

Senyor/a,

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

L'objectiu de tots els professionals que treballem en aquest hospital és donar-vos una assistència de qualitat i que l'experiència sigui satisfactòria.

Llegiu amb atenció aquesta guia. Vol ajudar-vos a conèixer la nostra organització, les normes de funcionament i els serveis que oferim.

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

Informació general

L'Hospital Universitari de Bellvitge és un centre hospitalari que pertany a l'Institut Català de la Salut (ICS). La seva població de referència és de 201.192 habitants. Forma part de la Gerència Territorial Metropolitana Sud, juntament amb l'Hospital de Viladecans i la Direcció d'Atenció Primària Costa de Ponent. A més és centre referent dels processos que requereixen alta tecnologia per a més de 2 milions d'habitants de l'Àrea Metropolitana Sud, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre.

L'activitat de l'hospital s'estén des de l'atenció de consultes externes, fins a l'oferta en l'àmbit de l'assistència més especialitzada i complexa, així com en la recerca i la docència assistencial.

Els serveis i les unitats d'hospitalització estan situats a les tres torres centrals de l'edifici principal i al nou edifici polivalent Delta, tots connectats amb l'edifici tecnològic, on trobem els hospitals de dia mèdic i quirúrgic, els quiròfans, el Servei d'Urgències, l'àrea del malalt crític, els gabinets d'exploracions (Digestologia, Pneumologia, Cirurgia Vascular, Neurologia, Neurofisiologia i Cardiologia) i Farmàcia.

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

El Servei de Psiquiatria està ubicat a l'Antiga Escola d'Infermeria.

Estem a la vostra disposició per aclarir-vos qualsevol dubte, o bé orientar-vos o dirigir-vos a qui pugui fer-ho. També podeu consultar la nostra web: www.bellvitgehospital.cat

Serveis d'informació

Els serveis d'informació podeu trobar-los al vestíbul principal, a Urgències, àrea del malalt crític i a l'àrea quirúrgica. En cadascun d'aquests punts un equip d'hostesses donarà resposta a la vostra sol·licitud d'informació, realitzarà custòdia d'objectes de valor i d'altres gestions administratives comunes presencials com impressió de justificants, presa de dades, etc.

L'horari d'atenció al públic és:

Edifici d'Hospitalització: de 7 a 21.30 h, tots els dies de la setmana.

Telèfon: 932 607 600

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

Telèfon: 932 607 575

Àrea del malalt crític: de 10 a 21.30 h, de dilluns a divendres no festius. Telèfon: 933 359 011

A l'edifici de Consultes Externes també hi ha atenció al públic de 8 a 20h de dilluns a divendres. Telèfon: 932 607 190.

Justificants

Per sol·licitar qualsevol justificant d'ingrés o d'intervenció quirúrgica, us podeu adreçar a la secretaria del servei on esteu ingressats de 8 a 15 h, al Servei d'Informació del vestíbul de l'edifici d'Hospitalització, de 7 a 21.30 h, al taulell de l'àrea quirúrgica de 9 a 21 hores, o al taulell de l'àrea del malalt crític de 10 a 21.30 h.

Per a justificants de visites mèdiques o proves, us podeu adreçar als Centres de Programació del servei corresponent, de 8 a 15 h, o bé als Serveis d'Informació de l'edifici de Consultes Externes, de 8 a 20 h, o de l'edifici principal, de 8 h a 22 h.

En el Servei d'Urgències també podeu sol·licitar els justificants relacionats amb l'atenció prestada en aquest servei de 7 a 21.30 h.

En dies festius o caps de setmana, aquest servei estarà disponible al vestíbul de l'edifici principal i a Urgències.

Admissió de pacients

L'accés al Servei d'Admissió de Pacients és per l'entrada principal de l'Hospital. Per ingressar, no oblideu portar la targeta sanitària i el DNI. Porteu només les vostres coses d'ús diari personal i els vostres medicaments habituals.

És recomanable que si habitualment necessiteu objectes personals com pròtesis dentals, auditives, ulleres... els porteu el dia de l'ingrés però si per qualsevol motiu s'haguessin de retirar (cirurgia, prova...) quedin custodiats per algun familiar o acompanyant.

Custòdia d'objectes de valor

Recomanem no portar objectes de valor. L'hospital no se'n fa responsable si no estan dipositats al Servei de Seguretat.

Si en porteu, en cas que el/la pacient sigui traslladat a una de les unitats de cures crítiques, o quiròfans contacteu amb la infermera referent per iniciar el procés de custòdia.

Informació assistencial

Ingrés a la unitat

Quan arribeu a la planta, el personal referent d'infermeria us explicarà el funcionament de la unitat.

