



Guia d'Accollida Hospitalització

Direcció d'Assistència i Qualitat

Hospital
El Pilar

Grupo  quirónsalud



Què necessita saber per als seus dies hospitalitzat

Des de l'equip de l'**Hospital El Pilar** - **Grup Quirónsalud** volem que durant aquests dies a l'hospital tingui la millor experiència i volem que sàpiga que està en les millors mans.

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

Hospital
El Pilar
Grupo  quirónsalud

Índex

04 | Informació personal

06 | Informació de l'hospital

10 | Estada

14 | Informació sobre seguretat

20 | Alta

22 | Drets i deures

25 | Ajudi'ns a millorar

Hospital

El Pilar

Grupo  quirónsalud

Informació personal

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

- DNI, NIE, passaport, etc.
- Autorització de la seva asseguradora, en cas que no hagi estat gestionada des de Quirónsalud.
- Preoperatori: informe d'anestèsia, proves diagnòstiques (sempre que no s'hagin fet al nostre centre), consentiments informats, etc.
- Si no té assegurança, justificant de transferència bancària.

Què ha de deixar a casa?

Qualsevol objecte que no sigui necessari per al seu confort i pugui extraviar-se fàcilment com ara joies.

Amb qui pot contactar?

Telèfon de l'hospital: 93 236 05 00





Com arribar a l'hospital



Hospital El Pilar - Grup Quirónsalud

Carrer Balmes, 271
08006 Barcelona



Metro

L3 - Fontana
FGC - Plaça Molina o Sant Gervasi



Autobús

Línies 27, V13, V15 i
D40 Autobusos TMB



Pàrquing

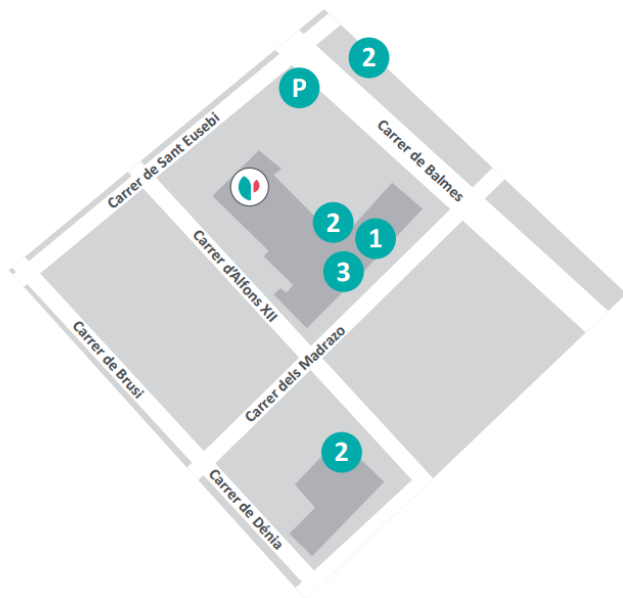
Carrer Balmes, 271
08006 Barcelona

Obert 24 h

Informació de l'hospital



Hospital El Pilar - Grup Quirónsalud



- 1 Entrada a l'hospital
- 2 Entrada a Consultes Externes
- 3 Proves diagnòstiques
- P Entrada pàrquing

Serveis



Recepció i punts d'informació

El personal que hi ha als mostradors de les diferents portes d'entrada li facilitarà la informació que vostè necessiti sobre l'hospital.

- Telèfon: 93 236 05 00



Atenció al pacient

El Servei d'Atenció al Pacient està format per un equip de professionals que tenen la missió d'acollir i orientar els pacients i els familiars que venen al nostre hospital. Si durant l'ingrés o la visita a l'hospital té algun dubte, queixa o suggeriment, podrà manifestar-los en aquest servei, en el qual la petició serà analitzada amb rigor i professionalitat.

- Ubicació: vestíbul principal de l'hospital.
- Horari: de dilluns a divendres de 09:15 h a 17:30 h
- Telèfon: 93 236 05 00 Extensió 1006 / 1012
- Correu electrònic: atpacient.cpilar@quironsalud.es



Servei de traducció

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



Cafeteria i restaurant

L'hospital disposa d'un servei de restaurant (menú del dia i plats combinats) i cafeteria per als pacients, els familiars i els visitants.

