



Estancia

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.

El personal lleva una tarjeta de identificación en la que figura su nombre y categoría profesional. De no ser así, no dude en preguntárselo.

Su **médico** es aquél que le ha prescrito su ingreso. Él se hará cargo de todo su tratamiento o consultará con el especialista correspondiente para la solución de su proceso.

El **personal de enfermería** se hará cargo de sus cuidados. Como máxima responsable de cada planta de hospitalización, la Supervisora o el Supervisor es la persona a la que usted deberá dirigirse ante cualquier gestión o consulta que desee efectuar.

El hospital dispone de un servicio de **Atención al Cliente**, para ayudarle en lo que necesite. Si desea contactar con este servicio puede hacerlo a través de la extensión telefónica 10266 o dirigirse a la planta 0 junto a la Recepción.



HOSPITAL QUIRÓN BARCELONA*

Plaça Alfonso Comín, 5-7
08023 Barcelona.
Telf.: 93 255 40 00 - Fax: 93 255 41 39

 **HOSPITAL UNIVERSITARIO QUIRÓN MADRID ***
c/ Diego de Velázquez, 1.
28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid.
Telf.: 902 151 016 - Fax: 91 518 32 32

 **HOSPITAL QUIRÓN MÁLAGA ****
Avda. Imperio Argentina, 1, Urb. Parque Litoral
29004 Málaga
Telf. 902 44 88 55 - Fax: 952 176 120

 **CENTRO DE REPRODUCCIÓN ASISTIDA QUIRÓN PAMPLONA ****
Clínica Arcángel San Miguel
c/ Beloso Alto, 32, Planta -1
31006 Pamplona
Telf.: 948 48 05 80

 **HOSPITAL QUIRÓN SAN SEBASTIÁN ***
Alcolea Parkea, 7
20012 Donostia - San Sebastián.
Telf.: 94 343 71 00 - Fax: 94 328 74 43

 **HOSPITAL QUIRÓN VALENCIA ***
Avda. Blasco Ibáñez, 14
46010 Valencia.
Telf.: 96 369 06 00 - Fax: 96 393 17 06

 **HOSPITAL QUIRÓN VIZCAYA ****
Carretera de Leioa - Unbe, s/n
48950 Erandio (Vizcaya).
Telf.: 902 44 55 95 - Fax: 944 898 002

 **CENTRO DE REPRODUCCIÓN ASISTIDA QUIRÓN. BILBAO ***
Edificio El Tigre c/ Rivera Botica Vieja, 23. Bajo
48014 Bilbao
Telf. 94 439 60 62 - Fax: 94 439 54 24

 **HOSPITAL QUIRÓN ZARAGOZA ***
Paseo Mariano Renovales, s/n
50006 Zaragoza.
Telf.: 976 720 000. Fax: 976 720 009

 **HOSPITAL DE DÍA QUIRÓN ZARAGOZA ***
Avda. Gómez Laguna, 82 (La Floresta)
50012 Zaragoza.
Telf.: 976 579 000 - Fax: 976 579 006

 * Centro certificado según la norma ISO 9001
** Centro en proceso de certificación



www.quiron.es

IT3BPC01.01 Rev.2



Manual de Acogida al Paciente Hospitalizado y Acompañante

HOSPITAL QUIRÓN BARCELONA



Presentación



Estimado paciente,

Me complace darle la bienvenida al Hospital Quirón Barcelona, agradeciéndole la confianza que ha depositado en nosotros.

Nos sentimos muy orgullosos de nuestras instalaciones y equipos tecnológicos, que ponemos a su completa disposición.

El equipo humano del centro, compuesto por más de 400 médicos y más de 500 personas a su servicio se esforzará en darle las mejores atenciones, ya que el cuidado del paciente es nuestra meta.

Esperamos cumplir sus expectativas. Le estaremos muy agradecidos si nos transmite sus sugerencias y comentarios, de manera que podamos atenderle mejor.

