



# Guia d'acollida

**fundació sant hospital**

# ▣ **FUNDACIÓ SANT HOSPITAL**

*Publicacions de l'Hospital número: 9*

## **Guia d'acollida**

Autors:

Assumpció Boniquet i Lali Garcia

Revisió per a aquesta edició:

Roser Julià, Marian Lamolla, Betty Martínez i Montse Ramos

Disseny i fotografies

Montse Buera i Lali Garcia

Tercera edició:

octubre 2013

## Carta d'acollida

La Direcció i tots els professionals que treballem a la Fundació Sant Hospital us donem la benvinguda i ens posem a la vostra disposició amb tots els mitjans humans i tècnics que disposem perquè rebeu l'atenció que necessiteu.

El nostre objectiu és oferir-vos una assistència sanitària de qualitat i un tracte personalitzat, fent que la vostra estada resulti el més còmoda i agradable possible.

Us desitgem una ràpida recuperació i us agraïm la confiança dipositada en nosaltres.

Rebeu una cordial salutació.

**Dr. Mateu Huguet**  
**Director-Gerent**



fundació  
sant hospital  
la seu d'urgell



## **Servei d'Informació i Atenció al Ciutadà: SIAC**

El Servei d'Informació i Atenció al Ciutadà (SIAC) **és el punt de contacte entre el ciutadà i els serveis sanitaris de l'Hospital.**

Aquesta unitat s'encarrega d'orientar-vos i procurar que la vostra estada a l'Hospital sigui el més confortable possible, us pot atendre individualment, donar informació acurada, solucionar conflictes, ajudar-vos en la realització de tràmits, gestionar les cites, etc.

També us pot informar sobre l'organització de l'Hospital o la ubicació d'algun servei, canalitzar els vostres suggeriments, agraïments o reclamacions.

Trobareu el SIAC a la planta baixa de l'Hospital, al costat del servei d'Admissions.

Qualsevol persona de l'equip assistencial o administratiu us pot facilitar la informació que necessiteu o indicar-vos com trobar el departament del SIAC.

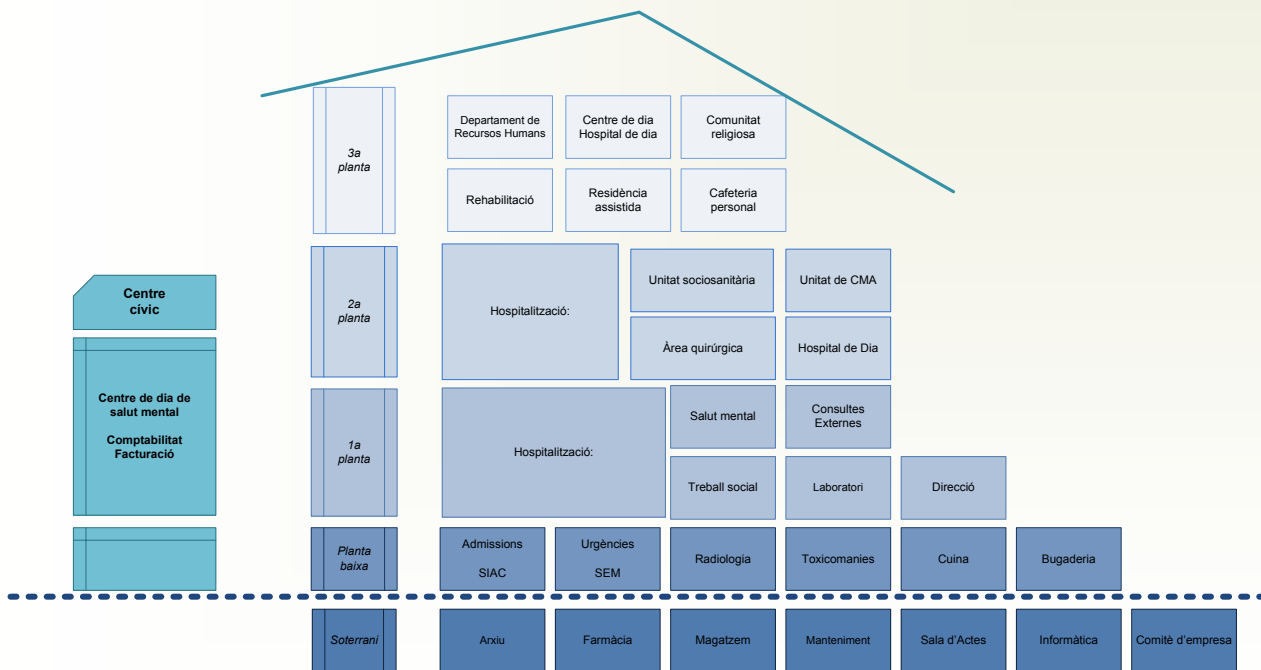


Telèfon: 973 350 050 extensió 160  
686 088 696

Correu electrònic: [atencioalciutada@fsh.cat](mailto:atencioalciutada@fsh.cat)

