Guía del Paciente Ingresado

del Hospital Universitario de Bellvitge

Generalitat de Catalunya

Salut/

Bellvitge Hospital Universitari

Señor/a,

Ingresa usted en el Hospital Universitario de Bellvitge (HUB) y todo nuestro equipo le da la bienvenida.
El objetivo de todos los profesionales que trabajamos en este hospital es ofrecerle una asistencia de calidad y que la experiencia sea satisfactoria. Lea con atención esta guía.
Quiere ayudarle a conocer nuestra organización, las normas de funcionamiento y los servicios que ofrecemos.
Agradeceremos su colaboración y sus sugerencias para ayudarnos a mejorar.

Información general

El Hospital Universitario de Bellvitge es un centro hospitalario que pertenece al Instituto Catalán de la Salud (ICS). Su población de referencia es de 201.192 habitantes. Forma parte de la Gerencia Territorial Metropolitana Sur, junto con el Hospital de Viladecans y la Dirección de Atención Primaria Costa de Ponent. Además, es centro referente de los procesos que requieren alta tecnología para más de 2 millones de habitantes del Área Metropolitana Sur, Camp de Tarragona y Terres de l'Ebre.
La actividad del hospital comprende desde la atención de consultas externas hasta la oferta en el ámbito de la asistencia más especializada y compleja, así como la investigación y la docencia asistencial.
Los servicios y las unidades de hospitalización están situados en las tres torres centrales del edificio principal y en el nuevo edificio polivalente Delta, todos conectados con el edificio tecnoquirúrgico, donde encontramos los hospitales de día médico y quirúrgico, los quirófanos, el Servicio de Urgencias, el área del enfermo crítico, los gabinetes de exploraciones (Digestología, Neumología, Cirugía Vascular, Neurología, Neurofisiología y Cardiología) y Farmacia.
El resto de las consultas se hallan ubicadas en el edificio de Consultas Externas, en la Antigua Escuela de Enfermería y en el Hospital Duran i Reynals. El Servicio de Psiquiatría está ubicado en la Antigua Escuela de Enfermería. Estamos a su disposición para aclararle cualquier duda, o bien orientarle a dirigirse a quien pueda hacerlo. També puede consultar nuestra web: www.bellvitgehospital.cat.

Servicios de información

Encontrará los servicios de información en el vestíbulo principal, en Urgencias, el área del enfermo crítico y el área quirúrgica. En cada uno de estos puntos, un equipo de azafatas dará respuesta a su solicitud de información y realizará la custodia de objetos de valor y otras gestiones administrativas comunes presenciales como la impresión de justificantes, la toma de datos, etc.

Edificio de Hospitalización: de 7 a 21.30 h, todos los días de la semana. Teléfono: 932 607 600

Edificio de Urgencias: de 8 a 22 h, todos los días de la semana. Teléfono: 932 607 575

Área del enfermo crítico: de 10 a 21.30 h, de lunes a viernes no festivos. Teléfono: 933 359 011

En el edificio de Consultas Externas existe también atención al público de 8 a 20 h, de lunes a viernes. Teléfono: 932 607 190.

Justificantes

Para solicitar cualquier justificante de ingreso o de intervención quirúrgica, puede dirigirse a la secretaría del servicio en el que está ingresado de 8 a 15 h, al Servicio de Información del vestíbulo del Edificio de Hospitalización, de 7 a 21.30 h, al mostrador del área quirúrgica de 9 a 21 h, o al mostrador del área del enfermo crítico de 10 a 21.30 h.
Para justificantes de visitas médicas o pruebas, puede dirigirse a los Centros de Programación del servicio correspondiente, de 8 a 15 h, o bien a los Servicios de Información del edificio de Consultas Externas, de 8 a 20 h, o del edificio principal, de 8 a 22 h.
En el Servicio de Urgencias puede también solicitar los justificantes relacionados con la atención prestada en este servicio de 7 a 21.30 h.
En días festivos o fines de semana, este servicio estará disponible en el vestíbulo del edificio principal y en Urgencias.

