



Guia d'acollida per a l'hospitalització

Hospital
 **quirónsalud**
Barcelona



Què necessita saber per als seus dies hospitalitzat

Des de l'equip de l'**Hospital Quirónsalud Barcelona** volem que durant aquests dies a l'hospital tingui la millor experiència possible. Està en les millors mans.

A continuació, pot trobar la informació més important per a la seva estada.

Hospital
quirónsalud
Barcelona

Índex

04 | Informació
de l'hospital

07 | Estada

11 | Informació sobre
seguretat

17 | Alta

19 | Drets i
deures

22 | Ajudi'ns a
millorar



Hospital Quirónsalud Barcelona

Serveis



Recepció i punts d'informació

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



Atenció al pacient

El Servei d'Atenció al Pacient està format per un equip de professionals que tenen la missió d'acollir i orientar els pacients i els familiars que venen al nostre hospital. Si durant l'ingrés o la visita a l'hospital té algun dubte, queixa o suggeriment, podrà manifestar-los en aquest servei, en el qual la petició serà analitzada amb rigor i professionalitat.

- Ubicació: planta 0 (just en passar l'entrada principal de l'hospital).
- Horari: de 9:00 h. a 20:00 h. de Dilluns a Divendres.
- Telèfon: 93 285 00 00
- e-mail: atencionpaciente.bcn@quironsalud.es



Cafeteria i restaurant

L'hospital disposa per als pacients, familiars i visitants d'un servei de restaurant (carta, menú del dia, plats combinats i dietes especials) i cafeteria. El seu ampli horari permet als visitants accedir en qualsevol moment del dia, sol·licitar menjars per a portar, així com servei d'habitacions per a acompanyants.



- Ubicació: planta 0
- Horari en dies laborables: de 8:00 h. a 21:30 h.
- Horari caps de setmana i festius: de 8:00 h. a 17:00 h.

Té a la seva disposició màquines expenedores de menjar i beguda en diferents plantes de l'hospital.

Altres Serveis



Capella i Serveis religiosos

L'hospital disposa d'una capella que està a la seva disposició quan ho desitgi.

Així mateix, si desitja rebre atenció religiosa comuniqui-ho al Servei d'Atenció al Pacient. Sempre que sigui possible, l'hospital li facilitarà la presència d'un representant de la confessió corresponent.



Peluqueria / estética

Els pacients i els acompanyants poden sol·licitar el servei de perruqueria i estàtica.

- Telèfon: 93 285 00 00 - Extensió 10272

Com que es tracta d'un servei extern a l'hospital, s'haurà d'abonar quan finalitzi.

Estada

Informació de l'habitació

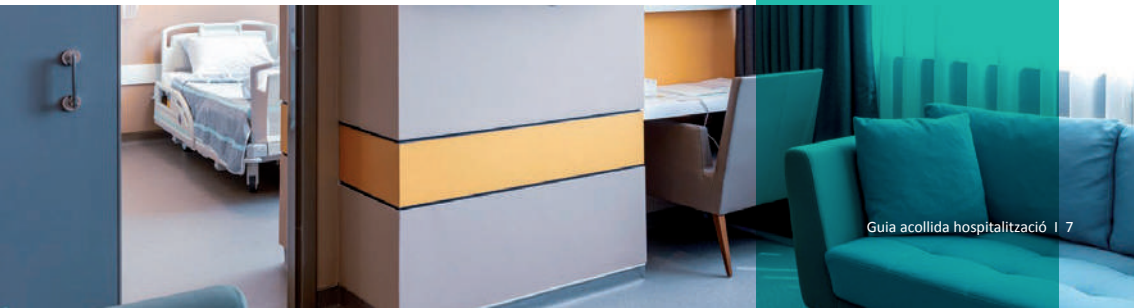
L'habitació disposa de:

- TV de pagament. Per a contractar aquest servei, dirigeixi's si us plau al taulell d'informació a la planta 0.
- Caixa forta
- Llit adicional
- Telèfon
- Climatització
- Sistema de trucada / avís d'infermeria
- Wifi

Horaris aproximats

- Esmorzar: 8:00 h. - 9:00 h.
- Dinar: 12:30 h. - 13:30 h.
- Berenar: 15:00 h. - 17:30 h.
- Sopar: 19:00 h. - 20:00 h.

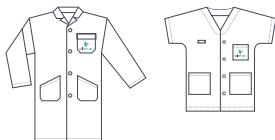
Apunt al QR de l'esquerra amb la cambra del mòbil i connecta't al Wifi gratuïtament



Qui és qui?

Personal assistencial

Metges



Infermeria



Infermera

Auxiliar

Tècnic

Zelador

Personal no assistencial

Administració



Atenció al pacient





Qui el pot acompanyar?

