

guia d'hospitalització

Tota la informació necessària per
a una bona estada a l'Hospital

Documento bilingüe

Centraleta 93 386 96 48 / 93 386 02 02 - Habitacions 93 466 61 10
Urgències 93 386 30 00 - Informació 93 567 75 61 - Admissions 93 567 75 62
Unitat d'Atenció a l'Usuari 93 567 75 63 - Unitat de Documentació Clínica 93 567 75 64
Programació visites 93 567 75 65 - Fax 93 385 01 00

hesperitsant@fhes.cat - www.hospitalesperitsant.cat

guia d'hospitalització

Centraleta 93 386 96 48 / 93 386 02 02 - Habitacions 93 466 61 10
Urgències 93 386 30 00 - Informació 93 567 75 61 - Admissions 93 567 75 62
Unitat d'Atenció a l'Usuari 93 567 75 63 - Unitat de Documentació Clínica 93 567 75 64
Programació visites 93 567 75 65 - Fax 93 385 01 00
hesperitsant@fhes.cat - www.hospitalesperitsant.cat

Índice



Bienvenidos y bienvenidas	4
La Fundació Hospital de l'Esperit Sant	6
Llegada al Hospital	14
Estancia en el Hospital	20
Acompañantes y visitas	26
Información asistencial	30
Alta hospitalaria	38
Unidades de apoyo	40
Información general	46
Código ético	48
Carta de derechos y deberes	52
Ayúdenos a mejorar	58

Índex



Benvinguts i benvingudes	5
La Fundació Hospital de l'Esperit Sant	7
Arribada a l'Hospital	15
Estada a l'Hospital	21
Acompanyants i visites	27
Informació assistencial	31
Alta hospitalària	39
Unitats de suport	41
Informació general	47
Codi ètic	49
Carta de drets i deures	53
Ajudeu-nos a millorar	59

Bienvenidos y bienvenidas

El equipo de profesionales y la Dirección del Hospital le damos la bienvenida y le deseamos una estancia confortable y una buena recuperación. Nuestro objetivo es mejorar su salud, ofreciéndole una asistencia cuidadosa y respetuosa y una atención cercana y de calidad.

Sabemos que ingresar en un hospital es para muchas personas una situación nueva o poco habitual. Por ello, queremos hacerle la estancia en nuestro centro más fácil per medio de esta guía, donde encontrará los aspectos y las normas de funcionamiento más importantes y la información que creemos que puede serle de utilidad. Si aun así tiene alguna duda, el personal de la Fundació Hospital de l'Esperit Sant (FHES) estamos a su disposición para ayudarle y orientarle. Queremos que se sienta satisfecho de nuestro trabajo.

Como usuario, tiene unos derechos y unos deberes que debe tener presentes y que también encontrará en este documento. Agradeceremos cualquier sugerencia que nos quiera hacer sobre nuestros servicios, ya que conocer su opinión nos ayuda a mejorar el servicio que le ofrecemos. Le pedimos su colaboración para mantener un buen funcionamiento del Hospital.

Agradecemos su confianza en nuestro centro,

Fundació Hospital de l'Esperit Sant

Visualice el vídeo sobre el ingreso en el canal interno de televisión de su habitación o en el móvil mediante este código QR.



Benvinguts i benvingudes

L'equip de professionals i la Direcció de l'Hospital us donem la benvinguda i us desitgem una estada confortable i una bona recuperació. El nostre objectiu és millorar la vostra salut, oferint-vos una assistència acurada i respectuosa i una atenció propera i de qualitat.

Sabem que ingressar en un hospital és per a moltes persones una situació nova o poc habitual. Per això, volem fer-vos l'estada al nostre centre més fàcil per mitjà d'aquesta guia, on hi trobareu els aspectes i les normes de funcionament més importants i la informació que creiem que pot ser de la vostra utilitat. Si tot i així teniu algun dubte, el personal de la Fundació Hospital de l'Esperit Sant (FHES) restem a la vostra disposició per ajudar-vos i orientar-vos. Volem que us sentiu satisfets de la nostra feina.

Com a usuaris, teniu uns drets i uns deures que cal que tingueu presents i que també trobareu en aquest document. Agraïrem qualsevol suggeriment sobre els nostres serveis que ens vulgueu fer, ja que conèixer la vostra opinió ens ajuda a millorar el servei que us oferim. Us demanem la vostra col·laboració per mantenir un bon funcionament de l'Hospital.

Agraïm la confiança que heu dipositat en el nostre centre,

Fundació Hospital de l'Esperit Sant

Visualitzeu el vídeo sobre l'ingrés al canal intern de televisió de la vostra habitació o al mòbil mitjançant aquest codi QR.



La Fundació Hospital de l'Esperit Sant



La FHES es un hospital comarcal de agudos integrado en el Sistema Integral de Salut de Catalunya (SISCAT) que está ubicado en Santa Coloma de Gramenet y que ofrece apoyo en atención hospitalaria en el Área Metropolitana Norte. Cubre una población de unas 230.000 personas de los municipios de Santa Coloma de Gramenet, Sant Adrià de Besòs, Badalona (barrios de Llefià) y Barcelona (barrio de El Bon Pastor).

Es una fundación privada sin ánimo de lucro donde trabajamos alrededor de 800 profesionales. Además de asistencia, la FHES imparte docencia de varias especialidades.

¿Quién somos?

Nuestra misión

Con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar de la población, la Fundación tiene como finalidad poner al alcance de los ciudadanos la atención sanitaria integral, desde la excelencia humana y técnica de sus profesionales, basada en el respeto a las personas en todas sus dimensiones, y con criterios de sostenibilidad, eficiencia y responsabilidad.

Las reglas que guían nuestra actuación

Nuestros valores

Compromiso ético, compromiso directivo y de los mandos, personas cercanas, acogedoras y con profesionalidad, comunicación transparente y veraz, creatividad y eficiencia.

La Fundació Hospital de l'Esperit Sant



La FHES és un hospital comarcal d'aguts integrat en el Sistema Integral de Salut de Catalunya (SISCAT) que està ubicat a Santa Coloma de Gramenet i que dona suport en atenció hospitalària a l'Àrea Metropolitana Nord. Cobreix una població d'unes 230.000 persones dels municipis de Santa Coloma de Gramenet, Sant Adrià de Besòs, Badalona (barris de Llefia) i Barcelona (barri de El Bon Pastor).

És una fundació privada sense ànim de lucre on hi treballem al voltant de 800 professionals. A més d'assistència, la FHES imparteix docència de varies especialitats.

Qui som?

La nostra missió

Amb l'objectiu de millorar la salut i el benestar de la població, la Fundació té com a finalitat posar a l'abast dels ciutadans l'atenció sanitària integral, des de l'excel·lència humana i tècnica dels seus professionals, basada en el respecte a les persones en totes les seves dimensions, i amb criteris de sostenibilitat, eficiència i responsabilitat.

Les regles que guien la nostra actuació

Els nostres valors

Compromís ètic, compromís directiu i dels comandaments, persones properes, acollidores i amb professionalitat, comunicació transparent i veraç, creativitat i eficiència.

Cómo llegar

Automóvil

Autopista C-31. Salida Badalona Sud

Ronda Litoral. Salida núm. 30: Bon Pastor - Potosí - Santa Coloma

Desde Barcelona. Calle Santander

Metro

L2. Artigues - Sant Adrià

L10. Bon Pastor y Llefia

L9. Can Peixauet

Autobús

B2 BDN Canyadó - SCG Hospital Esperit Sant

B5 BDN Estació Rodalies - SCG Hospital Esperit Sant

B14 ST. ADRIÀ Estació Rodalies - SCG Can Franquesa

B20 SCG Oliveres - BCN Rda. St. Pere

B21 Barcelona Besòs - Sant Adrià de Besòs [Estació Rodalies]

B24 BDN Hosp. Can Ruti - BCN Rda. St. Pere

B30 SCG Can Franquesa - TIANA La Virreina

B81 SCG La Bastida - Hospital Esperit Sant

N2 L'Hospitalet de Llobregat (Av. Carrilet) - Badalona (Via Augusta)

N6 Barcelona (Roquetes) - Santa Coloma de Gramenet (Oliveres)

Taxi

Delante de la entrada principal hay una parada de taxis.

Aparcamiento

El aparcamiento es externo y se accede a él desde la calle. La entrada se encuentra al lado del Servicio de Urgencias y los vehículos también pueden acceder por la Avenida Mossèn Pons i Rabadà.

Existen diferentes tipos de abonos sobre los que se puede informar en el Control del Aparcamiento, situado en la Planta -4.