- Ubicació: vestíbul principal de l'hospital.
- Horari: de dilluns a divendres de 08:00 h a 17:00 h. Dinars de 13:00 h a 16:00 h.

Tancada els dissabtes, diumenges i festius.

- Telèfon: 93 236 05 00 Extensió 2671

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

Altres serveis



Serveis religiosos

Si vol rebre atenció religiosa, ho ha de comunicar al Servei d'Atenció al Pacient. Sempre que sigui possible, l'hospital li facilitarà la presència d'un representant de la confessió corresponent.



Perruqueria / estètica

Els pacients i els acompanyants poden sol·licitar el servei de perruqueria i estètica.

- Horari: hores convingudes.
- Telèfon: 93 138 44 39 - Alma

Com que es tracta d'un servei extern a l'hospital, s'haurà d'abonar quan acabi.

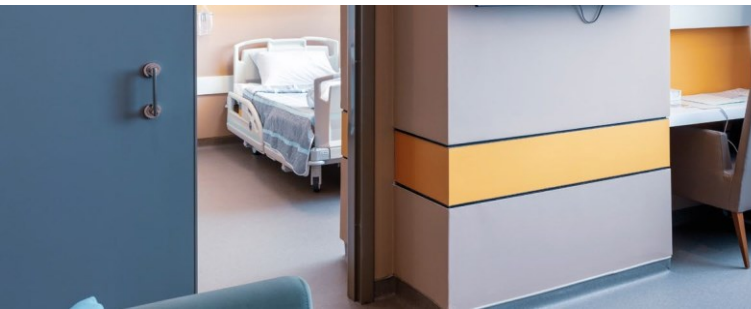
Informació de l'habitació

L'habitació disposa de:

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

Horaris

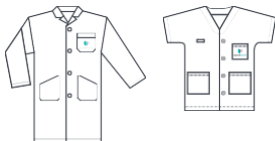
- Esmorzar: 08:00 h aproximadament
- Dinar: 14:00 h aproximadament
- Sopar: 20:00 h aproximadament



Qui és qui?

Personal assistencial

Metges



Infermeria



Infermera

Auxiliar

Tècnic

Zelador

Personal no assistencial

Administració



Atenció al pacient





Qui el pot acompanyar?

- Durant l'ingrés, sempre podrà romandre una persona a l'habitació amb vostè.
- Ha d'informar el personal d'infermeria de les dades del seu acompanyant.
- L'acompanyant és una part molt important en el procés, ja que cuidarà de vostè mentre estigui sol a l'habitació.
- Es permetrà que hi hagi dues persones a l'habitació si ho autoritza el centre.
- L'acompanyant haurà d'abandonar l'habitació si li ho indica el personal, qui li explicarà per què (realització d'una prova, acte d'infermeria...).
- Si en algun moment ha de quedar-se sol, ho haurà d'indicar al personal d'infermeria. En el cas d'un menor, haurà d'estar acompanyat de manera permanent, preferiblement pels tutors.
- No es permet acompanyant si el pacient es troba en una unitat especial (UCI, Neonatologia, Unitat Coronària), on només se'n permet l'entrada en els horaris establerts. Mentre el pacient romanguí en aquesta unitat no disposarà d'habitació en planta i per tant l'habitació ha de quedar lliure, de manera que no hi podrà romandre cap acompanyant.

Soroll

- Els pacients ingressats necessiten descans. Ajudi'ns a evitar sorolls.
- Eviti parlar alt.
- Mantingui les portes tancades.
- Informi el personal si detecta massa soroll perquè farem tot el possible per reduir-lo.



Puc rebre visites?

- El personal de planta l'informarà de l'horari recomanat per a les visites.
- A l'habitació no hi han de romandre més de 2 persones.
- Les visites no poden romandre als passadissos i han d'esperar en les àrees que els indiqui el personal del centre.
- No oblidis que les visites massa llargues o freqüents cansen el pacient. Per tant, han de ser breus i tranquil·les pel bé del pacient.
- Desaconsellem que els menors de 7 anys facin visites.
- Si el pacient es troba en una unitat especial (UCI, Neonatologia, Unitat Coronària), només s'hi permeten visites en l'horari establert.

La seguretat comença per vostè

De què ha d'informar en l'ingrés?



