Guía d'Acogida Hospitalització

Direcció d'Assistència i Qualitat

Hospital Universitari
General
de Catalunya

Grupo quirónsalud

Què necessita saber per als seus dies hospitalitzat

Des de l'equip de l'**Hospital Universitari General de Catalunya** volem que durant aquests dies a l'hospital ti ngui la millor experiència i volem que sàpiga que és a les millors mans.

A conti nuació podeu trobar la informació més important per a la vostra estada.

Hospital Universitari
General
de Catalunya

Grupo quirónsalud

índex

04 Informació personal

06 Informació del Hospital

10 Estada

14 Informació seguretat

20 Alta

22 Drets i deures

25 Ajudi'ns a millorar

Hospital Universitari
General
de Catalunya
Grupo quirónsalud

Què heu de portar en el moment de l'ingrés?

- DNI, NIE, Passaport, etc.
- Autorització de la seva asseguradora, en cas de no ser gestionada des de Quirónsalud.
- Preoperatori: proves diagnòstiques, informe d'anestèsia, consentiments informats, etc. Sempre que no se les faci en un centre Quirónsalud.
- Si no teniu assegurança, justificant de transferència bancària.

Què ha de deixar a casa?

Tot objecte que no sigui necessari per al seu confort i pugui ser extraviat fàcilment com a joies.

Amb qui pot contactar?

Telèfon recepció: 935 656 000
Extensió 1200

Com arribar a l'hospital

Hospital Universitari General de Catalunya
C/ Pedro i Pons, 1
08190 Sant Cugat del Vallés. Barcelona

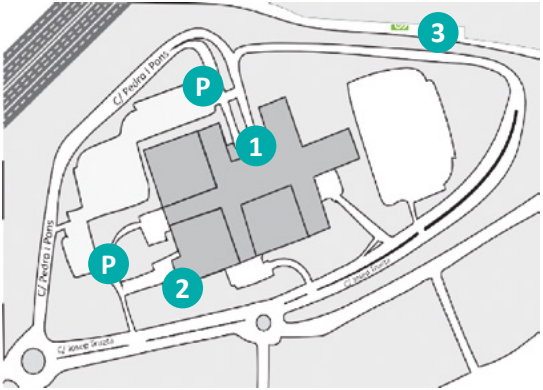
Tren
Línia S1 (direcció Terrasa)
Estació Hospital General de Catalunya

Vehicle particular

- Túnels de Vallvidrera C-16
  Sortida 10 St. Cugat - Mirasol
- B-30
  Sortida Hospital General de Catalunya

Parking
Accés per C/ Pedro i Pons i
C/ Josep Trueta

Hospital Universitari General de Catalunya



1 **Entrada principal**

2 **Servei de Urgències**

3 **Estació FGC**

P **Accès parquing**

Serveis

Recepció i punts de informació

El personal que hi ha als taulells de les portes d'entrada us facilitarà la informació que necessiteu sobre l'hospital.

- Telèfon: 93 565 60 00, extensió 1200

Atenció al pacient

El Servei d'Atenció al Pacient està integrat per un equip de professionals la missió dels quals és l'acolliment i l'orientació dels pacients i familiars que acudeixen al nostre hospital. Si durant l'ingrés o la visita a l'hospital teniu algun dubte, queixa o suggeriment podreu manifestar-los en aquest servei, on la vostra petició serà analitzada amb rigor i professionalitat.

- Ubicació: Primera planta al costat de l´ascensor i escala d´accés.
- Horari: de dilluns a dijous de 8:30 h. a 17:30 h. i divendres de 8:30 h. a 15:00 h.
- Telèfon: 93 565 60 24 / 900 301 013
- e-mail: infopaciente@quironsalud.es

Servei de traducció

L'hospital posa a la vostra disposició un traductor d'anglès, francès, ... que podreu sol·licitar al Servei d'Atenció al Pacient.

Cafeteria i restaurant

L´hospital disposa per als pacients, familiars i visitants 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 emportar així com servei d'habitacions per a acompanyants.

