

Guia del Pacient Ingressat

de l'Hospital
Universitari de Bellvitge





Senyor/a,

Ingresseu a l'Hospital Universitari de Bellvitge (HUB) i tot el nostre equip professional us dóna la benvinguda.

L'objectiu de tots els professionals que treballem en aquest Hospital és donar-vos una assistència de qualitat i un tracte personalitzat. Podeu estar segurs que l'equip humà del nostre Hospital farà tot el que sigui necessari per atendre les vostres necessitats mentre estigueu ingressats.

Llegiu amb atenció aquesta guia. Està adreçada tant a vosaltres com als vostres familiars i acompanyants, amb la intenció d'ajudar-vos a conèixer la nostra organització, les normes de funcionament i els serveis que oferim. Si quan la llegiu teniu algun dubte, no us estigueu de preguntar per tal que us el puguem aclarir.

Us agraïrem la vostra col·laboració i els vostres suggeriments per ajudar-nos a millorar.

Informació general

L'Hospital Universitari de Bellvitge és un centre hospitalari i universitari de titularitat pública que pertany a l'Institut Català de la Salut (ICS), i que, juntament amb l'Hospital de Viladecans i la Direcció d'Atenció Primària Costa de Ponent, constitueix la Gerència Territorial Metropolitana Sud.

L'HUB vol oferir una atenció de qualitat orientada a donar resposta a les necessitats dels pacients. Aquesta activitat s'estén des de l'atenció de consultes externes fins a l'oferta assistencial més especialitzada i complexa.

La major part dels serveis i les unitats d'hospitalització estan situats a l'edifici central, un complex presidit per les emblemàtiques tres torres d'hospitalització al voltant d'una quarta torre central de connexió.

També hi ha ubicats a l'edifici central els quiròfans, el servei de Medicina Intensiva i la major part dels serveis centrals i de suport, així com les Consultes Externes de Broncoscòpia i Endoscòpia Digestiva.

La resta de les consultes es troben ubicades a l'edifici de Consultes Externes, a l'Antiga Escola i a l'Hospital Duran i Reynals.

Tots estem a la vostra disposició per aclarir-vos qualsevol dubte, o bé, orientar-vos o dirigir-vos a qui pugui fer-ho.

Per raons sanitàries, està prohibit fumar dins del recinte hospitalari.

www.bellvitgehospital.cat



Serveis d'informació

Els serveis d'informació podeu trobar-los al vestíbul principal, a Urgències i a Consultes Externes. En cada un d'aquests punts un equip d'hostesses us atindrà i us ajudarà a resoldre qualsevol problema o dubte, alhora que canalitzarà les vostres demandes.

L'horari d'atenció al públic és:

Edifici d'Hospitalització: de 8 a 22 h, tots els dies de la setmana.
Telèfon: 932 607 600

Edifici d'Urgències: de 8 a 22 h, tots els dies de la setmana.
Telèfon: 932 607 575

Edifici de Consultes Externes: de 8 a 15 h, de dilluns a divendres.
Telèfon: 932 607 190

Centraleta: 932 607 500

Visites

Cada malalt pot tenir un acompanyant durant tot el dia, però aquest ha d'abandonar l'habitació entre les 9 h i les 13 h, que és quan es neteja l'habitació, es realitza la visita mèdica, i es fan les cures i els tractaments que el pacient pugui requerir.

L'horari de visita per a familiars i amics és de 13 h a 21 h els dies feiners, i de 9 h a 21 h els dies festius. Per garantir el vostre descans i el de la resta de persones ingressades, durant les hores de visita, no ha d'haver més de dues persones per malalt a l'habitació.

L'ambient hospitalari no és aconsellable per als infants. Recomanem no portar menors de 12 anys a visitar els pacients.

En benefici de tots, recomanem als familiars i amics que evitin les trucades nocturnes.

Recordem la necessitat de respectar els espais de treball i mantenir les habitacions lliures d'obstacles per facilitar la tasca dels professionals.

L'horari de visites en les unitats de cures crítiques depèn de cada unitat. Per a més informació, poseu-vos en contacte amb el/la infermer/a gestor/a o amb el personal d'infermeria de la unitat.

