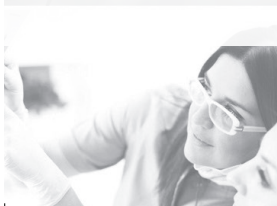
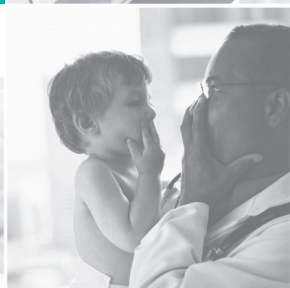
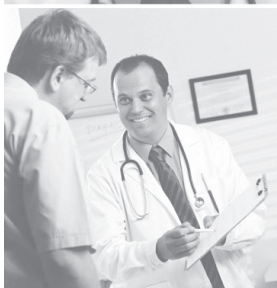


# Guia d'acollida al pacient



CENTRO MÉDICO TEKNON

Grupo  quironsalud





**Coordinació i elaboració:**  
Direcció General  
d'Assistència, Qualitat  
i Innovació

**Data d'edició:**  
Juny 2017





# Benvinguda

Benvolgut pacient,

Li donem la benvinguda a l'**Hospital Centro Médico Teknon**. En primer lloc, volem donar-li les gràcies per escollir-nos i per confiar en nosaltres per cuidar de la vostra salut.

Tots els professionals que treballem en aquest hospital, més de 700 metges i professionals sanitaris, som a la seva sencera disposició per aconseguir que la seva estada en aquest centre sigui el més agradable, confortable i satisfactòria possible.

El nostre objectiu és oferir-li una atenció mèdica de primer nivell. Per això, posem al seu abast els mitjans tecnològics més capdavanters, les tècniques mèdiques més innovadores i la vocació de tot un equip humà i de gran formació especialitzada que romandrà al seu costat sempre que ho necessiti, i li oferirà una assistència personalitzada, respectuosa i propera.

Amb aquesta guia volem facilitar la seva estada, mostrant-li tots els serveis i instal·lacions que té a disposició, tant vostè com els seus familiars i acompanyants.

Si té cap dubte o suggeriment, no dubti a fer-nos-el arribar mitjançant el personal que l'atén o el Servei d'Atenció al Client.

Esperem que gaudeixi d'una agradable estada i d'una ràpida recuperació.

Rebi una cordial salutació,

Dr. José Luis Simón Riazuelo

Director de centre  
Centro Médico Teknon



|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Benvinguda.....                 | 3  |
| A. Informació general.....      | 6  |
| 1. Qui som .....                | 7  |
| 2. Missió, visió i valors ..... | 8  |
| B. L'hospital .....             | 10 |
| 1. Cartera de serveis .....     | 11 |
| 2. Dades generals .....         | 11 |
| 3. Plànol i accessos .....      | 12 |
| 4. Serveis .....                | 13 |
| C. Hospitalització .....        | 18 |
| 1. Arribada a l'hospital .....  | 19 |
| 2. Habitacions .....            | 20 |
| 3. Estada .....                 | 21 |
| 3.1. Identificació .....        | 22 |
| 3.2. Informació general .....   | 23 |
| 3.3. Àpats .....                | 24 |
| 3.4. Informació clínica .....   | 25 |
| 3.5. Acompanyament .....        | 28 |
| 3.6. Visites .....              | 29 |
| 3.7. Descans .....              | 31 |



# Índex

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.8. Desplaçaments dins l'hospital .....                    | 31        |
| 4. Alta .....                                               | 31        |
| <b>E. Informació clínica i administrativa .....</b>         | <b>34</b> |
| 1. Consentiment informat .....                              | 35        |
| 2. Justificants .....                                       | 35        |
| 3. Voluntats anticipades .....                              | 35        |
| 4. Confidencialitat de les dades .....                      | 36        |
| <b>F. Deures i drets del pacient .....</b>                  | <b>38</b> |
| <b>G. Una àmplia xarxa hospitalària al seu servei .....</b> | <b>42</b> |







# A. Informació general





## 1. Qui som

**Quirónsalud** és la companyia líder a Espanya en prestació de serveis sanitaris. Som una marca jove però amb **més de 60 anys d'experiència** en la cura de la salut i el benestar de les persones.

Quirónsalud centra els seus esforços i recursos a oferir a les persones una assistència sanitària marcada per l'excel·lència i la qualitat.

Cobrim **totes les especialitats mèdiques** per oferir una **atenció integral al pacient**. Per a això, comptem amb **més de 100 centres i 30.000 professionals a tota Espanya**, un prestigiós **equip mèdic**, la **tecnologia més avançada**, una valuosa **vocació investigadora i docent**, i un **model de gestió** basat en un sòlid compromís amb la qualitat.

Quirónsalud col·labora amb més de 25 universitats, duu a terme més de 600 projectes d'investigació a l'any i forma a més de 3.000 especialistes.

Una cura experta i una visió de la medicina basada en la personalització, la proximitat i la connexió amb el pacient. Perquè entenem **la salut persona a persona**.

