



# Guia de Acollida Hospitalització

Direcció d'Assistència i Qualitat

Hospital  
Universitari  
**Sagrat Cor**



# Què necessita saber per als seus dies hospitalitzat

Des de l'equip de **l'Hospital Universitari Sagrat Cor** volem que, durant aquests dies a l'hospital, tingui la millor experiència i volem que sàpiga que està en les millors mans.

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

Hospital  
Universitari  
**Sagrat Cor**

# Índex

04 | Informació personal

06 | Informació de l'Hospital

10 | Estada

14 | Informació sobre seguretat

20 | Alta

22 | Drets i Deures

25 | Ajuda'ns a millorar

Hospital  
Universitari  
**Sagrat Cor**

## Informació persona

# Què cal 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 informatats, etc. Sempre que no es facin en un centre Quirónsalud.
- Si no té asseguradora, justificant de transferència bancària.

# Què ha de deixar a casa?

Tot objecte que no sigui necessari per al seu confort i que es pugui perdre fàcilment com joies.

# Amb qui pot contactar?

Telèfon recepció 933 221 111.





## Com arribar a l'hospital



### **Hospital Universitari Sagrat Cor**

C/ Viladomat, 288  
08029 Barcelona



### **Tren**

Metro L5: Hospital Clinic  
Renfe: Estació de Sants  
TRAM: T1, T2, T3 Francesc Macià



### **Autobusos Sabadell**

14, 27, 32, 41, 54, 59, 63, 66



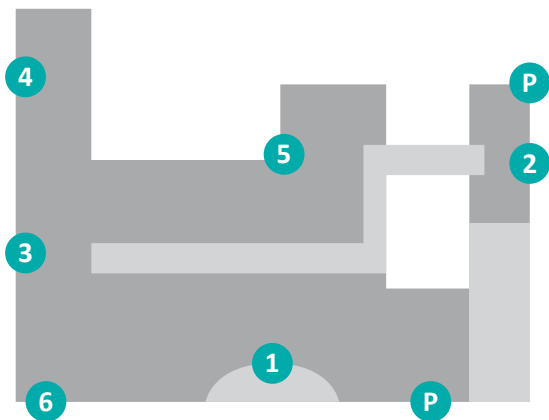
### **Parking**

C/ Viladomat, 288  
C/ Paris, 83-85

## Informació de l'Hospital



# Hospital Universitari Sagrat Cor



- 1 Entrada principal
- 2 Entrada c/ París
- 3 Entrada c/ Londres 28
- 4 Entrada c/ Londres 38
- 5 Hospital de Dia SM
- 6 Cafeteria
- P Accés Pàrquing

# Serveis



## Recepció i punts d'informació

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

- Telèfon: 93 322 11 11 ext. 4232



## Atenció al pacient

El Servei d'Atenció al Pacient està integrat per un equip de professionals la missió dels quals és l'acollida 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: Planta baixa darrere de la recepció principal
- Horari: De dilluns a dijous de 9:15 a 14 i de 15 a 17:30h.  
Divendres de 9:15 a 14h. Excepte el mes d'agost de 8 a 14h
- Telèfon: 934 948 942
- e-mail: [uac@hscor.com](mailto:uac@hscor.com)



## 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 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.

- Ubicació: Planta baixa
- Horari: de 07:00 h. a 17:00 h. Dinars de 13:00 h. a 15:45h.
- Telèfon: 934 948 918 ext. 8918

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

## Altres Serveis



### Botiga

No disposem de botiga, però a la recepció us informarem sobre comerços de la zona.



## Serveis religiosos

Si voleu rebre atenció religiosa, comuniquem-ho a recepció principal. Sempre que sigui possible, l'hospital us facilitarà la presència d'un representant de la confessió corresponent.