Horari de dilluns a dijous: de 09:00 a 14:00 hores  
i de 16:00 a 18:45 hores  
Divendres: de 09:00 a 14:15 hores.

## Ubicació dels nostres serveis



# L'ingrés

Si el vostre ingrés és programat, el dia i a l'hora indicats, us heu de presentar al servei d'Admissions, amb la següent documentació:

Targeta sanitària o bé  
l'autorització d'ingrés de  
l'entitat asseguradora.

Document nacional d'identitat o  
passaport.

Si ingresseu per Urgències, el personal d'aquest servei farà els tràmits administratius corresponents. En cas que quedi pendent alguna dada o document, l'heu de fer arribar al servei d'Admissions o al SIAC.

Un cop fets els tràmits administratius, us acompanyaran a l'habitació que us hem reservat, assignada seguint uns criteris objectius definits per l'estat clínic i la patologia de cada pacient.



## **Unitat d'hospitalització**

La infermera us demanarà el nom i el telèfon de la persona de la vostra màxima confiança, en qui vosaltres delegueu i/o en qui compartiu les decisions que en matèria de salut hagueu de prendre. Aquesta persona estarà autoritzada a rebre la informació sobre el vostre estat de salut. Si preferiu la més estricta confidencialitat, és el millor moment per indicar-ho.

També us demanaran els medicaments que esteu prenent, és contraproduent que prengueu cap medicament sense que ho conegui el personal sanitari que us ha d'atendre durant la vostra estada.

L'equip d'infermeria us farà una entrevista per poder planificar la vostra atenció, basant-se en les vostres necessitats, i us informarà sobre els aspectes relacionats amb la vostra estada.

Durant l'ingrés recordeu que heu de portar tot el necessari per a la vostra higiene personal (pinta, colònia, raspall de dents...). També us farà falta una bata i sabatilles subjectes per evitar caigudes.

No podeu sortir de la unitat sense el permís del personal d'Infermeria. Les absències poden impedir l'administració de medicaments o de cures. En alguns casos, segons quina sigui la vostra malaltia, us poden denegar el permís.

Sempre que necessiteu ajuda dels professionals d'Infermeria de la planta on esteu hospitalitzat, els podeu avisar utilitzant el timbre que hi ha al capçal del llit; tan bon punt els sigui possible, es desplaçaran a l'habitació per atendre-us.

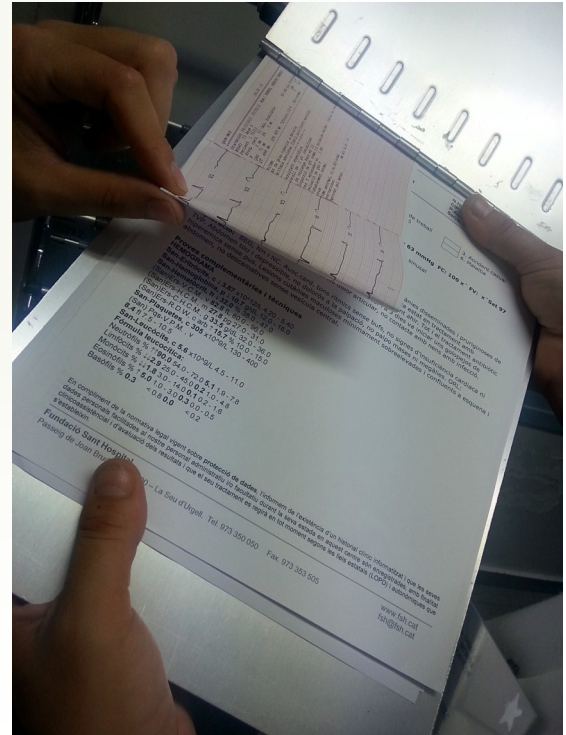
## Informació mèdica

Durant la vostra estada, el metge responsable del vostre procés us visitarà tots els dies laborables i, durant el cap de setmana i festius, ho farà el metge de guàrdia d'aquella especialitat.