- Ubicació: Planta baixa a la dreta de la recepció principal.
- Horari: de 7:30 h. a 21:30 h..
  Caps de setmana i festius 8:00 h. a 21:30 h.
- Telèfon: Des de la vostra habitació 8029

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

Altres Serveis

Tenda

- Situada al hall principal
- Telèfon desde la habitació 1027

Bancs i caixers automàtics

- Entidad: Banco Sabadell
- Ubicació: Plaça d'Ausiàs March, 1-9, 08195 Sant Cugar del Vallès. Barcelona.

Serveis religiosos

Si voleu rebre atenció religiosa comuniqueu-ho al Servei d'Atenció al Pacient. Sempre que sigui possible, l'hospital us facilitarà la presència d'un representant de la confessió corresponent.

Perruqueria/estètica

Disposem de servei de Perruqueria i estètica, consultar al control d'infermeria.

Informació de la vostra habitació

La habitación dispone de:

- TV
- Llit addicional
- Telèfon
- Climati tzació
- Sistema de trucada/avís d'infermeria
- Wifi

Horaris

- Esmorzar: 08.30 a 09.15 h.
- Dinar: 13.30 a 14.15 h.
- Sopar: 20.00 a 21.00 h.

Habitación Digital

Escaneando este código QR, accederá a la web donde podrá contratar el servicio de contenidos ionTab, esté donde esté.

Qui és qui?

Personal assistencial

Metges

Infermeria

Enfermera

Auxiliar

Técnico

Celador

Personal no assistencial

Administració

Atenció al pacient

Qui el pot acompanyar?

- Durant el vostre ingrés, sempre podreu romandre una persona a l'habitació amb vostè.
- Heu d'informar el personal d'infermeria de les dades del vostre acompanyant.
- L'acompanyant és part molt important en el seu procés ja que tindrà cura de vostè mentre estigui només a l'habitació.
- Es permetrà dues persones a l'habitació si esteu autoritzat pel centre.
- L'acompanyant haurà d'abandonar l'habitació si us ho indica el personal, qui us explicarà el perquè (realització de prova, acte d'infermeria…).
- Si en algun moment s'ha de quedar només cal que ho indiqueu al personal d'infermeria. En 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) i es permet 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 romandrehi cap acompanyant.

Soroll

- Els pacients ingressats requereixen descans. Ajude'ns a evitar sorolls.
- Eviteu parlar alt.
- Mantingueu les portes tancades.
- Informi el personal si detecta massa soroll ja que farem tot el possible per reduir-lo.

Puc rebre visites?

- El personal de planta us informarà de l'horari recomanat per a les visites.
- A la vostra habitació no han de romandre més de 2 persones.
- Les visites no poden romandre pels passadissos havent d'esperar a les àrees que els indiqui el personal del centre.
- No oblideu que les visites massa llargues o freqüents cansen el pacient. Per tant, per al bé del pacient han de ser breus i tranquil·les.
- 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 a l'horari establert.

La seguretat comença per vostè

De què ha d'informar a l'ingrés?

- Al·lèrgies o intoleràncies.
- Medicació que prengui habitualment.
- Creences o preferències que puguin afectar durant la vostra estada.
- Plantegeu qualsevol dubte que tingueu respecte a les proves o sobre aquella informació que no entengueu.

Identificació correcta

- En el moment de l'ingrés us donaran una polsera amb el vostre nom, cognoms i identificador. Comproveu que totes les dades són correctes ja que és el vostre identificador a l'hospital.
- Durant el vostre ingrés us sol·licitarem diverses vegades el vostre nom i dades

Prevenció de caigudes

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

- Mantingueu la il·luminació adequada.
- No us aixequeu ràpid.
- Truqueu si necessiteu ajuda.
- Comproveu que el llit està frenat ia l'alçada adequada per pujar i baixar.
- Tingueu l'habitació i la neteja ordenada.
- Utilitzeu calçat tancat.
- Si necessiteu ulleres o audiòfons, utilitzeu-los.
- Aneu al bany cada 2 o 3 hores per evitar urgències.
- Tingueu els objectes necessaris al vostre abast (telèfon, llum, falca, timbre, comandament, aigua, etc.).
- Si ho necessiteu, utilitzeu ajudes com bastons, caminadors, etc.

