

# GUIA D'ESTADA

Guia informativa per al pacient

# GUÍA DE ESTANCIA

Guía informativa para el paciente



---

L'Hospital de Barcelona els ofereix, a vostè i a la seva família, el màxim benestar possible i tots els recursos necessaris per al tractament de la seva malaltia. En aquesta guia trobarà informació útil durant la seva estada.

---

## SERVEIS ASSISTENCIALS

Totes les persones professionals de l'hospital van degudament identificats.

### Serveis mèdics

La persona responsable de l'atenció mèdica que rebrà durant la seva estada és el seu/la seva metge/ssa, que centralitzarà tota la informació sobre la seva evolució.

### Serveis d'infermeria

A cada àrea assistencial hi ha un equip d'infermeria especialitzat que s'encarregarà de la seva atenció i cures. Per a qualsevol gestió o consulta, adreçis a la seva infermera o a la persona supervisora de l'àrea.

### Serveis administratius

Totes les àrees assistencials disposen d'una persona administrativa de referència, a qui es pot adreçar per qualsevol tema documental.

### Treball Social

A l'hospital comptem amb una persona professional del treball social que, si ho necessita, l'informarà i assessorarà dels recursos socioassistencials més adients en la planificació de la seva alta. En cas necessari, l'equip assistencial sol·licitarà la seva intervenció. També pot adreçar-se a l'oficina dels Serveis Complementaris a l'Assistència, ubicada al vestíbul, per a qualsevol consulta.

### Personal en pràctiques

A l'Hospital de Barcelona hi realitzen les seves pràctiques estudiants de diferents àmbits sanitaris. Tots ells van identificats i sempre aniran acompanyats d'un professional titulat.

El Hospital de Barcelona les ofrece, a usted y a su familia, el máximo bienestar posible y todos los recursos necesarios para el tratamiento de su enfermedad. En esta guía encontrará información útil durante su estancia.

## SERVICIOS ASISTENCIALES

Todas las personas profesionales del hospital van debidamente identificados.

### Servicios médicos

La persona responsable de la atención médica que recibirá durante su estancia es su médico/a, que centralizará toda la información sobre su evolución.

### Servicios de enfermería

En cada área asistencial hay un equipo de enfermería especializado que se encargará de su atención y cuidados. Para cualquier gestión o consulta, diríjase a su enfermera o a la persona supervisora del área.

### Servicios administrativos

Todas las áreas asistenciales disponen de una persona administrativa de referencia, a quien se puede dirigir para cualquier tema documental.

### Trabajo Social

En el hospital disponemos de un profesional del trabajo social que, si lo necesita, le informará y asesorará de los recursos socioasistenciales más adecuados en la planificación de su alta. En caso necesario, el equipo asistencial solicitará su intervención. También puede dirigirse a la oficina de los Servicios Complementarios a la Asistencia, ubicada en el vestíbulo, para cualquier consulta.

### Personal en prácticas

En el Hospital de Barcelona realizan sus prácticas estudiantes de distintos ámbitos sanitarios. Todos ellos van identificados y siempre irán acompañados de un profesional titulado.

---

## SERVEI DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA DE PACIENTS

### Alta

#### · Horari

Normalment, el seu/la seva metge/ssa li comunicarà l'alta mèdica amb 24 hores d'antelació i li lliuraran l'informe d'alta. El dia de l'alta haurà de deixar l'habitació abans de les 10 del matí.

#### · Transport

El seu / la seva metge/ssa és qui, en el moment de l'alta, li indicarà si la seva situació clínica requereix de l'ús de transport sanitari a la tornada al domicili.

#### · Enquesta

Amb l'objecte de millorar el nostre servei, li agrairem que respongui l'enquesta de satisfacció.

### Admissions Facturació-Caixa

Quan tingui l'alta mèdica, abans d'abandonar l'Hospital, haurà de passar pel Servei d'Admissions, a la planta baixa, per tancar el procés administratiu iniciat amb el seu ingrés i per liquidar les factures corresponents a despeses no cobertes, si n'hi hagués.

### Gènere

L'Hospital de Barcelona vetlla pel respecte i pel reconeixement de totes les sensibilitats i orientacions en aquest aspecte. Posi's en contacte amb el personal assistencial en cas necessari.