El metge responsable del vostre procés, us informará de l'evolució del vostre estat de salut. Si teniu qualsevol dubte, feu totes les preguntes que cregueu necessàries per tal d'aclearir-lo.

La persona, que en el moment de l'ingrés, heu identificat com el vostre representant també pot rebre informació de l'episodi assistencial. És recomanable que sigui ella, si escau, la que la transmeti als altres familiars.

Si cal fer-vos alguna prova o intervenció quirúrgica que suposin un risc per a la salut, el metge que us atengui us explicarà en què consisteixen i us informará sobre els riscos i les possibles alternatives. Un cop accepteu que us facin la prova o la intervenció, us demanarà que signeu el document de **consentiment informat**, que no és altra cosa que deixar constància escrita que, un cop informat sobre la prova o la intervenció, l'heu entès i consentiu que se us faci.





El metge responsable del vostre procés us donarà la previsió dels dies d'ingrés i decidirà quin és el moment de donar l'alta. El dia de l'alta, heu de deixar l'habitació abans de les 12.00 hores, per tal que pugui preparar-se per ser utilitzada per un altre malalt. Reviseu de no deixar-vos cap objecte a l'habitació.

El metge i la infermera us donaran totes les explicacions necessàries per tal de saber fer les cures i com prendre la medicació, fins que pugueu anar al vostre metge de capçalera. Abans de marxar de l'Hospital, heu d'assegurar-vos que heu entès bé aquestes recomanacions.

Us proporcionarem un informe d'alta. Us recomanem que el lliureu al vostre metge de capçalera i que us en guardeu una còpia.

## L'alta voluntària

Aquest dret no es pot exercir si hi ha motius de salut pública que ho desaconsellin.

La Llei General de Sanitat reconeix el dret del pacient a demanar l'alta voluntària. Si per qualsevol motiu, abans que el metge doni per acabat el tractament, desitgeu acollir-vos a aquest dret, podeu demanar l'alta signant el **document d'alta voluntària** abans de marxar.

Us serà lliurat igualment l'informe d'alta, amb les dades més significatives de l'evolució de la vostra malaltia durant l'estada a l'Hospital i amb el tractament que heu de seguir.

Com que l'alimentació és quelcom important en el tractament de moltes malalties, heu de consumir només el menjar que us indiqui el metge i us serveixi l'Hospital. Si teniu algun problema o alguna al·lèrgia, ho heu de comunicar a les infermeres de la planta que procuraran resoldre-ho (dins de la disciplina dietètica de l'Hospital).

Durant l'ingrés, si el vostre acompanyant desitja que se li prepari algun àpat, ha de comprar el tiquet a secretaria de direcció (primer pis) de dilluns a divendres i al taulell d'Admissions els caps de setmana i festius, abans de les 10:00 hores (per dinar) o abans de les 16:00 hores (per sopar).

Horari dels àpats	
Esmorzar	08:30
Dinar	13:00
Berenar	16:00
Sopar	20:00
Resopó	22:00



Cal tenir present que la major part de l'activitat dels metges i del personal d'infermeria té lloc al matí.

Per tal de garantir la intimitat del pacient i facilitar la tasca assistencial del personal que us atén, les visites s'han de fer dins de **l'horari establert**:

**de 16:00 a 20:00 hores.**



Excepcionalment es poden permetre visites fora d'aquest horari, sempre **amb autorització prèvia**.

La malaltia forma part de la vida i així ho hem de transmetre als menors d'edat, a l'hora que els inculquem el valor de la solidaritat. Però heu de tenir present que, de vegades, és difícil que un infant no faci soroll i, sense voler, molesti els altres pacients. Procureu, en aquests casos, que la visita duri el menor temps possible.

## Recomanacions per als visitants

Per mantenir l'ordre de la planta, és necessari que es respecti el descans de tots els pacients ingressats i les indicacions del personal d'infermeria.

Per facilitar el descans del pacient, l'Hospital recorda als acompanyants i als visitants que:

**No hi ha d'haver, a l'habitació, més de dues persones per cada malalt;** moltes visites o una llarga permanència a l'habitació poden:

Provocar més cansament al pacient.

Augmentar el nombre d'infeccions en els malalts.

Dificultar el treball del personal sanitari.

Suposar una falta de consideració per al pacient ingressat a la mateixa habitació.

