

Guía de atención al paciente



HOSPITAL
QUIRÓN
Barcelona

Plaza Alfonso Comín, 5-7
08023 Barcelona
Tel. 93 255 40 00



Bienvenida

Estimado paciente,

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

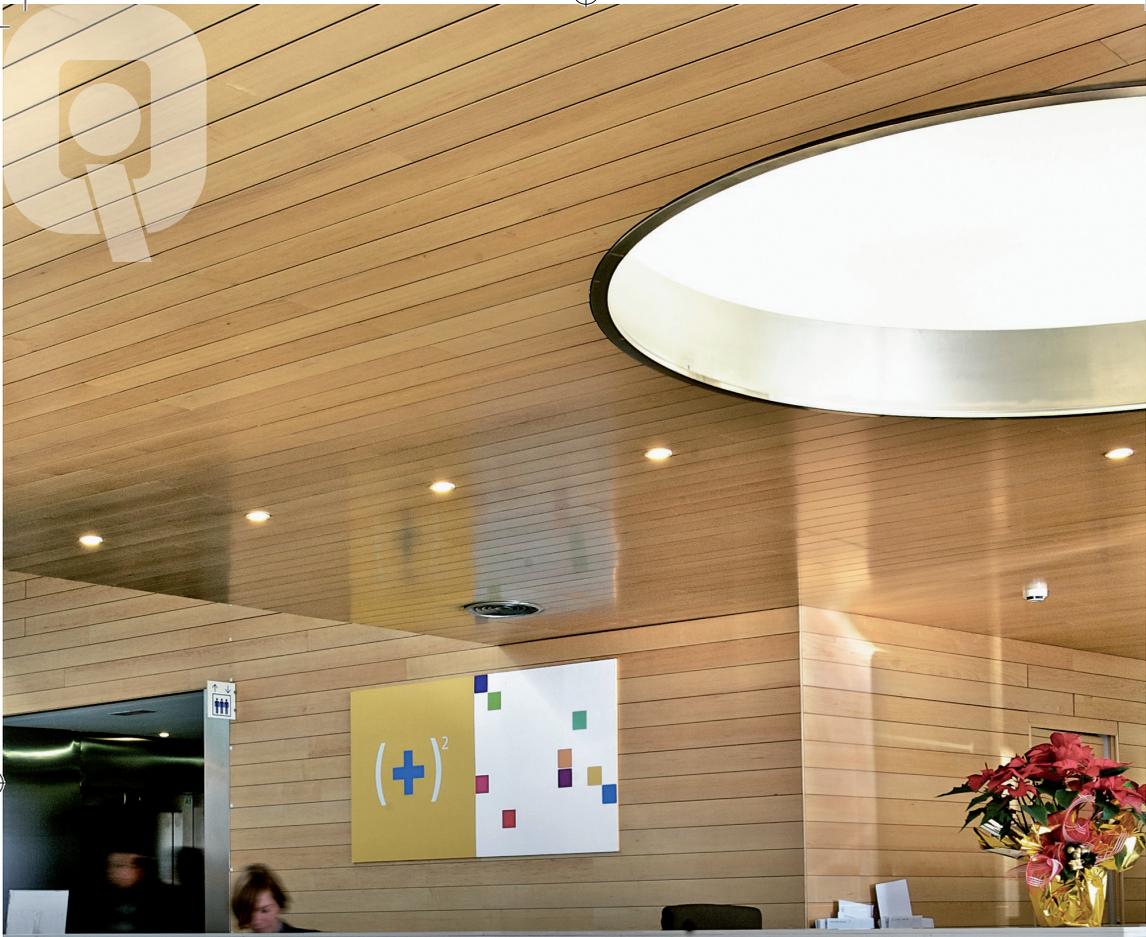
Nos sentimos muy orgullosos de nuestros profesionales, equipos tecnológicos e instalaciones, que ponemos a su completa disposición.

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 reconocidos si nos transmite sus sugerencias y comentarios, de manera que podamos atenderle mejor.