- Durant l'ingrés, sempre podrà romandre una persona a l'habitació amb vostè. Sota l'autorització prèvia del centre, es permetrà l'estada de dues persones acompanyants.
- Ha d'informar el personal d'infermeria de les dades del seu acompanyant.
- L'acompanyant és part molt important en el seu procés ja que cuidarà de vostè mentre estigui només a l'habitació.
- Es permetrà dues persones a l'habitació si està autoritzat pel centre. L'acompanyant haurà d'abandonar l'habitació si li ho indica el personal, qui li explicarà el per què (realització de prova, acte d'infermeria...).
- Si en algun moment ha de quedar-se sol haurà d'indicar-lo al personal d'infermeria. En el cas d'un menor haurà d'estar permanentment acompanyat, preferiblement de tutors.
- No es permet acompanyant si el pacient es troba en una Unitat especial (UCI, Neonatologia, Unitat coronària) permetent-se només l'entrada en els horaris establerts. Mentre el pacient romangui en aquesta unitat no disposarà d'habitació en planta i per tant aquesta ha de quedar lliure no podent romandre en ella cap acompanyant.

Soroll

- Els pacients ingressats necessiten descans. Ajudi'ns a evitar sorolls.
- Mantinguem un ambient de silenci.
- Mantingui les portes tancades.
- Informi el personal si detecta massa soroll perquè farem tot el possible per reduir-lo.



Puc rebre visites?

- El personal de planta l'informarà de l'horari recomanat per a les visites.
- A la seva habitació no hi han de romandre més de 2 persones.
- Les visites no poden romandre als corredors i han d'esperar a les àrees que els indiqui el personal del centre.
- No oblidis que les visites massa llargues o freqüents cansen el pacient. Per tant, han de ser breus i tranquil·les pel bé del pacient.
- Desaconsellem que els menors de 7 anys facin visites.
- Si el pacient es troba en una Unitat especial (UCI, Neonatologia, Unitat coronària) només es permeten visites en l'horari establert.

La seguretat comença per vostè

De què ha d'informar en l'ingrés?



- Al·lèrgies o intoleràncies.
- Medicació que prengui habitualment.
- Creences o preferències que el puguin afectar durant l'estada.
- Plantegi qualsevol dubte que tingui sobre les proves o sobre la informació que no entengui.



Identificació correcta



- En el moment de l'ingrés li donaran una polsera amb el seu nom, cognoms i data de naixement. Comprovi que totes les dades són correctes, ja que és el seu identificador a l'hospital.
- Durant l'ingrés, li sol·licitarem diverses vegades el seu nom i les seves dades identificatives. Col·labori per tal d'evitar errors. És per la seva seguretat.

Prevenició de caigudes



Les caigudes són un problema freqüent durant l'hospitalització. Segueixi aquests consells:

- Mantingui la il·luminació adequada.
- No s'aixequi ràpidament.
- Cridi si necessita ajuda.
- Comprovi que el llit està frenat i a l'altura adequada per pujar-hi i baixar-ne.
- Tingui l'habitació i el lavabo ordenats.
- Faci servir calçat tancat.
- Si necessita ulleres o audiòfons, faci'ls servir.
- Vagi al bany cada 2 o 3 hores per evitar urgències.
- Tingui els objectes necessaris al seu abast (telèfon, llum, orinal, timbre, comandament, aigua, etc.).
- Si és necessari, faci servir ajudes com ara bastons, caminadors, etc.

Comunicació amb el metge



- Durant l'ingrés, rebrà almenys una visita diària del metge responsable, que l'informarà sobre les proves que li han de fer i sobre l'evolució del seu estat de salut.
- Indiqui al metge tot allò que consideri rellevant per al procés, no només en relació amb la seva malaltia.
- En cas que hi hagi present alguna persona (familiar o acompanyant), aquesta haurà de trobar-se a l'habitació en el moment de la visita.
- Sol·liciti al metge informació sobre l'hora aproximada de visita.
- Ha d'entendre el que li explica i, en cas de dubte, ha de fer les preguntes que consideri necessàries durant la visita.
- La informació a una altra persona que no sigui el pacient es farà en compliment de la Llei de protecció de dades.
- Per raons de confidencialitat, el metge informarà sempre de manera presencial.

Comunicació amb la infermeria



- Una de les maneres en què ens assegurem que totes les seves necessitats són satisfetes és a través de la informació a peu de llit.
- Quan hi hagi un canvi de torn, el personal d'infermeria el visitarà per:
 - Presentar-se
 - Revisar el seu pla de tractament
 - Respondre a qualsevol pregunta que pugui tenir
- El personal de planta vetllarà per la seva intimitat i per això tocarà a la porta abans d'entrar i sol·licitarà permís abans de fer qualsevol acció.