Dificultar la recuperació del malalt.



Qualsevol persona que es trobi en un centre sanitari ha d'evitar parlar en veu alta o romandre als passadissos.

Compliu les indicacions del personal de l'Hospital.

Parleu de coses agradables i eviteu, tant com sigui possible, esmentar problemes.

No utilitzeu els accessos assenyalats com a restringits al personal sanitari del centre.

Demaneu permís per utilitzar els telèfons mòbils dins l'Hospital; penseu que poden alterar el bon funcionament d'alguns aparells d'electromedicina.

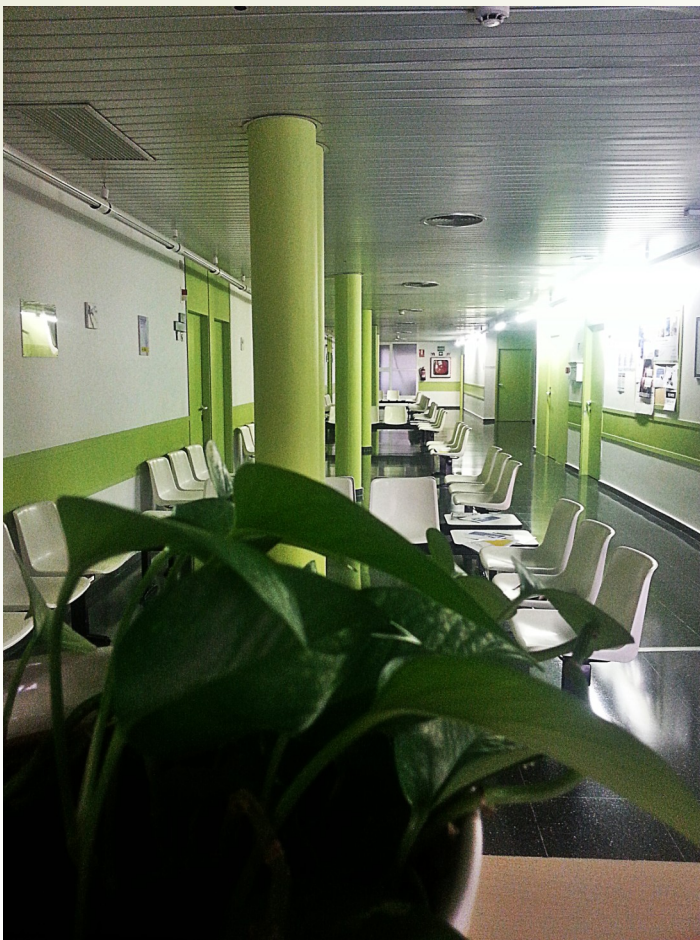
Per afavorir la intimitat del pacient, procureu que la porta de l'habitació estigui tancada sempre que sigui possible.

El bany de l'habitació és d'ús exclusiu dels malalts ingressats; per motius d'higiene, utilitzeu els serveis públics de cada planta.

Si trobeu un cartell d'aïllament o de restricció de visites a la porta de l'habitació, abans d'obrir-la, parleu amb el personal d'infermeria de la planta.

Si esteu refredat o teniu alguna malaltia infecciosa activa, penseu que podeu transmetre la infecció als pacients que estan ingressats i allargar la seva recuperació.

# Consultes externes



Consultes Externes està situada a la primera planta de l'Hospital.

En el moment de l'alta heu de confirmar si el seguiment de la vostra malaltia es farà a Consultes Externes del centre. En aquest cas, assegureu-vos que a l'informe d'alta us han anotat la data i l'hora de la visita i el nom del metge que us ha de fer el seguiment. Quan marxeu, acudiu a fer les gestions oportunes a la Unitat d'Admissions situada en el vestíbul de l'entrada principal de l'Hospital.

Per evitar aglomeracions a la sala d'espera, procureu venir només amb un acompanyant.

En arribar a l'Hospital heu de passar prèviament pel taulell d'Admissions, és imprescindible perquè el metge us visiti o se us faci la prova prescrita.

## Servei religiós

La capella de la Fundació Sant Hospital es troba a la tercera planta del centre. L'atenció espiritual està coberta per un sacerdot catòlic i una religiosa de la comunitat de les Germanes de la Sagrada Família, que visiten els malalts ingressats de forma regular. Si necessiteu els seus serveis, ho heu de comunicar a la infermera que us atén.