L'equip mèdic que us atén us informarà a vosaltres i/o a la persona que designeu com a portaveu o representant legal sobre la vostra evolució i també de les proves i els tractaments que us han de fer.

La informació al portaveu podrà ser telefònica o presencial segons l'estat del pacient, el criteri dels professionals sanitaris o la voluntat del mateix pacient i/o portaveu.

Protocols d'informació i visites

La normativa de visites, donada la situació actual, pot anar variant en funció de les circumstàncies epidemiològiques. Podeu conèixer la **normativa actual** a través d'aquest [enllaç](#) o preguntant a la vostra infermera referent.

L'objectiu és evitar nous contagis als pacients i garantir el màxim possible la seguretat tant dels pacients com dels professionals del centre.

La informació a familiars i acompanyants es farà **presencialment** en horaris de visita, **sempre que les circumstàncies ho permetin**. Si no, es farà per via telefònica. Les famílies que necessitin aclariments poden trucar al telèfon: 634 298 442.

Agraïm als nostres pacients i familiars la comprensió i col·laboració mostrada al llarg d'aquest període davant d'una situació excepcional.

En ocasions, els acompanyats hauran d'abandonar l'habitació quan es precisi, per motius de neteja d'habitació, visita mèdica, cures específiques i tractaments que els pacients puguin requerir.

Recordeu que **rentar-se les mans** és la manera principal de prevenir la propagació d'infeccions en l'hospital. Per aquest motiu, és molt important que es rentin les mans amb aigua i sabó o amb el gel hidroalcohòlic situat a dins de cada habitació, abans d'entrar-hi i sortir-ne, i tants cops com considerin necessari un cop dintre.

Normes de convivència

Està prohibit fumar en tot el recinte hospitalari (Llei 42/2010). Si esteu ingressats i sou fumadors, i durant la vostra estada necessiteu ajuda per tal de no fumar, expliqueu al vostre metge o infermera la vostra situació perquè us pugui ajudar.

El silenci és fonamental per a la recuperació dels malalts. Per afavorir el seu descans, es mantindrà un volum baix de so en telèfons mòbils, televisors i altres aparells i es recomana l'ús d'auriculars en els dispositius propis.

L'horari en què es pot fer servir la televisió és de 7 a 23 hores, però haurà de ser apagada en qualsevol moment si molesta el company/a d'habitació o si influeix en la tasca del personal sanitari.

Per tal de respectar la intimitat i el descans dels pacients, recomanem que les portes de les habitacions estiguin tancades.

És necessari que el control d'infermeria de les unitats i les habitacions estiguin ordenats i lliures d'obstacles que dificultin la feina dels professionals.

Seguretat del pacient

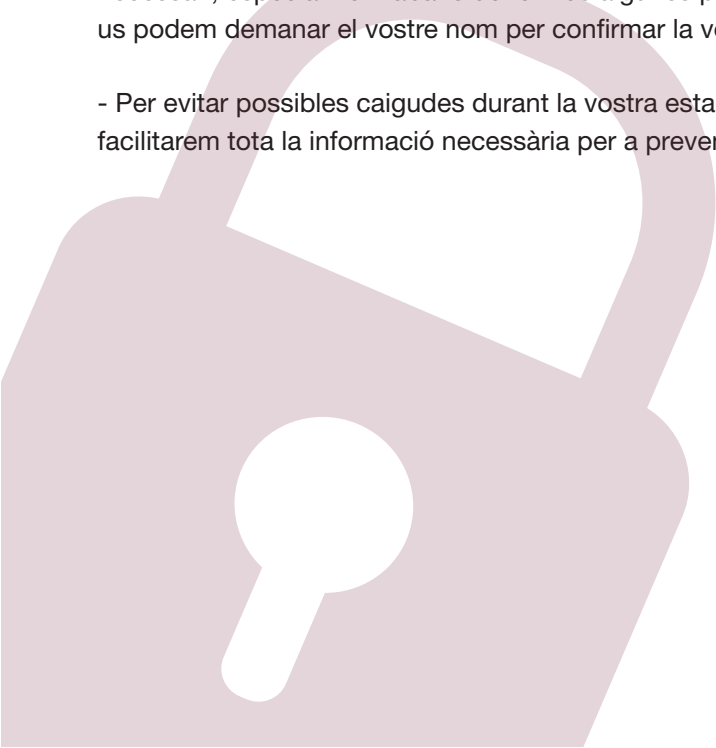
La seguretat del pacient és una de les prioritats de l'Hospital Universitari de Bellvitge, que actua aplicant les mesures del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, així com les recomanacions d'organismes internacionals com la Organització Mundial de la Salut, entre d'altres.