---

## SERVEIS GENERALS

### Habitació

Totes les habitacions són individuals i amb bany, disposen de sofà-lit per a l'acompanyant, de caixa forta privada i de televisor d'ús lliure amb alguns canals de pagament gratuïts. En cas que el/la pacient hagi de ser traslladat/da a una unitat especial (UCI o Servei de Neonatologia), les persones acompanyants hauran de deixar lliure l'habitació tan aviat com sigui possible i posar-se en contacte amb el Servei d'Admissions.

## SERVICIO DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA DE PACIENTES

### Alta

#### · Horario

Normalmente, su médico/a le comunicará el alta médica con 24 horas de antelación y le entregará el informe de alta. El día del alta deberá dejar la habitación antes de las 10 de la mañana.

#### · Transporte

Es su médico/a quien, en el momento del alta, le indicará si su situación clínica requiere el uso de transporte sanitario.

#### · Encuesta

Con objeto de mejorar nuestro servicio, le agradeceremos que responda la encuesta de satisfacción.

### Admisiones Facturación-Caja

Cuando tenga el alta médica, antes de abandonar el Hospital deberá pasar por el Servicio de Admisiones, en la planta baja, para cerrar el proceso administrativo iniciado con su ingreso y para liquidar las facturas correspondientes a gastos no cubiertos, si las hubiera.

### Género

El Hospital de Barcelona vela por el respeto y por el reconocimiento de todas las sensibilidades y orientaciones en este aspecto. Póngase en contacto con el personal asistencial en caso necesario.

---

## SERVICIOS GENERALES

### Habitación

Todas las habitaciones son individuales y con baño, disponen de sofá-cama para el acompañante, de caja fuerte privada y de televisor de uso libre con algunos canales de pago gratuitos. En caso de que el/la paciente deba ser trasladado/a a una unidad especial (UCI o Servicio de Neonatología), las personas acompañantes deberán dejar libre la habitación tan pronto como sea posible y ponerse en contacto con el Servicio de Admisiones.

## Wifi

L'Hospital disposa de wifi gratuït (HOSPITALBCN).

## Telèfon

Per parlar per telèfon des de l'habitació, marqui el 0 i tindrà línia externa. El control de trucades realitzades és automàtic. El seu cost li serà facturat a la sortida. El telèfon d'informació de l'Hospital és el 8 (Recepció).

## Àpats

El/la pacient rebrà el seu àpat a l'habitació en els següents horaris: esmorzar, de 8:00 a 9:00; dinar, de 13:00 a 14:00; berenar, de 17:00 a 17:45; sopar, de 19:30 a 20:30.

Si la persona acompanyant té els àpats coberts, haurà d'esmorzar a la cafeteria de la planta baixa de 7:30 a 10:00 i dinar i sopar a l'habitació en els mateixos horaris que el/la pacient. Es podrà escollir entre diversos menús que contemplen al·lèrgies, intoleràncies, veganisme i vegetarianisme.

## Cafeteria-Restaurant

L'horari d'atenció al públic de la cafeteria-restaurant de la planta baixa és de 7:30 a 22:30.

## Botiga

Al vestíbul hi trobarà una botiga de diaris, revistes, regals, snacks i material sanitari.

## Consignes

L'Hospital disposa de servei de consignes. Pregunti a Recepció.

## Serveis de perruqueria, barberia i podologia

Pot disposar d'aquests serveis a l'habitació. Disposa de més informació al directori de QRs que trobarà a l'habitació.

## Serveis religiosos

A la planta baixa hi ha una capella. Si desitja serveis religiosos a l'habitació, demani-ho a Recepció.

## Wifi

El hospital dispone de wifi gratuito (HOSPITALBCN).

## Teléfono

Para hablar por teléfono desde la habitación, marque el 0 y tendrá línea externa. El control de llamadas realizadas es automático. Su coste le será facturado a la salida. El teléfono de información del hospital es el 8 (Recepción).

## Comidas

El/la paciente recibirá sus comidas en la habitación en los siguientes horarios: desayuno, de 8:00 a 9:00; comida, de 13:00 a 14:00; merienda, de 17:00 a 17:45; cena, de 19:30 a 20:30.