Faci preguntes

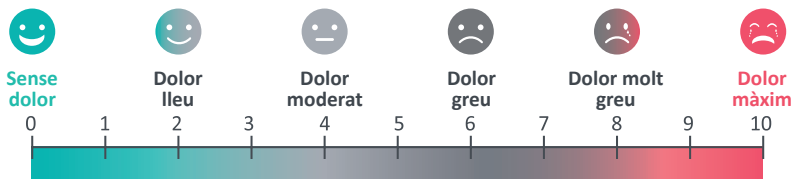
- Volem que disposi de tota la informació que necessita per entendre el seu problema de salut i que així participi en el seu propi procés d'atenció. Pregunti sempre, si necessita qualsevol aclariment, ja que el pot ajudar en la presa de decisions pel que fa a la seva salut.
- Si és necessari fer alguna prova o intervenció quirúrgica per la qual calgui la seva autorització, el metge l'informarà i li sol·licitarà el seu consentiment per escrit. Si té algun dubte, demani tots els aclariments que consideri oportuns abans de signar-lo.
- És fàcil oblidar el que li han dit o preguntes que vulgui fer. Li suggerim que anoti qualsevol pregunta que vulgui fer per poder fer-la al metge o a la infermera en la pròxima visita.
- Els medicaments poden ser una part important de la seva estada a l'hospital. No dubti a fer preguntes al metge o a la infermera sobre:
 - Com s'anomena el medicament?
 - Per què necessito prendre'l?
 - Quins en són els efectes secundaris possibles?

Escala del dolor



El dolor dona informació a l'equip mèdic de la seva situació, de manera que ha de comunicar immediatament:

- On el sent, la freqüència i quant de temps dura.
- Quin tipus de dolor sent: agut, rampes, palpitations, ardor o punxades.
- Què fa que el dolor millori o empitjori.
- Utilitzi l'escala del dolor per identificar-ne la intensitat.



Higiene de mans



Una higiene correcta de mans és la mesura més senzilla per prevenir i evitar la transmissió d'infeccions. Utilitzi els dispensadors de solució hidroalcohòlica disponibles.



Seguretat quirúrgica

Als nostres hospitals seguim protocols estrictes de seguretat quirúrgica, de manera que el nostre personal de planta i del bloc quirúrgic sol·licitarà la seva col·laboració per verificar el lloc de la intervenció, el procediment i la seva identitat, prèviament a la realització del procediment diagnòstic o terapèutic.

Alta hospitalària

- Sempre que sigui possible, se l'avisarà amb 24-48 hores d'anticipació perquè vostè i la seva família puguin fer els preparatius necessaris.
- Una vegada el metge o el personal de planta l'informi que s'ha procedit a l'alta, haurà d'abandonar l'habitació, que serà preparada per rebre un altre pacient.
- En cas que no abandoni l'habitació i hi romangui més temps del que s'estableix després de l'alta, se li facturarà de manera privada una estada addicional.
- El metge li donarà l'informe d'alta. En aquest se li donaran les indicacions de cures i la medicació que ha de prendre.
- En cas que el seu metge li recomani una revisió, aquesta cita es gestionarà des del centre. Si ho desitja, aquest tràmit pot realitzar-lo abans de sortir de l'hospital.
- El personal d'infermeria l'informarà sobre les cures que ha de continuar fent a casa seva. Si és necessari, la infermera farà un informe d'alta d'infermeria en què es detallin les cures que necessita.
- Pregunti al personal mèdic i d'infermeria tots els dubtes que tingui sobre aquest tema abans d'abandonar l'hospital.
- Abans d'abandonar l'hospital, se li indicarà com tramitar l'alta administrativa i se li lliuraran la documentació i les proves diagnòstiques que necessiti.

Alta voluntària

- Si vol abandonar l'hospital en contra del criteri del metge, haurà de signar sempre el document d'alta voluntària que li facilitarà l'hospital.
- En aquest cas, l'hospital declina qualsevol responsabilitat sobre el curs de la seva malaltia.