A més a més, Fundació Quirónsalud treballa amb l'objectiu de posar el pacient al centre de l'activitat, en la promoció de la salut i els hàbits de vida saludables des de tres línies bàsiques d'actuació: investigació, educació i acció social. A la pàgina web **[www.fundacionquironsalud.org](http://www.fundacionquironsalud.org)** pot veure tota la nostra activitat i, per descomptat, fer-nos arribar les seves inquietuds, necessitats i projectes.

A Quirónsalud creiem que sent més a prop dels nostres pacients, podrem arribar més lluny en la cura que els oferim.



## 2. Missió, visió i valors

### Missió

La nostra missió és cuidar la salut i benestar de les persones, posant a la seva disposició serveis sanitaris de màxima qualitat, una moderna estructura hospitalària i uns avançats mitjans tecnològics.

Busquem desenvolupar la nostra activitat amb la màxima professionalitat, respecte i eficàcia, mitjançant personal competent, vocacional i compromès.

Donem una gran importància i valor a la tasca docent i investigadora, per a transferir els resultats dels nostres avenços al conjunt de la societat.

I creiem que l'eix vers al qual ha de girar tota la nostra activitat és la persona: som la salut persona a persona.

### Visió

- Ser el grup hospitalari líder a Espanya i un referent a escala europea, reconegut per pacients, professionals mèdics i institucions com a entitat de confiança i garantia de qualitat assistencial.
- Desenvolupar un grup líder de provisió sanitària amb una identitat sòlida i una imatge pròpia, que generi reconeixement i orgull de pertinença.
- Tenir una xarxa eficient de centres i hospitals, que ofereixin una atenció integral a les necessitats de tots els pacients basada en la igualtat i el respecte, i sustentada en la excel·lència assistencial, tecnològica i humana.
- Gestionar els centres, empreses i serveis del grup de forma que creïn valor per a la companyia a la vegada que per a la societat.
- Col·laborar amb el sistema públic de salut per a tenir una xarxa eficient d'hospitals que satisfacin las necessitats de tots els ciutadans.





## A. Informació general

- Promoure la innovació, la investigació i la docència.
- Buscar la millora constant de la qualitat en l'equipament tecnològic, humà i assistencial de tots els nostres centres.
- Cuidar i preservar l'entorn que ens envolta, a través d'iniciatives mediambientals i de responsabilitat social corporativa.

### Valors

Els nostres valors són els pilars que sostenen la nostra forma d'actuar, treballar i fer les coses. Diuen com som avui i com serem en el futur. Parlen sobre la nostra forma d'entendre la salut i la nostra relació amb les persones. Ens fan diferents i únics. Són la nostra identitat.





# B. L'hospital





## 1. Cartera de serveis

L'Hospital Centro Médico Teknon compta amb totes les especialitats mèdiques necessàries per a oferir una atenció integral al pacient. Per això disposem d'un prestigiós equip de professionals, la tecnologia més avançada i una important activitat investigadora i docent. Tot plegat, juntament amb un model de gestió basat en un sòlid compromís amb l'excel·lència en l'atenció i la seguretat del pacient, configuren un hospital plenament orientat a ajudar-lo en la millora del seu estat de salut.

La nostra cartera de serveis la pot consultar a través del personal d'informació o d'atenció al pacient i a través de la nostra web: [www.teknon.es](http://www.teknon.es).

## 2. Dades generals

- 21 Quiròfans
- 3 Sales de part
- 258 Llits
- Urgències
  - Generals
  - Pediàtriques
  - Ginecoobstètriques
  - Traumatològiques
- Alta tecnologia
  - 2 TAC
  - 4 RMN
  - 1 PET-TAC
  - 2 acceleradors lineals



### 3. Plànol i accessos

- Adreça: Carrer Vilana, 12. 08022 Barcelona

#### Com arribar-hi:

- Transport públic:

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya:

- Parada Sarrià, via L6, S1, S2, S5, S55- Parada Av. Tibidabo, via L7

Xarxa de Transports CMT:

- Bus H4: Pg. Bonanova- Mandri

- Bus V11: Mandri- Maó

- Bus V13: Mandri- Bigai

- Bus N8: Pg. Bonanova- Horaci

- Bus 123: Planella- Marquesa de Villalonga

- Ferrocarril L7: El Putxet o Av. Tibidabo (direcció Av. Tibidabo)

- Transport privat (720 places d'aparcament):

- Horari: 24 hores

- Accessos:

Adreça del centre:

1- Accés a l'edifici principal: C/Vilana, 12

2- Accés a urgències: Carrer Marquesa de Vilallonga, 18- 22



## B. L'hospital

Plànol:





## 4. Serveis

### Recepció i punts d'informació

El personal dels taulells de les diferents portes d'entrada li facilitarà la informació que vostè necessiti sobre l'hospital.

- Telèfon: 932 906 200, ext. 6049

### Atenció al pacient

El Servei d'Atenció al Pacient és a disposició de tots els pacients i acompanyants del centre, amb la finalitat de fer la seva estada el més confortable possible i per a resoldre les necessitats relacionades amb el seu ingrés.

- Ubicació: Davant de la cafeteria Marquesa
- Horari: de 9 h a 18 h
- Telèfon: 93 290 60 46, ext. 6046
- Correu electrònic: [atpaciente.tkn@quironsalud.es](mailto:atpaciente.tkn@quironsalud.es)

### Servei de traducció

L'hospital posa a la seva disposició un sistema de traducció simultània en diferents idiomes.