Si la persona acompañante tiene las comidas cubiertas, deberá desayunar en la cafetería de la planta baja de 7:30 a 10:00 y comer y cenar en la habitación en los mismos horarios que el/la paciente. Se podrá escoger entre distintos menús que contemplan alergias, intolerancias, veganismo y vegetarianismo.

## Cafetería-Restaurante

El horario de atención al público de la cafetería-restaurant de la planta baja es de 7:30 a 22:30.

## Tienda

En el vestíbulo encontrará una tienda de periódicos, revistas, regalos, snacks y material sanitario.

## Consignas

El Hospital dispone de servicio de consignas. Pregunte en Recepción.

## Servicios de peluquería, barbería y podología

Puede disponer de estos servicios en la habitación. Dispone de más información en el directorio de QRs que encontrará en la habitación.

## Servicios religiosos

En la planta baja hay una capilla. Si desea servicios religiosos en la habitación, solicítelo en Recepción.

### **Sala de lactància**

A disposició de pacients i acompanyants, la sala de lactància és d'accés lliure i es troba a la planta 7a. Disposa de nevera tancada amb clau. Si necessita guardar-hi llet, demani'n la clau a Recepció.

### **La seva opinió compta**

L'Hospital disposa d'un Servei d'Atenció al Soci i a l'Usuari (SASU) on podran atendre'l, recollir i gestionar les seves propostes de millora, agraïments, consultes i queixes. Si desitja contactar-hi, pot demanar-ho a la persona responsable del servei, al supervisor de la unitat o enviar-nos un correu electrònic: [sasu@scias.com](mailto:sasu@scias.com). L'horari d'atenció al públic és de 9:00 a 14:00 hores els dies laborables.

---

## **RECOMANACIONS**

### **Visites i acompanyants**

L'horari recomanat de visites és de 8:00 a 22:00 hores, fora del qual s'aconsella que només resti l'acompanyant a l'habitació. Les visites han de ser breus i evitant les aglomeracions a les habitacions i corredors. Fem silenci, fem salut.

Quan un/a pacient hagi d'estar aïllat per motius mèdics tindrà les visites restringides.

---

## **ASPECTES LEGALS**

### **Consentiment Informat**

Cal que doni per escrit el seu consentiment per a qualsevol intervenció, anestèsia o transfusió, després d'haver rebut del seu /de la seva metge/ssa la informació sobre els beneficis i riscos que comporta i les alternatives disponibles (Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de Abril).

### **Sala de lactancia**

A disposición de pacientes y acompañantes, la sala de lactancia es de acceso libre y se encuentra en la planta 7a. Dispone de nevera cerrada con llave. Si necesita guardar leche, pida la llave en Recepción.

### **Su opinión cuenta**

El hospital dispone de un Servicio de Atención al Socio y al Usuario (SASU) donde podrán atenderle, recoger y gestionar sus propuestas de mejora, agradecimientos, consultas y quejas. Si desea contactar, puede pedirlo a la persona responsable de la unidad donde se encuentre, a la supervisora de la unidad o mandar un correo electrónico: [sasu@scias.com](mailto:sasu@scias.com). El horario de atención al público es de 9:00 a 14:00 horas los días laborables.

---

## **RECOMENDACIONES**

### **Visitas y acompañantes**

El horario recomendado de visitas es de 8:00 a 22:00 horas, fuera del cual se aconseja que sólo quede el acompañante en la habitación. Las visitas deben ser breves y evitando las aglomeraciones en las habitaciones y pasillos. Fem silenci, fem salut.

Quando un/a paciente deba estar aislado por motivos médicos tendrá las visitas restringidas.

---

## **ASPECTES LEGALS**

### **Consentimiento Informado**

Debe dar por escrito su consentimiento para cualquier intervención, anestesia o transfusión, después de haber recibido de su médico/a la información sobre los beneficios y riesgos que comporta y las alternativas disponibles (Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de Abril).