Justificants

Per sol·licitar qualsevol justificant d'estada a les unitats d'hospitalització, d'intervenció quirúrgica o de preoperatori, us podeu adreçar a la secretaria de planta, de 8 a 15 h, o al Servei d'Informació del vestíbul de l'edifici d'Hospitalització, de 8 a 22 h.

www.bellvitgehospital.cat



Per a justificants de visites mèdiques o proves, us podeu adreçar als Centres de Programació de Consultes Externes, de 8 a 15 h, on us han visitat o us han realitzat la prova, o bé als Serveis d'Informació de l'edifici de Consultes Externes, de 8 a 20 h, o de l'edifici principal, de 8 h a 22 h.

En el Servei d'Urgències també podeu sol·licitar els justificants relacionats amb l'atenció prestada en aquest servei.

Admissió de pacients

L'accés al Servei d'Admissió de Pacients és per l'entrada principal de l'Hospital. Per ingressar, no oblideu portar la targeta sanitària i el DNI.

Porteu només les vostres coses d'ús diari personal i els vostres medicaments habituals.

Dels objectes personals, com ara pròtesis dentals, auditives, joies, ulleres, etc., heu d'ocupar-vos-en personalment, o bé algun familiar.

Us demanem la vostra comprensió si per motius organitzatius del propi hospital, us proposem un canvi d'habitació.

Si el pacient és traslladat a una de les unitats de cures crítiques, ubicades a la 1a, 2a, 3a planta, Coronàries (4a planta) o Urgències, demanem als familiars/acompanyants que recullin totes les pertinences de l'habitació que havia utilitzat fins ara perquè pugui ser utilitzada per un altre pacient.

Informació assistencial

El personal mèdic i/o d'infermeria us informarà a vosaltres i a la persona que designeu com a portaveu sobre la vostra evolució i també de les proves i els tractaments que us han de fer.

Heu de decidir, d'entre la vostra família o representant legal, qui serà el portaveu i responsable de rebre i transmetre la informació a les persones interessades.

La informació mèdica la donaran els metges en el seu despatx i haureu de dirigir-vos a la secretaria del servei per saber-ne l'horari corresponent.

En compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, sobre protecció de dades de caràcter personal, les vostres dades es destinaran únicament a la finalitat medicosanitària que els usuaris requereixin. Per a qualsevol informació addicional us podeu dirigir a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, tel. 932 607 831.





Seguretat del pacient

La seguretat del pacient és una de les prioritats de l'Hospital Universitari de Bellvitge, que actua aplicant les mesures del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Podeu sortir de l'habitació o de la planta on esteu ingressat/da sempre que el vostre estat de salut ho permeti i sota la vostra responsabilitat. Si ho feu, ho heu de comunicar a l'equip assistencial (infermer/a o metge/ssa).

No us recomanem que sortiu fora de l'edifici de l'hospital ja que el centre no es pot fer responsable dels possibles incidents que us poguessin ocórrer.

La polsera identificativa que us posem en ingressar a l'hospital conté les vostres dades personals i l'haureu de portar posada durant la vostra estada al centre.

Heu de saber que quan sigui necessari, especialment abans de fer-vos algunes proves i/o tractaments, us podem demanar el vostre nom per confirmar la vostra identitat i evitar, així, possibles situacions de risc.

D'altra banda, per evitar possibles caigudes durant la vostra estada a l'hospital, us facilitarem tota la informació necessària per a prevenir-les.

Àpats

La dieta dels pacients està prescrita segons les indicacions mèdiques. No prengueu res sense que ho sàpiga el personal d'infermeria, podria perjudicar-vos.

Atenent a la multiculturalitat dels nostres usuaris, disposem de menús per satisfer les vostres necessitats.

L'horari dels àpats és: Esmorzar: entre les 8 h i les 9.30 h. Dinar: de 13.30 h a 15 h. Sopar: de 19.30 h a 21 h.

Consentiment informat

Amb la finalitat de respectar el dret a l'autonomia del pacient per poder prendre decisions respecte a la vostra malaltia, disposem d'un document d'informació prèvia per a la major part de procediments, que consisteix en l'explicació de la vostra malaltia, els seus efectes, riscos i beneficis d'un determinat procediment diagnòstic i/o terapèutic recomanat, i les seves alternatives.