Deseándole una pronta mejoría, reciba un atento saludo

Dirección de Hospital Quirón Barcelona



Recepció
Recepción



Ingreso

El día del ingreso debe traer la autorización de la mutua, un documento identificativo (DNI, NIE, pasaporte...) y dejar el depósito correspondiente en el momento de la admisión. En caso de ingresar de forma privada, también se le solicitará un depósito. **No se formalizará el ingreso a ningún paciente que no cumpla este requisito.**

Paciente quirúrgico

Los quirófanos están situados en la planta -2 del hospital.

El paciente que ingresa para una intervención quirúrgica programada ha de entregar toda la documentación del preoperatorio (conjunto de pruebas realizadas, antes de la operación, a petición del cirujano).

Una vez finalizada la cirugía, el paciente pasará a la unidad de reanimación posquirúrgica, donde permanecerá en observación hasta que se decida su traslado a la planta de hospitalización.

Después de la intervención quirúrgica, los acompañantes serán informados por el médico del resultado de la misma, por lo que deben estar localizables en la habitación.

Paciente obstétrica

La sala de partos está ubicada en la planta -2 del centro.

Se aconseja que, durante el parto, los familiares y/o acompañantes esperen en la habitación o en la sala de espera de la 3ª planta. Después del parto, la paciente y el recién nacido serán trasladados juntos a la planta de hospitalización, excepto en los casos en que la prescripción facultativa indique lo contrario.

El personal de enfermería asesorará sobre los consejos referentes al cuidado del recién nacido. Los bebés sanos permanecerán día y noche, durante su estancia en el hospital, en la habitación con la madre. Este método refuerza el vínculo afectivo entre los dos desde las primeras horas de vida.

Si desea poner pendientes al bebé, comuníquelo al personal sanitario durante su estancia en la sala de partos. Este procedimiento no está cubierto por ninguna compañía de seguros.

Le informamos que el hospital cuenta con un grupo de apoyo a la lactancia materna, compuesto por personal de enfermería y un pediatra, al que puede acudir una vez esté ya dada de alta. Si está interesada, le informarán durante su hospitalización.

En caso de que el recién nacido precise cuidados específicos, la unidad de neonatología se encuentra en la 3ª planta. El neonatólogo informará diariamente de la evolución del bebé en la unidad.

Los padres pueden entrar en la unidad. Para garantizar el buen funcionamiento de la misma, deberá siempre respetar las indicaciones de su personal de asistencia.

Así mismo, está prohibido el uso de teléfonos móviles dentro de la unidad.

Paciente pediátrico

Los pacientes pediátricos ingresados deberán estar acompañados en todo momento.

En caso de intervención quirúrgica, los progenitores o tutores legales serán informados por el médico de su resultado, debiendo estar localizables en la habitación.

Paciente ingresado en la UCI (unidad de cuidados intensivos)

La UCI está situada en la planta 4ª y es un área de acceso restringido a familiares y acompañantes.

Horario de visitas de la UCI:

Mañanas de	7.45 h a 8.00 h
Tardes de	12.30 h a 13.30 h 18.30 h a 19.30 h
Noches de	22.00 h a 22.15 h

Cuando un paciente es trasladado a la UCI, los familiares y acompañantes deberán desocupar la habitación inicialmente asignada para que sea utilizada por otros pacientes. En el momento de recibir el alta de esta unidad, se le dará una nueva habitación.

Materiales y pruebas no cubiertos por las pólizas

Le recordamos que hay una serie de materiales sanitarios y no sanitarios, así como algunas pruebas, que no están cubiertos por la póliza que tiene contratada. La decisión sobre la conveniencia de su utilización o implante corresponde al médico-cirujano responsable de su caso, y es a él a quien debe pedir información al respecto.

En caso de duda, contacte con su compañía aseguradora para verificar la cobertura de su póliza.





