser en efectivo cuando se trate de un importe reducido.

Una vez realizado el ingreso administrativo, el personal de enfermería le acompañará y acomodará en su habitación, donde nuestro equipo asistencial le atenderá y tramitará los procesos médicos.

#### Información adicional

- **Información médica:** la información médica que precise le será facilitada por el médico responsable de su ingreso. Para garantizar su derecho a la confidencialidad, el médico informará únicamente a las personas que usted designe.
- **Medicación y alergias:** proporcione la lista de la medicación que esté tomando y en su caso, si tiene alguna alergia a algún medicamento o producto, informe al equipo de enfermería de la unidad en la cual se encuentra ingresado.
- **Si le van a intervenir quirúrgicamente:** no debe acceder al área quirúrgica con prótesis bucales, oculares, gafas, joyas, etc. Entregue estos objetos a sus familiares o acompañantes. Tampoco ha de llevar maquillaje o esmalte de uñas.
- **Valores y creencias:** si usted quiere una personalización del tratamiento, no dude en comunicarlo al responsable de la unidad.

## 2. Habitaciones

Las habitaciones del hospital son de uso individual y disponen de una cama adicional para un acompañante, así como baño con ducha. Si se desea utilizar esta cama, solicítelo al personal de enfermería de la planta.

Las habitaciones están dotadas de:

- Climatización frío/calor
- Teléfono y TV
- Sistema de llamada/ aviso de enfermería
- Wifi
- Cama con sistema eléctrico de control de movimiento

## 3. Estancia

Durante su estancia va a ser atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. El personal de enfermería se encargará de sus cuidados. Podrá dirigirse al supervisor/a de enfermería de la planta ante cualquier consulta que desee efectuar.

### 3.1. Identificación

**a) El personal del hospital** que participa en su proceso de atención se presentará con su nombre, dos apellidos y profesión y llevarán tarjeta identificativa.

**b) Paciente:** se le colocará un brazalete de identificación con los datos imprescindibles para identificarlo correctamente: nombre, apellidos y nº de historia clínica.

Su identificación garantiza que en todo momento reciba los cuidados adecuados.

### 3.2. Comidas

Un equipo de especialistas en dietética y nutrición del hospital le garantizará una alimentación equilibrada y adecuada a su situación personal, le rogamos no consuma comidas ni bebidas procedentes del exterior.

Si tiene problemas con los alimentos que le servimos comuníquese al personal de enfermería de su unidad e intentaremos adaptarla.

- Desayuno, de 08:00 h. a 09:00 h.
- Comida, de 12:30 h. a 13:30 h.
- Merienda, de 16:30 h. a 17:15 h.
- Cena, de 19:00 h. a 20:00 h.

### 3.3. Información Clínica

El médico que le atiende, le informará sobre las pruebas que le realizarán, y sobre la evolución de



su estado de salud. Queremos que usted disponga de toda la información que necesita para entender su problema de salud y así participar en su propio proceso de atención. Si usted tiene dolor, por favor díganoslo. Un buen manejo del dolor requiere una estrecha colaboración entre usted y sus cuidadores.

### 3.4. Acompañamiento y visitas

Como gran parte de las actividades médicas y de enfermería se realizan por la mañana, recomendamos las visitas en horario de tarde.

No olvide que las mejores visitas son las breves y tranquilas. Consejos:

- Limiten el número de acompañantes.
- Eviten hablar en voz alta y/o permanecer en los pasillos.
- La UCI es una área restringida, con horarios de entrada establecidos.

### 3.5. Alta

El hospital le facilitará el alta administrativa informándole en todo momento a fin de agilizarle los trámites necesarios y el médico le dará el informe de alta con las indicaciones de cuidados y la medicación que debe tomar. Se le notificará el alta con anticipación para que pueda hacer los preparativos necesarios. El hospital necesita disponer de la habitación para poder recibir a otros pacientes por lo que debe dejar la habitación antes de las 10:00 horas. En caso de no abandonar la habitación en el momento del alta, a partir de las 10:30 h. se le cobrará media estancia y a las 12:00 h. se le cobrará una estancia completa.

## Faci preguntes

Volem que vostè disposi de tota la informació que necessita per entendre el seu problema de salut i així participar en el seu propi procés d'atenció. El seu metge l'informarà sobre el seu tractament o proves per que vostè conegui el que està previst durant el seu ingrés. **Li preguem que ens preguntí qualsevol dubte**, ja que pot ajudar-li en la presa de decisions relatives a la seva salut.

Si es necessari realitzar alguna prova o intervenció quirúrgica que precisi de la seva autorització, el seu metge l'informarà i li sol·licitarà el seu consentiment per escrit. Si té algun dubte demani els aclariments que estimi oportuns abans de signar.

És fàcil oblidar el que li han dit o les preguntes que vulgui fer. Li suggerim que anoti qualsevol pregunta que vulgui realitzar per poder consultar-ho amb el seu metge o infermera més endavant.