Si desitgeu assistència d'una altra confessió religiosa, ho heu de comunicar al SIAC que, en funció de la disponibilitat de representants d'aquesta religió a la comarca, mirarà de satisfer la vostra sol·licitud.

## Objectes personals

És convenient **no portar objectes de valor**, ni cap altre efecte personal que no necessiteu durant la vostra estada.

En cas que els porteu, els heu de lliurar als vostres acompanyants perquè el personal del centre no es pot fer responsable de la seva custòdia o de la seva pèrdua. Només si això és impossible, l'Hospital té una caixa de seguretat a la vostra disposició.



La comunicació i la col·laboració estreta entre pacients, familiars i professionals és clau per millorar la seguretat en l'assistència sanitària. Tots som responsables.

## **Seguretat del pacient**

L'assistència sanitària és cada vegada més complexa. Malauradament, aquesta complexitat fa que augmenti la probabilitat d'equivocar-se. Un dels errors generats per aquesta complexitat és la identificació inadequada dels pacients en els centres sanitaris i hospitals, es tracta d'un tipus d'error fàcilment evitable amb **l'ús d'una polsera identificativa** amb el nom, els cognoms i el número d'història clínica del pacient.

L'estada en un hospital no està exempta de riscos. Problemes amb l'equipament sanitari o complicacions amb les transfusions, les proves a fer, la medicació o la cirurgia són esdeveniments adversos que podeu patir quan ingresseu en un hospital. Però són riscos generalment evitables, si es té cura d'un seguit de consells de prevenció i de seguretat.

Molts riscos solen ser fruit d'una mala comunicació entre personal sanitari i pacient, per això la col·laboració i participació activa de la persona ingressada o dels seus familiars són clau per aconseguir una estada a l'Hospital més segura i una atenció sanitària de major qualitat.



## Llei de protecció de dades

Aquest centre, entitat adherida al CODI TIPUS DE LA UNIÓ CATALANA D'HOSPITALS, amb el número de registre CT333, garanteix la seguretat de les seves dades de caràcter personal contingudes en el fitxer de pacients.

Les esmentades dades es destinaran única i exclusivament amb la finalitat de procurar l'atenció mèdica i sanitària que els nostres usuaris requereixen.

Tot usuari pot exercir els drets d'accés, de rectificació, de cancel·lació i d'oposició de les seves dades de caràcter personal, d'acord amb les lleis.



Per a qualsevol informació en relació a l'exercici dels seus drets, us podeu dirigir a la Fundació Sant Hospital al Servei d'Informació i Atenció al Ciutadà (SIAC), responsable de cursar la vostra sol·licitud per tractar les vostres dades.

## **El nostre Codi Ètic diu:**

### **Missió**

La Fundació Sant Hospital és patrimoni de la comarca de l'Alt Urgell i forma part de la xarxa d'hospitals d'utilització pública de Catalunya. La nostra missió és proporcionar a la comunitat un servei d'atenció sanitària especialitzada de qualitat i eficient. Per aconseguir-ho, fomentem la formació continuada dels nostres professionals, la millora dels nostres equipaments i la cooperació activa amb els altres proveïdors de salut del territori i amb l'administració sanitària de Catalunya.

### **Visió**

Amb l'objectiu final de millorar el benestar de la nostra societat, volem ser model d'hospital propi dels Pirineus. Això suposa ser un hospital amb els recursos adequats al nivell d'assistència que escau donar en aquest àmbit geogràfic i ser ben valorats per la qualitat i el compromís del nostre servei a la comunitat.

### **Valors**

- ✓ Equitat
- ✓ Competència
- ✓ Cooperació
- ✓ Responsabilitat
- ✓ Respecte

## Hospital sense fum

La FSH és membre de la **Xarxa d'Hospitals Sense Fum** i a través d'aquesta s'ha marcat els següents objectius:

Aconseguir que l'Hospital compleixi la normativa a totes les àrees assistencials i de treball.

Aplicar un model d'intervenció efectiva amb compromís organitzatiu, grupal i individual per facilitar i reforçar el control d'actituds i de consum de tabac.

Promoure el compliment dels estàndards internacionals establerts per la Xarxa Europea d'Hospital Sense Fum.