Estancia

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

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

Su **médico** es quien 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 encargará de sus cuidados. Como principal responsable de cada planta de hospitalización, la supervisora o el supervisor son las personas a las que 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 él, diríjase a la planta 0, junto a la recepción.

Para mejorar su estancia hospitalaria, se recomienda:

Notificar al personal médico y de enfermería sobre **posibles alergias a medicamentos y/o alimentos**.

Informar al médico de los medicamentos, dietas o leches especiales.

Comunicar, si es el caso, **sus reacciones en ingresos previos**.

Solicitar **información sobre los procedimientos diagnósticos o terapéuticos** que le harán.

Aportar toda la información necesaria (análisis, informes de ingresos previos, revisiones de preoperatorios...).

En caso del paciente pediátrico, serán los padres o tutores legales los encargados de llevar a cabo estas gestiones.

Además, sugerimos traer los juguetes que más gusten al niño para que le hagan compañía y evitar las visitas de otros pequeños a la habitación.

Habitaciones

Las habitaciones de Hospital Quirón Barcelona están distribuidas en las plantas 3, 5, 6 y 7. Todas 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.

Además, las habitaciones están dotadas también de

Climatización frío/calor

Teléfono. El consumo que se realice le será cargado en su factura y deberá abonarlo el día de su salida. Para hacer llamadas al exterior debe marcar el 0.

Televisión de pago. Para activarla debe dirigirse a recepción (planta 0) y por la noche al mostrador de urgencias (planta -1).

Camas con sistema eléctrico de control de movimientos de fácil manejo para que pueda cambiar de 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 siempre que lo necesite.

Caja fuerte. A pesar de que se recomienda no traer objetos de valor, se le ofrece la posibilidad de depositarlos en la caja fuerte de su habitación. El hospital no se hará responsable del dinero ni de las pertenencias de pacientes y/o acompañantes.

Wifi. El hospital dispone de conexión a Internet.

En Hospital Quirón Barcelona también disponemos de suites y royal suites. Nuestro personal de admisiones le informará sobre las mismas si así lo desea.

Visitas a los pacientes

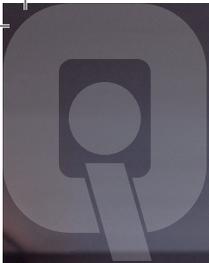
No olvide que las visitas demasiado largas o frecuentes pueden cansarle. Por su bienestar, es aconsejable que no permanezcan más de dos visitantes en la habitación.

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

Acompañamiento y asistencia para pacientes hospitalizados

Si precisa de un servicio de compañía para el cuidado de un paciente familiar, el hospital le da la posibilidad de contratar personal cuidador en aquellas situaciones de dependencia que así lo requieran. Para ello, contacte con nuestro servicio de atención al cliente (planta 0).





Visita del médico

Le recordamos que el médico es la única persona autorizada para informarle, a usted y a sus familiares, sobre su estado de salud. Su médico o un miembro de su equipo le visitará diariamente. La medicación, las curas y el tratamiento pautados serán aplicados por el personal de enfermería.

Está totalmente prohibida la administración de medicamentos por parte de los familiares y/o acompañantes. También está contraindicada la administración al enfermo de alimentos, bebidas o medicamentos sin el consentimiento del facultativo responsable ni el conocimiento del personal de enfermería. Aunque no sea consciente, puede perjudicar seriamente al enfermo.

Servicio de restauración

Comidas del paciente

Si su dieta no tiene restricciones terapéuticas, el hospital dispone de varios menús para elegir. El personal de enfermería le entregará cada día, con la bandeja de la comida, un díptico de elección de menú para que escoja la comida y la cena del día siguiente.

El horario aproximado de comidas será:

Desayuno: 7.30 h

Almuerzo: 12.30 h

Merienda: 16.00 h

Cena: 19.30 h

Para su seguridad, las bandejas de las ingestas diarias serán retiradas de la habitación transcurrida una hora después de ser servidas.