Enlace a Google maps

Com arribar

Automòbil

Autopista C-31. Sortida Badalona Sud
 Ronda Litoral. Sortida núm. 30: Bon Pastor - Potosí - Santa Coloma
 Des de Barcelona. Carrer Santander

Metro

L2. Artigues - Sant Adrià
 L10. Bon Pastor i Llefà
 L9. Can Peixauet

Autobús

B2 BDN Canyadó - SCG Hospital Esperit Sant
B5 BDN Estació Rodalies - SCG Hospital Esperit Sant
B14 ST. ADRIÀ Estació Rodalies - SCG Can Franquesa
B20 SCG Oliveres - BCN Rda. St. Pere
B21 Barcelona Besòs - Sant Adrià de Besòs [Estació Rodalies]
B24 BDN Hosp. Can Ruti - BCN Rda. St. Pere
B30 SCG Can Franquesa - TIANA La Virreina
B81 SCG La Bastida - Hospital Esperit Sant
N2 L'Hospitalet de Llobregat (Av. Carrilet) - Badalona (Via Augusta)
N6 Barcelona (Roquetes) - Santa Coloma de Gramenet (Oliveres)

Taxi

Davant de l'entrada principal hi ha una parada de taxis.

Aparcament

L'aparcament és extern i s'hi accedeix des del carrer. L'entrada es troba al costat del Servei d'Urgències i els vehicles també hi poden accedir per l'avinguda de Mossèn Pons i Rabadà.

Disposeu de diferents tipus d'abonaments sobre els quals us podeu informar al Control de l'Aparcament, situat a la Planta -4.



Enllaç a Google maps

Accesos



Directorio de plantas

PLANTAS DE HOSPITALIZACIÓN	PLANTA 4	4
	Dirección - Gerencia	
	Unidad de Hospitalización 4A. 33 Camas 4A: Habitaciones 401 a 421 Camas de Corta Estancia Quirúrgica	
	PLANTA 3	
PLANTAS DE HOSPITALIZACIÓN	Unidad de Hospitalización 3A y 3B. 66 Camas 3A: Habitaciones 301 a 321 - 3B: Habitaciones 322 a 342 Camas de Medicina Interna	3
	PLANTA 2	
	Unidad de Hospitalización 2A y 2B. 66 Camas 2A: Habitaciones 201 a 221 - 2B: Habitaciones 222 a 242 Camas de Especialidades Quirúrgicas y de Atención Sociosanitaria Neonatología	
ÁREA QUIRÚRGICA	PLANTA 1	1
	Admisiones Paciente Quirúrgico	
	Bloque Quirúrgico	
	4 Quirófanos y 8 plazas de Reanimación Postquirúrgica	
	Unidad Cirugía Sin Ingreso (UCSI)	
	3 Quirófanos y 16 plazas de REA / Readaptación al medio	
	Sala de espera 15	
	Área Obstétrica y Ginecológica	
	1 Quirófano Cesáreas, 3 Salas Partos y/o Dilatación y 3 Consultas	
	Sala de espera 16	
Capilla		
Servicio de Pastoral Sanitaria		

Accessos



Directori de plantes

PLANTES D'HOSPITALITZACIÓ	PLANTA 4	4
	Direcció - Gerència	
	Unitat d'Hospitalització 4A. 33 Llits 4A: Habitacions 401 a 421 Llits de Curta Estada Quirúrgica	
	PLANTA 3	
	Unitats d'Hospitalització 3A i 3B. 66 Llits 3A: Habitacions 301 a 321 - 3B: Habitacions 322 a 342 Llits de Medicina Interna	3
	PLANTA 2	
	Unitats d'Hospitalització 2A i 2B. 66 Llits 2A: Habitacions 201 a 221 - 2B: Habitacions 222 a 242 Llits d'Especialitats Quirúrgiques i d'Atenció Sociosanitària Neonatologia	2
	PLANTA 1	
ÀREA QUIRÚRGICA	Admissions Pacient Quirúrgic	1
	Bloc Quirúrgic 4 Quiròfans i 8 places de Reanimació Postquirúrgica	
	Unitat Cirurgia Sense Ingrés (UCSI) 3 Quiròfans i 16 places de REA / Readaptació al medi	
	Sala d'espera 15	
	Àrea Obstètrica i Ginecològica 1 Quiròfan Cesàries, 3 Sales Parts i/o Dilatació i 3 Consultes	
	Sala d'espera 16	
	Capella	
	Servei de Pastoral Sanitària	

Directorio de plantas (cont.)

	PLANTA 0	0
	Entrada Principal - Vestíbulo	
	Admisiones, Programación e Información	
	Cafetería	
	Unidades de Apoyo	
	Unidad de Atención al Usuario	
	Unidad de Trabajo Social	
	Urgencias	
CONSULTAS EXTERNAS Y ATENCIÓN AMBULATORIA	Consultas Externas	
	Programación	
	Salas de espera 2, 3 y 4	
	Consultas P05 a P26	
	Centro Dental	
	SÓTANO 1	S1
	Consultas Externas	
	Programación	
	Salas de espera 5, 6, 7 y 8	
	Consultas S01 a S26	
	Extracciones	
	Rehabilitación y Fisioterapia	
	Diagnóstico por la Imagen	
	Radiología, TAC, Mamógrafo, Ortopantógrafo, Ecógrafos y Densitómetro	
Gabinetes de Exploración		
Salas de espera 11 y 12		
Hospital de Día y Clínica del Dolor		
Sala de espera 9		
Sala de Actos		
SÓTANO 2	S2	
Archivo		
Documentación Clínica		
Laboratorio		
Servicios del personal		
SÓTANO 3	S3	
Farmacia		
Servicios Generales		

Directori de plantes (cont.)

CONSULTES EXTERNES I ATENCIÓ AMBULATORIA	PLANTA 0	0
	Entrada Principal - Vestíbul	
	Admissions, Programació i Informació	
	Cafeteria	
	Unitats de Suport	
	Unitat d'Atenció a l'Usuari	
	Unitat de Treball Social	
	Urgències	
	Consultes Externes	S1
	Programació	
	Sales d'espera 2, 3 i 4	
	Consultes P05 a P26	
	Centre Dental	
	SOTERRANI 1	
	Consultes Externes	
	Programació	
	Sales d'espera 5, 6, 7 i 8	
	Consultes S01 a S26	
	Extraccions	
	Rehabilitació i Fisioteràpia	
	Diagnòstic per la Imatge	
	Radiologia, TAC, Mamògraf, Ortopantògraf, Ecògrafs i Densitòmetre	
	Gabinets d'Exploració	
	Sales d'espera 11 i 12	
	Hospital de Dia i Clínica del Dolor	
	Sala d'espera 9	
Sala d'Actes		
SOTERRANI 2	S2	
Arxiu		
Documentació Clínica		
Laboratori		
Serveis del personal	S3	
SOTERRANI 3		
Farmàcia		
Serveis Generals		

Llegada al Hospital

El ingreso

Para ingresar en el Hospital de forma programada, diríjase a la Unidad de Admisiones (Planta 0), donde deberá facilitar sus datos y autorizar al centro a utilizarlos.

Deberá presentar la siguiente documentación:

- DNI, NIE o pasaporte
- Tarjeta Sanitaria Individual (TSI)
- Si es necesario, la acreditación de la entidad aseguradora o la tarjeta sanitaria internacional

Se le asignará una habitación que, muy probablemente, tendrá que compartir con otra persona. Rogamos que sea comprensivo. Es conveniente que acuda con un acompañante.

Si su ingreso es para someterse a una intervención quirúrgica, diríjase directamente a la Unidad de Admisiones del Paciente Quirúrgico, ubicada en la Planta 1.



Arribada a l'Hospital

L'ingrés

Per ingressar a l'Hospital de forma programada, adreceu-vos a la Unitat d'Admissions (Planta 0), on haureu de facilitar les vostres dades i autoritzar el centre a utilitzar-les.

Haureu de presentar la documentació següent:

- DNI, NIE o passaport
- Targeta Sanitària Individual (TSI)
- Si és necessari, l'acreditació de l'entitat asseguradora o la targeta sanitària internacional

Se us assignarà una habitació que, molt probablement, haureu de compartir amb una altra persona. Us demanem que sigueu comprensius. És convenient que vingueu amb un acompanyant.

Si el vostre ingrés és per sotmetre-us a una intervenció quirúrgica, dirigiu-vos directament a la Unitat d'Admissions del Pacient Quirúrgic, ubicada a la Planta 1.



Medicación

Si toma algún medicamento, tráigalo y dígaselo al médico o al personal de enfermería. Comuníquese si es alérgico a algún fármaco. También es importante que traiga los informes, las radiografías y otras pruebas que tenga en su domicilio y que puedan ser necesarias para su asistencia.

Artículos de uso personal

Cuando ingrese, debe traer algunos artículos de uso personal:

- Neceser de higiene personal: jabón, cepillo de dientes, pasta dentífrica, peine, colonia, etc.
- Un par de camisones y / o pijamas, bata o batín (traiga ropa cómoda).
- Zapatillas (preferentemente cerradas).

Objetos de valor

No traiga joyas, dinero, teléfonos móviles u otros objetos de valor, y si lo hace, déjeselos a sus familiares. Si lleva prótesis dental extraíble, gafas, lentes de contacto o aparato auditivo, comuníquelo al personal de enfermería.

Recuerde que el Hospital no se hace responsable de ningún objeto propiedad de los pacientes.

Justificantes y certificados

Si necesita cualquier tipo de justificante, diríjase a la Unidad de Admisiones (Planta 0), a Admisiones del Paciente Quirúrgico (Planta 1) o a las secretarías de las diferentes plantas.