L'Hospital és un espai lliure de fum. Com ja sabeu, el tabac perjudica la vostra salut i la dels que l'envolten, en conseqüència, **està prohibit fumar en tot l'Hospital i en el seu recinte.**

## Gestió mediambiental

Dins de la seva política de gestió, la FSH s'ha compromès a reduir l'impacte ambiental que té sobre el medi ambient vetllant, al mateix temps, per la protecció dels seus professionals i usuaris de possibles contaminacions.



## **Drets**

Rebre una assistència sanitària que posi al servei del pacient tots els recursos tècnics i humans en funció de la malaltia i de les possibilitats del centre, **sense discriminació** per raó d'edat, sexe, raça, ideologia, religió i condició socioeconòmica.

Ser atès amb agilitat per tal que els tràmits administratius no retardin l'assistència.

Ser atès amb respecte pel que fa a la vostra dignitat, la intimitat personal i les vostres creences religioses i culturals.

Continuar mantenint la **comunicació** amb els vostres familiars, els amics i la comunitat.

Rebre de forma comprensible, suficient i continuada:

Informació del metge responsable sobre l'evolució de l'estat de la vostra salut, dels resultats de les proves i dels tractaments.

També heu de rebre informació de les intervencions quirúrgiques que us realitzaran i els seus possibles riscos, acceptant per escrit la seva realització (consentiment informat).

Informació escrita, a l'alta, sobre el procés assistencial, el diagnòstic, el pronòstic, el tractament i el tipus de seguiment (garantia de continuïtat assistencial).

Informació dels serveis del centre.

Accedir a la documentació de la seva història clínica.

La vostra malaltia i les dades de salut, recollides a la història clínica, han de ser informació confidencial per a tots els treballadors del centre, que tenen el deure de mantenir confidència al respecte d'aquesta informació.

Sol·licitar l'alta voluntària en qualsevol moment del procés assistencial. En aquest cas, teniu dret a rebre la mateixa informació escrita, sobre el procés assistencial, que se us donaria en el cas que fos una alta prescrita pel metge responsable.

Viure el procés de la mort d'acord amb el vostre concepte de dignitat.

Presentar suggeriments, agraïments i reclamacions en la Unitat d'Atenció al Ciutadà i que aquests siguin estudiats i contestats.

Conèixer el nom del metge i de la infermera responsable del vostre procés, així com el de tot personal que l'atengui en qualsevol unitat de l'Hospital. Els professionals de la Fundació Sant Hospital porten una targeta d'identificació on hi consta el seu nom i la seva categoria professional.



### **Deures**

Fer ús dels serveis de la Fundació Sant Hospital, d'acord amb les vostres necessitats de salut i en funció dels recursos disponibles, respectant en tot moment el dret d'accés als mateixos i en condicions d'igualtat que tenen tots els ciutadans.

Acceptar l'alta un cop el metge indica que s'ha acabat l'episodi d'hospitalització i/o el procés assistencial a l'Hospital.

En cas d'anar-se'n de l'Hospital sense alta mèdica, heu de signar el document d'alta voluntària.

Complir les normes de la Fundació Sant Hospital.

Utilitzar, de manera responsable, el material i les instal·lacions de l'Hospital.

Tractar amb respecte el personal de la Fundació Sant Hospital i els altres usuaris.

# Voluntats anticipades



El document de voluntats anticipades (DVA) està regulat per la Llei 21/2000, de 29 de desembre. Es tracta d'un escrit adreçat al metge i a les persones que tindran cura del ciutadà malalt el dia que aquest no pugui comunicar-se per ell mateix.

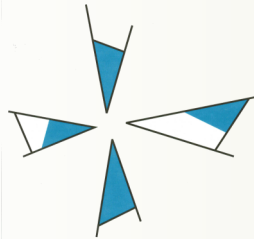
El Servei d'Atenció i Informació al Ciutadà ofereix a l'usuari que ho requereixi la informació sobre els tràmits i els aspectes formals necessaris.

Per atorgar un DVA cal:

Tenir clar què és el que es vol fer constar.

Saber com es vol atorgar el DVA.  
Com fer la inscripció al registre de voluntats anticipades del Departament de Salut.

El metge està legalment obligat a tenir en compte un DVA en les seves decisions, si aquest és formalment vàlid. No importa si el DVA es troba dins la història clínica, si el porta el propi atorgant o si el lliura un familiar o el representant (en aquest cas, es verifica l'autenticitat).



fundació  
sant hospital  
la seu d'urgell

Fundació Sant Hospital—Passeig Joan Brudieu, 8—25700 La Seu d'Urgell  
973 35 00 50—hospital@fsh.cat