Deseándole una pronta mejoría, reciba un atento saludo

Dr. D. Bartolomé Martínez Jover
DIRECTOR GERENTE DE HOSPITAL QUIRÓN BARCELONA

Habitación

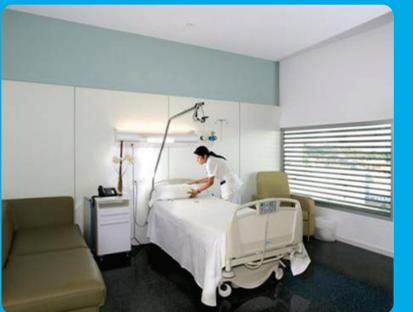
Todas las habitaciones son individuales y disponen de sofá-cama para el acompañante y baño con ducha. Además están dotadas de:

- Climatización frío/calor
- Caja fuerte
- Teléfono. *Para realizar llamadas al exterior dispone de un crédito inicial de 30 euros. Si excede dicho límite puede ampliarlo en Admisiones. El gasto de teléfono le será cargado en su factura.*
- Televisión de pago

- Camas con sistema eléctrico de control de movimientos de fácil manejo para que usted pueda cambiar su postura cuando lo desee.

- Sistema de llamada/aviso de enfermería, localizado en la cabecera de su cama y con el que podrá avisar al personal de enfermería siempre que lo necesite.

También disponemos de Suites y Royal Suites. Nuestro personal de Admisiones le informará si así lo desea.



Alta médica

Su médico decidirá cuándo le dará el alta. Normalmente se lo comunicará con 24 horas de antelación.

El día del alta su médico le entregará un informe médico sobre la evolución de su enfermedad y el tratamiento a seguir. Antes de dejar el Hospital, el personal de enfermería le informará sobre los cuidados que debe seguir realizando en su domicilio. Asegúrese de conocer la forma de administrar su tratamiento, los cuidados que necesita y la dieta prescrita. **ES MUY IMPORTANTE PARA SU SALUD.**

Cuando el médico le comunique el alta, usted o sus familiares deberán comunicarlo al personal de planta quien le indicará como tramitar su alta administrativa. *Una vez realizado dicho trámite, deberá contactar nuevamente con el personal de enfermería de la planta para que le entreguen toda su documentación.*

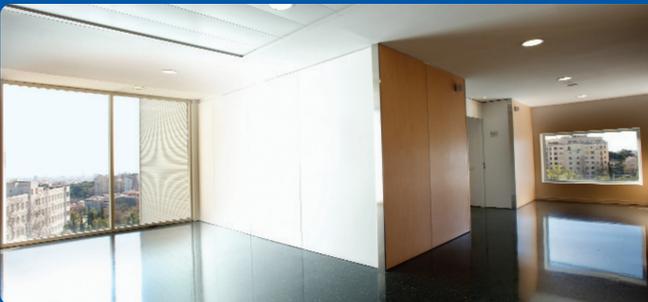
Le agradeceremos que deje disponible la habitación a la mayor brevedad para así poder agilizar el proceso de ingreso de otros pacientes.

Recuerde solicitar todas las pruebas que facilitó en el momento de su ingreso.

Si desea llevarse copia de alguna prueba realizada durante su ingreso, solicítelo al personal de Recepción / Información situado en el hall del hospital. Se le entregará un impreso para cumplimentar y si es posible se le facilitará antes de abandonar el hospital.

En caso de que sea usted cliente de una Compañía Aseguradora, contacte con ella para conocer el grado de cobertura de su póliza.

Para su información, le adjuntamos la guía de *"Derechos y Deberes del paciente"*.



Información de interés

Comidas del Paciente

Si su dieta es normal, el Hospital dispone de varios menús para elegir. El personal de enfermería les entregará cada día con la bandeja de la comida el díptico de Elección de Menú para que pueda escoger la comida y la cena del día siguiente.

El horario aproximado de comidas será:

- Desayuno: **07:30 horas**
- Almuerzo: **12:30 horas**
- Merienda: **16:00 horas**
- Cena: **19:30 horas**

En aplicación de las normas internas de coordinación de actividades en hospitalización y de seguridad en el manejo de alimentos, las bandejas de las ingestas diarias serán retiradas de la habitación transcurrida **1 hora** después de ser servidas.

No olvide que las comidas forman parte del tratamiento. La indicación y elaboración de su dieta está supervisada por personal especializado.

Comidas del Acompañante

Para aquellos pacientes de compañía aseguradora que en su cobertura estén incluidas las comidas de los acompañantes, podrán dirigirse a la Cafetería-Restaurante del hospital situada junto a la entrada principal.

El horario de Cafetería es de **8.00 h – 22.00 h** todos los días de la semana, incluido domingos y festivos.