Identificación de los profesionales

Todos los profesionales del Hospital llevan una tarjeta de identificación en un lugar visible con la fotografía, el nombre y el apellido, y el servicio o área al cual pertenecen.

Medicació

Si preneu algun medicament, porteu-lo i digueu-ho al metge o al personal d'infermeria. Comuniqueu-los si sou al·lèrgic a algun fàrmac. També és important que porteu els informes, les radiografies i altres proves que tingueu al vostre domicili i que puguin ser necessàries per a la vostra assistència.

Articles d'ús personal

Quan ingresseu, cal que porteu alguns articles d'ús personal:

- Necesser d'higiene personal: sabó, raspall de dents, pasta dentífrica, pinta, colònia, etc.
- Un parell de camises de dormir i/o pijames, bata o batí (porteu roba còmoda).
- Sabatilles (preferentment tancades).

Objectes de valor

No porteu joies, diners, telèfons mòbils o altres objectes de valor, i si ho feu, deixeu-los als vostres familiars. Si porteu pròtesi dental extraïble, ulleres, lents de contacte o aparell auditiu, comuniqueu-ho al personal d'infermeria.

Recordeu que l'Hospital no es fa responsable de cap objecte de la vostra propietat.

Justificants i certificats

Si necessiteu qualsevol tipus de justificant, adreceu-vos a la Unitat d'Admissions (Planta 0), a Admissions del Pacient Quirúrgic (Planta 1) o a les secretaries de les diferents plantes.

Identificació dels professionals

Tots els professionals de l'Hospital porten una targeta d'identificació en un lloc visible amb la fotografia, el nom i cognom i el servei o àrea al qual pertanyen.

Identificación de los pacientes

Para garantizar su seguridad, le colocaremos un brazalete identificativo que contendrá sus datos personales. Este brazalete permitirá a los profesionales identificarle correctamente y proporcionarle en todo momento la atención adecuada. Debe llevarlo **durante toda su estancia en el Hospital**. En caso de que no se lo hayan colocado, solicítelo.

Aun llevando el brazalete, cada vez que los profesionales tengan que realizarle una actuación, deberán confirmar que el nombre que consta en él corresponde con el suyo. Por cuestiones de seguridad, es necesario que usted participe activamente en esta identificación.



Protección de datos

Los datos médicos son propiedad del paciente y están protegidas por el Reglamento (UE) 2016/679. Sólo se pueden facilitar al mismo interesado o a su representante legal, de manera que no se darán datos sobre los pacientes a personas no autorizadas, ni en persona ni por teléfono.

Si no desea que se facilite información sobre su ingreso ni el número de habitación donde se encuentra, lo deberá solicitar a la Unidad de Admisiones (Planta 0).

La FHES regula este ámbito mediante el Codi Tipus de La Unió, que recoge las buenas prácticas relacionadas con la gestión de datos personales de salud.

Identificació dels pacients

Per garantir la vostra seguretat, us col·locarem un braçalet identificador que contindrà les vostres dades personals. Aquest braçalet permetrà als professionals identificar-vos correctament i proporcionar-vos en tot moment l'atenció adequada. L'heu de portar **durant tota la vostra estada a l'Hospital**. En cas que no us l'hagin col·locat, demaneu-lo.

Tot i que porteu el braçalet, cada cop que els professionals us hagin de fer una actuació, hauran de confirmar que el nom que hi consta correspon amb el vostre. Per qüestions de seguretat, és necessari que participeu activament en aquesta identificació.



Protecció de dades

Les dades mèdiques són propietat del pacient i estan protegides pel Reglament (UE) 2016/679. Només es poden facilitar al mateix interessat o bé al seu representant legal. Per tant, no es donaran dades sobre els pacients a persones no autoritzades, ni en persona ni per telèfon.

Si no desitgeu que es faciliti informació sobre el vostre ingrés ni el número d'habitació on us trobeu, ho haureu de sol·licitar a la Unitat d'Admissions (Planta 0).

La FHES regula aquest àmbit mitjançant el Codi Tipus de La Unió, que recull les bones pràctiques relacionades amb la gestió de dades personals de salut.

Estancia en el Hospital

Cuando llegue a la habitación, le recibirá el personal de enfermería, que le informará sobre el funcionamiento de la Unidad de Hospitalización.

Si necesita que le atiendan, pulse el timbre que hay al lado de la cama.

Por motivos organizativos o de servicio, el Hospital se reserva el derecho de hacer los cambios de habitación que considere adecuados.

En ningún caso puede salir del edificio durante su estancia.

Recomendaciones

● Silencio

Evite hacer ruido. El silencio y la tranquilidad son necesarios para el bienestar de los enfermos. Controle el volumen de los aparatos de radio y televisión y de los móviles. Dispone de auriculares en las máquinas de venta de tarjetas para teléfono y televisores. Procure mantener la puerta de la habitación cerrada y dejar los pasillos libres.

● Limite el uso del teléfono móvil

Respete la señalización sobre el uso del móvil y limite al máximo su uso, ya que sus ondas pueden interferir en los aparatos médicos.

● No fume


El Hospital es un área libre de humo y no se permite fumar ni en el edificio ni en todo el recinto hospitalario, tal y como está señalizado (tampoco cigarrillos electrónicos). Respete esta señalización.

Disponemos de un programa de ayuda al fumador hospitalizado que le facilitará superar el síndrome de abstinencia durante todo su proceso de ingreso. Si desea información, consulte al personal sanitario.

● Respete las instalaciones

Colabore para mantener el Hospital limpio y conserve la habitación ordenada. Haga un buen uso de las instalaciones, mobiliario y otro material que el Hospital pone a su disposición. Le rogamos que nos notifique cualquier desperfecto o avería.

Estada a l'Hospital



Quan arribeu a l'habitació, us acollirà el personal d'infermeria, que us informarà sobre el funcionament de la Unitat d'Hospitalització. Si necessiteu que us atenguin, polseu el timbre que hi ha al costat del llit.

Per motius organitzatius o de servei, l'Hospital es reserva el dret de fer els canvis d'habitació que consideri adients.

En cas cas podeu sortir de l'edifici durant la vostra estada.

Recomanacions

● Silenci

Eviteu fer sorolls. El silenci i la tranquil·litat són necessaris per al benestar dels malalts. Controleu el volum dels aparells de ràdio i televisió i dels mòbils. Disposeu d'auriculars a les màquines de venda de targetes per a telèfon i televisors. Procureu mantenir la porta de l'habitació tancada i deixar els passadissos lliures.

● Limiteu l'ús del telèfon mòbil

Respecteu la senyalització sobre l'ús del mòbil i limiteu-ne al màxim el seu ús, ja que les seves ones poden interferir en els aparells mèdics.

● No fumeu

L'Hospital és una àrea lliure de fum i no es permet fumar ni en l'edifici ni en tot el recinte hospitalari, tal i com està senyalitzat (tampoc cigarretes electròniques). Respecteu els senyals.

Disposem d'un programa d'ajuda al fumador hospitalitzat que us facilitarà superar la síndrome d'abstinència durant tot el vostre procés d'ingrés. Si en voleu informació, consulteu el personal sanitari.

● Respecteu les instal·lacions

Col·laboreu a mantenir l'Hospital net i conserveu l'habitació endreçada. Feu un bon ús de les instal·lacions, mobiliari i altre material que l'Hospital posa a la vostra disposició. Us demanem que ens notifiqueu qualsevol desperfecte o avaria.

Aparatos de televisión y telefonía

Televisión e internet

Los usuarios ingresados y sus acompañantes disponen de un sistema de televisión, telefonía e internet (*wifi*) de pago. Estos servicios se pueden contratar desde la misma habitación, por separado o en forma de paquete (televisión + *wifi*). Para su funcionamiento es necesario adquirir una tarjeta microchip en las máquinas expendedoras, ubicadas en cada planta de Hospitalización y en la Planta 0.

Cuando se marche o le cambien de habitación, acuérdesese de llevarse la tarjeta, ya que si queda dinero en ella, lo podrá utilizar en otro momento. También lo podrá utilizar en el Hospital Germans Trias i Pujol, en caso de que le trasladen, porque el centro dispone del mismo sistema.

En el televisor dispone de **canales gratuitos con información del centro y consejos para su salud**. También disponemos de televisores gratuitos a las Zonas de Descanso, ubicadas en el extremo del pasillo de cada planta.

Telefonía

Para llamar desde el exterior a la habitación, el número de teléfono es el **93 466 61 10**. Una operadora automática le pedirá que introduzca el número de habitación.

El funcionamiento del teléfono es el siguiente:

- Funciona con las mismas tarjetas que la televisión (vea como comprarlas en el apartado anterior).
- Para llamar desde la habitación al exterior, introduzca la tarjeta, marque el número "0" y, a continuación, el número al que desea llamar.
- Si detecta una avería, marque el número 5 y deje un mensaje grabado, indicando la avería y el número de habitación. El servicio técnico le atenderá lo antes posible.

