



# Guía d'Acogida 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 és a les millors mans.

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

Hospital  
Universitari  
Sagrat Cor

informació  
personal

informació  
hospital

Estada

Informació  
seguretat

Alta

Drets i deures

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

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

## Què ha de deixar a casa?

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

## Amb qui pot contactar?

Teléfono recepción 933 221 111.






## Com arribar a l'hospital




**Direcció**  
C/ Viladomat, 288  
**08029 Barcelona**



**Tren**  
 Hospital Clínic  
**renfe** Estació de Sants  
**TRAM** T1, T2, T3 Francesc Macià



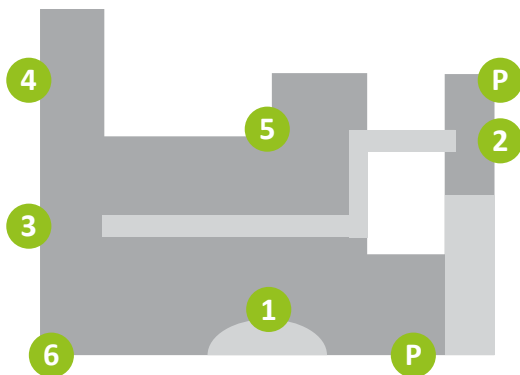
**Autobusos Sabadell**  
 14, 27, 32, 41, 54, 59, 63, 66



**Parking**  
C/ Viladomat, 288  
C/ París, 83-85



# 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 de informació

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

- Telèfon: 933 221 111 ext. 4232



## Atenció al pacient

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

- Ubicació: Planta baixa darrere la recepció principal
- Horari: De lunes a jueves de 9:15 a 14 y de 15 a 17:30h.  
viernes de 9:15 a 14h. Excepto el mes de agosto de 8 a 14 h.
- 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 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 15:45 h.
- 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



### Tenda

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





## Serveis religiosos

Si voleu rebre atenció religiosa comuniqueu-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.: 93 494 89 42  
Perruqueres (Directe): 693 57 28 44  
E.-Mail: [perruqueriahscor@epasqueo.com](mailto:perruqueriahscor@epasqueo.com)

# Informació de la vostra habitació

L'habitació disposa de:

- TV
- Llit addicional (depenent de la planta)
- Telèfon
- Climatització
- Sistema de trucada/avis d'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



### Infermeria



Enfermera



Auxiliar



Tècnic



Celador

## Personal no assistencial

### Atenció al pacient



Estada

Informació  
seguretat

Alta

Drets i deures



## Qui el pot acompanyar?

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

# Soroll

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



# Puc rebre visites?

- El personal de planta us informarà de l'horari recomanat per a les visites.
- A la vostra habitació no han de romandre més de 2 persones.
- Les visites no poden romandre pels passadissos havent d'esperar a les àrees que els indiqui el personal del centre.
- No oblideu que les visites massa llargues o freqüents cansen el pacient. Per tant, per al bé del pacient han de ser breus i tranquil·les.
- Desaconsellem que els menors de 7 anys facin visites.
- Si el pacient es troba en una Unitat especial (UCI) UCI OBERTA 1 acompanyant 24 h. Horaris de visita para 2 familiars de 13 a 15 i de 19 a 21 h.

## De què ha d'informar a l'ingrés?

Hospital  
Universitari  
Sagrat Cor

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



## Identificació correcta

Hospital  
Universitari  
Sagrat Cor

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

# La seguretat comença per vostè

## Prevenió de caigudes

Hospital  
Universitari  
Sagrat Cor

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

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

## Comunicació amb el vostre metge

Hospital  
Universitari  
Sagrat Cor

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



## Comunicació amb infermeria

Hospital  
Universitari  
Sagrat Cor

- Davant d'un canvi de torn, el personal d'infermeria us visitarà per:
  - Presentar-se
  - Revisar el pla de tractament
  - Respondre qualsevol pregunta que pugui tenir
- El personal de planta vetllarà per la seva intimitat i per això trucarà a la porta abans d'entrar i sol·licitaran el permís abans de realitzar qualsevol acció.

## Faci preguntes

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

Informació  
seguretat

Alta

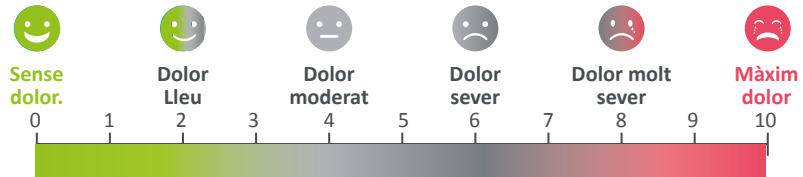
Drets i deures

## Escala del dolor



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

- On ho 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.
- Utilitzeu l'escala del dolor per identificar-ne la intensitat.