El vostre metge us demanarà l'aprovació i el consentiment per realitzar-ho.

www.bellvitgehospital.cat



Unitat de Treball Social Sanitari

Si se us planteja alguna problemàtica social, l'Hospital disposa d'una Unitat de Treball Social Sanitari, situada a l'entrada principal de l'Hospital, a mà dreta, que dona atenció directa al pacient i als familiars. El telèfon és el 932 607 879.

Alta hospitalària

Se us comunicarà l'alta hospitalària amb la suficient antelació perquè pugueu avisar els vostres familiars.

En el moment de l'alta, el servei assistencial corresponent us proveirà d'un informe d'alta i altra documentació que pugueu necessitar per al seguiment.

Us demanem que deixeu lliure l'habitació abans de les 12 h del matí, donat que una altra persona haurà d'ocupar-la.

Banc de Sang i Teixits

La sang és un element imprescindible perquè els hospitals i les clíniques puguin oferir una assistència mèdica de qualitat. Molts malalts d'arreu de Catalunya necessiten la transfusió de concentrats d'hematies, plaquetes o plasma cada dia per seguir endavant en el seu procés de curació.

Per fer front a aquesta demanda elevada, el Banc de Sang i Teixits és una empresa pública que ha de recollir 1.000 donacions de sang cada dia entre tots els centres fixos i unitats mòbils. A més, tot i els avenços científics i tecnològics, la donació altruista és l'única via d'obtenir aquest bé tan preuat.

Els diversos components sanguinis i medicaments elaborats a partir del plasma es transfonen en intervencions quirúrgiques, tractaments mèdics i oncològics.

Com que la necessitat sanguínia és constant, també ho han de ser les nostres donacions. Per tot això, demanem la vostra col·laboració, la dels vostres familiars i amics, i us informem que podeu acudir a donar a:

Banc de Sang. Hospital Universitari de Bellvitge (a l'esquerra de l'accés principal).

Horari: de dilluns a dissabte de 9 h a 20 h.

També podeu consultar la resta de centres de recollida i les campanyes d'equips mòbils a: www.bancsang.net.



www.bellvitgehospital.cat



Atenció a la ciutadania

L'Hospital Universitari de Bellvitge disposa de dues oficines d'atenció a la ciutadania situades, una, al vestíbul principal de l'edifici d'Hospitalització i, l'altra, a l'edifici de Consultes Externes.

Aquestes oficines us atendran davant qualsevol problema, dubte, suggeriment o reclamació derivat de l'assistència que se us presta des de l'Hospital.

L'horari d'atenció al públic és:

Edifici d'Hospitalització: de dilluns a dijous, de 9 h a 16 h i divendres, de 9 h a 15 h (tot l'any excepte en períodes vacacionals).

De dilluns a divendres, de 9 h a 15 h (període vacacional).

Edifici de Consultes Externes: de dilluns a divendres, de 8 h a 15 h (aquest horari pot variar en períodes vacacionals).

Telèfon: 932 607 831

Correu electrònic: uac@bellvitgehospital.cat



Voluntats anticipades

El document de voluntats anticipades és el document en el qual podeu expressar lliurement les instruccions que voleu que es tinguin en compte sobre la vostra atenció sanitària quan us trobeu en una situació en què, per circumstàncies derivades del vostre estat físic i/o psíquic, no pugueu expressar la vostra voluntat.

El document s'adreça al metge responsable i us en podeu informar a la Unitat d'Atenció a la Ciutadania.





Voluntariat

El Programa de voluntariat social agrupa els voluntaris que desenvolupen tasques socials i d'atenció als pacients ingressats i als seus familiars (suport, companyia, ajuda, etc.) i que gestionen el servei de biblioteca per als pacients.

Aquest Programa de voluntariat està coordinat per la Unitat d'Atenció a la Ciutadania.

Per utilitzar aquest servei es pot trucar al tel. 932 607 492 o bé a l'extensió 2677, de 9 h a 13 h.

Servei d'Assistència Religiosa

Disposem d'un Servei d'Assistència Religiosa. Si desitgeu rebre ajuda de qualsevol confessió podeu contactar-hi a través del personal d'infermeria o dels serveis d'informació.

Servei de seguretat

Recomanem no portar cap objecte de valor. No obstant això, si en porteu algun, podeu deixar-lo al Servei de Seguretat, situat al vestíbul principal, on en tindran la custòdia fins al dia de l'alta.

L'Hospital no pot fer-se responsable dels objectes de valor no dipositats en el Servei de Seguretat.