Aparells de televisió i telefonia

Televisió i internet

Els usuaris ingressats i els seus acompanyants disposen d'un sistema de televisió, telefonia i internet (*wifi*) de pagament. Aquests serveis es poden contractar des de la mateixa habitació, per separat o en forma de paquet (televisió + *wifi*). Per al seu funcionament cal adquirir una targeta microxip en les màquines expenedores, ubicades en cada planta d'Hospitalització i en la Planta 0.

Quan marxeu o us canviïn d'habitació, recordeu-vos d'endur-vos la targeta, ja que si hi queden diners els podeu utilitzar en un altre moment. També la podreu utilitzar a l'Hospital Germans Trias i Pujol, en cas que us hi traslladin, perquè el centre disposa del mateix sistema.

Al televisor disposeu de **canals gratuïts amb informació del centre i consells per a la vostra salut**. També disposem de televisors gratuïts a les Zones de Descans, ubicades a l'extrem del passadís de cada planta.

Telefonia

Per trucar des de l'exterior a l'habitació, el número de telèfon és el **93 466 61 10**. Una operadora automàtica us demanarà que marqueu el número d'habitació.

El funcionament del telèfon és el següent:

- Funciona amb les mateixes targetes que la televisió (vegeu com comprar-les en l'apartat anterior).
- Per trucar des de l'habitació a l'exterior, introduïu la targeta, marqueu el número "0" i, a continuació, el número al qual vulgueu trucar.
- Si detecteu una avaria, marqueu el número 5 i deixeu un missatge enregistrat, indicant l'avaría i el número d'habitació. El servei tècnic us atindrà al més aviat possible.

Comidas

Podrá elegir entre una gran variedad de platos de acuerdo con sus necesidades, la dieta que te hayan pautado y las indicaciones médicas y de enfermería. El equipo de dietistas pasará cada mañana por la habitación para tomar nota de lo que desea comer y cenar de entre todas las opciones de la carta. Comente al personal de enfermería cualquier incidencia en su dieta y no tome nada sin que lo sepan. No traiga comida de casa.

Horarios aproximados de las comidas:

Desayuno	8:30 - 9:30 horas
Comida	13 - 14 horas
Merienda	16 - 17 horas
Cena	19 - 20 horas

En caso de emergencia

Si detecta humo, fuego, una fuga de agua o cualquier otra emergencia:

- Comuníquelo al personal del Hospital o marque en el teléfono de la habitación * **4161**
- Mantenga la calma y atienda las indicaciones que le den.

En caso de que se active alguna alarma de incendio y que ésta se confirme, puede ser que se ordene la evacuación del edificio. No utilice los ascensores excepto si así se lo indican y siga la señalización de emergencia. En todas las áreas hay carteles donde se indica cuál es su ubicación y cuál es la vía de evacuación que debe utilizar.

Hospital docente

Como hospital docente, la FHES imparte formación, entre otros estudios, de medicina, enfermería, fisioterapia, farmacia, nutrición y técnicos de documentación, radiología y laboratorio. El centro también está acreditado para la formación especializada MIR. Si usted no manifiesta lo contrario, según el Reglamento (UE) 2016/679 y la orden SSI/81/2017, los estudiantes acreditados podrán acceder a su historia clínica y participar en su asistencia, con previa información del profesional responsable.

Àpats

Podreu escollir entre una gran varietat de plats d'acord amb les vostres necessitats, la dieta que us hagin pautat i les indicacions mèdiques i d'infermeria. L'equip de dietistes passarà cada matí per l'habitació per prendre nota del que voleu dinar i sopar d'entre totes les opcions de la carta.

Comenteu al personal d'infermeria qualsevol incidència en la vostra dieta i no preneu res sense que ho sàpiguen. No porteu menjar de casa.

Horaris aproximats dels àpats:

Esmorzar	8:30 - 9:30 hores
Dinar	13 - 14 hores
Berenar	16 - 17 hores
Sopar	19 - 20 hores

En cas d'emergència

Si detecteu fum, foc, una fuga d'aigua o qualsevol altra emergència:

- Comuniqueu-ho al personal de l'Hospital o marqueu al telèfon de l'habitació ***4161**
- Mantingueu la calma i ateneu les indicacions que us donin.

En cas que s'activi alguna alarma d'incendi i que aquesta es confirmi, pot ser que s'ordini l'evacuació de l'edifici. No utilitzeu els ascensors excepte si així us ho indiquen i seguïu la senyalització d'emergència. En totes les àrees hi ha cartells on s'indica on us trobeu i quina és la via d'evacuació que heu d'utilitzar.

Hospital docent

Com a hospital docent, la FHES imparteix formació, entre d'altres estudis, de medicina, infermeria, fisioteràpia, farmàcia, nutrició i tècnics de documentació, radiologia i laboratori. El centre també està acreditat per a la formació especialitzada MIR. Si no manifesteu el contrari, segons el Reglament (UE) 2016/679 i l'ordre SSI/81/2017, els estudiants acreditats podran accedir a la vostra història clínica i participar en la vostra assistència, amb prèvia informació del professional responsable.

Acompañantes y visitas

El horario de visitas a los pacientes ingresados es de 8 a 20 horas. Durante este horario, se permite **un máximo de dos acompañantes por paciente ingresado**. Fuera de éste, sólo podrá haber un acompañante por enfermo en la habitación.

El personal médico y de enfermería podrán limitar las visitas si lo considera necesario. Le rogamos que respeten sus indicaciones. Los visitantes tendrán que salir de la habitación siempre que el personal sanitario se lo pida.

Visitas de niños

Por motivos sanitarios, procure que los menores de 12 años no vengan al Hospital.

Aislamientos

Es posible que por motivos de seguridad o de infección deba quedar aislado. En tal caso, se recomienda **limitar las visitas a un solo acompañante**. Para acceder a la habitación será necesario llevar a cabo una serie de medidas de prevención que el personal de enfermería les explicará. Si encuentra un cartel de aislamiento en la puerta de la habitación, consúltelos antes de abrirla.

El horario de visitas a los pacientes es de 8 a 20 horas.

Se permite un máximo de dos acompañantes por paciente ingresado. En caso de aislamiento, se recomienda que entre un solo acompañante a la habitación.

Acompanyants i visites

L'horari de visites als pacients ingressats és de 8 a 20 hores. Durant aquest horari, es permet **un màxim de dos acompanyants per cada pacient ingressat**. Fora d'aquest, només hi podrà haver un acompanyant per malalt a l'habitació.

El personal mèdic i d'infermeria podran limitar les visites si ho considera necessari. Us demanem que respecteu les seves indicacions. Els visitants hauran de sortir de l'habitació sempre que el personal sanitari els ho demani.

Visites d'infants

Per motius sanitaris, procureu que els menors de 12 anys no vinguin a l'Hospital.

Aïllaments

És possible que per motius de seguretat o d'infecció us haguem d'aïllar. En aquest cas, es recomana **limitar les visites a un sol acompanyant**. Per accedir a l'habitació caldrà dur a terme un seguit de mesures de prevenció que el personal d'Infermeria us explicarà. Si trobeu un cartell d'aïllament a la porta de l'habitació, consulteu-nos abans d'obrir-la.

L'horari de visites als pacients és de 8 a 20 hores.

Es permet un màxim de dos acompanyants per cada pacient ingressat. En cas d'aïllament, es recomana que entri un sol acompanyant a l'habitació.

Camas para el acompañante

**Servicio
de pago**

Los acompañantes de los pacientes ingresados tienen la posibilidad de disponer de una cama durante una o varias noches, en función de la disponibilidad de camas libres en el momento del ingreso. Puede informarse en Admisiones.

Zonas de descanso

En cada Unidad de Hospitalización hay una Zona de Descanso para los pacientes ingresados y sus acompañantes. Úselas y evite estar en los pasillos para garantizar el confort de los enfermos y facilitar la tarea de los equipos asistenciales.

Lavado de manos

Para evitar infecciones, los acompañantes deben lavarse las manos con el preparado alcohólico (antiséptico) que se encuentra al lado del lavabo de la habitación, junto con el cartel con las instrucciones de uso.

Plantas ornamentales

Para evitar infecciones, dentro de los espacios asistenciales están prohibidos los ramos de flores naturales y las plantas con tierra. Le rogamos que no traiga.

Llits per a l'acompanyant

Servei de
pagament

Els acompanyants dels pacients ingressats tenen la possibilitat de disposar d'un llit durant una o diverses nits, en funció de la disponibilitat de llits lliures en el moment de l'ingrés. Podeu informar-vos a Admissions.

Zones de descans

A cada Unitat d'Hospitalització hi ha una Zona de Descans per als pacients ingressats i els seus acompanyants. Feu-ne ús i eviteu estar als passadissos per garantir el confort dels malalts i facilitar les tasques dels equips assistencials.

Rentat de mans

Per evitar infeccions, els acompanyants han de rentar-se les mans amb el preparat alcohòlic (antisèptic) que trobareu al costat de la pica de l'habitació, juntament amb el cartell amb les instruccions d'ús.

Plantes ornamentals

Per evitar infeccions, dintre dels espais assistencials estan prohibits els rams de flors naturals i les plantes amb terra. Us preguem que no en porteu.