Admisión de pacientes

El acceso al Servicio de Admisión de Pacientes está en la entrada principal del hospital. Para ingresar, no olvide llevar la tarjeta sanitaria y el DNI. Lleve sólo sus cosas de uso diario personal y sus medicamentos habituales.
Es recomendable que, si habitualmente necesita objetos personales como prótesis dentales, auditivas o gafas, los lleve el día del ingreso pero que, si por cualquier motivo (cirugía, prueba...) se tuvieran que retirar, queden custodiados por algún familiar o acompañante.

Custodia de objetos de valor

Recomendamos no llevar objetos de valor. El hospital no se hace responsable de ellos si no están depositados en el Servicio de Seguridad.
Si los lleva, en caso de que el/la paciente sea trasladado a una unidad de cuidados críticos o quirófanos contacte con la enfermera referente para iniciar el proceso de custodia.

Información asistencial

Ingreso en la unidad

Cuando llegue a la planta, el personal referente de enfermería le explicará el funcionamiento de la unidad.
El equipo médico que le atiende le informará a usted y/o a la persona que designe como portavoz o representante legal sobre su evolución y también de las pruebas y los tratamientos que le van a realizar.
La información al portavoz podrá ser telefónica o presencial según el estado del paciente, el criterio de los profesionales sanitarios, o la voluntad del propio paciente y/o portavoz.

Protocolos de información y visitas

Con el fin de hacer frente a la pandemia de COVID-19, el centro se ha visto forzado a tomar nuevas medidas y restringir totalmente la entrada de visitas y acompañantes en el hospital. Sólo se permitirá la entrada de un acompañante a los pacientes que son visitados en Urgencias, excepto en la zona COVID-19, y a los pacientes portadores de la tarjeta Cuida'm.

El objetivo es evitar a los pacientes nuevos contagios y garantizar al máximo la seguridad tanto de los pacientes como de los profesionales del centro.

Se hará un especial énfasis en la fluidez del circuito de información a los familiares y acompañantes por vía telefónica. Aquellas familias que necesiten aclaraciones pueden llamar a los teléfonos:

Pacientes hospitalizados: 634 298 442

Pacientes en Urgencias: 634 298 427

Agradecemos a nuestros pacientes y familiares la comprensión y colaboración mostrada a lo largo de este período ante una situación excepcional, que entendemos que es necesaria en las actuales circunstancias.

En ocasiones, los acompañantes deberán abandonar la habitación cuando se precise, por motivos de limpieza de habitación, visita médica, cuidados específicos y tratamientos que los pacientes puedan requerir.
Recuerde que **lavarse las manos** es la manera principal de prevenir la propagación de infecciones en el hospital. Por este motivo, es muy importante que todas las personas que vengan de visita, e incluso los pacientes, se laven las manos con agua y jabón o con el gel hidroalcohólico situado en el interior de cada habitación, antes de entrar y salir de la misma, y tantas veces como lo consideren necesario una vez dentro.

Normas de convivencia

Está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario (Ley 42/2010). Si está ingresado y es fumador, y durante su estancia necesita ayuda para no fumar, explique a su médico o enfermera su situación para poder recibir ayuda.

El silencio es fundamental para la recuperación de los enfermos. Para favorecer su descanso, se mantendrá un volumen bajo de sonido en teléfonos móviles, televisores y otros aparatos y se recomienda el uso de auriculares en los propios dispositivos.

El horario en el que se puede utilizar la televisión es de 7 a 23 horas, pero deberá ser apagada en cualquier momento si molesta al compañero/a de habitación o si influye en la tarea del personal sanitario.

Para respetar la intimidad y el descanso de los pacientes, recomendamos que las puertas de las habitaciones estén cerradas.

Es necesario que el control de enfermería de las unidades y las habitaciones esten ordenados y libres de obstáculos que dificulten el trabajo de los profesionales.

Seguridad del paciente

La seguridad del paciente es una de las prioridades del Hospital Universitario de Bellvitge, que actúa aplicando las medidas del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, así como las recomendaciones de organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud, entre otros.