### 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





## B. L'hospital

visitants accedir-hi en qualsevol moment del dia, sol·licitar àpats per emportar així com gaudir del servei d'habitacions per a acompanyants.

### Cafeteria Marquesa

- Horari: de 7 h a 22 h  
Dinar: de 13 h a 16 h  
Sopar: 20.30 h a 21.15 h

### Cafeteria Torre Vilana

- Horari: de 8.30 h a 17 h  
Dinar: de 13 h a 16 h

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

## Boutique llibreria

- Ubicació: planta 0, situada al costat de la recepció principal.
- Horari: Dilluns a divendres de 8.30 h a 15 h i de 16 h a 20 h  
Dissabtes de 9 h a 14 h  
Diumenges i festius de 9 h a 14 h

## Caixers automàtics

- Entitat: CaixaBank
- Ubicació: planta 0, passadís Memorial, davant de la cafeteria de Torre Vilana.



## Guia d'acollida al pacient

### Serveis religiosos

Si desitja rebre atenció religiosa, comuniqui-ho al personal de recepció. Sempre que sigui possible, l'hospital li facilitarà la presència d'un representant de la confessió corresponent. A la planta -1 es troba la capella del centre, oberta diàriament de 9 del matí a les 8 del vespre. A la mateixa capella se celebra missa cada diumenge a les 10.15 hores.

### Bugaderia

L'hospital disposa d'un servei de bugaderia a disposició dels pacients ingressats. Per sol·licitar aquest servei, pot posar-se en contacte amb el personal de neteja, que li facilitarà l'horari i les tarifes aplicables. El càrrec s'inclourà a la seva factura.

### Perruqueria / estètica

Els pacients i acompanyants poden sol·licitar el servei de perruqueria i estètica, comunicant-ho al personal d'infermeria de la planta. Com que es tracta d'un servei extern a l'hospital, s'haurà d'abonar en acabar.

### WiFi

L'hospital disposa de WiFi gratuït i en pot sol·licitar la clau d'accés a la recepció principal o al personal de planta.



## B. L'hospital





# C. Hospitalització





## 1. Arribada a l'hospital

A la seva arribada a l'hospital, el personal d'Admissions gestionarà l'ingrés administratiu . Té garantides la intimitat i confidencialitat en tot el procés.

### Quina documentació ha de portar?

- Document identificatiu del pacient (DNI, NIE, passaport...).
- Autoritzacions en cas de ser d'asseguradora.
- Si té programat un ingrés quirúrgic, ha d'aportar la documentació del preoperatori (conjunt de proves realitzades abans de l'operació, a petició del cirurgià) i una còpia signada pel pacient i el metge del consentiment informat del procediment quirúrgic que li faran i en el seu cas de l'anestèsia.
- Si és pacient privat, ha d'aportar abonament o justificant de transferència bancària per l'import del pressupost acceptat i signat. En absència de transferència bancària prèvia el pagament, es fa preferiblement mitjançant targeta de crèdit; excepcionalment podrà ser en efectiu sempre que es tracti d'un import reduït.

Si sorgeixen proves addicionals i/o ampliació d'estada, que suposen costos addicionals al pressupost, cal dur a terme una ampliació del dipòsit.

En el moment de l'ingrés se li sol·licitarà un dipòsit de 30 euros en concepte de despeses no cobertes per la seva companyia asseguradora o possibles extres. En el moment de l'alta, se li retornarà íntegrament o se li descomptarà de la factura, segons procedeixi.



## Guia d'acollida al pacient

Una vegada dut a terme l'ingrés administratiu, el grup l'acompanyarà i acomodarà a la seva habitació, on el nostre equip assistencial l'atendrà i tramitarà els processos mèdics.

### Informació addicional

- **Informació mèdica:** la informació mèdica que necessiti li serà facilitada pel metge responsable del seu ingrés. Per garantir el seu dret a la confidencialitat, el metge informarà únicament les persones que vostè designi. Per raons de confidencialitat, no es facilitarà informació per telèfon.
- **Medicació:** si està prenent medicació, anoti-la i proporcioni la llista a l'equip d'infermeria de la unitat en la qual es troba ingressat.
- **Al·lèrgies:** si és al·lèrgic a alguna medicació o algun producte, requereix d'una dieta especial o es troba en qualsevol situació que consideri excepcional, informi el personal d'infermeria en el moment de l'ingrés.
- **Si l'han d'intervenir quirúrgicament,** no ha d'accedir a l'àrea quirúrgica amb pròtesis bucals, oculars, audiòfons, ulleres, joies, etc. Entregui aquests objectes als seus familiars o acompanyants; l'hospital no se'n fa responsable de la custòdia. Tampoc ha de portar maquillatge o esmalt d'ungles. Prèviament a la intervenció quirúrgica se li facilitaran les indicacions necessàries.
- **Valors i creences:** si per motius religiosos o valors personals vostè necessita que adaptem la seva estada, no dubti a posar-se en contacte amb el responsable de la unitat o el personal d'infermeria de la unitat.