Comunicació amb el vostre metge

- Durant el vostre ingrés, rebreu almenys una visita diària pel vostre metge responsable que us informarà sobre les proves que us faran, i sobre l'evolució del vostre estat de salut.
- Indiqueu al metge tot allò que considereu rellevant per al vostre procés no només el relacionat amb la vostra malaltia.
- En cas que hi hagi alguna persona (familiar o acompanyant), aquesta s'haurà de trobar a l'habitació en el moment de la visita.
- Sol·liciteu al vostre metge informació sobre l'hora aproximada de visita.
- Heu d'entendre el que us explica i en cas de dubte realitzar durant la visita les preguntes que considereu.
- La informació a una altra persona diferent del pacient es farà en compliment de la Llei de protecció de dades.
- Per raons de confidencialitat el metge sempre informarà de manera presencial.

Comunicació amb infermeria

- Una de les maneres en què ens assegurem que totes les seves necessitats estan sent satisfetes és a través de la informació a peu de llit.
- Davant d'un canvi de torn, el personal d'infermeria us visitarà per:
  - Presentar-se
  - Revisar el pla de tractament
  - Respondre qualsevol pregunta que pugui tenir
- El personal de planta vetllarà per la seva intimitat i per això trucarà a la porta abans d'entrar i sol·licitaran el permís abans de realitzar qualsevol acció.

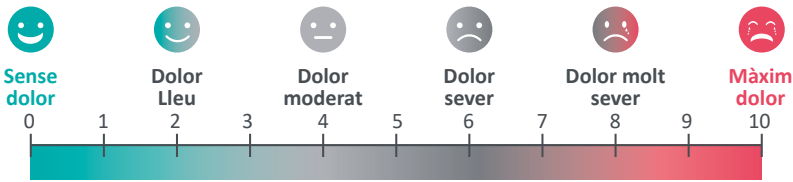
Faci preguntes

- Volem que disposeu de tota la informació que necessiteu per entendre el vostre problema de salut i així participar en el vostre propi procés d'atenció. Pregunteu sempre, si necessiteu qualsevol aclariment, ja que us pot ajudar en la presa de decisions relatives a la vostra salut.
- Si cal realitzar alguna prova o intervenció quirúrgica que necessiti de la vostra autorització el vostre metge us informarà i us sol·licitarà el vostre consentiment per escrit. Si teniu algun dubte demaneu tots els aclariments que considereu oportuns abans de signar.
- És fàcil oblidar què li han dit o preguntes que vulgui fer. Us suggerim que anoteu qualsevol pregunta que vulgueu fer perquè pugueu fer-la al vostre metge o infermera en la vostra propera visita.
- Els medicaments poden ser una part important de la vostra estada a l'hospital. No dubteu a fer preguntes al vostre metge o infermera sobre:
  - Quin és el nom del medicament?
  - Per què necessito prendre'l?
  - Quins són els possibles efectes secundaris?

Escala del dolor

El dolor dóna informació a l'equip mèdic de la seva situació, comuniqueu-ho immediatament:

- On ho sent, la freqüència i quant de temps dura.
- Quin tipus de dolor sent: agut, rampes, palpitacions, cremor o punxant.
- Què fa que el dolor millori o empitjori.
- Utilitzeu l'escala del dolor per identificar-ne la intensitat.



Higiene de mans

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

Seguretat quirúrgica

Als nostres hospitals seguim estrictes protocols 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 i/o terapèutic.

Alta hospitalària

- Sempre que sigui possible se us avisarà amb 24-48 hores d'anticipació perquè vostè i la seva família puguin fer els preparatius necessaris.
- Un cop us informeu el metge o el personal de planta que s'ha procedit a la vostra alta haureu d'abandonar l'habitació que serà preparada per rebre un altre pacient.
- En cas de no abandonar l'habitació romanent més temps del que establiu després de l'alta, se us facturarà de manera privada una estada addicional.
- El metge us donarà l'informe d'alta. S'hi donaran les indicacions de cures i la medicació que ha de prendre.
- En cas que el vostre metge us recomani una revisió, aquesta cita es gestionarà des del centre. Si voleu aquest tràmit podeu fer-ho abans de sortir de l'hospital.
- El personal d'infermeria us informarà sobre les cures que heu de seguir realitzant al vostre domicili. Si cal, la infermera farà un informe d'alta d'infermeria detallant les cures que calgui.
- Pregunteu al personal mèdic i d'infermeria tots els dubtes que tingueu, abans d'abandonar l'hospital.
- Abans d'abandonar l'hospital se us indicarà com tramitar la vostra alta administrativa i se us lliurarà la documentació i proves diagnòstiques que necessiteu.