Vosaltres també podeu col·laborar a cuidar de la vostra seguretat si seguiu les següents recomanacions bàsiques:

- Si la vostra salut us ho permet, podeu sortir de l'habitació o de la unitat on esteu ingressat/da sota la vostra responsabilitat. Si ho feu, ho heu de comunicar a l'equip assistencial (infermer/a o metge/ssa). No està permesa la sortida fora de l'edifici de l'hospital, ja que el centre no es pot fer responsable dels possibles incidents que us poguessin ocórrer.

- No us traieu ni feu malbé la polsera identificativa que us posem en ingressar a l'hospital, ja que conté les vostres dades personals imprescindibles per evitar errors d'identificació. Pel mateix motiu, sempre que sigui necessari, especialment abans de fer-vos algunes proves i/o tractaments, us podem demanar el vostre nom per confirmar la vostra identitat.

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



Àpats

La dieta dels pacients està prescrita segons les indicacions mèdiques. No prengueu res sense que ho sàpiga la vostra infermera referent, podria perjudicar-vos.

Tot i així, i si no hi ha contraindicació mèdica, és possible que pugueu escollir el menú entre diverses opcions. El personal de la unitat us informará sobre la manera de fer-ho.

A més a més, i atenent a la multiculturalitat dels/les nostres usuaris/es, també disposem de menús per satisfer les vostres creences.

L'horari dels àpats és:

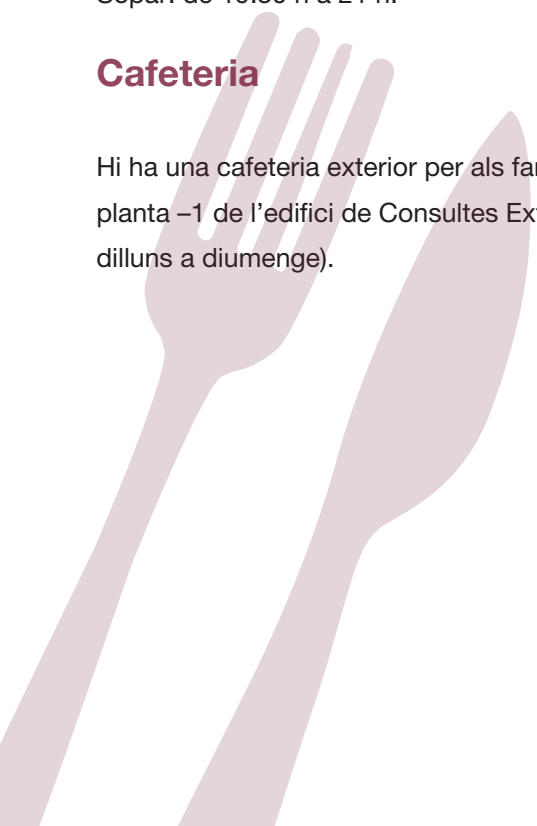
Esmorzar: de 8 h a 9.30 h.

Dinar: de 13.30 h a 15 h.

Sopar: de 19.30 h a 21 h.

Cafeteria

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



Unitat de Treball Social Sanitari

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

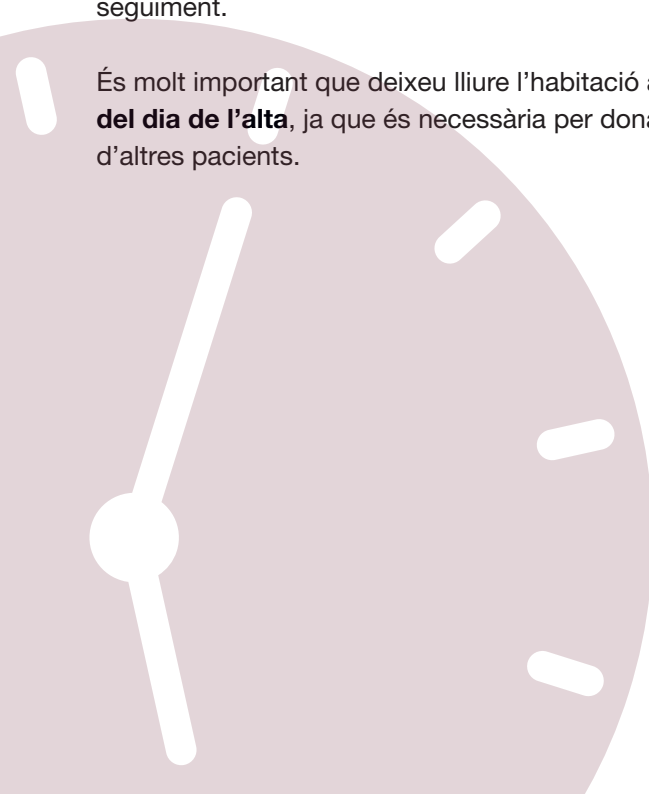
Si voleu contactar amb ells, pregunteu com fer-ho a la vostra infermera referent de la unitat.