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

Comidas del acompañante

Aquellos pacientes de compañía aseguradora, a quienes se incluya en su cobertura las comidas de los acompañantes, podrán dirigirse a admisiones para recoger los tickets correspondientes, que deberán ser entregados en la cafetería del hospital.

El horario de cafetería es de 8.00 h a 22.00 h todos los días de la semana, incluidos domingos y festivos.

El horario del restaurante es:

Para las comidas, de 13.30 h a 16.00 h

Para las cenas, de 20.30 h a 21.30 h

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 empleo de teléfonos móviles dentro del recinto hospitalario puede alterar el normal funcionamiento de algunos aparatos. Por eso, le recomendamos una utilización restringida de los mismos.

Servicios del hospital

Lavandería

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

Peluquería / Estética

Para solicitar este servicio, contacte 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 la recepción). Si desea la presencia del capellán en su habitación o asistencia espiritual de una 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 9 h a 14 h y de 15 h a 21 h, y sábados, de 10 h a 14 h.





Parking

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

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

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

TV

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

Wifi

El personal de recepción le entregará la información sobre cómo conectarse. 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 la recepción.

Otro teléfono está situado en la planta -1, a la entrada del servicio de urgencias.

Hospital sin tabaco

La legislación vigente (Ley 28/2005, de 26 de diciembre) prohíbe fumar en todo el recinto hospitalario, 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. Sí se puede tener flores o plantas con tierra volcánica (para la prevención de la infección en los centros hospitalarios, 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.

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 comentarios, quejas y reclamaciones. Si desea contactar con este servicio, puede hacerlo a través de recepción. Igualmente, le agradeceremos que dedique unos minutos a cumplimentar el cuestionario de satisfacción que le entregarán en el momento del alta. Nos ayudará a mejorar nuestros servicios.

Alta hospitalaria

Su médico decidirá cuándo le dará el alta. Por norma general, el médico le notificará la fecha el día anterior, para que planifique todo lo necesario para desplazarse a su domicilio, ya que debe dejar la habitación antes de las 10 horas. Así agilizaremos el proceso de ingreso de otros pacientes. En caso de no abandonar la habitación en el momento del alta, a partir de las 12:00h se le cobrará una estancia.

El día del alta su médico le entregará un informe 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 a los que debe someterse en su domicilio. Asegúrese de conocer la forma de administrar su tratamiento, las atenciones que necesita y la dieta prescrita. **ES MUY IMPORTANTE PARA SU SALUD.**

Cuando el médico le notifique el alta, usted o sus familiares deberán comunicarlo al personal de planta, que le indicará cómo tramitar su alta administrativa.

Una vez concluido este trámite, contacte nuevamente con el personal de enfermería de la planta para que le entregue toda su documentación

Recuerde reclamar todas las pruebas que facilitó en el momento de su ingreso. Si desea obtener copia de alguna prueba realizada durante su estancia, solicítela al personal de recepción / información situado en el hall del centro. Se le dará un impreso para cumplimentar y, si es posible, se le hará entrega antes de abandonar el hospital.

En caso de que sea usted cliente de una compañía aseguradora, contáctela para conocer el grado de cobertura de su póliza.

Derechos y deberes del paciente

De conformidad con la legislación vigente y el interés de este hospital de ofrecerle una atención de máxima calidad, hemos elaborado esta carta de derechos y deberes del paciente.

Derechos del paciente

A recibir en todo momento un trato digno, amable, respetuoso y comprensivo

A conocer la identidad de su médico, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial y el responsable de proporcionarle toda la información necesaria que requiera, en caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.

A solicitar una segunda opinión en cualquier momento.

A obtener la atención, los medicamentos y los productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar, restablecer su salud. y/o paliar el sufrimiento.

A recibir atención sanitaria en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se le ofrezca información sobre los plazos de respuesta en consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas para los diversos procesos.

A que sus solicitudes sean atendidas con prontitud, de manera razonable y cortés, dentro de las posibilidades y normas del Hospital.

