



Guía de acogida al paciente



Hospital Universitari **General de Catalunya**

Grupo  **quirónsalud**



Gestión de pertenencias. Paciente hospitalizado COVID + o en Aislamiento

La situación sanitaria actual nos obliga a ajustar nuestras pautas de servicio a fin de garantizar la salud de nuestros pacientes. En estos momentos debemos limitar el acceso de personas a las habitaciones, pero para el Hospital Universitari General de Catalunya la comodidad y confort de nuestros pacientes es importante. Por ello ponemos al servicio de familiares y amigos una vía de entrega de pertenencias básicas.

Son consideradas pertenencias básicas:

- Ropa interior, ropa cómoda, pijama, chándal...
- Productos de higiene personal
- Dispositivos electrónicos (móvil, Tablet, cargador, etc.)
- Prensa, revistas o similares

Por la **seguridad y bienestar** del paciente, **NO** está permitida la **recogida y entrega de alimentos**.

Recuerden que el menú de hospitalización forma parte del tratamiento de cada paciente.

La entrega de las pertenencias se realizará en la Recepción, situada en la entrada principal del centro. Se les facilitará una bolsa para que depositen en esta los objetos que deben ser entregados a su familiar. Nuestro equipo cerrará en su presencia la bolsa y la identificará con el nombre y habitación del paciente. *El Hospital no se hace responsable del contenido de la bolsa que se facilite para entregar al paciente.*

Horario de recepción: de lunes a viernes de 9h a 19h

Fines de semana y festivos de 9h a 13h

Gestió de pertinences. Pacient hospitalitzat COVID + o en Aïllament

La situació sanitària actual ens obliga a ajustar les nostres pautes de servei per tal de garantir la salut dels nostres pacients. A hores d'ara hem de limitar l'accés de persones a les habitacions, però per a l'Hospital Universitari General de Catalunya la comoditat i confort dels nostres pacients és important. Per aquest motiu posem al servei de familiars i amics una via de lliurament de pertinences bàsiques.

Són considerades pertinences bàsiques:

- Roba interior, roba còmoda, pijama, xandall ...
- Productes d'higiene personal
- Dispositius electrònics (mòbil, Tablet, carregador, etc.)
- Premsa, revistes o similars

Per la **seguretat i benestar** de l'pacient, **NO** està permesa la **recollida i lliurament d'aliments**.

Recordin que el menú d'hospitalització forma part del tractament de cada pacient.

El lliurament de les pertinences es realitzarà en Recepció, situada a l'entrada principal de centre, on s'han d'anotar les dades de la persona que porta els objectes personals del pacient i a qui va dirigit. Se'ls facilitarà una bossa per dipositar els objectes que han de ser lliurats al seu familiar. El nostre equip la tancarà en la seva presència i la identificarà amb el nom i habitació del pacient. L'Hospital no es farà responsable del contingut del paquet o bossa que es faciliti per a entregar al pacient.

Horari de recepció: de dilluns a diumenge de 9h a 19h.

Caps setmana i festius de 9h a 13h



Para más información/per més
informació: 93 565 60 00



Bienvenida

Estimado paciente,

Le damos la bienvenida al **Hospital Universitario General de Catalunya**. En primer lugar, queremos darle las gracias por elegirnos y por confiar en nosotros para cuidar de su salud.

Todos los profesionales que trabajamos en este hospital, más de 1.000 médicos y profesionales sanitarios, estamos a su entera disposición para lograr que su estancia en este centro sea lo más agradable, confortable y satisfactoria posible.

Nuestro objetivo es ofrecerle una atención médica de primer nivel. Por eso, ponemos a su alcance los medios tecnológicos más punteros, las técnicas médicas más innovadoras y la vocación de todo un equipo humano y de gran formación especializada que estará a su lado siempre que lo necesite, ofreciéndole una asistencia personalizada, respetuosa y cercana.

Con esta guía queremos facilitarle su estancia mostrándole todos los servicios e instalaciones que tiene a su disposición, tanto usted como sus familiares y acompañantes.

Si tiene alguna duda o sugerencia, no dude en hacérsela llegar a través del personal que le atiende o del Servicio de Atención al Paciente.

Esperamos que disfrute de una agradable estancia y de una pronta recuperación.

Reciba un cordial saludo

Xavier Mate García

Director Gerente

Hospital Universitario General de Catalunya

Coordinación y elaboración:
Dirección General de
Asistencia, Calidad e
Innovación

Fecha de edición:
2017

Bienvenida	3
A. Información general	6
1. Quiénes somos	7
2. Misión, visión y valores.....	8
B. El hospital	10
1. Cartera de servicios	11
2. Datos generales	11
3. Plano y accesos	12
4. Servicios	13
C. Consultas externas	16
1. Citación.....	17
2. Admisión de consultas externas	17
D. Hospitalización	18
1. Llegada al hospital	19
2. Habitaciones	20
3. Estancia	21
3.1. Identificación	21
3.2. Información general	23
3.3. Comidas	24
3.4. Información clínica	25
3.5. Acompañamiento	27

3.6. Visitas	29
3.7. Descanso	31
3.8. Desplazamientos dentro del hospital	31
4. Alta	32
E. Información clínica y administrativa	34
1. Consentimiento informado	35
2. Justificantes	35
3. Voluntades anticipadas	35
4. Confidencialidad de los datos	36
F. Deberes y derechos del paciente	38
G. Una amplia red hospitalaria a su servicio	42



A. Información general

1. Quiénes somos

Quirónsalud es la compañía líder en España en prestación de servicios sanitarios. Somos una marca joven pero con **más de 60 años de experiencia** en el cuidado de la salud y bienestar de las personas.