**La seva medicació és també una part important de la seva estància a l'hospital.** No dubti en fer preguntes al seu metge o infermera sobre els medicaments que se li administren i els possibles efectes secundaris. Durant el seu ingrés, li recomanem que faci sempre tres

preguntes en relació als medicament que li seran administrats:

- Quin és el nom del medicament?
- Perquè necessito prendre'l?
- Quins són els possibles efectes secundaris?

## En tant sols 30 segons pot ajudar-nos a cuidar-lo millor

A Quirónsalud apoderem als nostres pacients. **El pacient té una veu i un paper actiu** al seu hospital per a contribuir en la seva millora.

Per a **l'hospital és molt important conèixer la seva opinió** sobre l'assistència rebuda, ja que ens ajuda a oferir-li una millor atenció. Per tal de conèixer la seva valoració, després de rebre l'alta li enviarem una breu enquesta composta per dues preguntes, on podrà valorar la seva experiència i el servei rebut al seu hospital. Per poder enviar-li, necessitem el seu correu electrònic o el seu telèfon.

Mitjançant una senzilla pregunta on el pacient pot puntuar de 0 a 10 obtenim **l'indicador NPS**, que ens permet conèixer la satisfacció i confiança dels nostres pacients i detectar punts de millora amb la finalitat de millorar el servei que oferim.

La seva opinió és important



Ens interessa conèixer la seva opinió sobre l'atenció rebuda. Si observa alguna deficiència li agrairíem que la comunicués al Servei d'Atenció al Pacient, per això disposa de fulls de reclamació i suggeriments, o envii un email a la direcció: [atencionalpaciente@quironsalud.es](mailto:atencionalpaciente@quironsalud.es)

Disposem d'un sistema monitoritzat per a la realització d'enquestes de satisfacció i es possible que contactem amb vostè. Si no desitja participar comuniqui-ho al Servei d'Atenció al Pacient.

## El nostre hospital

L' Hospital Quirónsalud Barcelona disposa de les especialitats mèdiques necessàries per a oferir una atenció integral al pacient. Per aquest motiu, disposem d'un prestigiós equip de professionals, la tecnologia més avançada, i una important activitat investigadora i docent. Tot això, juntament a un model de gestió basat en un sòlid compromís amb l'excel·lència en l'atenció i la seguretat del pacient, configuren un hospital plenament orientat a ajudar-lo en la millora del seu estat de salut.

Pot consultar la nostra cartera de serveis mitjançant el personal d'informació o d'atenció al pacient i a través del nostre web [www.quironsalud.es](http://www.quironsalud.es)

## Serveis

### Recepció i punts d'informació

El personal que està als taulells de les diferents portes d'entrada li facilitarà la informació que vostè necessiti sobre l'hospital.

- Telèfon: 10272-10275

### Atenció al pacient

El Servei d'Atenció al Pacient està integrat per un equip de professionals que té com a missió l'acollida i orientació dels pacients i familiars que arriben al nostre hospital.

- Ubicació: Planta 0
- Horari: de 09:30 h. a 18:30 h.
- Telèfon: 10266
- e-mail: [atencioncliente.bcn@quironsalud.es](mailto:atencioncliente.bcn@quironsalud.es)

### Cafeteria i restaurant

A disposició dels pacients, familiars i visitants.

- Telèfons: 15315
- Ubicació: Planta 0
- Horari: de 08:00 h. a 22:00 h.

\*Màquines expenedores de menjar i beure a les plantes de l'hospital.

## Consultes externes

- Cita on line: a través del portal del pacient [www.hscor.com](http://www.hscor.com)
- Citació telefònica:
  - Telèfon :902 444 446
  - Horari: 08:00 h. a 21:00 h. de dilluns a divendres
- Cita presencial: De 10:00 a 14:00 i de 16:00 a 20:00 (els divendres només en horari de matins) a la consulta corresponent.

## Hospitalització

### 1. Arribada a l'hospital

Al arribar a l'hospital, el personal d'admissió gestionarà l'ingrés administratiu garantint-li intimitat i confidencialitat durant tot el procés.

#### Quina documentació ha de portar?

- Document d' identificació del pacient (DNI, NIE, passaport...).
- Autoritzacions en el cas de pertànyer a una assegurança.
- Per a un ingrés quirúrgic programat: documentació del preoperatori i una còpia signada del consentiment informat del procediment quirúrgic que li realitzaran i en el seu cas de l'anestèsia.
- Si és pacient privat: abonament o justificant de transferència bancària per l'import del pressupost acceptat. El pagament es realitzarà preferiblement amb targeta de crèdit, podrà ser en efectiu quan es tracti d'un import reduït.

Un cop realitzat l'ingrés administratiu, el personal d'admissions l'acompanyarà on el nostre equip assistencial l'atendrà i tramitarà els processos mèdics.