A que se le realicen todas las acciones oportunas que, junto a la atención a su proceso, tengan como fin reducir y paliar el sufrimiento y el dolor tanto en aquellas situaciones críticas como ante el proceso de la muerte, de acuerdo con el máximo respeto a la autonomía, la integridad y la dignidad humana.

A recibir atención espiritual y religiosa.

A utilizar las vías de reclamación y propuesta de sugerencias que el Hospital pone a su disposición

1. Derechos de información

A recibir una información en la forma más idónea para su comprensión, de una manera, clara, veraz sobre su estado de salud, las actuaciones médicas propuestas, los riesgos y ventajas de cada una, así como de las alternativas y los efectos de no ser tratado y el diagnóstico y pronóstico de su patología. Si tuviera alguna duda sobre la información recibida, pida cuantas aclaraciones estime oportunas.

A que se respete su voluntad a no ser informado, salvo que sea estrictamente necesario para su salud o la de terceros.

A que quede constancia por escrito de todo su proceso, y a que, una vez finalizada su estancia en el hospital, se le entregue el informe de alta.

A acceder a la información contenida en su historia clínica. Si desea obtener una copia de algunos de sus documentos, deberá solicitarla usted como paciente o una persona autorizada por usted y debidamente acreditada, a través del Servicio de Admisión y Documentación Clínica.

A ser informado del uso, en su caso, en proyectos docentes o de investigación de los procedimientos de diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen, los cuales en ningún caso podrán comportar peligro adicional para su salud.

A recibir información sobre donación de órganos y que es respete su voluntad al respecto.

A ser informado sobre los datos que sobre su persona existan en los ficheros del centro y, en su caso, a solicitar su rectificación, cancelación y oposición de conformidad con la legislación en materia de protección de datos personales. Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Grupo QUIRÓN, a través de correo postal dirigido a: Grupo Hospitalario Quirón, S.A "Derechos ARCO" - Paseo Mariano Renovales s/n, 50006 Zaragoza, aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente, y concretando el derecho que desea ejercer.

2. Derechos que afectan a su intimidad

A que se respete la confidencialidad de los datos referentes a su salud, y, en concreto, de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en el hospital, aún incluso después de su fallecimiento.

A que se informe a las personas a usted vinculadas en la medida que usted lo permita. Si no desea que se proporcione información a algún familiar próximo, debe hacérselo saber a su médico.

A que se preserve la intimidad de su cuerpo con respecto a otras personas.

3. Derechos relativos a la autonomía del paciente

A decidir entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, debiendo dar su consentimiento por escrito para intervenciones quirúrgicas, el uso de técnicas en investigación, así como cualquier exploración que comporte riesgo o inconvenientes para su salud, excepto cuando:

La no intervención suponga un riesgo para la salud pública.

Exista un mandato legal expreso.

No se encuentre capacitado para tomar decisiones (en cuyo caso el derecho corresponde a sus familiares o personas allegadas).

Que la urgencia de la asistencia no admita demoras.

A negarse al tratamiento prescrito, excepto en los supuestos expuestos anteriormente. En este caso, se le propondrá la firma del alta voluntaria. Si no la firmara, la dirección del hospital, a propuesta del médico responsable, podrá disponer el alta forzosa. Si no aceptase el alta, se podrán los hechos en conocimiento del juez para que confirme o revoque la decisión.

A revocar por escrito su consentimiento al tratamiento, debiendo quedar constancia en la historia clínica.

A manifestar por escrito las instrucciones a tener en cuenta cuando se encuentre en una situación en que las circunstancias que concurren no le permitan expresar personalmente su voluntad. En este documento podrá designar a un representante, que será el interlocutor válido y necesario con el médico o el equipo sanitario, para que le sustituya en el caso de no poder expresar su voluntad.

Deberes del paciente

A facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como colaborar en su obtención.

A cumplir con las prescripciones que le sean dadas por los servicios sanitarios cuando esté enfermo o sometido a tratamiento.

A cumplir con las normas del hospital y utilizar adecuadamente sus instalaciones, favoreciendo su habitabilidad y el confort de los demás pacientes, así como a tratar con el debido respeto a todo su personal.