Información asistencial

Atención médica y de enfermería

Mientras esté ingresado en el Hospital, el médico le informará de la evolución de su enfermedad. Debe seguir las indicaciones del equipo médico y del personal de enfermería, lo que facilitará su curación y su comodidad.

Es importante que designe a un familiar que actúe como interlocutor para que la información será más fácil y fluida.



Consentimiento informado

Si en el transcurso de su ingreso debe ser intervenido quirúrgicamente o bien se le tiene que realizar cualquier actuación diagnóstica o terapéutica, su médico le explicará detenidamente en qué consiste esta actuación y los riesgos que conlleva. Asegúrese de que lo entiende bien y plantee todas las dudas que tenga.

Después, el médico le pedirá que firme una hoja de consentimiento informado donde se explican estos riesgos. Con la firma de este documento, aceptará libremente el acto diagnóstico o terapéutico.

Informació assistencial

Atenció mèdica i d'infermeria

Mentre estigueu ingressat a l'Hospital, el metge us informarà de l'evolució de la vostra malaltia. Cal que seguïu les indicacions de l'equip mèdic i del personal d'infermeria per tal de facilitar la vostra curació i la vostra comoditat.

És important que designeu un familiar que actuï com a interlocutor. D'aquesta manera, la informació serà més fàcil i fluida.



Consentiment informat

Si en el decurs del vostre ingrés heu de ser intervingut quirúrgicament o bé us han de fer qualsevol actuació diagnòstica o terapèutica, el vostre metge us explicarà detingudament en què consisteix aquesta actuació i els riscos que comporta. Assegureu-vos que ho enteneu bé i plantegeu-li tots els dubtes que tingueu.

Després, el metge us demanarà que signeu un full de consentiment informat on s'expliquen aquests riscos. Amb la signatura d'aquest document, acceptareu lliurement l'acte diagnòstic o terapèutic.

Voluntades anticipadas (testamento vital)

Si ha realizado un documento de voluntades anticipadas, deberá informar a su médico. Si está interesado en recibir información sobre este tema, dirigirse a la Unidad de Atención al Usuario (Planta 0) o consulte la página web del Hospital.

Control del dolor

Le ayudaremos a controlar el dolor, ya que se trata de una situación evitable. Sin nada o con una intensidad baja de dolor, usted estará más cómodo y descansado y su recuperación será más rápida.

El personal sanitario le preguntará a menudo si siente dolor y en qué intensidad para poder adaptar el plan terapéutico a sus necesidades. Si a pesar de ello todavía tiene dolor, no dude en expresarlo al personal de enfermería para poderlo tratar y favorecer, así, su confort.



Segunda opinión médica

Usted tiene derecho a contrastar el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad con otro centro en determinadas situaciones de especial gravedad. Si desea solicitarla, diríjase a la Unidad de Atención al Usuario (Planta 0).

Voluntats anticipades (testament vital)

Si heu fet un document de voluntats anticipades, cal que ho comuniqueu al vostre metge. Si esteu interessats a rebre informació sobre aquest tema, adreceu-vos a la Unitat d'Atenció a l'Usuari (Planta 0) o consulteu la pàgina web de l'Hospital.

Control del dolor

Us ajudarem a controlar el dolor, ja que es tracta d'una situació evitable. Sense res o amb una intensitat baixa de dolor estareu més còmode i descansat i la vostra recuperació serà més ràpida.

El personal sanitari us preguntarà sovint si sentiu dolor i en quina intensitat per poder adaptar el pla terapèutic a les vostres necessitats. Si tot i així encara teniu dolor, no dubteu a dir-ho al personal d'infermeria per poder-lo tractar i afavorir, d'aquesta manera, el vostre confort.



Segona opinió mèdica

Teniu dret a contrastar el diagnòstic o tractament d'una malaltia amb un altre centre en determinades situacions d'especial gravetat. Si voleu sol·licitar-la, adreceu-vos a la Unitat d'Atenció a l'Usuari (Planta 0).

Prevenamos las caídas

Las caídas son uno de los problemas importantes y frecuentes de la población, sobre todo mayor de 65 años. Se estima que un 10% del total de caídas se producen en el medio hospitalario. Los profesionales, después de evaluar su riesgo, aplicarán una serie de medidas destinadas a evitar que se caiga, pero si nos ayuda, juntos reduciremos esta posibilidad. Es recomendable que esté acompañado durante toda su estancia en el Hospital.



Situaciones más frecuentes de las caídas

- De la cama o alrededores de la cama.
- Cuando la persona se mueve de un lugar a otro.
- Entrando o saliendo al baño con prisas.
- A la hora de sentarse en una silla o en una silla de ruedas.

Las caídas pueden tener consecuencias

- Fracturas de cadera o muñeca.
- Dislocaciones de cadera y hombro.
- Traumatismos en la cabeza.
- Dolores.
- Miedo de caerse, con disminución de la seguridad y restricción de actividades.

¿Quién está en riesgo?

El riesgo de caerse aumenta si la persona:

- Tiene más de 65 años.
- Está desorientada o confusa.
- Toma una medicación determinada.
- Está débil, tiene mala coordinación o falta de fuerza en las piernas o brazos.
- Se ha caído ya alguna vez.
- Tiene problemas de continencia de orina o fecal.

¿Cómo nos puede ayudar?

Pídanos ayuda:

- Para moverse, si la necesita.
- Utilice el timbre de aviso.
- Avise rápidamente ante cualquier síntoma de mareo.

Previnguem les caigudes

Les caigudes són un dels problemes importants i freqüents de la població, sobretot més gran de 65 anys. S'estima que un 10% del total de caigudes es produeixen en el medi hospitalari. Els professionals, després d'avaluar el vostre risc, aplicaran una sèrie de mesures destinades a evitar que caigieu, però si ens ajudeu, junts reduïrem aquesta possibilitat. Es recomana que estigueu acompanyat durant tota la vostra estada a l'Hospital.



Situacions més freqüents de les caigudes

- Del llit o voltants del llit.
- Quan la persona es mou d'un lloc a un altre.
- En entrar o sortir del lavabo amb presses.
- A l'hora d'asseure's en una cadira o en una cadira de rodes.

Caure pot tenir conseqüències

- Fractures de maluc o canell.
- Dislocacions de maluc i espatlla.
- Traumatismes al cap.
- Dolors.
- Por de caure, amb disminució de la seguretat i restricció d'activitats.

Qui està en risc?

El risc de caure augmenta si la persona:

- Té més de 65 anys.
- Està desorientada o confusa.
- Pren una medicació determinada.
- Està dèbil, té mala coordinació o manca de força a les cames o braços.
- Ha caigut ja alguna vegada.
- Té problemes de continència d'orina o fecal.

Com ens podeu ajudar?

Demaneu-nos ajuda:

- Per moure-us, si ho necessiteu.
- Utilitzeu el timbre d'avís.
- Aviseu ràpidament davant de qualsevol símptoma de mareig.

Tómese su tiempo

- Levántese lentamente de la cama o sofá para evitar mareos.
- Evite correr para ir al baño, timbre, etc.

Recomendaciones generales

- Evite realizar las actividades cotidianas (baño, vestido, etc.) después de tomar medicación sedante.
- Haga un uso adecuado de andadores, bastones, etc. No se coja del toallero, de las manivelas de las puertas, etc.
- Use calzado cerrado, sin tacones y puesto correctamente.
- Use ropa adecuada y bien puesta.
- Use siempre su lado fuerte para levantarse de la cama, de la silla o del WC.
- Vaya al baño cada 2 ó 3 horas para evitar urgencias.
- Use las gafas si las necesita o el audífono si tiene déficit auditivo.
- Es importante que conozca el nombre, la dosis, la pauta y los efectos secundarios de la medicación que toma, ya que alguna puede tener efectos sobre su coordinación y equilibrio, y otra provocar urgencia, como los laxantes o los diuréticos.
- Tenga cerca los objetos necesarios: timbre, teléfono, cuña, interruptor de la luz, mando de la televisión, etc.
- Si ha pasado el servicio de limpieza, espere hasta que el suelo esté seco.

Cuando vuelva para visitarse a Consultas Externas después del alta, vigile con las escaleras mecánicas que hay en el vestíbulo principal del Hospital. Para bajar al Sótano 1, es preferible que utilice el ascensor.

Adaptación del folleto "Prevenamos las caídas" editado por el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, el Col·legi Oficial d'Infermeria de Barcelona, l'Aliança per a la Seguretat dels Pacients a Catalunya y Avedis Donabedian Institut Universitari-UAB .

Preneu-vos el vostre temps

- Aixequen-vos lentament del llit o sofà per evitar marejos.
- Eviteu córrer per anar al lavabo, timbre, etc.