Drets del pacient

1. A rebre una assistència sanitària adequada a la seva malaltia i amb les possibilitats del centre, sense patir discriminació per raó d'edat, sexe, ideologia, religió o condició socioeconòmica.
2. Al respecte de la seva personalitat, dignitat humana i intimitat, sense distinció de credos.
3. A saber en tot moment quin és el seu estat i a rebre informació comprensible sobre el diagnòstic, el tractament, el pronòstic i l'evolució de la malaltia, així com a conèixer les diferents alternatives terapèutiques i la naturalesa del risc que cadascuna pugui implicar. Aquest dret està garantit pel metge responsable de la seva assistència.
4. A conèixer el nom de les persones encarregades de la seva assistència i també a conèixer la persona o les persones a qui pot adreçar preguntes o presentar queixes sobre qüestions no estrictament mèdiques.
5. Al respecte de la confidencialitat de les dades referents a la seva salut i, en concret, de tota la informació relacionada amb el seu procés i la seva estada a l'hospital.
6. A preservar la seva intimitat.
7. A que rebin informació les persones vinculades a vostè per raons familiars o, de fet, en la mesura que vostè ho permeti de manera expressa o tàcita. Si no vol que es faciliti informació a algun familiar pròxim, ha de fer-ho saber expressament al metge.

8. A ser informat de l'ús, si escau, en projectes docents o de recerca dels processos de diagnòstic i terapèutics que se li apliquin, els quals no podran comportar en cap cas un perill addicional per a la seva salut. En qualsevol cas, se sol·licitarà el seu consentiment per escrit.
9. A decidir lliurement, després de rebre la informació adequada, entre les opcions clíniques disponibles que li presenti el metge responsable, excepte:
- Quan no estigui capacitat per fer-ho, i en aquest cas decidirà el representant legal o la persona amb vincle familiar o de fet.
 - Quan hi hagi risc immediat greu per a la seva integritat física o psíquica i no sigui possible aconseguir la seva autorització, consultant, quan les circumstàncies ho permetin, els seus familiars o les persones vinculades de fet amb vostè.
 - Quan impliqui un risc per a la salut pública.
 - Quan hi hagi un mandat legal exprés.
10. A negar-se al tractament prescrit i revocar el consentiment informat, excepte en els casos exposats abans, i en quedarà constància a la història clínica.
11. A manifestar anticipadament per escrit, i en particular a través de l'emissió de documents de voluntats anticipades o instruccions prèvies, les instruccions que cal tenir en compte quan es trobi en una situació en què les circumstàncies no li permetin expressar personalment la seva voluntat.
12. A rebre informació documental de tot el procés de la seva malaltia, a rebre l'informe d'alta quan acabi la seva estada al centre i a presentar els suggeriments i les reclamacions que cregui oportuns sobre el funcionament del centre, directament al personal d'Atenció al Pacient.

Deures del pacient

1. Ha de facilitar les dades sobre el seu estat o la seva salut de manera lleial i vertadera, i ha de col·laborar-ne en l'obtenció, especialment quan siguin necessàries per raons d'interès públic o amb motiu de l'assistència sanitària.
2. El pacient ha de respectar les normes del centre i col·laborar-ne en el funcionament, cuidant les instal·lacions i tractant amb respecte tant el personal com els altres pacients.
3. En el moment de l'ingrés, el pacient ha de facilitar les dades de la persona responsable a qui s'ha d'adreçar el centre en cas de necessitat, així com les dades de l'entitat que es farà càrrec de les despeses que s'originin durant la seva estada.
4. En cas de reclamació, el pacient haurà d'utilitzar les vies i els mitjans establerts amb aquesta finalitat.
5. Si el pacient abandona el centre per decisió pròpia, haurà de signar un document d'alta voluntària que eximeixi el centre de qualsevol responsabilitat per aquesta decisió.
6. Queda prohibit fumar en totes les àrees del centre. És important recordar que fumar perjudica greument la salut.
7. Signar, una vegada informat i aclarit qualsevol dubte, el consentiment corresponent al procés al qual se sotmetrà o, en cas de negar-se al tractament proposat, el document en el qual consti el seu rebuig.

Ajudi'ns a millorar

Ajudi'ns a millorar

La seva opinió és molt important per a nosaltres

Com?

Faciliti'ns en el moment de l'ingrés un correu electrònic i rebrà una enquesta en què li demanarem que puntuï de 0 a 10 la seva experiència a l'hospital.

Fins a quin punt recomanaria els nostres serveis als seus familiars, companys i amics?



Per a què?

Per a conèixer els aspectes a millorar a l'hospital.



Accedeix en línia als teus resultats i gestiona les teves cites a l'àrea "Mi Quirónsalud" de quironsalud.es, o a la nostra app.

DESCARREGA L'APP



Cita prèvia

900 301 013

     quironsalud.com

Hospital
 **quirónsalud**
Barcelona

Plaça d'Alfons Comín, 5 - 7
08023 Barcelona
93 255 40 00

Quirónsalud, la salut persona a persona.

Més de 180 hospitals, instituts i centres mèdics dedicats a la teva salut.