#### Informació addicional

- **Informació mèdica:** la informació mèdica que precisi li serà facilitada pel metge responsable del seu ingrés. Per a garantir el seu dret a la confidencialitat, el metge informarà únicament a les persones que vostè designi. Per raons de confidencialitat no es facilitarà informació per telèfon.
- **Medicació i al·lèrgies:** proporcioni la llista de la medicació que estigui prenent i en el seu cas si té alguna al·lèrgia a algun medicament o producte informi a l'equip d'infermeria de la unitat en la qual es troba ingressat.
- **Si l'han d'intervenir quirúrgicament:** no ha d'accedir a l'àrea quirúrgica amb pròtesis bucals, oculars, ulleres, joies, etc. Entregui aquests objectes als seus familiars o acompanyants; Tampoc ha de portar maquillatge o esmalt d'ungles.
- **Valors i creences:** si vostè vol una personalització del tractament no dubti en comunicar-ho al responsable de la unitat.

## 2. Habitacions

Les habitacions de l'hospital són d'ús individual i disposen d'un llit addicional per a un acompanyant, així com un bany amb dutxa. Si desitja utilitzar aquest llit, ho pot sol·licitar al personal d'infermeria de la planta. Les habitacions estan dotades de:

- Climatització fred/calor
- Telèfon i TV
- Sistema de trucada / avís a infermeria
- Wifi
- Llit amb sistema elèctric de control de moviment

## 3. Estància

Durant la seva estància l'atendrà un equip de professionals amb l'objectiu de millorar el seu estat de salut. El personal d'infermeria s'encarregarà de les seves cures. Podrà dirigir-se al supervisor/a d'infermeria de la planta davant de qualsevol consulta que desitgi efectuar.

### 3.1. Identificació

a) El personal de l'hospital que participa en el seu procés d'atenció es presentarà amb el seu nom i cognoms i professió i durà una targeta identificària.  
b) Pacient: se li col·locarà un braçalet d'identificació amb les dades imprescindibles per a identificar-lo correctament: nom, cognoms i nº d'història clínica. La seva identificació garanteix que en tot moment vostè rebí les cures adequades.

### 3.2. Àpats

Un equip d'especialistes en dietètica i nutrició de l'hospital li garantirà una alimentació equilibrada i adequada a la seva situació personal, li preguem que no consumeixi aliments ni begudes procedents de l'exterior. Si té problemes amb els aliments que li oferim comuniquis amb el personal d'infermeria de la seva unitat i intentarem adaptar-los.

- Esmorzar, de 08:00 h. a 09:00 h.
- Dinar, de 12:30 h. a 13:30 h.
- Berenar, de 16:30 h. a 17:15 h.
- Sopar, de 19:00 h. a 20:00 h.

### 3.3. Informació Clínica

El metge que l'atendrà, l'informarà sobre les proves que li realitzaran, i sobre l'evolució de la seva salut. Volem que vostè disposi de tota la informació que necessita per entendre el seu problema de salut i així participar en el seu propi procés d'atenció. Si vostè té dolor, li preguem que ens ho faig saber. Una bona gestió del dolor requereix d'una estreta col·laboració entre vostè i els seus cuidadors.

### 3.4. Acompanyament i visites

Com gran part de les activitats mèdiques i d'infermeria es realitzen pel matí, recomanem les visites en horari de tarda.

No obli que les millors visites són les breus i tranquil·les. Consells:

- Limitin el nombre d'acompanyants.
- Evitin parlar en veu alta i/o romandre als passadissos.
- La UCI és una àrea restringida, amb horaris d'entrada establerts

### 3.5. Alta

L'hospital li facilitarà l'alta administrativa informant-li en tot moment amb l'objectiu d'agilitzar-li els tràmits necessaris i el metge li donarà l'informe d'alta amb les indicacions del tractament i la medicació que haurà de prendre. Se li notificarà l'alta amb anticipació per tal de que pugui realitzar els preparatius necessaris. L'hospital necessita disposar de l'habitació per poder rebre a altres pacients pel que cal deixa l'habitació abans de les 10:00 hores. En cas de no abandonar l'habitació en el moment de l'alta a partir de les 10:30 hores se li cobrarà mitja estada i a les 12:00 se li cobrarà una estada completa.





Accede online a tus resultados y gestiona tus citas en el área "Mi Quirónsalud" de [quironsalud.es](http://quironsalud.es), o en nuestra App.

DESCÁRGATE LA APP



Cita previa

**901 500 501**



[quironsalud.es](http://quironsalud.es)

 **quirónsalud**  
La salud persona a persona

Para más información  
del centro:

Per a més informació  
del centre:



**Quirónsalud, la salud persona a persona.**

Más de 125 hospitales, institutos y centros médicos dedicados a tu salud.