## **Voluntats anticipades**

Tenim a la seva disposició un document marc per a voluntats anticipades. Si vostè ja té fet el document, li preguem que ens n'informi i ens faci arribar una còpia. L'Hospital respectarà els seus desitjos sempre que no contradiguin el codi ètic de la institució ni alterin aspectes bàsics de l'organització. (Llei 21/2000, de 29 de desembre sobre els drets d'informació concernents a la salut i l'autonomia del pacient, i a la documentació clínica).

## **ARCO**

Segons el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), té dret a sol·licitar accés, rectificació, oposició, supressió, dret de limitació i portabilitat de les seves dades personals. Pot adreçar-se al Servei d'Atenció al Soci i Usuari a través de l'adreça de correu electrònic [sasu@scias.com](mailto:sasu@scias.com).

## **Protecció de Dades**

Instal·lacions Assistencials Sanitàries SCIAS SCCL compleix amb les directrius del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la seva lliure circulació, i amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal vigent, i vetlla per garantir un correcte ús i tractament de les dades personals de l'usuari.

## **Comitè d'Ètica Assistencial**

Si vostè creu que s'ha produït algun conflicte bioètic en el transcurs de la seva estada, pot contactar amb el Comitè d'Ètica Assistencial demanant-ho a la persona supervisora de la seva unitat o bé escrivint un correu electrònic a [cea@scias.com](mailto:cea@scias.com)

## **Voluntades anticipadas**

Tenemos a su disposición un documento marco para voluntades anticipadas. Si usted ya tiene hecho el documento, le rogamos que nos informe de ello y nos entregue una copia. El hospital respetará sus deseos siempre que no contradigan el código ético de la institución ni alteren aspectos básicos de la organización. (Llei 21/2000, de 29 de desembre sobre els drets d'informació concernents a la salut i l'autonomia del pacient, i a la documentació clínica).

## **ARCO**

Según el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), tiene derecho a solicitar acceso, rectificación, oposición, supresión, derecho de limitación y portabilidad de sus datos personales. Puede dirigirse al Servicio de Atención al Socio y Usuario a través de la dirección de correo electrónico [sasu@scias.com](mailto:sasu@scias.com).

## **Protección de Datos**

Instal·lacions Assistencials Sanitàries SCIAS SCCL cumple con las directrices del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a su libre circulación, y con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal vigente, y vela por garantizar un correcto uso y tratamiento de los datos personales del usuario.

## **Comité de Ética Asistencial**

Si usted cree que se ha producido algún conflicto bioético en el transcurso de su estancia, puede contactar con el Comité de Ética Asistencial pidiéndolo a la supervisora de su unidad o bien escribiendo un correo electrónico a [cea@scias.com](mailto:cea@scias.com)



### **Dret a la intimitat**

Per tal d'assegurar el dret a la pròpia imatge, està prohibit gravar o fotografiar fora de l'habitació o dins d'aquesta quan el personal hospitalari està portant a terme la seva feina. (Art. 18.1 Constitució espanyola i Reglament del Parlament Europeu 2016/679)

Per assegurar la seva intimitat, l'hospital no donarà cap informació a tercers.

### **Diners i objectes de valor**

L'Hospital no es fa responsable dels diners ni objectes de valor que no hagin estat dipositats a la caixa forta de l'habitació o a la del servei de Caixa, a la planta baixa, per a la seva custòdia. L'horari de Caixa és de 8:00 a 22:00 hores, dies festius inclosos.

### **Plantes, flors i animals**

No s'admeten plantes amb terra (Recomanacions per a la prevenció de la infecció als centres hospitalaris, Departament de Sanitat. Generalitat de Catalunya). No es permet l'entrada d'animals al recinte de l'hospital, excepte gossos pigall.

### **En cas d'emergència**

L'Hospital està dotat d'un Pla d'Autoprotecció vigent, d'acord amb la normativa en matèria de prevenció d'emergències. En cas que s'activi l'alarma d'incendis, segueixi les instruccions que li donarà el personal de la unitat o servei, no corri ni cridi. En cas d'evacuació, no s'entretingui a agafar objectes personals i dirigeixi's cap a on li indiqui el nostre personal. Li recomanem que revisi el plànol d'evacuació que trobarà darrera la porta de totes les habitacions i a les zones comunes.