Alta hospitalària

En el moment en què es pugui preveure l'alta, se us comunicarà amb la suficient antelació perquè pugueu avisar els vostres familiars/acompanyants.

Abans de marxar, el servei assistencial corresponent us proveirà d'un informe d'alta i tota la documentació que pugueu necessitar per al seguiment.

És molt important que deixeu lliure l'habitació **abans de les 12 hores del dia de l'alta**, ja que és necessària per donar assistència sanitària a d'altres pacients.



Banc de Sang i Teixits

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

Donar sang és un acte cívic solidari, un benefici per a la societat i un deure dels ciutadans. És un acte segur i gens dolorós que pot fer que fins a tres malalts diferents recuperin la salut.

Tant l'extracció com la transfusió a un altre pacient es fan amb màxima seguretat, i les dades personals es tracten amb garanties de confidencialitat total.

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

Banc de Sang. Hospital Universitari de Bellvitge (provisonalment just davant de la sortida del metro).

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

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

Atenció a la ciutadania

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

Des d'aquestes oficines atendrem els dubtes derivats de l'assistència que se us presta a l'Hospital, així com també gestionarem els agraïments, suggeriments o reclamacions que ens vulgueu fer arribar.

L'horari d'atenció al públic és:

Edifici d'Hospitalització: de dilluns a dijous, de 8 h a 15:30 h i divendres, de 8 h a 14 h (tot l'any excepte en períodes vacacionals).

Edifici de Consultes Externes: de dilluns a dijous, de 8 h a 15 h i divendres, de 8 h a 14 h (tot l'any excepte en períodes vacacionals).

Telèfon: 932 607 831

Correu electrònic: uac@bellvitgehospital.cat

Voluntats anticipades

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

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



Voluntariat

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

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

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

Col·laboracions

És possible que vulgueu col·laborar amb nosaltres i ajudar-nos a seguir treballant per millorar l'atenció mèdica i/o a fer recerca amb un donatiu econòmic. Si és així, contacteu amb nosaltres.

Donatiu per a l'hospital: comunicacio.bellvitge@bellvitgehospital.cat

Donatiu per a recerca: fundraising@idibell.cat

Servei d'Assistència Religiosa

Disposem d'un Servei d'Assistència Religiosa. Si desitgeu rebre ajuda de qualsevol confessió podeu contactar-hi a través de la vostra infermera referent o dels serveis d'informació.

Ascensors

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

Drets i deures de la ciutadania

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

1. Equitat i no-discriminació de les persones

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

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

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

3. Accés al sistema sanitari

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

4. Intimitat i confidencialitat

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

5. Autonomia i presa de decisions

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

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

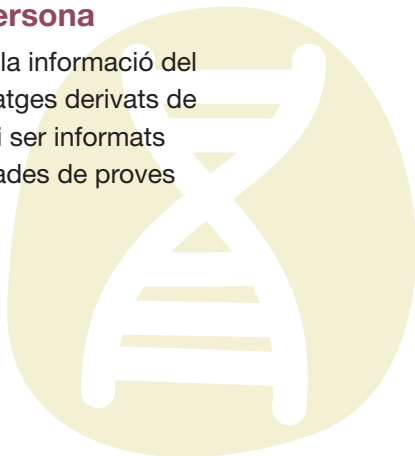
- Tenim dret a disposar de la nostra informació sanitària de manera integrada, completa i segura i a rebre assessorament i recomanacions sobre la informació sanitària disponible a la xarxa.
- Tenim el deure de facilitar informació veraç sobre les nostres dades i fer un ús responsable de les noves tecnologies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

7. Qualitat i seguretat del sistema

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

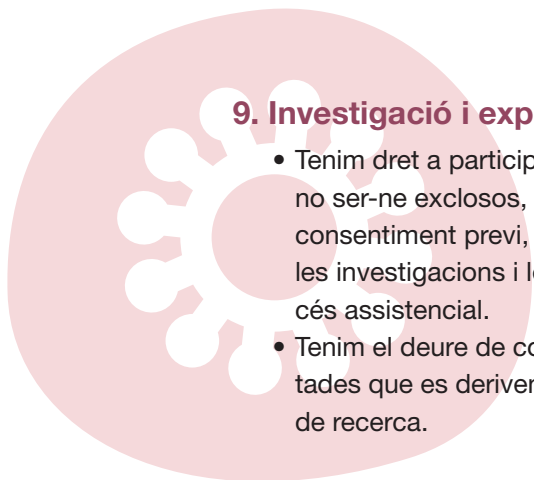
8. Constitució genètica de la persona

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



9. Investigació i experimentació

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



10. Participació

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