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



Identificació correcta



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

Prevenió de caigudes



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

- Mantingui la il·luminació adequada.
- No s'aixequi ràpidament.
- Cridi si necessita ajuda.
- Comprovi que el llit està frenat i a l'altura adequada per pujar-hi i baixar-ne.
- Tingui l'habitació i el lavabo ordenats.
- Faci servir calçat tancat.
- Si necessita ulleres o audiòfons, faci'ls servir.
- Vagi al bany cada 2 o 3 hores per evitar urgències.
- Tingui els objectes necessaris al seu abast (telèfon, llum, orinal, timbre, comandament, aigua, etc.).
- Si ho necessita, faci servir ajudes com ara bastons, caminadors, etc.

Comunicació amb el metge



- Durant l'ingrés, rebrà almenys una visita diària del metge responsable que l'informarà sobre les proves que li han de fer i sobre l'evolució del seu estat de salut.
- Indiqui al metge tot allò que consideri rellevant per al procés, no només en relació amb la seva malaltia.
- En cas que hi hagi present alguna persona (familiar o acompanyant), aquesta haurà de trobar-se a l'habitació en el moment de la visita.
- Sol·liciti al metge informació sobre l'hora aproximada de visita.
- Ha d'entendre el que li explica i, en cas de dubte, ha de fer les preguntes que consideri necessàries durant la visita.
- La informació a una altra persona que no sigui el pacient es farà en compliment de la Llei de protecció de dades.
- Per raons de confidencialitat, el metge informarà sempre de manera presencial.

Comunicació amb la infermeria



- Una de les maneres en què ens assegurem que totes les seves necessitats són satisfetes és a través de la informació a peu de llit.
- Quan hi hagi un canvi de torn, el personal d'infermeria el visitarà per:
 - Presentar-se
 - Revisar el seu pla de tractament
 - Respondre a qualsevol pregunta que pugui tenir
- El personal de planta vetllarà per la seva intimitat i per això tocarà a la porta abans d'entrar i sol·licitarà permís abans de fer qualsevol acció.

Faci preguntes

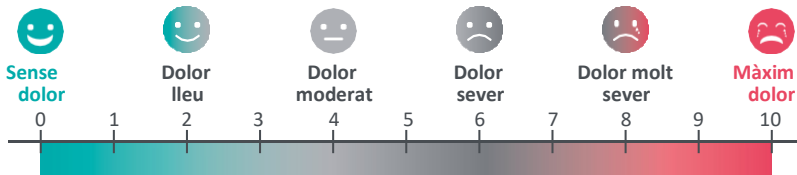
- Volem que disposi de tota la informació que necessita per entendre el seu problema de salut i que així participi en el seu propi procés d'atenció. Pregunti sempre, si necessita qualsevol aclariment, ja que el pot ajudar en la presa de decisions pel que fa a la seva salut.
- Si és necessari fer alguna prova o intervenció quirúrgica per la qual calgui la seva autorització, el metge l'informarà i li sol·licitarà el seu consentiment per escrit. Si té algun dubte, demani tots els aclariments que consideri oportuns abans de signar-lo.
- És fàcil oblidar el que li han dit o preguntes que vulgui fer. Li suggerim que anoti qualsevol pregunta que vulgui fer per poder fer-la al metge o a la infermera en la pròxima visita.
- Els medicaments poden ser una part important de la seva estada a l'hospital. No dubti a fer preguntes al metge o a la infermera sobre:
 - Com s'anomena el medicament?
 - Per què necessito prendre'l?
 - Quins en són els efectes secundaris possibles?

Escala del dolor



El dolor dona informació a l'equip mèdic de la seva situació, de manera que ha de comunicar immediatament:

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



Higiene de mans



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

Seguretat quirúrgica

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



Alta hospitalària

- Sempre que sigui possible, se li avisarà amb 24-48 hores d'anticipació perquè vostè i la seva família puguin fer els preparatius necessaris.
- Una vegada el metge o el personal de planta l'informi que s'ha procedit a l'alta, haurà d'abandonar l'habitació, que serà preparada per rebre un altre pacient.
- En cas que no abandoni l'habitació i hi romanguí 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, en el qual se li donaran les indicacions de cures i la medicació que ha de prendre.
- En cas que el metge li recomani una revisió, aquesta cita es gestionarà des del centre. Si vol, pot fer aquest tràmit abans de sortir de l'hospital.
- El personal d'infermeria l'informarà sobre les cures que ha de continuar fent a casa seva. Si és necessari, la infermera farà un informe d'alta d'infermeria en què es detallin les cures que necessita.
- Pregunti al personal mèdic i d'infermeria tots els dubtes que tingui sobre aquest tema abans d'abandonar l'hospital.
- Abans d'abandonar l'hospital, se li indicarà com tramitar l'alta administrativa i se li lliuraran la documentació i les proves diagnòstiques que necessiti.