Quirónsalud centra sus esfuerzos y recursos en ofrecer a las personas una asistencia sanitaria marcada por la excelencia y la calidad.

Cubrimos **todas las especialidades médicas** para ofrecer una **atención integral al paciente**. Para ello, contamos con **más de 100 centros y 30.000 profesionales en toda España**, un prestigioso **equipo médico**, la **tecnología más avanzada**, una valiosa **vocación investigadora y docente**, y un **modelo de gestión** basado en un sólido compromiso con la calidad.

Quirónsalud colabora con más de 25 universidades, realiza más de 600 proyectos de investigación al año y forma a más de 3.000 especialistas.

Un cuidado experto y una visión de la medicina basada en la personalización, la cercanía y la conexión con el paciente. Porque entendemos **la salud persona a persona**.

Sumándose a todo ello, Fundación Quirónsalud trabaja, con el objetivo de poner al paciente en el centro de nuestra actividad, en la promoción de la salud y los hábitos de vida saludables desde tres líneas básicas de actuación: investigación, educación y acción social. En la página web **www.fundacionquironsalud.org** puede ver toda la actividad que realizamos y, por supuesto, hacernos llegar sus inquietudes, necesidades y proyectos.

En Quirónsalud creemos que estando más cerca de nuestros pacientes, podremos llegar más lejos en el cuidado que les ofrecemos.

2. Misión, visión y valores

Misión

Nuestra misión es cuidar la salud y bienestar de las personas poniendo a su disposición servicios sanitarios de máxima calidad, una moderna estructura hospitalaria y unos avanzados medios tecnológicos.

Buscamos desarrollar nuestra actividad con la máxima profesionalidad, respeto y eficacia a través de personal competente, vocacional y comprometido.

Damos una gran importancia y valor a la labor docente e investigadora, para transferir los resultados de nuestros avances al conjunto de la sociedad.

Y creemos que el eje en torno al que debe girar toda nuestra actividad es la persona. Por eso somos la salud persona a persona.

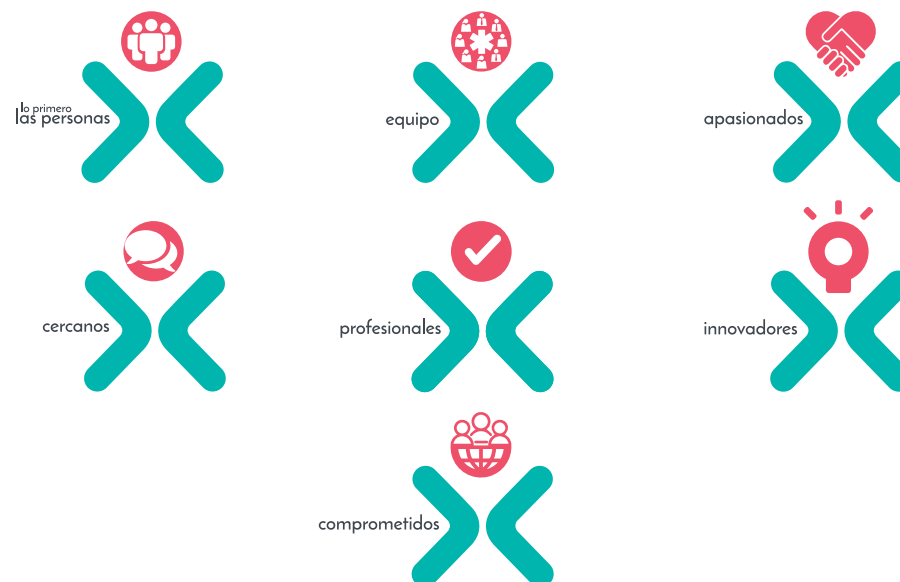
Visión

- Ser el grupo hospitalario líder en España y un referente a nivel europeo, siendo reconocidos por pacientes, profesionales médicos e instituciones como entidad de confianza y garantía de calidad asistencial.
- Desarrollar un grupo líder de provisión sanitaria con una identidad sólida y una imagen propia, que genere reconocimiento y orgullo de pertenencia.
- Tener una red eficiente de centros y hospitales, que ofrezcan una atención integral a las necesidades de todos los pacientes basada en la igualdad y el respeto, y sustentada en la excelencia asistencial, tecnológica y humana.
- Gestionar los centros, empresas y servicios del grupo de manera que creen valor para la compañía a la vez que para la sociedad.
- Colaborar con el Sistema Público de Salud para tener una red eficiente de hospitales que satisfagan las necesidades de todos los ciudadanos.

- Promover la innovación, la investigación y la docencia.
- Buscar la mejora constante de la calidad en el equipamiento tecnológico, humano y asistencial de todos nuestros centros.
- Cuidar y preservar el entorno que nos rodea, a través de iniciativas medioambientales y de Responsabilidad Social Corporativa.

Valores

Nuestros valores son los pilares que sustentan nuestra forma de actuar, trabajar y hacer las cosas. Dicen cómo somos hoy y cómo vamos a ser en el futuro. Hablan sobre nuestra manera de entender la salud y nuestra relación con las personas. Nos hacen diferentes y únicos. Son nuestra identidad:



B. El hospital



1. Cartera de servicios

El Hospital Universitario General de Catalunya cuenta con todas las especialidades médicas necesarias para ofrecer una atención integral al paciente. Para ello contamos con 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.