## 2. Habitacions

Les habitacions de l'hospital són d'ús individual i disposen d'un llit addicional per a un acompanyant, així com de bany amb dutxa. Si es desitja utilitzar aquest llit, sol·liciti-ho al



## C. Hospitalització

personal d'infermeria de la planta. En el cas de pertànyer a alguna companyia asseguradora, pot consultar a Admissions si aquest servei li queda cobert i/o el seu suplement.

L'hospital disposa de suites. El nostre personal d'admissions li n'informarà si així ho desitja.

Les habitacions estan dotades de:

- Climatització fred/calor.
- Llits amb sistema elèctric de control de moviments de fàcil maneig perquè pugui canviar de postura quan vulgui.
- Sistema de trucada/avís d'infermeria, localitzat a la capçalera del seu llit i amb el qual podrà avisar el personal sempre que ho necessiti.
- Caixa forta: malgrat que es recomana no portar objectes de valor, se li ofereix la possibilitat de dipositar-los a la caixa forta de la seva habitació. L'hospital no es farà responsable dels diners ni de les pertinences dels pacients i/o acompanyants.
- Televisió: per contractar aquest servei, cal que s'adrexi a la recepció principal o a admissions.
- WiFi: el personal de recepció li entregarà la clau WiFi per poder connectar-se.

## 3. Estada

Durant la seva estada serà atès per un equip de professionals l'objectiu dels quals és millorar el seu estat de salut. Col·labori amb ells i segueixi les seves indicacions.

El personal d'infermeria s'encarregarà de les seves cures. La supervisora o el supervisor d'infermeria de la planta són les persones a las quals podrà dirigir-se davant qualsevol gestió o consulta que desitgi efectuar i transmetre'ls suggeriments per a la millora.



## Guia d'acollida al pacient

### 3.1. Identificació

#### a) Personal de l'hospital

Tots els professionals de l'hospital que participen en el seu procés d'atenció es presentaran informant del seu nom, dos cognoms i professió.

**Metge**



**Infermera**



**Infermera-  
auxiliar**



**Tècnic**



**Zelador**



**Administratiu**



**Atenció al pacient**







## C. Hospitalització

A més tots porten una targeta d'identificació en la qual consta el seu nom i categoria professional. També, mitjançant la uniformitat s'identifiquen cadascú dels col·lectius.

Davant qualsevol dubte sobre el professional que l'atén, demani-li que s'identifiqui.

### b) Pacients

Durant la seva estada a l'hospital, un professional d'infermeria li col·locarà un braçalet d'identificació al canell amb les dades imprescindibles per a identificar-lo correctament: nom, cognoms i data de naixement.

Això garantirà que en tot moment pugui ser identificat pel personal de l'hospital i que rebi les cures adequades.

És important que porti el braçalet durant tota l'hospitalització. Si nota que està deteriorat o li molesta, comunicui-ho al personal d'infermeria de la unitat per tal que li'n col·loqui un de nou.

### c) Nounats

Al naixement, el nounat serà identificat amb un braçalet que portarà el mateix color i codi, nom i dos cognoms que la mare.

## 3.2. Informació general

### La neteja de l'habitació

Es duu a terme pel matí, i hi ha servei de guàrdia les 24 hores del dia. Preguem als acompanyants que abandonin l'habitació durant la neteja. El centre posa a la seva disposició dispensadors d'alcohol-gel per rentar-se les mans.



## Guia d'acollida al pacient

### Telèfon

El telèfon de l'hospital és operatiu 24 hores al dia. Telèfon: 932 906 200

Totes les habitacions tenen un telèfon des del qual es poden fer les trucades següents:

- Trucades internes: marqui el número d'extensió.
- Trucades externes: marqui el 0 seguit del número de telèfon.

El personal d'Admissions li pot facilitar les tarifes telefòniques. Els familiars i amics que desitgin contactar des de l'exterior amb un pacient, han de trucar a la recepció de l'hospital i demanar a l'operadora que els posi en contacte amb l'habitació.

### Ús de mòbils

Recordi que l'ús de telèfons mòbils, dintre de l'hospital, pot alterar el normal funcionament d'alguns aparells i el descans de la resta de pacients. Li recomanem que en faci un ús restringit.

## 3.3. Àpats

### a) Pacient

Un equip d'especialistes en dietètica i nutrició de l'hospital li garantirà una alimentació equilibrada i adequada a la seva situació personal, per tant li preguem que no consumeixi ni àpats ni begudes precedents de l'exterior.

Si té problemes amb els aliments que li servim, comuniqui-ho al personal d'infermeria de la seva unitat i intentarem adaptar-la.

La franja horària del servei d'àpats a les habitacions, és la següent:

- Esmorzar: de 7.45 h a 8.30 h



## C. Hospitalització

- Dinar: de 13 h a 14 h
- Berenar: 16 h a 16.30 h
- Sopar: de 19.45 h a 20.45 h

### b) Acompanyant

Quan els pacients d'asseguradora tinguin incloses a la seva cobertura els àpats dels acompanyants, podran recollir a l'admissió els tiquets corresponents, que hauran d'entregar a la cafeteria.

## 3.4. Informació clínica

### a) Comunicació amb el seu metge

Durant seu ingrés, el metge que l'atén l'informarà sobre les proves que li faran, i sobre l'evolució del seu estat de salut.