Usted puede también colaborar en cuidar de su seguridad; siga las siguientes recomendaciones básicas:

- Si su salud se lo permite, puede salir de la habitación o de la unidad donde está ingresado/a bajo su responsabilidad. Si lo hace, lo deberá comunicar al equipo asistencial (enfermero/a o médico/a). No está permitida la salida fuera del edificio del hospital, ya que el centro no se puede hacer responsable de los posibles incidentes que le pudieran suceder.

- No se quite ni dañe la pulsera identificativa que le ponemos al ingresar en el hospital, ya que contiene sus datos personales imprescindibles para evitar errores de identificación. Por el mismo motivo, siempre que sea necesario, especialmente antes de hacer algunas pruebas y/o tratamientos, podemos preguntarle su nombre para confirmar su identidad.

- Para evitar posibles caídas durante su estancia en el hospital, le facilitaremos toda la información necesaria para prevenirlas.

Comidas

La dieta de los pacientes está prescrita según las indicaciones médicas. No tome nada sin que lo sepa su enfermera referente, ya que podría perjudicarle.

Aun así, y si no hay contraindicación médica, es posible que pueda escoger el menú entre varias opciones. El personal de la unidad le informará sobre la manera de hacerlo.

Además, y atendiendo a la multiculturalidad de los/las usuarios/as, también disponemos de menús para satisfacer sus creencias.

El horario de las comidas es:

Desayuno: de 8 h a 9.30 h.
Comida: de 13.30 h a 15 h.
Cena: de 19.30 h a 21 h.

Cafetería

Hay una cafetería exterior para los familiares y acompañantes, situada en la planta -1 del edificio de Consultas Externas. El horario es de 7 a 23 h (de lunes a domingo).

Unidad de Trabajo Social Sanitario

Si se le plantea alguna problemática social, el Hospital dispone de una Unidad de Trabajo Social Sanitario, ubicada en la entrada principal del Hospital, a mano derecha, que ofrece atención directa al paciente y a los familiares.

Si desea contactar con ellos, pregunte cómo hacerlo a su enfermera referente de la unidad.

Alta hospitalaria

En el momento en el que se pueda prever el alta, se le comunicará con la suficiente antelación para que pueda avisar a sus familiares/acompañantes.

Antes de dejar el hospital, el servicio asistencial correspondiente le proveerá de un informe de alta y de toda la documentación que pueda necesitar para el seguimiento.

Es muy importante que deje libre la habitación **antes de las 12 horas** del día del alta, ya que es necesario para ofrecer asistencia sanitaria a otros pacientes.

Banco de Sangre y Tejidos

La sangre es un elemento imprescindible para que los hospitales y las clínicas puedan ofrecer una asistencia médica de calidad. Muchos enfermos de toda Cataluña necesitan la transfusión de concentrados de hematíes, plaquetas o plasma cada día para seguir adelante en su proceso de curación, ya sea un proceso urgente (accidente, hemorragia...), un proceso quirúrgico o un tratamiento médico u oncológico.

Donar sangre es un acto cívico solidario, un beneficio para la sociedad y un deber de los ciudadanos. Es un acto seguro y nada doloroso que puede hacer que hasta tres enfermos distintos recuperen la salud.
Tanto la extracción como la transfusión a otro paciente se hacen con máxima seguridad, y los datos personales se tratan con garantías de confidencialidad total.

La necesidad sanguínea es constante, y, por lo tanto, también lo deben ser nuestras donaciones. Por todo ello, pedimos su colaboración y la de sus familiares y amigos, y le informamos que puede hacer su donación en:

Banco de Sangre. Hospital Universitario de Bellvitge (provisionalmente delante de la salida del metro).

Horario: de lunes a sábado de 9 a 20 h.
También puede consultar el resto de centros de recogida y las campañas de equipos móviles en: www.bancsang.net.

Atención a la ciudadanía

El Hospital Universitario de Bellvitge dispone de dos oficinas de atención a la ciudadanía situadas, una, en el vestíbulo principal del edificio de Hospitalización y, la otra, en el edificio de Consultas Externas. Estas oficinas le atenderán ante cualquier problema, duda, sugerencia o reclamación derivados de la asistencia que se le presta desde el Hospital.

El horario de atención al público es:

Edificio de Hospitalización: de lunes a jueves, de 8 a 15.30 h y, viernes, de 8 a 14 h (todo el año excepto en períodos vacacionales).