## Perruqueria/estètica

- Per sol·licitar el servei: 93 322 11 11 ext. 4232
- Perruqueres (Directe): 693 57 28 44
- E mail: [perruqueriahscor@epasqueo.com](mailto:perruqueriahscor@epasqueo.com)

## Estanda

# Informació de la seva habitació

L'habitació disposa de:

- TV
- Cama adicional (depenent de la planta)
- Telèfon
- Climatització
- Sistema de trucada/avís a infermeria
- Wifi

## Horaris

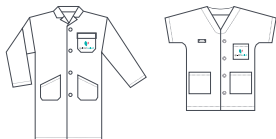
- Esmorzar: de 08:30 h a 09:15 h.
- Dinar: de 13:00 h a 14:15 h.
- Berenar: de 17:00 h a 17:15 h.
- Sopar: de 20:00 h a 21:00 h.



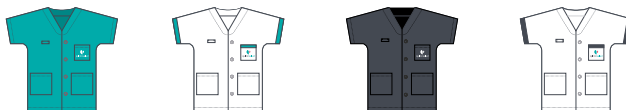
# Qui és qui?

## Personal assistencial

### Metges



### Infermera



Infermera

Auxiliar

Tècnic

Celadors

## Personal no assistencial

### Atenció al pacient





## Qui pot acompanyar-li?

- Durant el seu ingrés, sempre pot quedar-se una persona a l'habitació amb vostè.
- Han d'informar el personal d'infermeria de les dades del seu acompanyant.
- L'acompanyant és una part molt important en el seu procés ja que tindrà cura de vostè mentre estigui únicament amb ell a l'habitació.
- L'acompanyant haurà d'abandonar l'habitació si li ho indica el personal, qui els explicarà per què (realització de prova, acte d'infermeria...).
- Si en algun moment s'ha de quedar, només cal que ho indiqui al personal d'infermeria.
- 1 acompanyant 24h (UCI oberta).
- Horaris de visita: de 13h a 15h i de 19h a 21 h.
- El centre no es fa responsable dels objectes de valor que tingui a l'habitació.

## Soroll

- Els pacients ingressats requereixen descans. Ajudeu-nos a evitar sorolls.
- Eviteu parlar fort.
- Mantingueu les portes tancades.
- Informeu al personal si detecteu massa soroll ja que farem tot el possible per reduir-lo.



## Puc rebre visites?

- El personal de planta els informarà de l'horari recomanat per a les visites.
- A l'habitació no hi poden romandre més de 2 persones.
- Les visites no poden romandre als passadissos, 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, pel 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 (UCI) UCI OBERTA, 1 acompanyant 24 h. Horaris de visita per a 2 familiars de 13 a 15 i de 19 a 21 h

## La seguretat comença per vostè

**De què cal  
informar a  
l'ingrés?**



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



## Identificació correcta



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

## Prevenció de caigudes



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

- Mantingui la il·luminació adequada.
- No s'aixequi ràpidament.
- Truqui si necessita ajuda.
- Comprovi que el llit està frenat i a l'alçada adequada per pujar i baixar.
- Tingui l'habitació neta i ordenada.
- Utilitzi calçat tancat.
- Si necessita ulleres o audífons, utilitzi'ls.
- Vagi al lavabo cada 2 o 3 hores per evitar urgències.
- Tinguis els objectes necessaris a l'abast (telèfon, llum, cunya, timbre, comandament, aigua, etc.).
- Si ho necessita, utilitzi ajudes com bastons, caminadors, etc.

## Comunicació amb el seu metge



- Durant la vostra estada, 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 haurà de ser a l'habitació en el moment de la visita.
- Sol·liciteu al vostre metge informació sobre l'hora aproximada de la visita.
- Heu d'entendre el que us explica i, en cas de dubte, fer 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



- Davant d'un canvi de torn, el personal d'infermeria els visitarà per:
  - Presentar-se
  - Revisar el pla de tractament
  - Respondre a 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·licitarà permís abans de realitzar qualsevol acció.