Nuestra cartera de servicios la puede consultar a través del personal de información o de atención al paciente y a través de nuestra web www.hgc.es

2. Datos generales

- 11 Quirófanos
- 2 Paritorios
- 346 Camas de hospitalización
- 118 Locales de consultas
- Urgencias
 - Generales
 - Pediátricas
 - Gineco-obstétricas
 - Traumatológicas
- Alta Tecnología
 - 2 TAC
 - 2 RMN
 - Ecógrafo para punción-bloqueo locoregional (Clínica del Dolor)
 - Equipamiento para Cirugía Endoscópica Trans-anal (TEO/TEM)
 - Equipamiento para Cirugía Laparoscópica (Cirugía General, Urología y Ginecología)
 - Radiofrecuencia para Cirugía ORL
 - Laser Urológico

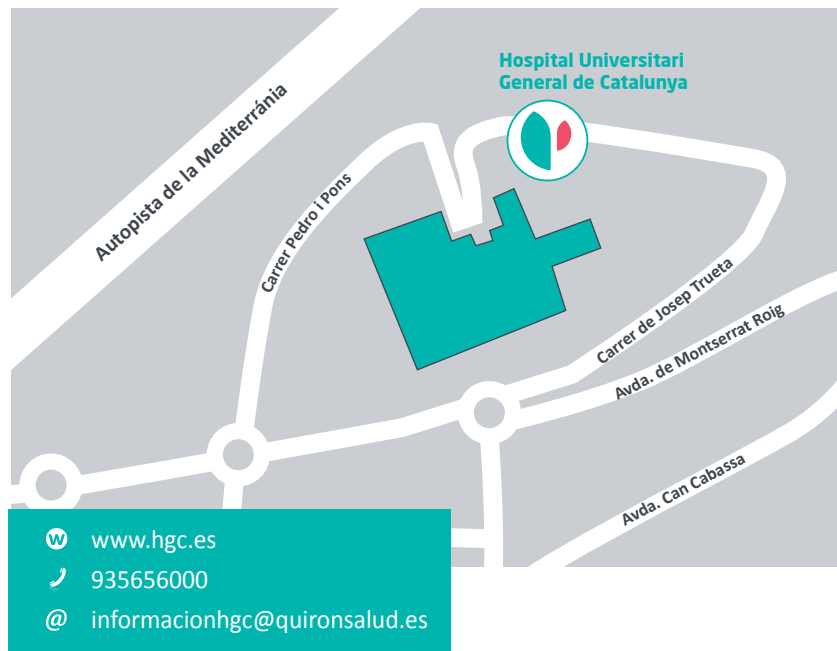
3. Plano y accesos

- Dirección: C/ Pedro y Pons, 1. 08195 Sant Cugat del Vallés.

Cómo llegar:

- Transporte público:
Ferrocarriles de la Generalitat: Línea S1 (dirección Terrasa) Estación Hospital General de Catalunya Túneles de Vallvidrera, Salida 10 St. Cugat- Mirasol.
- Transporte privado: 343 plazas de aparcamiento.
 - Horario: 24 h.
 - Accesos: Urgencias y entrada principal del Hospital.

Plano:



4. 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: 93 565 60 00 ext. 1200

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. Si durante el ingreso o la visita al hospital tiene alguna duda, queja o sugerencia podrá manifestarlas en este servicio, donde su petición será analizada con rigor y profesionalidad.

- Ubicación: Planta 0 / Hall del centro
- Horario: De lunes a jueves de 8.30h a 17.30h
Viernes de 8.30h a 15h
- Teléfono: 93 565 60244
- e-mail: infopaciente@quironsalud.es

Cafetería y restaurante

El hospital dispone para los pacientes, familiares y visitantes un servicio de restaurante (carta, menú del día, platos combinados y dietas especiales) y cafetería. Su amplio horario permite a los visitantes acceder en cualquier momento del día, solicitar comidas para llevar así como servicio de habitaciones para acompañantes.

- Ubicación: Planta 0
- Horario: de 07:30 h. a 22:00 h.
- Teléfono: 93 565 60 00

Tiene a su disposición máquinas expendedoras de comida y bebida en todas las plantas del hospital.

Tienda

- Ubicación: planta 0
- Horario: de 09:00 h. a 21:00 h.

Banco y cajeros automáticos

- Entidad: Banco Popular
- Ubicación: Hall del hospital
- Horario: disponible 24 h.

Servicios religiosos

Si desea recibir atención religiosa comuníquelo al personal de Recepción. Siempre que sea posible, el hospital le facilitará la presencia de un representante de la confesión correspondiente. En la planta del Hall del hospital al lado del Servicio de Radiodiagnóstico, está situada una capilla para los pacientes y/o acompañantes. El sacerdote que acude al Hospital gestionará las distintas necesidades religiosas que el paciente quiera solicitar. Para cualquier duda, los pacientes o familiares pueden dirigirse a Recepción donde les informarán sobre el horario del sacerdote.

Peluquería / estética

Los pacientes y acompañantes pueden solicitar directamente el servicio de peluquería y estética.

- Horario: de 10:00 h. a 20:00 h. de lunes a viernes y los sábados de 09:00 h. a 16:00 h.
- Teléfono: 93 611 20 76

Al tratarse de un servicio externo al hospital, deberá abonarse al finalizar el mismo.

Wifi

El hospital dispone de wifi gratuita y pueden solicitar modo de acceso.



C. Consultas externas



1. Citación

Servicio de cita on line: permite a los pacientes gestionar sus citas médicas a través de www.quironsalud.es, en el portal del paciente.

Servicios de citación telefónica: para citación de consultas y pruebas a través del número 93 565 60 20 en horario de lunes a viernes de 08:00 h. a 22:00 h. Radiología 93 565 60 22

Cita presencial: horario de 08:00 h. a 20:00 h. en los puntos de información administrativa de cada uno de los Módulos de Consultas Externas del centro.