Alta voluntària

- Si vol abandonar l'hospital en contra del criteri del metge, haurà de signar sempre el document d'alta voluntària que li facilitarà 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 seva malaltia i amb les possibilitats del centre, sense patir discriminació per raó d'edat, sexe, ideologia, religió o condició socioeconòmica.
2. 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, el tractament, el pronòstic i l'evolució de la malaltia, així com a conèixer les diferents alternatives terapèutiques i la naturalesa del risc que cadascuna pugui implicar. Aquest dret està garantit pel metge responsable de la seva assistència.
4. A conèixer el nom de les persones encarregades de la seva assistència i també a conèixer la persona o les persones a qui pot adreçar preguntes o presentar queixes sobre qüestions no estrictament mèdiques.
5. Al respecte de la confidencialitat de les dades referents a la seva salut i, en concret, de tota la informació relacionada amb el seu procés i la seva estada a l'hospital.
6. A preservar la seva intimitat.
7. A rebre informació de les persones vinculades a vostè per raons familiars o, de fet, en la mesura que vostè ho permeti de manera expressa o tàcita. Si no vol que es faciliti informació a algun familiar pròxim, ha de fer-ho saber expressament al metge.

- 8.** A ser informat de l'ús, si s'escau, en projectes docents o de recerca dels processos de diagnòstic i terapèutics que se li apliquin, els quals no podran comportar en cap cas un perill addicional per a la seva salut. En qualsevol cas, se sol·licitarà el seu consentiment per escrit.
- 9.** A decidir lliurement, després de rebre la informació adequada, entre les opcions clíniques disponibles que li presenti el metge responsable, excepte:
- Quan no estigui capacitat per fer-ho, i en aquest cas decidirà el representant legal o la persona amb vincle familiar o de fet.
 - Quan hi hagi 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 seus familiars o les persones vinculades de fet amb vostè.
 - Quan impliqui un risc per a la salut pública.
 - Quan hi hagi un mandat legal exprés.
- 10.** A negar-se al tractament prescrit i revocar el consentiment informat, excepte en els casos exposats abans, i en quedarà 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 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 seva malaltia, a rebre l'informe d'alta quan acabi la seva estada al centre i a presentar els suggeriments i les reclamacions que cregui oportuns sobre el funcionament del centre, directament al personal d'Atenció al Pacient.

Deures del pacient

- 1.** Ha de facilitar les dades sobre el seu estat o la seva salut de manera lleial i vertadera, i ha de col·laborar-ne en l'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 i col·laborar-ne en el funcionament, cuidant les instal·lacions i tractant amb respecte tant el personal com els altres pacients.
- 3.** En el moment de l'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 seva estada.
- 4.** En cas de reclamació, el pacient haurà d'utilitzar les vies i els mitjans establerts amb aquesta finalitat.
- 5.** Si el pacient abandona 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 en totes les àrees del centre. És important recordar que fumar perjudica greument la salut.
- 7.** Signar, una vegada informat i aclarit qualsevol dubte, el consentiment corresponent al procés al qual se sotmetrà o, en cas de negar-se al tractament proposat en el document en el qual consti el seu rebuig.

Ajudi'ns a millorar

La seva opinió és molt important per a nosaltres

Com?

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

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



Per a què?

Per conèixer els aspectes per millorar a l'hospital.



Accedeix en línia als teus resultats i gestiona les teves cites a l'àrea "**Mi Quirónsalud**" de quironsalud.es, o a la nostra **app**.

DESCARREGA L'APP



Cita prèvia

900 301 013



quironsalud.com

Hospital El Pilar

Grupo  quirónsalud

C/ Balmes, 271
08006 Barcelona
93 236 05 00

Quirónsalud, la salut persona a persona.

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