La bona comunicació entre vostè i el seu metge és necessària per ajudar a donar-li la millor atenció. Per això, necessitem que participi en totes les decisions sobre la seva atenció mèdica.

La informació clínica relativa al seu procés es facilitarà a vostè i a les persones que ens indiqui, d'acord amb la normativa vigent en matèria d'informació i documentació clínica. En el cas que es tracti d'un pacient menor d'edat, la informació clínica es facilitarà exclusivament als pares o tutors legals.

Si us plau, avisi el seu metge o infermera sobre qualsevol necessitat especial que pugui tenir per tal que puguem ajudar-lo a recuperar-se al més aviat possible.



## Guia d'acollida al pacient

### **b) Faci preguntes**

Volem que vostè disposi de tota la informació que necessiti per entendre el seu problema de salut i així participar en el seu propi procés d'atenció. El seu metge l'informarà sobre el seu tractament o proves per que sàpiga el que està previst. Si us plau, pregunti'ns sobre qualsevol dubte, ja que pot ajudar-li a la presa de decisions relatives a la seva salut.

Si és necessari realitzar alguna prova o intervenció quirúrgica que precisi autorització, el seu metge l'informarà i li sol·licitarà el seu consentiment per escrit. Si té algun dubte, demani quants aclariments estimi oportuns abans de signar.

És fàcil oblidar el que li han dit o preguntes que vulgui fer. Li suggerim que anoti qualsevol pregunta que vulgui fer per a que pugui preguntar-li al seu metge o infermera més endavant.

Els medicaments poden ser una part important de la seva estada a l'hospital. No dubti en fer preguntes al seu metge o infermera en relació als medicaments que se li administren i els possibles efectes secundaris. Durant la seva estada a l'hospital, li recomanem que faci sempre tres preguntes sobre els medicaments que li van a administrar:

- ¿Quin és el nom del medicament?
- ¿Per què necessito prendre'l?
- ¿Quins són els possibles efectes secundaris?

### **d) Maneig del dolor**

Si vostè té dolor, si us plau digui'ns-ho. Un bon maneig del dolor requereix una estreta col·laboració entre vostè i els seus cuidadors.

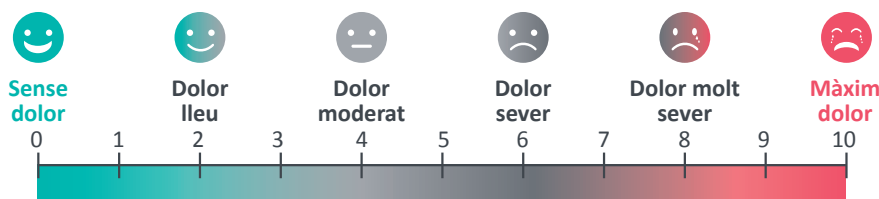


## C. Hospitalització

Si el seu dolor no està sota control, ho volem saber. Si us plau, informi d'això a la seva infermera o metge.

També, si us plau informi al personal que l'atén de:

- On sent el dolor, la freqüència amb la que ho sent i quant temps dura.
- Quin tipus de dolor sent, agut, rampant, palpitations, ardor o punxant.
- Què fa que el dolor millori o empitjori.
- Quins medicaments per al dolor li van funcionar o no al passat.
- Si en cap moment ha pres algun medicament per al dolor i ha tingut efectes secundaris.
- Quin tipus de dolor ha tingut en cirurgies prèvies o ingressos hospitalaris.
- Si alguna vegada ha tingut una reacció al·lèrgica (tals com picor, erupcions o dificultat per respirar) a algun medicament.





## Guia d'acollida al pacient

Farem tot el possible per tractar el seu dolor de forma segura i efectiva, que a la vegada li permeti estar còmode durant el seu ingrés a l'hospital.

### 3.5. Acompanyament

Una persona pot acompanyar-lo durant tot el dia. No obstant això, el personal sanitari li indicarà en quins moments és convenient que romangui fora de l'habitació. Si us plau, respecti les seves indicacions.

En cas de:

- **Ingrés quirúrgic:** una vegada finalitzada la cirurgia, el pacient passarà a la unitat de reanimació postquirúrgica, on romandrà en observació fins que es decideixi el seu trasllat a la planta d'hospitalització o alta domiciliària.
  - Després de la intervenció quirúrgica, els acompanyants seran informats pel del seu resultat, per la qual cosa han de ser localitzables a l'habitació o sala d'espera en cas de cirurgia ambulatoria.
- **Ingrés pediàtric:** és imprescindible que els nens estiguin sempre acompanyats. És convenient que els pares o tutors, al menys un, estiguin presents a l'hospital en tot moment per poder prendre decisions adequades durant l'hospitalització, a més de proporcionar suport afectiu al menor.
- **Pacients d'edat avançada:** en un entorn que no es habitual poden viure moments de desubicació, és per aquesta raó que els recomanem que, durant les hores nocturnes, estiguin acompanyats d'un familiar o un acompanyant de referència. Igualment, seria convenient que, durant la seva estada, tinguin objectes familiars: fotografies dels seus fills, nets, dibuixos o aquells objectes que tinguin significat i importància per ajudar-los a situar-se i motivar-los.