**Accede a tus resultados e informes
en el Portal del Paciente**

Tu espacio personal para la salud

**Date de alta en quironsalud.es o descárgate la APP
Quirónsalud**



- Gestión de citas
- Acceso a resultados, informes e historial médico.
- Gestión única familiar



2. Admisión de consultas externas

El personal de admisión de consultas externas realizará las gestiones administrativas correspondientes tanto a su llegada como a la salida de la consulta, garantizándole intimidad y confidencialidad en todo momento.

Los pacientes de aseguradora deberán presentar su tarjeta sanitaria e identificación.

Los pacientes privados realizarán el pago de la consulta y/o pruebas según presupuesto orientativo entregado. Preferiblemente mediante tarjeta de crédito o excepcionalmente en efectivo siempre que se trate de un importe inferior 2.500€ (Ley 7/2012 "Ley antifraude").

D. Hospitalización



1. Llegada al hospital

A su llegada al hospital, el personal de la admisión gestionará el ingreso administrativo garantizándole intimidad y confidencialidad en todo el proceso, facilitándole la Hoja de consentimiento de ingreso para su firma, un trámite necesario en todos los casos.

¿Qué documentación debe traer?

- Documento identificativo del paciente (DNI, NIE, pasaporte...).
- Autorizaciones en caso de ser de aseguradora.
- Si tiene programado un ingreso quirúrgico, deberá aportar la documentación del preoperatorio (conjunto de pruebas realizadas antes de la operación, a petición del cirujano) y una copia firmada por el paciente y el médico del consentimiento informado del procedimiento quirúrgico que le realizarán y en su caso de la anestesia.
- Los pacientes privados pueden aportar justificante de transferencia o bien abonar el importe del presupuesto en el momento de su ingreso. En ausencia de transferencia bancaria previa el pago se hará preferiblemente mediante tarjeta de crédito, excepcionalmente podrá ser en efectivo siempre que se trate de un importe reducido.

Si surgen pruebas adicionales y/o ampliación de estancia, que suponen costes adicionales al presupuesto, tendrá que realizar una ampliación del depósito.

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. Por razones de confidencialidad, no se facilitará información por teléfono.
- **Medicación:** Si está tomando medicación, anótelas y proporcione la lista al equipo de enfermería de la unidad en la cual se encuentra ingresado. En caso de que no

disponga de este informe deberá traer los medicamentos. Una vez revisado su caso, el médico prescribirá el tratamiento que deberá seguir durante su ingreso. Cuando la enfermera le administre su medicación siempre le ha de preguntar su nombre y apellidos. Posteriormente deberá llevarse la medicación a su domicilio. No puede haber medicamentos en la habitación.

- **Alergias:** si es alérgico a alguna medicación o algún producto, requiere de una dieta especial o se encuentra en cualquier situación que considere excepcional, informe al personal de enfermería en el momento del ingreso.
- **Si le van a intervenir quirúrgicamente,** no debe acceder al área quirúrgica con prótesis bucales, oculares, audífonos, gafas, joyas, etc. Entregue estos objetos a sus familiares o acompañantes; el hospital no se hace responsable de su custodia, ni, por tanto, de su pérdida o extravío. Tampoco ha de llevar maquillaje o esmalte de uñas. Las indicaciones previas a la intervención quirúrgica se facilitarán antes.

Check list quirúrgico: Por su seguridad, el personal asistencial le hará unas preguntas previas a la intervención.

- **Valores y creencias:** si por motivos religiosos o valores personales usted quiere una personalización del tratamiento (dieta, tratamientos terapéuticos específicos, etc.), no dude en ponerse en contacto con el responsable de la unidad o el personal de enfermería 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.
- 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.
- Teléfono: el consumo que se realice le será cargado en su factura y deberá abonarlo el día de su salida.
- Televisión:



- Wifi: el personal de planta le entregará la información sobre cómo conectarse.

3. 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 de enfermería se encargará de sus cuidados. La supervisora o el supervisor de enfermería de la planta son las personas a las que podrá dirigirse ante cualquier gestión o consulta que desee efectuar y transmitirles sus sugerencias para la mejora.

Es conveniente que recuerde los siguientes datos:

- El servicio donde está ingresado, la planta y la habitación.
- El nombre de su médico.

3.1. Identificación

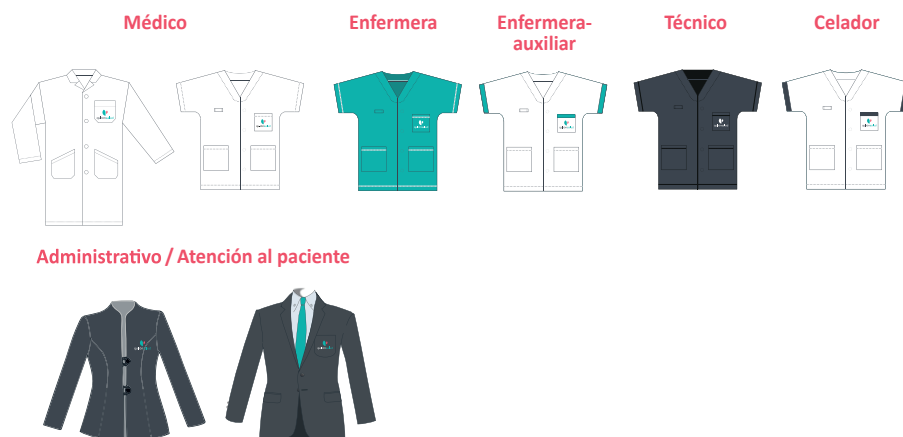
a) Personal del hospital

Todos los profesionales del hospital que participan en su proceso de atención se presentarán informando de su nombre, dos apellidos y profesión.