El horario del Restaurante es:

- Para las comidas de **13.30h a 16.00h**
- Para las cenas de **20h a 21.30h**

Recomendaciones

Tanto en el uso de **medios audiovisuales** como en el **tono de voz**, recuerde en todo momento que se encuentra en un centro hospitalario. Intente limitar el número de acompañantes en la habitación y respete el descanso de los demás.

Recuerde también que el uso de teléfonos móviles dentro del Hospital puede alterar el normal funcionamiento de algunos aparatos. Le recomendamos un uso restringido del mismo.

Hospital sin tabaco

La Legislación vigente (Ley 28/2005, de 26 de diciembre) prohíbe fumar en todo el Hospital, sin excepción. Respete y haga respetar la normativa.

Plantas y flores

De acuerdo con las recomendaciones sanitarias actuales, no se admiten plantas con tierra en el Hospital. Si se pueden tener flores o plantas con tierra volcánica. *(Recomanacions per a la prevenció de la infecció als centres hospitalaris, Departament de Sanitat i Seguretat Social, Generalitat de Catalunya).*

Dinero y Objetos de valor

El Hospital no se hace responsable del dinero ni de los objetos de valor de pacientes y/o acompañantes.

Desplazamientos

No se ausente de la Unidad donde esté ingresado sin el conocimiento del personal de enfermería.

Visitas

No olvide que las visitas demasiado largas o frecuentes pueden cansarle. Por su bienestar, es aconsejable que no permanezcan más de dos visitantes con usted en la habitación.

Evite hablar en voz alta y permanecer en los pasillos. Recuerde que está en un Hospital.



Con carácter general no se recomiendan las visitas de **niños menores de 12 años.**

Acompañamiento y asistencia para pacientes hospitalizados.

Si precisa de un servicio de compañía para el cuidado de un paciente familiar, el hospital pone a su disposición la posibilidad de contratar personal cuidador en aquellas situaciones de dependencia que así lo requieran. Por favor contacte con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Necesitamos su opinión

Nos será muy útil conocer su opinión sobre la atención que recibe. Tenemos a su disposición hojas de reclamaciones y de sugerencias. Si observa alguna deficiencia le agradeceremos que lo comunique a **Atención al Cliente**, desde donde se tramitarán sus sugerencias, quejas y reclamaciones. Si desea contactar con este servicio puede hacerlo a través de la extensión interna 10266.

Igualmente, le agradeceremos dedique unos minutos a cumplimentar el **Cuestionario de Satisfacción** que le entregarán en el momento del alta. Nos ayudará a mejorar nuestros servicios.

Servicios del Hospital

Lavandería

Para pacientes y sus acompañantes. Puede llamar directamente a la extensión 15599 y el cargo le será incluido en su factura.

Peluquería / Estética

Para solicitar dicho servicio deberá contactar con la Recepción (ext. 10272). Al tratarse de un servicio externo al hospital deberá abonarse al finalizar el mismo.

Servicio Religioso

Se celebra misa todos los domingos a las 12:30 h en la capilla del hospital, situada en la planta 0 (detrás de Recepción).

Si desea la presencia del capellán en su habitación o asistencia espiritual de otra religión no católica, deberá comunicarlo a Atención al Cliente.

Área Comercial

La tienda del hospital está situada frente a la terraza de la cafetería. El horario es de lunes a viernes, de 9h a 14h y de 15h a 21h y sábados de 10h a 14h.

Parking

El hospital dispone de aparcamiento de pago 24 horas en el mismo edificio y con acceso directo a las consultas y plantas de hospitalización.

Recuerde que a partir de las 8h de estancia se aplica tarifa reducida de forma automática.

El área de Urgencias está reservada para el acceso y aparcamiento de ambulancias. Está **prohibido** estacionar en esta zona.

TV

Para contratar este servicio debe dirigirse a Admisiones (planta 0).

WIFI

El hospital dispone de conexión a Internet. El personal de Admisiones le entregará la información sobre cómo conectarse en el momento del ingreso. La forma de pago es a través de tarjeta de crédito.

Cajero automático y teléfono público

Encontrará un cajero automático y un teléfono público en la planta 0 junto a Recepción. Otro teléfono está situado en la planta -1, a la entrada del Servicio de Urgencias.

Servicio de Atención al Cliente de Compañías de Seguros (SACCS)

Si necesita tramitar una autorización para la cobertura de algún servicio médico no previsto inicialmente, puede dirigirse al SACCS situado en la planta 0 junto a Admisiones.