## C. Hospitalització

- **Ingrés obstètric:** s'aconsella que, durant el part, els familiars i/o acompanyants esperin a l'habitació. Acordí amb el metge i la llevadora si la seva parella hi serà o no present al part. Després del part, la pacient i el nounat seran traslladats junts a la planta d'hospitalització, excepte en els casos en que la prescripció mèdica indiqui el contrari.
- El personal d'infermeria assessorarà sobre els consells referents a la cura del nounat. Els nadons sans romandran dia i nit, durant la seva estada a l'hospital, a l'habitació amb la mare.
- En cas de que el nounat necessiti cures específiques, romandrà a la unitat de neonatologia. El neonatòleg informarà diàriament de l'evolució del nadó a la unitat.

Els pares poden entrar a la unitat de neonatologia respectant les indicacions dels professionals.

### 3.6. Visites

No existeix un horari determinat per a visitar als pacients, però gran part de les activitats mèdiques i d'infermeria es duen a terme al matí, per la qual cosa els familiars i amics podran visitar-lo amb més comoditat en horari de tarda i, com a molt tard, fins a les 20 hores. No oblidí que les visites massa llargues o freqüents poden cansar-lo. **Les millors visites són les breus i tranquil·les.**

Consells per als acompanyants i visitants:

- Limitin pel propi bé del pacient el nombre d'acompanyants.
- Evitin parlar en veu alta i/o romandre als passadissos.
- Respectin el descans dels altres.



## Guia d'acollida al pacient

- Desaconsellem que facin visites els menors de 7 anys.
- La Unitat de Cures Intensives, Unitat Coronària (UCI-UC) i la Unitat de Neonatologia són àrees d'accés restringit.

### Horari de visites Unitat de Cures Intensives i Unitat Coronària (UCI-UC)

Degut a l'estat especialment delicat d'aquests pacients, el nombre de visites per box està limitat a dues persones, les quals han de ser familiars directes. L'horari de visites a pacients ingressats a la UCI-UC és:

- De 7 h a 7.45 h
- De 13 h a 15 h
- De 18.30 h a 19.30 h

Si el pacient és un nen, ha d'estar permanentment acompanyat d'un familiar les 24 hores del dia, preferiblement dels pares o el tutor legal.

La informació mèdica sobre l'estat del pacient s'ofereix quan els familiars es troben a la unitat. Per raons de confidencialitat, aquesta informació no es facilita per telèfon.

Els familiars i acompanyants de pacients que es troben a la UCI-UC disposen d'una sala d'espera específica, amb comunicació directa amb la UCI-UC via interfon i telèfon.

### 3.7. Descans

Els pacients ingressats requereixen que se'ls garanteixi el descans. Ajudi'ns a evitar els nivells de soroll excessius.

- Vetllarem per un entorn silenciós que contribueixi a la seva recuperació.
- Faci'ns saber si hi ha massa soroll. Farem tot el possible per a reduir-lo.
- Limitarem les interrupcions nocturnes tant com sigui possible.





### 3.8. Desplaçaments dintre de l'hospital

Els desplaçaments dintre de l'hospital han de comunicar-se al personal d'infermeria.

Per motius de seguretat, les portes de l'hospital es tanquen a la nit, a partir de les 23 hores, i queda només oberta la porta d'Urgències. El pacient no pot sortir de la seva unitat sense un consentiment escrit del seu metge responsable.

En cas que el pacient hagi de ser traslladat a la Unitat de Medicina Intensiva i Unitat Coronària durant l'ingrés, l'habitació en què estava ingressat haurà de quedar lliure perquè pugui ser utilitzada per altres pacients, en cas necessari. En el moment de tornar a planta se li assignarà una nova habitació.

## 4. Alta

### a) Alta hospitalària

L'hospital li facilitarà el procés d'alta administrativa informant-lo en tot moment a fi d'agilitzar els tràmits necessaris.

Vostè serà avisat de la seva alta hospitalària tan aviat com l'equip mèdic estimi que sigui factible. Sempre que sigui possible se l'avisarà amb 24-48 hores d'anticipació perquè vostè i la seva família puguin fer els preparatius necessaris.

És important que deixi disponible la seva habitació abans de les 10 hores a fi de poder rebre altres pacients. En cas de no abandonar l'habitació al moment de l'alta, a partir de les 12 hores es facturarà una estada addicional.

El metge li donarà l'informe d'alta. S'hi donaran les indicacions de cures i la medicació que ha de prendre.



## Guia d'acollida al pacient

En cas de que el seu metge li recomani una revisió, a l'informe d'alta constarà el dia i l'hora o li indicarà que sol·liciti prèviament cita a la consulta externa corresponent. Si ho desitja, aquest tràmit es pot fer abans de sortir de l'hospital.

Pregunti al personal mèdic i d'infermeria tots els dubtes que tingui al respecte, abans d'abandonar l'hospital.

El personal de planta li indicarà com tramitar l'alta administrativa.

Una vegada conclòs aquest tràmit, contacti de nou amb el personal d'infermeria de la planta perquè li entregui tota la documentació.

Abans de l'alta, recordi reclamar totes les proves que havia facilitat al moment del seu ingrés.