Además todos llevan una tarjeta de identificación en la que consta su nombre y categoría profesional. También, mediante la uniformidad se identifican cada uno de los colectivos.

Ante cualquier duda sobre el profesional que le atiende, pídale que se identifique.

b) Pacientes



Durante su estancia en el hospital un profesional de enfermería le colocará un brazalete de identificación en la muñeca con los datos imprescindibles para identificarlo correctamente: nombre, apellidos y nº de historia clínica. Por favor, compruebe que su nombre y apellidos son los correctos y están visibles para el personal asistencial. Esto garantizará que en todo momento pueda ser identificado por el personal del hospital y que reciba los cuidados adecuados. Es importante que lleve el brazalete durante toda la hospitalización. Si nota que está deteriorado o le molesta, comuníquese al personal de enfermería de la unidad para que le coloque uno nuevo.

Infórmenos de cómo le gustaría que le llamaran, si desea que le tratemos de señor o señora o por su nombre.

Cuando el personal asistencial entre a la habitación, le preguntará por su nombre y apellido para asegurarse de que le están tratando de la manera adecuada.

También comprobará su brazalete identificativo antes de proporcionarle los medicamentos, tratamientos o pruebas.

c) Recién nacidos

En el nacimiento el recién nacido será identificado con un brazalete que llevará el mismo color y código, nombre y dos apellidos que la madre.

3.2. Información general

La limpieza de la habitación

Se realiza por la mañana, existiendo servicio de guardia las 24 horas del día. Rogamos a los acompañantes que abandonen la habitación durante su limpieza. El centro pone a su disposición dispensadores de alcohol-gel para el lavado de manos.

Teléfono

El teléfono del hospital está operativo 24 horas al día.

Todas las habitaciones tienen un teléfono desde el cual se pueden realizar las siguientes llamadas:

- Llamadas internas: marque el número de extensión.
- Llamadas externas: marque el 0 seguido del número de teléfono.

El personal de Admisiones le puede facilitar las tarifas telefónicas. Los familiares y amigos que deseen contactar desde el exterior con un paciente, deben llamar a la centralita del hospital y pedir a la operadora que le ponga en contacto con la habitación.

Uso de móviles

Recuerde que el uso de teléfonos móviles, dentro del hospital, puede alterar el normal funcionamiento de algunos aparatos y el descanso del resto de pacientes.

Le recomendamos un uso restringido de los mismos.

3.3. Comidas

a) Paciente

Un equipo de especialistas en dietética y nutrición del hospital le garantizará una alimentación equilibrada y adecuada a su situación personal, por lo tanto 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.

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.

La franja horaria orientativa del servicio de comidas en las habitaciones, es la siguiente:

- Desayuno: de 08:00 h. a 10:00 h.
- Comida: de 13:00 h. a 14:30 h.
- Merienda: a partir de las 17:00 h.
- Cena: de 20:00 h. a 21:30 h.

b) Acompañante

Los pacientes de aseguradora que tengan incluido en su cobertura las comidas de los acompañantes podrán recoger en admisión los tickets correspondientes, que tendrán que entregar en la cafetería.

3.4. Información clínica

a) Comunicación con su médico

Durante su ingreso, el médico que le atiende, le informará sobre las pruebas que le realizarán, y sobre la evolución de su estado de salud.

La buena comunicación entre usted y su médico es necesaria para ayudar a darle la mejor atención. Por ello, necesitamos que participe en todas las decisiones sobre su atención médica.

La información clínica relativa a su proceso se le facilitará a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo a la normativa vigente en materia de información y documentación clínica. En el caso de que se trate de un paciente menor de edad, la información clínica se le facilitará exclusivamente a los padres o tutores legales.

Por favor avise a su médico o enfermera sobre cualquier necesidad especial que pueda tener para que podamos ayudarle a recuperarse lo más rápido posible.

b) 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. 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 preguntas que quiera hacer. Le sugerimos que anote cualquier pregunta que quiera realizar para que pueda preguntarle a su médico o enfermera más adelante.

Los medicamentos pueden ser 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 estancia en el hospital, 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?

c) Información a pie de cama

Una de las maneras en las que nos aseguramos que todas sus necesidades están siendo satisfechas es a través de la información a pie de cama.

Ante un cambio de turno, el personal de enfermería le visitará para:

- Presentarse
- Revisar su plan de tratamiento
- Responder a cualquier pregunta que pueda tener

La información a pie de cama es personal y aumenta su seguridad. Le proporcionará a usted y a sus familiares la oportunidad de entender todo lo que está sucediendo e involucrarse más en su cuidado y en la toma de decisiones.

d) Manejo del dolor

Si usted tiene dolor, por favor díganoslo. Un buen manejo del dolor requiere una estrecha colaboración entre usted y sus cuidadores.

Si su dolor no está bajo control, lo queremos saber. Por favor, informe de ello a su enfermera o médico.

También, por favor informe al personal que le atiende de:

- Dónde siente el dolor, la frecuencia con la que lo siente y cuánto tiempo dura.
- Qué tipo de dolor siente, agudo, calambres, palpitaciones, ardor o punzante.

- Qué hace que el dolor mejore o empeore.
- Qué medicamentos para el dolor le funcionaron o no en el pasado.
- Si en algún momento ha tomado algún medicamento para el dolor y ha tenido efectos secundarios.
- Qué tipo de dolor ha tenido con cirugías previas o ingresos hospitalarios.
- Si alguna vez ha tenido una reacción alérgica (tales como picor, erupciones o dificultad para respirar) a algún medicamento.

Haremos todo lo posible para tratar su dolor de forma segura y efectiva, que a la vez le permita estar cómodo durante su ingreso en el hospital.