Alta voluntaria

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

Drets del pacient

1. A rebre una assistència sanitària adequada a la malaltia i amb les possibilitats del centre, sense patir discriminació per raó d'edat, sexe, ideologia, religió o condició socioeconòmica.

2. Així mateix, té dret 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, ia rebre informació comprensible sobre el diagnòstic, tractament, pronòstic i evolució de la malaltia, així com conèixer les diferents alternatives terapèutiques i la naturalesa del risc que cadascuna d'elles poguessin implicar. Aquest dret està garantit pel metge responsable de la vostra assistència.

4. A conèixer el nom de les persones encarregades de la seva assistència, i també a conèixer la persona o persones a qui pot dirigir preguntes, o presentar queixes sobre qüestions no estrictament mèdiques.

5. Que es respecti la confidencialitat de les dades referents a la vostra salut, i en concret, de tota la informació relacionada amb el vostre procés i amb la vostra estada a l'hospital.

6. A preservar-ne la intimitat.

7. Que s'informi a les persones vinculades a vostè per raons familiars o, de fet, en la mesura que ho permeti de manera expressa o tàcita. Si no voleu que es faciliti informació a algun familiar proper, ho heu de fer saber expressament al vostre 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 en cap cas no poden comportar perill addicional per a la seva salut.

9. A decidir lliurement, després de rebre la informació adequada, entre les opcions clíniques disponibles que us presenti el metge responsable, excepte:

- Quan no estigui capacitat per fer-ho, i en este cas decidirà el seu representant legal o persona amb vincle familiar o de fet.
- Quan hi hagi risc immediat greu per a la seva integritat física o psíquica i no és possible aconseguir la seva autorització, consultant, quan les circumstàncies ho permetin, els familiars o les persones vinculades de fet amb vostè.
- Quan suposi un risc per a la salut pública.
- Hi ha un mandat legal exprés.

10. A negar-se al tractament prescrit i revocar el consentiment informat, excepte en els casos anteriorment exposats, havent de quedar 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 trobe 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 vostra malaltia, a rebre l'informe d'alta en finalitzar la vostra estada al centre ia presentar els suggeriments i les reclamacions que cregueu oportunes sobre el funcionament del centre, directament al personal d'Atenció al Pacient.

Deures del pacient

1. A facilitar les dades sobre el seu estat o sobre la seva salut de manera lleial i veritable, així com col·laborar en la seva obtenció, especialment quan siguin necessàries per raons dinterès públic o amb motiu de lassistència sanitària.

2. El pacient ha de respectar les normes del centre, col·laborant en el seu funcionament, cuidant les instal·lacions i tractant amb respecte tant el personal com els altres pacients.

3. En el moment del seu 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 vostra estada.

4. En cas de reclamació, el pacient haurà de fer ús de les vies i els mitjans establerts a aquest efecte.

5. Si el pacient abandonés 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 a totes les àrees del centre. És important recordar que fumar perjudica seriosament la salut.

7. Signar, un cop informat i aclarit qualsevol dubte al respecte, el consentiment corresponent al procés al qual hagi de ser sotmès, o en cas de negar-se al tractament proposat al document en què consti el seu rebuig.

Ajudi'ns a millorar

La seva opinió és molt important per a nosaltres

Com?

Faciliteu-nos al vostre ingrés un correu electrònic i rebreu una enquesta en què us demanarem que puntueu de 0 a 10 la vostra experiència a l'hospital.

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

Per què?

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

Accedeix online als teus resultats i gestiona les teves cites a l'àrea **"Mi Quirónsalud"** de **quironsalud.com**, o a la nostra **App.**

DESCÁRGATE LA APP

DISPONIBLE EN Google Play

Consíguelo en el App Store

"Mi Quirónsalud" de quironsalud.es, oa la nostra App.

Cita prèvia

900 301 013

quironsalud.com

Hospital Universitari
General de Catalunya

Grupo quirónsalud

Pedro i Pons, 1
Sant Cugat del Vallès
08195 Barcelona

902 533 333

Quirónsalud, amb tu on siguis.

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