## Faci preguntes

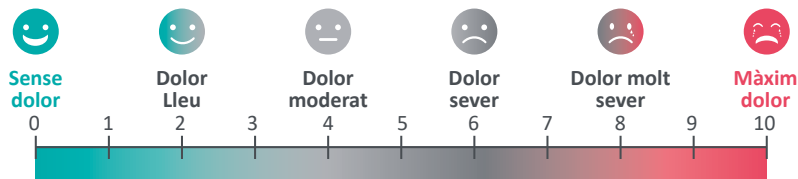
- Volem que disposeu de tota la informació que necessiteu per entendre el vostre problema de salut i així participar en el vostre propi procés d'atenció. Pregunteu sempre, si necessiteu qualsevol aclariment, ja que us pot ajudar en la presa de decisions relatives a la vostra salut.
- Si cal fer alguna prova o intervenció quirúrgica que necessiti la vostra autorització, el vostre metge us informará i us sol·licitarà el vostre consentiment per escrit. Si teniu algun dubte, demaneu totes les aclaracions que considereu oportunes abans de signar.
- És fàcil oblidar què us han dit o preguntes que vulgueu fer. Us suggerim que anoteu qualsevol pregunta que vulgueu fer perquè la pugueu fer 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 a què necessito prendre'l?
  - Quins són els possibles efectes secundaris?

## Escala del dolor



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

- On el sent, la freqüència i quant de temps dura.
- Quin tipus de dolor sent: agut, rampes, palpitations, cremor o punxant.
- Què fa que el dolor millori o empitjori.
- Utilitzi l'escala del dolor per identificar 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 vostra col·laboració per verificar el lloc de la intervenció, el procediment i la vostra identitat, prèviament a la realització del procediment diagnòstic i/o terapèutic.

## Alta hospitalària

- Sempre que sigui possible se'ls avisarà amb 24-48 hores d'antelació perquè vostè i la seva família puguin fer els preparatius necessaris.
- Un cop li informi el metge o el personal de planta que s'ha procedit a la seva alta, haurà d'abandonar l'habitació que serà preparada per rebre un altre pacient.
- En cas de no abandonar l'habitació quedant-se 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. 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 vol aquest tràmit podrà fer-ho abans de sortir de l'hospital.
- El personal d'infermeria l'informarà sobre les cures que ha de continuar realitzant a casa seva. Si cal, la infermera farà un informe d'alta d'infermeria detallant les cures que necessita.
- Pregunti al personal mèdic i d'infermeria tots els dubtes que tingui, abans d'abandonar l'hospital.
- Abans d'abandonar l'hospital se li indicarà com tramitar la seva alta administrativa i se li lliurarà la documentació i proves diagnòstiques que necessiti.

## Alta voluntària

- Si vol abandonar l'hospital en contra del criteri del seu metge, ha de signar sempre el document d'alta voluntària que li serà facilitat per 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 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, i a 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 podria 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 la seva intimitat.
7. Que s'informi 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 poden comportar perill addicional per a la seva salut. En qualsevol cas, se sol·licitarà el seu consentiment per escrit.

9. A decidir lliurament, després de rebre la informació adequada, entre las opcions clíniques disponibles que li presenti el metge responsable, excepte:

- Quan no estigui capacitat per fer-ho, i en aquest cas decidirà el seu representant legal o persona amb vincle familiar o de fet.
- Quan hi hagi un 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 familiars o les persones vinculades de fet amb vostè.
- Quan suposi un risc per a la salut pública.
- Hi hagi un mandat legal exprés.

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

## Deures del pacient

1. 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 d'interès públic o amb motiu de l'assistència 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 ha d'adreçar-se el centre en cas de necessitat, així com les dades de l'entitat que s'encarregarà 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 l'efecte.
5. Si el pacient abandona el centre per decisió pròpia, haurà de signar un document "d'alta voluntària" que alliberi 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, un cop informat i aclarida qualsevol dubte al respecte, el consentiment corresponent al procés al qual hagi de ser sotmès, o en cas de negar-se al tractament proposat en el document en què consti el seu rebuig.

# Ajuda'ns a millorar

## La vostra opinió és molt important per a nosaltres

### Com?

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

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



### Per a què?

Per conèixer els aspectes a millorar a l'hospital.

Hospital  
Universitari  
Sagrat Cor

---

Calle Viladomat, 288  
08029 Barcelona

**93 322 11 11**