3.5. Acompañamiento

Una persona puede acompañarle durante todo el día, no obstante el personal sanitario le indicará en qué momentos es conveniente que permanezca fuera de la habitación. Por favor respete sus indicaciones.

Si precisa de un servicio externo de compañía para su cuidado, el hospital le da la posibilidad de contratar el personal cuidador, para ello contacte con nuestro Trabajador social.

En caso de:

- **Ingreso quirúrgico:** 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 o alta domiciliaria.

- Después de la intervención quirúrgica, los acompañantes serán informados por el médico del resultado de la misma, por lo que deben estar localizables a través del teléfono que hayan facilitado a su llegada en el Servicio de Admisiones.
- **Ingreso pediátrico:** es imprescindible que estén siempre acompañados por sus progenitores o tutores legales, especialmente durante la visita del pediatra.. Es conveniente que los padres o tutor, al menos uno de ellos, estén presentes en el hospital en todo momento para poder tomar decisiones adecuadas durante su hospitalización, además de proporcionar soporte afectivo al menor. Después de la intervención quirúrgica, los progenitores o tutores legales serán informados por el médico del resultado de la intervención, debiendo estar localizables en el teléfono de contacto que hayan indicado en Admisiones a su llegada.
- **Pacientes de edad avanzada:** en un entorno que no es habitual pueden vivir momentos de desubicación, es por esta razón que les recomendamos que, durante las horas nocturnas estén acompañados de un familiar o un acompañante de referencia. Igualmente, sería conveniente que durante su estancia tengan objetos familiares: fotografías de los hijos, nietos, dibujos o aquellos objetos que tengan significado e importancia para ayudarles a situarse y motivarles.
- **Ingreso obstétrico:** Si la paciente acude al Hospital de urgencias, deberá ir en primer lugar a la recepción del Servicio de Urgencias para formalizar los trámites de Admisión antes de ser trasladada al Área Obstétrica. Se aconseja que, durante el parto, los familiares y/o acompañantes esperen en la habitación. Acuerde con el médico y la matrona si su pareja estará o no presente en el parto. 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 médica 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.

- 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.
- Unidad de Vigilancia Neonatal: Se ocupa de aquellos recién nacidos sanos con riesgos de enfermar o con patologías menores que permite que permanezcan en la habitación con la madre bajo vigilancia específica. En estos casos el recién nacido permanecerá en régimen de ingreso hospitalario.
- Nursery: Los recién nacidos sanos permanecen habitualmente en la habitación con su madre. Puntualmente el personal asistencial los llevará a la Nursery para las revisiones habituales
- En caso de que el recién nacido precise cuidados específicos permanecerá en la unidad de neonatología. El neonatólogo informará diariamente de la evolución del bebé en la unidad. Los padres pueden entrar en la unidad de neonatología respetando las indicaciones de los profesionales.

3.6. Visitas

No existe un horario determinado para visitar a los pacientes pero gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana, por lo que sus familiares y amigos podrán visitarle con más comodidad en horario de tarde y, como muy tarde, hasta las 20:00 horas. No olvide que las visitas demasiado largas o frecuentes pueden cansarle. **Las mejores visitas son las breves y tranquilas.**

Consejos para los acompañantes y visitantes:

- Limiten por el propio bien del paciente el número de acompañantes.
- Eviten hablar en voz alta y/o permanecer en los pasillos.
- Respeten el descanso de los demás.

- Desaconsejamos que los menores de 7 años realicen visitas.
- La Unidad de Cuidados Intensivos y la Unidad de Neonatología son áreas restringidas, solo está permitida la entrada en los horarios establecidos.

Horario de visitas Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)

Debido al estado especialmente delicado de estos pacientes, el número de visitas por box está limitado a dos personas, quienes deben ser familiares directos. El horario de visitas a pacientes ingresados en la UCI es:

- De 08:00 a 08:30 horas
- De 13:00 a 14:00 horas (parte médico)
- De 20:00 a 21:00 horas

Si el paciente es un niño, debe estar permanentemente acompañado por un familiar las 24 horas del día, preferiblemente por los padres o el tutor legal.

La información médica sobre el estado del paciente se ofrece cuando sus familiares se encuentran en la unidad. Por razones de confidencialidad, esta información no se facilita por teléfono.

Los familiares y acompañantes de pacientes que se encuentran en la UCI disponen de una sala de espera específica.

Horario de Visitas en UCI Pediátrica y Neonatos

Las Unidades de Cuidados Intensivos Pediátrica y Neonatos están situadas en la primera planta, cerca de las Unidades de Pediatría y Obstetricia.

Los padres tienen acceso libre a ambas Unidades y podrán visitar a sus hijos a cualquier hora del día, excepto durante la realización de determinadas técnicas en las que el personal asistencial les solicitará que se ausenten momentáneamente.

Para el resto de visitas, se permitirá como máximo el acceso de dos personas a la vez durante los horarios de visita.

Horario de visitas para familiares:

- Mañanas de 12:00 h. a 13:30 h.
- Tardes de 17:00 h. a 18:00 h.
- Noches de 20:30 h. a 21:30 h.

Extensión Unidad de Neonatología: 1401

- Los hermanos de los recién nacidos ingresados en Neonatos, podrán visitarlos los domingos de 17 a 18 h.
- Estos horarios así como los de visita de familiares se podrían ver alterados por la actividad del servicio si se está realizando alguna técnica, exploración.
- Para acceder a la UCIN (Importante) deberán utilizar el interfono de la puerta y ponerse una bata limpia, cambiarla cada 24 horas como mínimo. También deberá lavarse de forma higiénica las manos tal como le indicarán en la Unidad. Por favor no toquen ni manipulen los aparatos médicos de la Unidad.