Recomanacions generals

- Eviteu fer les activitats de la vida quotidiana (bany, vestit, etc.) després de prendre medicació sedant.
- Feu un ús adequat de caminadors, bastons, etc. No us agafeu del tovalloler, de les manetes de les portes, etc.
- Utilitzeu calçat tancat, sense talons i correctament posat.
- Utilitzeu roba adient i correctament posada.
- Utilitzeu sempre el vostre costat fort per aixecar-vos del llit, de la cadira o del WC.
- Aneu al lavabo cada 2 o 3 hores per evitar urgències.
- Utilitzeu les ulleres si les necessiteu o l'audiòfon si teniu dèficit auditiu.
- És important que conegueu el nom, la dosi, la pauta i els efectes secundaris de la medicació que preneu, ja que alguna pot tenir efectes sobre la vostra coordinació i equilibri, i d'altra provocar urgència, com els laxants o els diürètics, que faran que necessiteu anar al lavabo.
- Tingueu a prop els objectes necessaris: timbre, telèfon, cunya, interruptor de la llum, comandament de la televisió, etc.
- Si ha passat el servei de neteja, espereu fins que el terra estigui sec.

Quan vingueu a visitar-vos a Consultes Externes després de l'alta, pareu compte amb les escales mecàniques que hi ha al vestíbul principal de l'Hospital. Per baixar al Soterrani 1, és preferible que utilitzeu l'ascensor.

Adaptació del tríptic "Previnguem les caigudes" editat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, el Col·legi Oficial d'Infermeria de Barcelona, l'Aliança per a la Seguretat dels Pacients a Catalunya i Avedis Donabedian Instituto Universitario-UAB.

Alta hospitalaria

Cuando su médico considere que le puede dar de alta, se lo comunicará con tiempo suficiente para que pueda avisar a sus familiares. Si es posible, **la habitación deberá quedar libre antes de las 12 del mediodía**, para que otro paciente pueda ocuparla. No olvide revisar la habitación para comprobar que no se deja nada.

En el momento del alta, se le entregará el informe médico, que recoge la información de su proceso de ingreso, y se le explicará el tratamiento y las recomendaciones que debe seguir en casa. Si tiene dudas, pregunte.

Puede que en este punto sea trasladado a la **Sala de Espera Post-alta**, donde podrá esperar a que le recojan el transporte sanitario o sus acompañantes.

Una vez fuera del hospital, puede consultar en nuestra web (www.hospitalesperitsant.cat) las visitas en Consultas Externas, los ingresos y las intervenciones quirúrgicas que tiene programados.

Cuando le den el alta, siempre que sea posible, deberá dejar la habitación libre antes de las 12 del mediodía.

Alta voluntaria

Si desea dejar el Hospital antes de que su médico lo autorice, deberá firmar el documento de alta voluntaria, necesario para eximir al equipo sanitario y al Hospital de las responsabilidades que se puedan derivar de un alta prematura.

Hospitalización a domicilio

Es posible que le propongamos seguir la hospitalización en su domicilio o en la residencia asistida donde vive. En ambos casos, recibirá la visita de los profesionales sanitarios. Llegado el momento, le facilitaremos toda la información necesaria.

Alta hospitalària

Quan el vostre metge consideri que us pot donar d'alta, us ho comunicarà amb temps suficient per tal que pugueu avisar els vostres familiars. Sempre que sigui possible, **l'habitació haurà de quedar lliure abans de les 12 del migdia**, per a que un altre pacient pugui ocupar-la. No oblideu revisar l'habitació per comprovar que no us deixeu res.

En el moment de l'alta, se us lliurarà l'informe mèdic, que recull la informació del vostre procés d'ingrés, i se us explicarà el tractament i les recomanacions que heu de seguir a casa. Si teniu dubtes, pregunteu.

Pot ser que en aquest punt us traslladin a la **Sala d'Espera Postalta**, on podreu esperar que us recullin el transport sanitari o els vostres acompanyants.

Un cop fora de l'Hospital, podeu consultar al nostre web (www.hospitalesperitsant.cat) les visites a Consultes Externes, els ingressos i les intervencions quirúrgiques que teniu programats.

Quan tingueu l'alta, sempre que sigui possible, haureu de deixar l'habitació lliure abans de les 12 del migdia.

Alta voluntària

Si voleu deixar l'Hospital abans que el vostre metge ho autoritzi, haureu de signar el document d'alta voluntària, necessari per eximir l'equip sanitari i l'Hospital de les responsabilitats que es puguin derivar d'una alta prematura.

Hospitalització a domicili

És possible que us proposem seguir l'hospitalització al vostre domicili o a la residència assistida on viviu. En ambdós casos, rebreu la visita dels professionals sanitaris. Si arriba el moment, us facilitarem tota la informació necessària.

Unidades de apoyo

Atención al Usuario

Vela para garantizar que se cumplan los derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la salud y para facilitar la relación de los pacientes y acompañantes con el Hospital. Atenderán personalmente cualquier duda, sugerencia, agradecimiento o reclamación que desee hacer.

Lugar: Planta 0

Horario: de lunes a jueves de 10 a 13 h. y de 16 a 17 h. y viernes, y de 10 a 14 h. (excepto festivos)

Contacto: atenciousuari@fhcs.cat o mediante el formulario de la página web.

Fuera de este horario, encontrará buzones con Hojas de sugerencias y agradecimientos en la Planta 0, Sótano 1 y el Servicio de Urgencias. También tiene a su disposición Hojas oficiales de reclamaciones en el mostrador de Información del vestíbulo de la Planta 0 y en la Recepción del Servicio de Urgencias.



Unitats de suport

Atenció a l'Usuari

Vetlla per garantir que es compleixin els drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i per facilitar la relació dels pacients i acompanyants amb l'Hospital. Atendran personalment qualsevol dubte, suggeriment, agraïment o reclamació que desitgeu fer.

Lloc: Planta 0

Horari: de dilluns a dijous de 10 a 13 h. i de 16 a 17 h. i divendres, i de 10 a 14 h. (excepte festius)

Contacte: atenciousuari@fh.es.cat o per mitjà del formulari de la pàgina web.

Fora d'aquest horari, trobareu bústies amb Fulls de suggeriments i agraïments a la Planta 0, al Soterrani 1 i al Servei d'Urgències. També teniu al vostre abast Fulls oficials de reclamacions al taulell d'Informació del vestíbul de la Planta 0 i a la Recepció del Servei d'Urgències.



Trabajo Social

Atiende y orienta a las personas ingresadas y sus familiares que tienen problemas sociales derivados de su estancia o de su enfermedad.

Lugar: Planta 0

Horario: de lunes a jueves de 8.30 a 17 h. y viernes 8.30 a 14 h. (excepto festivos)

También puede dirigirse a esta unidad por medio del personal sanitario que le atiende.

Mediación intercultural

El Hospital dispone de un servicio de mediación intercultural que ofrece a los usuarios de determinadas culturas el apoyo de una persona que les facilita el entendimiento idiomático y cultural con el profesional. Para utilizar este servicio, diríjase a la Unidad de Atención al Usuario (Planta 0).

Servicio de voluntariado

El Programa de voluntariado busca mejorar la calidad de vida de los pacientes oncológicos y de sus familias durante su ingreso. Este servicio se lleva a cabo gracias a la colaboración de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) y tiene como objetivo hacer más agradable la estancia del enfermo oncológico y de sus familiares en el centro mediante su compañía y escucha.

Puede contactar con el servicio de lunes a viernes de 9:30 a 13:30 h, en el 93 386 02 02, extensión 4473, o en el correo vtorralb@fhes.cat.

Treball Social

Atén i orienta les persones ingressades i els seus familiars que tenen problemes socials derivats de la seva estada o la seva malaltia.

Lloc: Planta 0

Horari: de dilluns a dijous de 8.30 a 17 h. i divendres 8.30 a 14 h. (excepte festius)

També us podeu adreçar a aquesta unitat mitjançant el personal sanitari que us atén.

Mediació intercultural

L'Hospital disposa d'un servei de mediació intercultural que ofereix als usuaris de determinades cultures el suport d'una persona que els facilita l'enteniment idiomàtic i cultural amb el professional. Per utilitzar aquest servei, adreceu-vos a la Unitat d'Atenció a l'Usuari (Planta 0).

Servei de voluntariat

El Programa de voluntariat busca millorar la qualitat de vida dels pacients oncològics i de les seves famílies durant el seu ingrés. Aquest servei es duu a terme gràcies a la col·laboració de l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC) i té com a objectiu fer més agradable l'estada del malalt oncològic i dels seus familiars al centre amb la seva companyia i escolta.

Podeu contactar-hi de dilluns a divendres de 9:30 a 13:30 h, al 93 386 02 02, extensió 4473, o al correu vtorralb@fhcs.cat.

Atención religiosa

Hay un servicio permanente de asistencia religiosa católica que se puede solicitar a través del personal de enfermería. En caso de que desee la asistencia de otra religión, el Servicio de Pastoral Sanitaria le ayudará a conseguirla. Todos los domingos a las 10.30 h., se celebra la Santa Misa en la Capilla situada en la Planta 1. Si no puede desplazarse, un servicio de voluntarios le acompañará.

La capilla también está disponible como oratorio de uso libre.