Edificio de Consultas Externas: de lunes a jueves, de 8 a 15 h y, viernes, de 8 a 14 h (todo el año excepto en períodos vacacionales).

Teléfono: 932 607 831
Correo electrónico: uac@bellvitgehospital.cat

Voluntades anticipadas

El documento de voluntades anticipadas es el documento en el que puede expresar libremente las instrucciones que desea que se tengan en cuenta sobre su atención sanitaria cuando se encuentre en una situación en la que, por circunstancias derivadas de su estado físico y/o psíquico, no pueda expresar su voluntad.
El documento se dirige al médico responsable. Puede conseguir información sobre él en la Unidad de Atención a la Ciudadanía.

Voluntariado

El Programa de voluntariado social agrupa a los voluntarios que desarrollan tareas sociales y de atención a los pacientes ingresados y a sus familiares (apoyo, compañía, ayuda, etc.) y que gestionan el servicio de biblioteca para los pacientes.
Este programa de voluntariado está coordinado por la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Participación.
Para utilizar este servicio, puede llamar al tel. 93 260 74 92 o bien a la extensión 2677, de 9 a 13 h.

Colaboraciones

Es posible que desee colaborar con nosotros y ayudarnos a seguir trabajando para mejorar la atención médica y/o hacer investigación con un donativo económico. Si es así, contacte con nosotros.
Donativo para el hospital: comunicacio.bellvitge@bellvitgehospital.cat
Donativo para investigación: fundraising@idibell.cat

Servicio de Asistencia Religiosa

Disponemos de un Servicio de Asistencia Religiosa. Si desea recibir ayuda de cualquier confesión puede contactar a través de su enfermera referente o de los servicios de información.

Ascensores

Utilice sólo los ascensores indicados para el público. No use los reservados para los pacientes y personal del Hospital.

Derechos y deberes de la ciudadanía

Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria. Carta aprobada con carácter de documento programático por el Consejo Ejecutivo de la Generalitat de Catalunya (08/25/2015).

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.
- Tenemos el deber de respetar y no discriminar a los profesionales, así como 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 en el que vivimos y a recibir una educación en salud que nos permita adoptar las medidas necesarias para proteger y promover la salud individual y colectiva.
- Tenemos el deber de contribuir al cuidado y a 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 un 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, escoger a 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.
- Tenemos el deber de utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios sanitarios, así como respetar los horarios programados y las normas de los centros en los que 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.
- Tenemos el deber de respetar la intimidad y la confidencialidad de las demás personas y su libertad ideológica y religiosa.

5. Autonomía y toma de decisiones

- Tenemos derecho a disponer de toda la información y el apoyo necesarios para garantizar la dignidad y la autonomía en la toma de decisiones respecto al proceso de atención, para planificar las decisiones anticipadas y para poder vivir el proceso de final de vida de acuerdo con nuestro concepto de dignidad.
- Tenemos el deber de corresponsabilizarnos de nuestro proceso asistencial y del de aquellas personas a quienes representamos legalmente, consensuando las decisiones en caso de discrepancias.

6. Información sanitaria, documentación clínica y tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

- Tenemos derecho a disponer de nuestra información sanitaria de manera integrada, completa y segura y recibir asesoramiento y recomendaciones sobre la información médica disponible en la red.
- 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.
- 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 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, a no ser excluidos de ellos, a recibir la información, a darles consentimiento previo, así como a conocer el retorno de las investigaciones y las iniciativas de innovación del proceso asistencial.
- 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 la opinión sobre el sistema sanitario y participar en él como agentes activos, tanto en el marco asistencial como de la investigación.
- Tenemos el deber de conocer el sistema sanitario y estar informados para ejercer una participación responsable y con representatividad colectiva.

Hospital Universitari de Bellvitge
Urgències
Edifici Delta
5 ACCÈS
Antiga Escola
Hospital Odontològic
Hospital Podològic
Universitat de Barcelona
Universitat de Barcelona
4 ACCÈS
entrada principal
Consultes Externes
M
3 ACCÈS
2 ACCÈS
Banc de Sang i Teixits