3.7. Descanso

Los pacientes ingresados requieren que se les garantice el descanso. Ayúdenos a evitar los niveles de ruido excesivos.

- Velaremos por un entorno silencioso que contribuya a su recuperación.
- Háganos saber si hay demasiado ruido. Haremos todo lo posible para reducirlo.
- Limitaremos las interrupciones nocturnas tanto como sea posible.

3.8. Desplazamientos dentro del hospital

Los desplazamientos dentro del hospital deben comunicarse al personal de enfermería.

Por motivos de seguridad, las puertas del hospital se cierran por la noche, a partir de las 22:00 horas, quedando sólo abierta la puerta de Urgencias.

En caso de que el paciente tenga que ser trasladado a la Unidad de Medicina Intensiva y Unidad Coronaria durante su ingreso, la habitación en la que estaba ingresado

deberá quedar libre para que pueda ser utilizada por otros pacientes, si fuera necesario. En el momento de volver a planta se le asignará una nueva habitación.

4. Alta

a) Alta hospitalaria

El hospital le facilitará el proceso de alta administrativa informándole en todo momento a fin de agilizarle los trámites necesarios.

Usted será avisado de su alta hospitalaria tan pronto como el equipo médico estime que sea factible. Siempre que sea posible se le avisará con 24-48 horas de anticipación para que usted y su familia puedan hacer los preparativos necesarios.

Es importante que deje disponible su habitación a las 12 de la mañana a fin de poder recibir a otros pacientes. En caso de no abandonar la habitación en el momento del alta, a partir de las 12:00 h. se facturará una estancia adicional.

El médico le dará el informe de alta. En él se le darán las indicaciones de cuidados y la medicación que debe tomar.

En caso de que su médico le recomiende una revisión, en el informe de alta constará el día y la hora o le indicará que solicite previamente su cita en la consulta externa correspondiente. Si lo desea este trámite puede realizarlo antes de salir del hospital.

Además, el personal de enfermería le informará sobre los cuidados que debe seguir realizando en su domicilio. Si es necesario, la enfermera le facilitará las indicaciones oportunas. Asegúrese de conocer la forma de administrar su tratamiento, los cuidados que necesita y la dieta prescrita. Es muy importante para su salud.

Pregunte al personal médico y de enfermería todas las dudas que tenga al respecto, antes de abandonar el hospital.

El personal de planta 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. Tiene a su disposición el Portal del Paciente donde podrá consultar su información clínica de sus procesos asistenciales. Asimismo, ponemos a su disposición el Servicio de Secretaría médica a través del correo electrónico infomedica@hgc.es.

Antes de abandonar la habitación revise su armario y mesilla. Así evitará el olvido de sus pertenencias

b) Alta voluntaria

Si desea abandonar el hospital en contra del criterio de su médico, deberá firmar siempre el documento de alta voluntaria que le será facilitado por el hospital. En este caso, el hospital declina cualquier responsabilidad sobre el curso de su dolencia.

Su opinión es importante



Nos interesa conocer su opinión sobre la atención que recibe. Si observa alguna deficiencia le agradeceremos que las comunique al Servicio de Atención al Paciente, para ello dispone de hojas de reclamación y sugerencias, o envíe un email a la dirección: infopaciente@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.

E. Información clínica y administrativa

La información de esta guía puede variar dependiendo evolución pandemia



1. Consentimiento informado

Para que le realicen cualquier intervención quirúrgica o determinadas pruebas diagnósticas, deberá firmar un documento de consentimiento. El médico debe previamente explicarle de forma clara los riesgos y los beneficios que esa prueba o intervención tiene. Le entregarán una hoja informativa que deberá leer con atención y firmar con posterioridad al menos 24 horas antes de la intervención. Si al leerla tiene alguna duda, consulte a su médico.

2. Justificantes

Los justificantes laborales a familiares mientras se encuentre el paciente hospitalizado se tramitan a través de la Recepción principal del centro, excepto cuando el paciente se marcha de alta y acude al Servicio de Admisiones.

Horario Recepción: Lunes a Viernes 07:30h a 22:00h

Fines de semana y festivos de 09:00h a 14:00h y de 15:00h a 21:00h

3. Voluntades anticipadas

El reconocimiento legal del fundamento de un documento de voluntades anticipadas (Testamento Vital) se encuentra en la ley DOGC 21/2000 que trata los derechos de información concernientes a la salud y la autonomía del paciente, y la documentación clínica. Asimismo, el decreto DOGC 175/2002 de 25 de junio crea y regula el Registro de voluntades anticipadas.

El documento de voluntades anticipadas consiste en unas instrucciones u orientaciones a seguir, que pueden ser más específicas si se conocen las posibilidades evolutivas probables ante una determinada enfermedad, o bien más generales si no se conocen o el otorgante no está afectado en la actualidad por ninguna enfermedad. También prevé la posibilidad de nombrar un representante. Esto último es importante tanto para ayudar a interpretar y defender el cumplimiento de estas instrucciones, como para tomar decisiones.

En la ley citada anteriormente se prevé la entrega del documento de voluntades anticipadas en el centro sanitario donde la persona es atendida. Este documento se incorporará a la historia clínica del paciente para garantizar el acceso a su contenido de todos los profesionales responsables de su asistencia.

Si usted dispone ya de un documento de voluntades anticipadas o desea realizarlo, comuníquelo al facultativo responsable de su asistencia o la asistente personal para que pueda facilitarle un modelo de documento o incorporar el documento realizado con anterioridad a su historia clínica.