### **Derecho a la intimidad**

Con el fin de asegurar el derecho a la propia imagen, está prohibido grabar o fotografiar fuera de la habitación o dentro de ésta cuando el personal hospitalari está llevando a cabo su trabajo. (Art. 18.1 de la Constitución Española y Reglamento del Parlamento Europeo 2016/679) Para asegurar su intimidad, el hospital no dará ninguna información a terceros.

### **Dinero y objetos de valor**

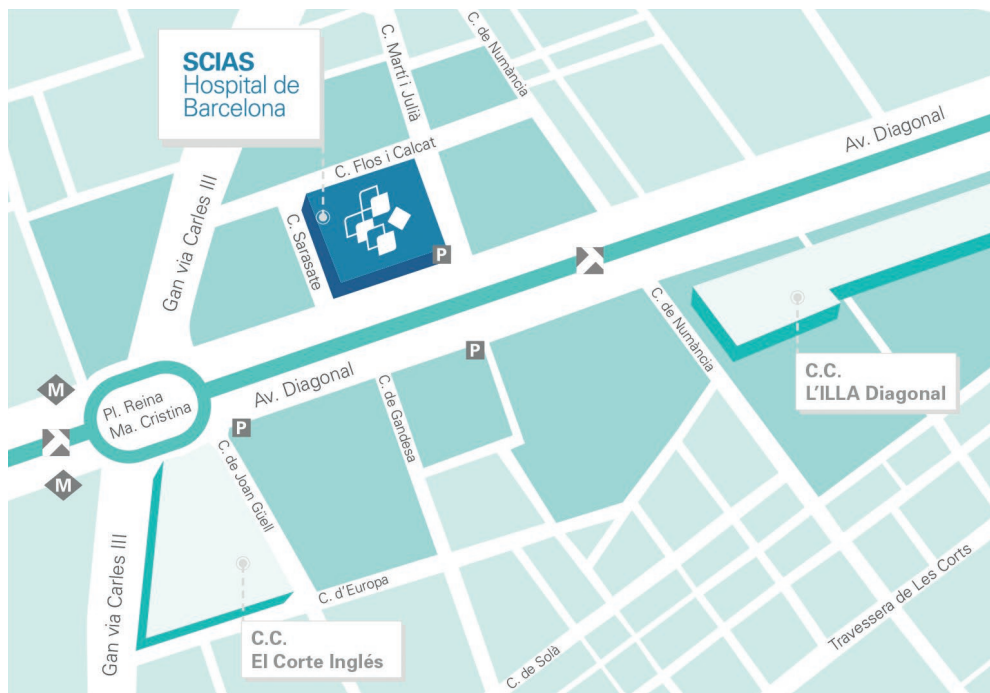
El hospital no se hace responsable del dinero ni objetos de valor que no hayan sido depositados en la caja fuerte de la habitación o en el servicio de Caja, en la planta baja, para su custodia. El horario del Departamento de Caja es de 8:00 a 22:00 horas, días festivos incluidos.

### **Plantas, flores y animales**

No se admiten plantas con tierra (Recomanacions per a la prevenció de la infecció als centres hospitalaris, Departament de Sanitat. Generalitat de Catalunya). No se permite la entrada de animales en el recinto del hospital, excepto perros lazarillo.

### **En caso de emergencia**

El hospital está dotado de un Plan de Autoprotección vigente, de acuerdo con la normativa en materia de prevención de emergencias. En caso de que se active la alarma de incendios, siga las instrucciones que le dará el personal de la unidad o servicio, no corra ni grite. En caso de evacuación, no se entretenga recogiendo objetos personales y diríjase hacia donde le indique nuestro personal. Le recomendamos que revise el plano de evacuación que encontrará detrás de la puerta de todas las habitaciones y zonas comunes.



---

## COM ARRIBAR-HI / CÓMO LLEGAR:

[www.tmb.net](http://www.tmb.net)  
[www.bcn.cat](http://www.bcn.cat)  
[www.trambcn.com](http://www.trambcn.com)  
Telèfon / teléfono 010

---

## Hospital de Barcelona

Av. Diagonal, 660  
Tel. 93 254 24 00  
08034 Barcelona