### **b) Alta voluntària**

Abans de l'alta, si desitja abandonar l'hospital en contra del criteri del seu metge, haurà 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 dolència.



## C. Hospitalització

### La seva opinió és important



Ens interessa conèixer la seva opinió sobre l'atenció que rep. Si observa alguna deficiència li agraïrem que la comuniqui al Servei d'Atenció al Pacient, per a això disposa de fulls de reclamació i suggeriments, o envïi un correu a l'adreça: [atencionalpaciente@quironsalud.es](mailto:atencionalpaciente@quironsalud.es)

Disposem d'un sistema monitoritzat per a la realització d'enquestes de satisfacció i és possible que contactem amb vostè. Si no desitja participar comuniqui-ho al Servei d'Atenció al Pacient.



## D. Informació clínica i administrativa





## 1. Consentiment informat

Per tal que li realitzin qualsevol intervenció quirúrgica o determinades proves diagnòstiques, haurà de signar un document de consentiment. El metge li ha d'explicar prèviament de forma clara els riscos i els beneficis que aquesta prova o intervenció té. Li entregaran un full informatiu que haurà de llegir amb atenció i signar amb posterioritat, al menys 24 hores abans de la intervenció. Si en llegir-la té qualsevol dubte, consulti al seu metge.

## 2. Justificants

Els justificants laborals a familiars mentre es trobi el pacient hospitalitzat, es tramiten a través de la secretària d'admissions centrals o recepció.

## 3. Voluntats anticipades

El reconeixement legal del fonament d'un document de voluntats anticipades (testament vital) es troba a la llei DOGC 21/2000 que tracta els drets d'informació concernents a la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica. Així mateix, el decret DOGC 175/2002 de 25 de juny crea i regula el Registre de voluntats anticipades.

El document de voluntats anticipades consisteix en unes instruccions o orientacions a seguir, que poden ser més específiques si es coneixen les possibilitats evolutives probables davant una determinada malaltia, o bé més generals si no es coneixen o l'atorgant no està afectat a l'actualitat per cap malaltia. També preveu la possibilitat de nomenar un representant. Això últim és important, tant per ajudar a interpretar i defensar el compliment d'aquestes instruccions, com per prendre decisions



## Guia d'acollida al pacient

A la llei esmentada anteriorment es preveu el lliurament del document de voluntats anticipades al centre sanitari on la persona és atesa. Aquest document s'incorporarà a la història clínica del pacient per garantir l'accés al seu contingut de tots els professionals responsables de la seva assistència.

Si vostè disposa ja d'un document de voluntats anticipades o desitja realitzar-lo, comunicui-ho al facultatiu responsable de la seva assistència o l'assistent personal per tal que pugui facilitar-li un model de document o incorporar el realitzat anteriorment a la seva història clínica.

## 4. Confidencialitat de les dades

La Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, estableix normes i disposicions amb la finalitat de garantir la seguretat pel que fa a la privacitat de les persones i a la confidencialitat de la informació.

L'hospital és el responsable de la custòdia de la història clínica i, com a tal, li assegura la confidencialitat de la informació recollida.



## D. Informació clínica i administrativa





# E. Deures i drets del pacient







## Drets

1. Rebre una assistència sanitària d'acord amb la seva malaltia i amb les possibilitats del centre, sense sofrir discriminació per raó d'edat, sexe, ideologia, religió o condició socioeconòmica.
2. Així mateix, té dret al respecte a la personalitat, dignitat humana i intimitat, sense distinció de credos.
3. 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 natura del risc que cadascuna d'elles pogués implicar. Aquest dret està garantit pel metge responsable de la seva assistència.
4. Conèixer el nom i estament professional de les persones encarregades de la seva assistència, i també conèixer a la persona o persones a les quals pot adreçar preguntes, o presentar queixes sobre qüestions no estrictament mèdiques.
5. Que es respecti la confidencialitat de les dades referents a la seva salut, i en concret, de tota la informació relacionada amb el seu procés i amb la seva estada a l'hospital.
6. Preservar la intimitat del seu cos.
7. Que s'informi les persones vinculades al pacient en la mesura que aquest ho permeti. Si no desitja que es faciliti informació a algun familiar proper, ha de fer-li saber al metge.
8. Ser informat de l'ús, en el seu cas, en projectes docents o d'investigació dels processos de diagnòstic i terapèutics que se li apliquin, els quals en cap cas podran comportar perill addicional per a la seva salut. En qualsevol cas, se sol·licitarà el seu consentiment per escrit.



## Guia d'acollida al pacient

9. Decidir lliurement davant les opcions que li presenti el responsable mèdic en el seu cas, excepte:
  - Quan no estigui capacitat per això, cas en el qual es farà càrrec un familiar o els qui l'envolten.
  - Quan la urgència del cas no admeti demores que puguin ocasionar lesions irreversibles o comportin risc de mort.
  - La no intervenció suposi un risc per a la salut pública.
  - Existeixi un mandat legal exprés.
10. Negar-se al tractament prescrit i revocar el consentiment informat, excepte en els casos anteriorment exposats, de la qual cosa ha de quedar constància a la història clínica.
11. Manifestar per escrit 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. Rebre informació documental de tot el procés de la seva malaltia, a rebre l'informe d'alta en finalitzar la seva estada al centre i a presentar els suggeriments i reclamacions que cregui oportuns sobre el funcionament del centre, directament al personal d'Atenció al Pacient.