4. Confidencialidad de los datos

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece normas y disposiciones con el fin de garantizar la seguridad en lo concerniente a la privacidad de las personas y a la confidencialidad de la información.

El hospital es el responsable de la custodia de la historia clínica y como tal, le asegura la confidencialidad de la información recogida.



F. Deberes y derechos del paciente



Derechos

1. Una asistencia humana y técnicamente adecuada
2. No ser discriminado
3. Ser tratado en todo momento dignamente y con respeto hacia sus creencias y valores
4. Mantener la relación con familiares y amistades y cualquier aspecto de interés
5. Tener acceso a los documentos y exploraciones de su historia clínica
6. La confidencialidad
7. Solicitar una segunda opinión
8. Rechazar tratamientos y pedir el alta hospitalaria
9. Conocer sus derechos
10. Recibir orientación y protección en caso de malos tratos

Deberes

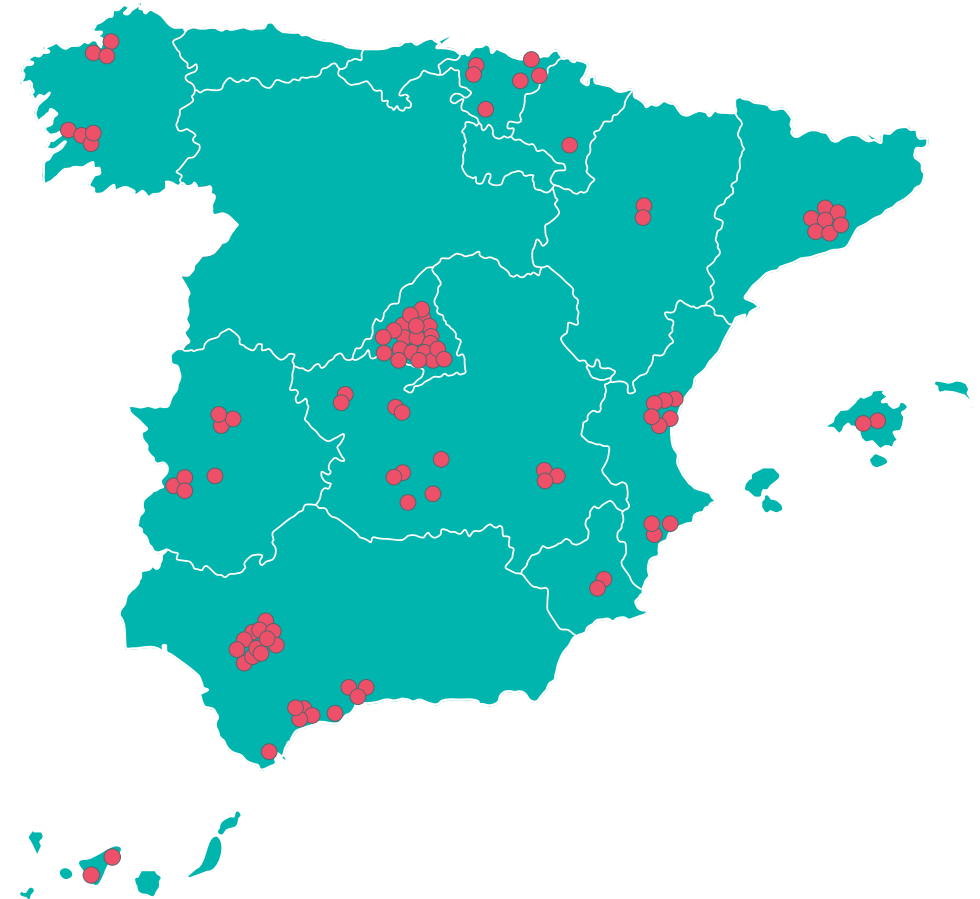
1. Facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera leal y verdadera, así como colaborar en su obtención
2. Cumplir con las normas del hospital y utilizar adecuadamente sus instalaciones
3. Firmar, en caso de negarse al tratamiento propuesto, el documento en el que conste su rechazo tras haber sido informado, así como, en su caso, a firmar el alta voluntaria y aceptar las consecuencias de sus decisiones libres e informadas
4. Aceptar el alta una vez finalizado el proceso asistencial que el centro o la unidad le puede ofrecer
5. Mantener el respeto debido a la dignidad personal y profesional del personal del Hospital, así como, mantener un trato respetuoso y digno con los demás pacientes y /o acompañantes

G. Una amplia red hospitalaria a su servicio

La información de esta guía puede variar dependiendo evolución pandemia

Quirónsalud es el grupo hospitalario más importante de España y el tercero de Europa. Está presente en 13 comunidades autónomas, cuenta con la tecnología más avanzada y dispone de una oferta superior a 6.200 camas en más de 100 centros, así como con un gran equipo de profesionales altamente especializados y de prestigio internacional, la tecnología más avanzada, una valiosa vocación investigadora y docente, y un modelo de gestión basado en un sólido compromiso con la calidad. Quirónsalud colabora con más de 25 universidades, realiza más de 600 proyectos de investigación al año y forma a más de 3.000 especialistas.

En nuestro compromiso con la calidad, adoptamos varios modelos de gestión complementarios bajo los estándares de acreditación **Joint Commission International**, **EFQM**, **DIAS** y la certificación en las **normas ISO**.





Para más información
del centro:



Quirónsalud, contigo dónde tu estés.

Más de 100 hospitales, institutos y centros médicos dedicados a tu salud en 13 regiones:
Andalucía | Aragón | Baleares | Canarias | Castilla La Mancha | Cataluña | Comunidad Valenciana |
Extremadura | Galicia | Madrid | Murcia | Navarra | País Vasco