A firmar, en caso de negarse al tratamiento propuesto, el documento en el que conste su rechazo tras haber sido suficientemente informado, así como, en su caso, a firmar el alta voluntaria.

Si piensa que sus creencias pueden entrar en conflicto con procedimientos de diagnóstico o de tratamiento, por favor háganoslo saber.

Nuestros compromisos

En Quirón creemos en la tranquilidad que aporta el proyecto a largo plazo y confiamos en el camino de la excelencia asistencial para seguir creando el valor de marca Quirón, garantía de profesionalidad al máximo nivel. Es por ello que la calidad asistencial y la seguridad del paciente constituyen dos ejes fundamentales sobre los que gira nuestra actividad. Nuestra atención está basada en los principios que nuestro código ético define como son el respeto y la transparencia en nuestras actuaciones buscando el beneficio de los usuarios de nuestros servicios y de la sociedad en general.

En Grupo Hospitalario Quirón tenemos un compromiso con la calidad que persigue la satisfacción de las expectativas de nuestros pacientes a través de la mejora continua de nuestros servicios, y un compromiso con la innovación, siendo sensible a las necesidades explícitas o implícitas de las partes interesadas y llevando a cabo las actividades de I+D+i necesarias para satisfacer sus expectativas.

Estamos comprometidos firmemente con el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos y todos los hospitales que componen Grupo Hospitalario Quirón, junto con el personal que los integran, velan para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad en el tratamiento de los datos personales de los pacientes, sus familiares y/o personas unidas a ellos.

Fieles a nuestro compromiso de contribuir a la mejora de nuestro entorno social apostamos por desarrollar un modelo de Responsabilidad Social Corporativa, siendo parte de este modelo el compromiso con el medio ambiente.

Puede consultar nuestros compromisos solicitándolos en el Departamento de Atención al Paciente.

Especialidades del hospital

Alergología	Diagnóstico por la imagen	Oncología médica
Anatomía patológica	Electrofisiología cardíaca	Otorrinolaringología
Anestesiología, reanimación y clínica del dolor	Endocrinología y nutrición	Pediatría
Aparato digestivo	Endoscopia digestiva	Proctología
Cardiología	Ginecología y obstetricia	Psiquiatría
Cardiología intervencionista	Hematología y hemoterapia	Radiología intervencionista
Cirugía cardíaca	Laboratorio clínico	Radioterapia
Cirugía general	Medicina aeronáutica	Rehabilitación
Cirugía maxilofacial	Medicina general	Reproducción asistida
Cirugía de la obesidad	Medicina interna	Reumatología
Cirugía ortopédica y traumatología	Medicina nuclear	UCI y Unidad coronaria
Cirugía plástica, reparadora y estética	Medicina regenerativa	Unidad de patología cerebrovascular
Cirugía pediátrica	Nefrología	Unidad de trastornos de la alimentación (obesidad)
Cirugía torácica	Neumología	Urgencias
Cirugía vascular	Neurocirugía	Urología
Dermatología	Neurofisiología clínica	
	Neurología	
	Oftalmología	

Para pedir hora para cualquier especialidad, utilice nuestro servicio de cita previa en el 902 44 44 46.

Para solicitar información general, llame al teléfono 93 255 40 00 o bien consulte nuestra página web www.quiron.es



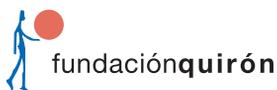
www.quiron.es

El mayor grupo hospitalario privado, al servicio del paciente

Una amplia red de hospitales generales y de centros monográficos y ambulatorios

Álava – Alicante – Baleares – Barcelona – Cádiz – Guipúzcoa – La Coruña – Madrid
Málaga – Murcia – Navarra – Sevilla – Tenerife – Valencia – Vizcaya – Zaragoza

IT9BCNPC01.01 Rev.1



hospitalesquiron



Hospital_Quiron



hospitalquiron