Documentación clínica

Solicitud de documentación

Hay diferentes vías para pedir informes médicos, pruebas complementarias u otros documentos:

- Personalmente, en los mostradores de Información y Programación de la Planta 0 y del Sótano 1, donde podrá rellenar un formulario de solicitud de 8 a 20 h. los días laborables.
- **Teléfono:** 93 567 75 64, de 9 a 18 h. los días laborables.
- **Fax:** 93 385 01 00
- solinfclinica@fhes.cat

Cuando la documentación esté disponible, le avisarán mediante un SMS en su móvil. Las copias de exploraciones complementarias se entregan en un plazo de 5 días laborables y los informes médicos, en 30 días.

Entrega de documentación

Para recoger la documentación solicitada, diríjase al mostrador de Admisiones de 9 a 18 h. los días laborables.

Deberá presentar el DNI original. Si es representante del paciente, necesitará también el DNI original de éste y una autorización firmada por él.

Atenció religiosa

Hi ha un servei permanent d'assistència religiosa catòlica que podeu demanar a través del personal d'infermeria. En el cas que vulgueu l'assistència d'una altra religió, el Servei de Pastoral Sanitària us ajudarà a aconseguir-la. Tots els diumenges a les 10:30 h., se celebra la Santa Missa a la Capella situada a la Planta 1. Si no podeu desplaçar-vos, un servei de voluntaris us hi acompanyarà.

La capella també està disponible com a oratori d'ús lliure.

Documentació clínica

Sol·licitud de documentació

Teniu diferents vies per a demanar informes mèdics, proves complementàries o altres documents:

- Personalment, als taulells d'Informació i Programació de la Planta 0 i del Soterrani 1, on podreu omplir un formulari de sol·licitud de 8 a 20 h. els dies laborables.
- **Telèfon:** 93 567 75 64, de 9 a 18 h. els dies laborables.
- **Fax:** 93 385 01 00
- [solinfclinica@fhes.cat](mailto:solinclinica@fhes.cat)

Un cop la documentació estigui disponible, us avisaran al mòbil mitjançant un SMS. Les còpies d'exploracions complementàries es lliuren en un termini de 5 dies laborables i els informes mèdics, en 30 dies.

Lliurament de documentació

Per tal de recollir la documentació sol·licitada, adreceu-vos al taulell d'Admissions de 9 a 18 h. els dies laborables.

Caldrà que presenteu el DNI original. Si sou representant del pacient, us caldrà també el seu DNI original i una autorització signada per ell.

Información general

Cafetería

La Cafetería está situada en la Planta 0.

Horario: De lunes a domingo de 8 a 22 h., todos los días del año.

En la entrada se puede consultar el menú del día. Queda prohibida la entrada de los pacientes hospitalizados.

Máquinas expendedoras

Dispone de máquinas expendedoras de bebidas, cafés y snacks en las Zonas de Descanso de todas las plantas, en los vestíbulos de la Planta 0 y del Sótano 1, y en las Salas de Espera de la Planta 1 y de Urgencias. En caso de avería o incidencia con las máquinas, diríjase a la Cafetería de 8 a 22 h.

Biblioteca del usuario

En las Zonas de Descanso podrá disfrutar del servicio de Biblioteca del usuario con libros de préstamo gratuito para su lectura.

Teléfono público

Encontrará un teléfono público en el acceso al Servicio de Urgencias.

Sistema de señalización

Siga el sistema de señalización para orientarse y desplazarse dentro del Hospital.

Donación de órganos y leche materna

Si desea ser donante de órganos, la Unidad de Atención al Usuario y el personal de enfermería le facilitarán información. También puede dirigirse directamente a la Organización Catalana de Trasplantes (OCATT) mediante el teléfono 93 339 83 03.

Si desea donar leche materna, pida información al equipo del Servicio de Ginecología y Obstetricia.

Informació general

Cafeteria

La Cafeteria està situada a la Planta 0.

Horari: De dilluns a diumenge de 8 a 22 h., tots els dies de l'any.

A l'entrada hi podreu consultar el menú del dia. Hi resta prohibida l'entrada dels pacients hospitalitzats.

Màquines dispensadores

Disposeu de màquines dispensadores de begudes, cafès i snacks a les Zones de Descans de totes les plantes, als vestíbuls de la Planta 0 i del Soterrani 1, i a les Sales d'Espera de la Planta 1 i d'Urgències. En cas d'avaría o incidència amb les màquines, dirigiu-vos a la Cafeteria de 8 a 22 h.

Biblioteca de l'usuari

A les Zones de Descans podeu gaudir d'un Servei de Biblioteca de l'Usuari amb llibres de préstec gratuït per a la vostra lectura.

Telèfon públic

Trobareu un telèfon públic a l'accés al Servei d'Urgències.

Sistema de senyalització

Seguiu el sistema de senyalització per orientar-vos i desplaçar-vos dins de l'Hospital.

Donació d'òrgans i llet materna

Si desitgeu ser donants d'òrgans, la Unitat d'Atenció a l'Usuari i el personal d'infermeria us facilitaran informació. També us podeu adreçar directament a l'Organització Catalana de Trasplantaments (OCATT) per mitjà del telèfon 93 339 83 03.

Si voleu donar llet materna, demaneu informació a l'equip del Servei de Ginecologia i Obstetrícia.

Código Ético

Compromiso con los pacientes y usuarios

Proporcionar a los pacientes la máxima calidad asistencial basada en el conocimiento científico y la aplicación racional de los recursos disponibles, así como el más alto grado posible de bienestar, confort y seguridad, con un trato adecuado por parte de los profesionales. (2.03)

Preservar la confidencialidad de la información del paciente, no desvelándola a terceros sin su consentimiento. El acceso a la información de los pacientes por parte de los profesionales implica el deber de proteger la confidencialidad, velando por la correcta custodia de la historia clínica. (2.07)

Apoyar a los pacientes y a sus familias, proporcionando información sobre su enfermedad, posibilidades terapéuticas y pronóstico, de manera comprensible, medida, verídica y prudente para preservar su capacidad de libre decisión antes de cualquier procedimiento médico.

Previa adecuada información, solicitar consentimiento informado por escrito para todas las acciones relacionadas con el paciente en las cuales así se haya estipulado, para garantizar su libre decisión. (2.09)

Evitar a los pacientes sufrimientos y actuaciones innecesarias, mitigando el sufrimiento en todas sus manifestaciones y, en el caso de una evolución hacia la muerte, acompañar en el proceso tanto al paciente como a los familiares, respetando siempre sus convicciones y su concepto personal de dignidad. (2.10)

Pedir a los profesionales y los usuarios el cumplimiento de las normas de comportamiento y de convivencia necesarias para mantener un ambiente de máximo respeto y seguridad. (2.17)

Poner a disposición de los pacientes y los familiares la posibilidad de realizar consultas al Comité de Ética Asistencial del centro. (2.20)

Codi Ètic



Compromís amb els pacients i usuaris

Proporcionar als pacients la màxima qualitat assistencial basada en el coneixement científic i l'aplicació racional dels recursos disponibles, així com el més alt grau possible de benestar, confort i seguretat, amb un tracte adequat per part dels professionals. (2.03)

Preservar la confidencialitat de la informació del pacient, no desvetllant-la a tercers sense el seu consentiment. L'accés a la informació dels pacients per part dels professionals implica el deure de protegir-ne la confidencialitat, tot vetllant per la correcta custòdia de la història clínica. (2.07)

Donar suport als pacients i les seves famílies, proporcionant informació sobre la seva malaltia, possibilitats terapèutiques i pronòstic, de manera comprensible, mesurada, verídica i prudent per tal de preservar la seva capacitat de lliure decisió abans de qualsevol procediment mèdic.

Prèvia adequada informació, sol·licitar consentiment informat per escrit per totes les accions relacionades amb el pacient en què així s'hagi estipulat, per tal de garantir la seva lliure decisió. (2.09)

Evitar als pacients sofriments i actuacions innecessàries, mitigant el patiment en totes les seves manifestacions i, en el cas d'una evolució cap a la mort, acompanyar en el procés tant al pacient com als familiars, respectant sempre les seves conviccions i el seu concepte personal de dignitat. (2.10)

Demandar als professionals i als usuaris l'acompliment de les normes de comportament i de convivència necessàries per mantenir un ambient de màxim respecte i seguretat. (2.17)

Posar a disposició dels pacients i dels familiars la possibilitat d'adreçar consultes al Comitè d'Ètica Assistencial del centre. (2.20)

Compromiso con la sociedad

La institución está comprometida social y éticamente con su entorno en todas sus vertientes: la económica, la social y la medioambiental. Integra la Responsabilidad Social Corporativa en su modelo de gestión, para hacerlo más sostenible y responsable. Para ello, trabaja para la transparencia, el uso eficiente de los recursos, la protección del medio ambiente, la seguridad y la salud en el entorno laboral, el desarrollo de los profesionales y la colaboración con la comunidad, donde fomenta la corresponsabilidad y la solidaridad. (3.02)

La organización contribuye a la mejora continua de la calidad de la asistencia sanitaria y la utilización racional de los recursos, gestionando con criterios de eficiencia y eficacia y garantizando la equidad de acceso. (3.04)

La institución fomenta y participa en proyectos de colaboración social, tanto en aspectos de educación para la salud como en la cooperación con diferentes colectivos y entidades ciudadanas. (3.06)

Extracto del Código Ético de la FHES. Puede consultar el documento completo en nuestra página web www.hospitalesperitsant.cat (documento en catalán)

CONSULTAS DE TIPO ÉTICO

El Hospital dispone de un Comité de Ética Asistencial que está al servicio de los profesionales y usuarios para ayudar a resolver los problemas éticos que puedan surgir. Si desea hacerles una consulta, puede dirigirse a la Unidad de Atención al Usuario o bien completar el formulario que encontrará en la página web, dentro del apartado de Usuarios.