## Deures

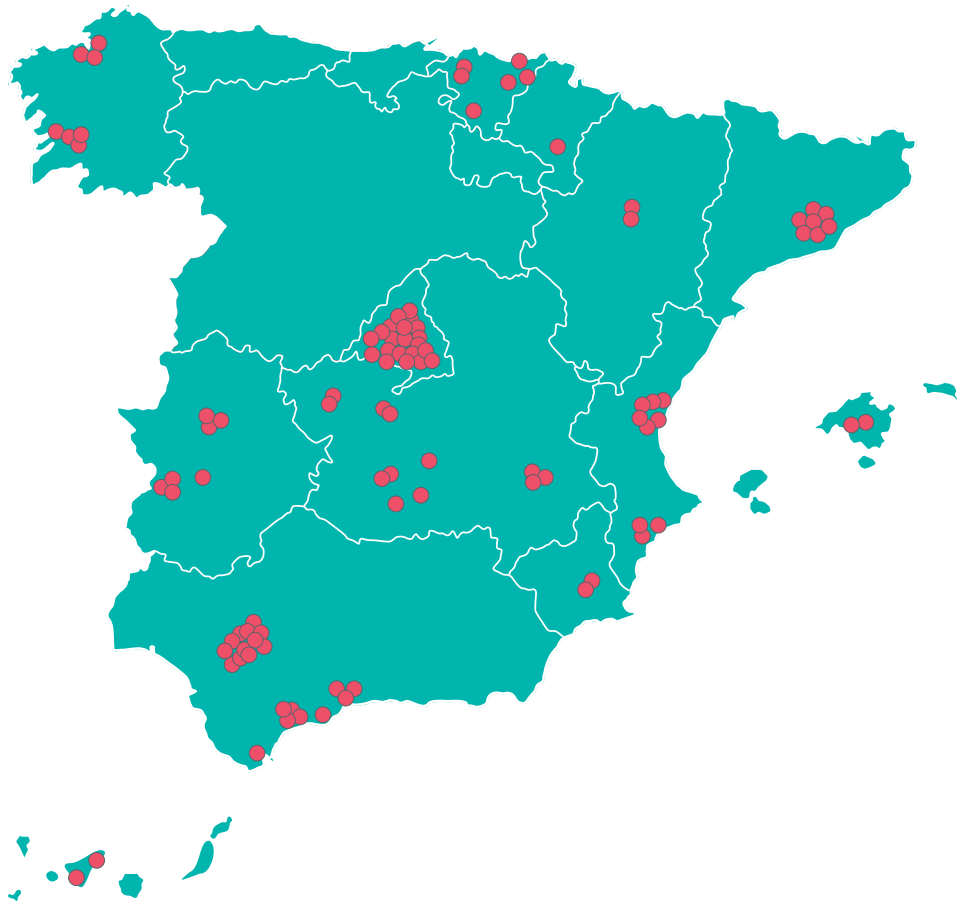
1. Facilitar les dades sobre el seu estat o sobre la seva salut de manera lleial i verdadera, així com a col·laborar en la seva obtenció.
2. El pacient ha de respectar les normes del centre, col·laborant en el seu funcionament, cuidant les instal·lacions i tractant amb respecte tant el personal com als altres usuaris.
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 es farà càrrec de les despeses que s'originin durant la seva estada.
4. En cas de reclamació, el pacient haurà de fer ús de les vies i mitjans establerts per a tal efecte.
5. Si el pacient abandonés el centre per decisió pròpia, haurà de signar un document d'alta voluntària que eximeixi al centre de qualsevol responsabilitat.
6. Queda prohibit fumar en 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 sotmetre's o en cas de negar-se al tractament proposat, en el document en el qual consti el seu rebuig.



## F. Una àmplia xarxa hospitalària al seu servei

Quirónsalud és el grup hospitalari més important d'Espanya i el tercer d'Europa. Està present a 13 comunitats autònomes, compta amb la tecnologia més avançada i disposa d'una oferta superior a 6.200 llits en més de 100 centres, així com amb un gran equip de professionals altament especialitzats i de prestigi internacional, la tecnologia més avançada, una valuosa vocació investigadora i docent, i un model de gestió basat en un sòlid compromís amb la qualitat. Quirónsalud col·labora amb més de 25 universitats, duu a terme més de 600 projectes d'investigació a l'any i forma més de 3.000 especialistes.

En el nostre compromís amb la qualitat, adoptem diferents models de gestió complementaris sota els estàndards d'acreditació **Joint Commission International, EFQM, DIAS** i la certificació en les **normes ISO**.



 quirónsalud



Per a més informació  
del centre:



**Quirónsalud, amb tu on tu siguis.**

Més de 100 hospitals, instituts i centres mèdics dedicats a la teva salut en 13 regions:  
Andalusia | Aragó | Balears | Canàries | Castella-La Manxa | Catalunya | Comunitat Valenciana |  
Extremadura | Galícia | Madrid | Múrcia | Navarra | País Basc