Ascensors

Utilitzeu només els ascensors indicats per al públic, no utilitzeu els reservats per als pacients i personal de l'Hospital.

Cafeteria

Hi ha una cafeteria exterior per als familiars i acompanyants, situada a la planta -1 de l'edifici de Consultes Externes. L'horari és de 7 h a 23 h (de dilluns a diumenge).

Drets i deures de la ciutadania

Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.
Carta aprovada amb caràcter de document programàtic pel Consell Executiu de la Generalitat de Catalunya. 25/08/2015:

1. Equitat i no-discriminació de les persones

- Tenim dret a rebre una atenció sanitària equitativa, sense discriminació, que protegeixi les situacions de vulnerabilitat i amb un tracte respectuós.
- Tenim el deure de respectar i no discriminar els professionals, i també les altres persones usuàries del sistema sanitari.

2. Protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia

- Tenim dret a disposar de seguretat ambiental i alimentària a l'entorn on vivim i rebre una educació en salut que ens permeti adoptar les mesures necessàries per protegir i promoure la salut individual i col·lectiva.
- Tenim el deure de contribuir a la cura i la millora del nostre entorn, vetllar per la nostra salut i la de les persones que estan sota la nostra responsabilitat, evitar riscos per a la salut d'altres persones i fer un bon ús de les mesures preventives.

3. Accés al sistema sanitari

- Tenim dret a accedir als serveis i les prestacions sanitàries públiques en un temps adequat d'acord amb criteris clínics, a obtenir informació sobre les prestacions del procés d'atenció, escollir professionals i centres sanitaris en l'atenció primària, disposar d'informació sobre els temps d'espera i accedir a una segona opinió en casos d'especial transcendència.
- Tenim el deure d'utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, així com respectar els horaris programats i les normes dels centres on ens atenen.

4. Intimitat i confidencialitat

- Tenim dret a preservar la nostra privacitat i intimitat en l'atenció, la confidencialitat de la informació i la nostra llibertat ideològica i religiosa.
- Tenim el deure de respectar la intimitat i la confidencialitat de les altres persones i la seva llibertat ideològica i religiosa.

5. Autonomia i presa de decisions

- Tenim dret a disposar de tota la informació i el suport necessaris per garantir la dignitat i l'autonomia en la presa de decisions respecte del procés d'atenció, per planificar les decisions anticipades i per poder viure el procés de final de vida d'acord amb el nostre concepte de dignitat.
- Tenim el deure de coresponsabilitzar-nos del nostre procés assistencial i del d'aquelles persones que representem legalment, consensuant les decisions en cas de discrepàncies.

6. Informació sanitària, documentació clínica i tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)

- Tenim dret a disposar de la nostra informació sanitària de manera integrada, completa i segura. Rebre assessorament i recomanacions sobre la informació sanitària disponible a la xarxa.
- Tenim el deure de facilitar informació veraç sobre les nostres dades i fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari.

7. Qualitat i seguretat del sistema

- Tenim dret a rebre una atenció sanitària de qualitat que garanteixi la continuïtat assistencial i la seguretat clínica i personal, com també a conèixer els medicaments i productes del pla de medicació, les preparacions de teixits i mostres biològiques i el nivell de qualitat dels centres assistencials.
- Tenim el deure de facilitar l'actualització de dades de la història clínica i la correcta revisió del tractament, utilitzar correctament les prestacions i identificar-nos mitjançant la documentació requerida per garantir la nostra seguretat clínica.

8. Constitució genètica de la persona

- Tenim dret a la confidencialitat de la informació del nostre genoma, gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques i ser informats de les troballes inesperades derivades de proves genètiques.

9. Investigació i experimentació

- Tenim dret a participar en projectes de recerca, no ser-ne exclosos, rebre'n la informació, donar-li consentiment previ, així com a conèixer el retorn de les investigacions i les iniciatives d'innovació del procés assistencial.
- Tenim el deure de complir les responsabilitats acceptades que es deriven de la participació en un projecte de recerca.

10. Participació

- Tenim dret a expressar l'opinió sobre el sistema sanitari i participar-hi com a agents actius, tant en el marc assistencial com de la investigació.
- Tenim el deure de conèixer el sistema sanitari i estar-ne informats per exercir una participació responsable i amb representativitat col·lectiva.