Compromís amb la societat

La institució està compromesa socialment i èticament amb el seu entorn en tots els seus vessants: l'econòmic, el social i el mediambiental. Integra la Responsabilitat Social Corporativa en el seu model de gestió, per fer-lo més sostenible i responsable. Per aconseguir-ho, treballa per la transparència, l'ús eficient dels recursos, la protecció del medi ambient, la seguretat i la salut en l'entorn laboral, el desenvolupament dels professionals i la col·laboració amb la comunitat, on fomenta la coresponsabilitat i la solidaritat. (3.02)

L'organització contribueix a la millora contínua de la qualitat de l'assistència sanitària i a la utilització racional dels recursos, gestionant-los amb criteris d'eficiència i eficàcia i garantint-ne l'equitat d'accés. (3.04)

La institució fomenta i participa en projectes de col·laboració social, tant en aspectes d'educació per a la salut com en la cooperació amb diferents col·lectius i entitats ciutadanes. (3.06)

Extracte de Codi Ètic de la FHES. Podeu consultar el document complet a la nostra pàgina web www.hospitalesperitsant.cat

CONSULTES DE CAIRE ÈTIC

L'Hospital disposa d'un Comitè d'Ètica Assistencial que està al servei dels professionals i usuaris per ajudar a resoldre els problemes ètics que puguin sorgir. Si voleu fer-los arribar una consulta, podeu adreçar-vos a la Unitat d'Atenció a l'Usuari o bé completar el formulari que trobareu a la plana web, dintre de l'apartat d'Usuaris.

Carta de derechos y deberes



La **Carta de derechos y deberes** de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria es un contrato social entre la ciudadanía y el sistema de salud. En él se define lo que las personas esperamos del sistema sanitario (derechos) y también de qué modo nos comprometemos con el mismo como individuos activos (deberes).

Los principios sobre los que se basa la Carta son el reconocimiento de la dignidad de la persona, la libertad y la autonomía, la igualdad, el acceso a la información y al conocimiento en salud y el compromiso cívico.

Los cerca de cien derechos y deberes recogidos en la carta se agrupan en los diez ámbitos siguientes.

1. Equidad y no discriminación de las personas

Tenemos derecho a... Recibir una atención sanitaria equitativa, sin discriminación, que proteja las situaciones de vulnerabilidad y con un trato respetuoso.

Y tenemos el deber de... Respetar y no discriminar a los profesionales, y también a las demás personas usuarias del sistema sanitario.

2. Protección y promoción de la salud y prevención de la enfermedad

Tenemos derecho a... Disponer de seguridad ambiental y alimentaria en el entorno donde vivimos y recibir una educación en salud que nos permita adoptar las medidas necesarias para proteger y promover la salud individual y colectiva.

Y tenemos el deber de... Contribuir al cuidado y la mejora de nuestro entorno, velar por nuestra salud y la de las personas que están bajo nuestra responsabilidad, evitar riesgos para la salud de otras personas y hacer buen uso de las medidas preventivas.

3. Acceso al sistema sanitario

Tenemos derecho a... Acceder a los servicios y prestaciones sanitarias públicas en un tiempo adecuado de acuerdo con criterios clínicos, obtener información sobre las prestaciones del proceso de atención,

Carta de drets i deures



La **Carta de drets i deures** de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària és un contracte social entre la ciutadania i el sistema de salut. S'hi defineix què esperem les persones del sistema sanitari (drets) i també com ens hi comprometem com a individus actius (deures).

Els principis sobre els quals es basa la Carta són el reconeixement de la dignitat de la persona, la llibertat i l'autonomia, la igualtat, l'accés a la informació i al coneixement en salut, i el compromís cívic.

Els prop de cent drets i deures que recull la Carta s'agrupen en els deu àmbits següents.

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.

I 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.

I 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, obtenir informació sobre les prestacions del procés d'atenció, escollir professionals i centres sanitaris en l'atenció primària, disposar d'informació sobre els

elegir profesionales y centros sanitarios en la atención primaria, disponer de información sobre los tiempos de espera y acceder a una segunda opinión en casos de especial trascendencia.

Y tenemos el deber de... Utilizar de forma responsable las instalaciones y servicios sanitarios, así como respetar los horarios programados y las normas de los centros donde nos atienden.

4. Intimidad y confidencialidad

Tenemos derecho a... Preservar nuestra privacidad e intimidad en la atención, la confidencialidad de la información y nuestra libertad ideológica y religiosa.

Y tenemos el deber de... Respetar la intimidad y confidencialidad de otras personas y su libertad ideológica y religiosa.

5. Autonomía y toma de decisiones

Tenemos derecho a... Disponer de toda la información y apoyo necesarios para garantizar la dignidad y autonomía en la toma de decisiones respecto al proceso de atención para planificar las decisiones anticipadas y poder vivir el proceso de final de vida de acuerdo con nuestro concepto de dignidad.

Y tenemos el deber de... Corresponsabilizarnos de nuestro proceso asistencial y del de las personas a quienes representamos legalmente, consensuando las decisiones en caso de discrepancias.

6. Información sanitaria, documentación clínica y TIC

Tenemos derecho a... Disponer de nuestra información sanitaria de forma integrada, completa y segura. Recibir asesoramiento y recomendaciones acerca de la información sanitaria disponible en la red.

Y tenemos el deber de... Facilitar información veraz sobre nuestros datos y hacer un uso responsable de las nuevas tecnologías en relación con la salud y el sistema sanitario.

7. Calidad y seguridad del sistema

Tenemos derecho a... Recibir una atención sanitaria de calidad que garantice la continuidad asistencial y la seguridad clínica y personal, así como a conocer los medicamentos y productos del plan de medicación, las preparaciones de tejidos y muestras biológicas y el nivel de calidad de los centros asistenciales.

temps d'espera i accedir a una segona opinió en casos d'especial transcendència.

I tenim el deure de... 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.

I 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.

I tenim el deure de... Coresponsabilitzar-nos del nostre procés assistencial i del d'aquelles persones que representem legalment, consentint les decisions en cas de discrepàncies.

6. Informació sanitària, documentació clínica i 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.

I 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.

I tenim el deure de... Facilitar l'actualització de dades de la història clínica i la correcta revisió del tractament, utilitzar correctament les

Y tenemos el deber de... Facilitar la actualización de datos de la historia clínica y la correcta revisión del tratamiento, utilizar correctamente las prestaciones e identificarnos mediante la documentación requerida para garantizar nuestra seguridad clínica.

8. Constitución genética de la persona

Tenemos derecho a... La confidencialidad de la información de nuestro genoma, disfrutar de las ventajas derivadas de las nuevas tecnologías genéticas y ser informados de los hallazgos inesperados derivados de pruebas genéticas.

9. Investigación y experimentación

Tenemos derecho a... Participar en proyectos de investigación, no ser excluidos de ellos, recibir información sobre los mismos, dar nuestro consentimiento previo, así como conocer el retorno de las investigaciones y las iniciativas de innovación del proceso asistencial.

Y tenemos el deber de... Cumplir las responsabilidades aceptadas que se derivan de la participación en un proyecto de investigación.

10. Participación

Tenemos derecho a... Expresar nuestra opinión sobre el sistema sanitario y participar en él como agentes activos, tanto en el marco asistencial como en el de la investigación.

Y tenemos el deber de... Conocer el sistema sanitario y estar informados acerca del mismo para ejercer una participación responsable y con representatividad colectiva.

Puede consultar la versión íntegra de la Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria en www.canalsalut.gencat.cat

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-hi consentiment previ, així com a conèixer el retorn de les investigacions i les iniciatives d'innovació del procés assistencial.

I 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.

I tenim el deure de... Conèixer el sistema sanitari i estar-ne informats per exercir una participació responsable i amb representativitat col·lectiva.

Podeu consultar la versió íntegra de la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària a www.canalsalut.gencat.cat

Ayúdenos a mejorar



Su satisfacción con la atención y el servicio que le ofrecemos es muy importante para nosotros. Antes de marcharse del Hospital, déjenos su opinión mediante las encuestas que encontrará en los terminales que hay en todas las plantas de Hospitalización.

Recuerde: su opinión nos ayudará a mejorar

Ajudeu-nos a millorar



La vostra satisfacció amb l'atenció i el servei que us oferim és molt important per a nosaltres. Abans de marxar, deixeu-nos la vostra opinió per mitjà de les enquestes que trobareu en els terminals que hi ha a totes les plantes d'Hospitalització.

Recordeu: la vostra opinió ens ajudarà a millorar