## Higiene de mans



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



## Seguretat quirúrgica

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

Informació  
seguretat

Alta

Drets i deures

## Alta hospitalària

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

## Alta voluntària

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



# Drets del pacient

1. A rebre una assistència sanitària adequada a la malaltia i amb les possibilitats del centre, sense patir discriminació per raó d'edat, sexe, ideologia, religió o condició socioeconòmica.
2. Així mateix, té dret al respecte de la seva personalitat, dignitat humana i intimitat, sense distinció de credos.
3. A saber, en tot moment quin és el seu estat, ja rebre informació comprensible sobre el diagnòstic, tractament, pronòstic i evolució de la malaltia, així com conèixer les diferents alternatives terapèutiques i la naturalesa del risc que cadascuna d'elles poguessin implicar. Aquest dret està garantit pel metge responsable de la vostra assistència.
4. A conèixer el nom de les persones encarregades de la seva assistència, i també a conèixer la persona o persones a qui pot dirigir preguntes, o presentar queixes sobre qüestions no estrictament mèdiques.
5. Que es respecti la confidencialitat de les dades referents a la vostra salut, i en concret, de tota la informació relacionada amb el vostre procés i amb la vostra estada a l'hospital.
6. A preservar-ne la intimitat.
7. Que s'informi a les persones vinculades a vostè per raons familiars o, de fet, en la mesura que ho permeti de manera expressa o tàcita. Si no voleu que es faciliti informació a algun familiar proper, ho heu de fer saber expressament al vostre metge.
8. A ser informat de l'ús, si escau, en projectes docents o de recerca dels processos de diagnòstic i terapèutics que se li apliquin, els quals en cap cas no poden comportar perill addicional per a la seva salut.

9. En qualsevol cas, se'n sol·licitarà el consentiment per escrit.
- A decidir lliurement, després de rebre la informació adequada, entre les opcions clíniques disponibles que us presenti el metge responsable, excepte:
- Quan no estigui capacitat per fer-ho, i en este cas decidirà el seu representant legal o persona amb vincle familiar o de fet.
  - Quan hi hagi risc immediat greu per a la seva integritat física o psíquica i no és possible aconseguir la seva autorització, consultant, quan les circumstàncies ho permetin, els familiars o les persones vinculades de fet amb vostè.
  - Quan suposi un risc per a la salut pública.
  - Hi ha un mandat legal exprés.
10. A negar-se al tractament prescrit i revocar el consentiment informat, excepte en els casos anteriorment exposats, havent de quedar constància a la història clínica.
11. A manifestar anticipadament per escrit i en particular a través de l'emissió de documents de Voluntats Anticipades o Instruccions Prèvies, les instruccions que cal tenir en compte quan es trobe en una situació en què les circumstàncies no li permetin expressar personalment la seva voluntat.
12. A rebre informació documental de tot el procés de la vostra malaltia, a rebre l'informe d'alta en finalitzar la vostra estada al centre i a presentar els suggeriments i les reclamacions que cregueu oportunes sobre el funcionament del centre, directament al personal d'Atenció al Pacient.

## Deures del pacient

- 1.** A facilitar les dades sobre el seu estat o sobre la seva salut de manera lleial i veritable, així com col·laborar en la seva obtenció, especialment quan siguin necessàries per raons 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 s'ha d'adreçar el centre en cas de necessitat, així com les dades de l'entitat que es farà càrrec de les despeses que s'originin durant la vostra estada.
- 4.** En cas de reclamació, el pacient haurà de fer ús de les vies i els mitjans establerts a aquest efecte.
- 5.** Si el pacient abandonés el centre per decisió pròpia, haurà de signar un document d'“Alta voluntària” que eximeixi el centre de qualsevol responsabilitat per aquesta decisió.
- 6.** Queda prohibit fumar a totes les àrees del centre. És important recordar que fumar perjudica seriosament la salut.
- 7.** Signar, un cop informat i aclarit qualsevol dubte al respecte, el consentiment corresponent al procés al qual hagi de sotmetre's, o en cas de negar-se al tractament proposat al document en què consti el seu rebuig.





# Ajudi'ns a millorar

## La seva opinió és molt important per a nosaltres

### Com?

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

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



### Per què?

Para conocer los aspectos a mejorar en el hospital.

Hospital  
Universitari  
Sagrat Cor

Accede online a tus resultados y gestiona tus citas en el área "Mi Quirónsalud" de [quironsalud.es](http://quironsalud.es), o en nuestra App.

DESCÁRGATE LA APP



Cita previa

933 22 11 11

     [hscor.com](http://hscor.com)

# Hospital Universitari Sagrat Cor



Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

Hospital acreditat per la Generalitat de Catalunya com a centre d'atenció hospitalària aguda, d'acord amb el Decret 5/2006 de 17 de gener.



Xarxa  
Catalana | Hospitals  
Sense Fum