

# Guía de acogida de Hospitalización



SANT PAU  
Campus Salut  
Barcelona

*#MésComunitat*

**Te queremos ofrecer una guía práctica con las principales cuestiones que hay que saber, antes, durante y después del ingreso en Hospitalización.**

**Con informaciones de interés y consejos prácticos para intentar que tu estancia sea lo más confortable posible.**



## ¿Qué debo saber antes del ingreso?

### DÓNDE TIENES QUE DIRIGIRTE

Admisiones. Planta 0.

### HORARIO DE ATENCIÓN

De 7 a 20.30 h, de lunes a viernes.

De 8 a 20.30 h, fines de semana y festivos.

### EL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Antes de cualquier procedimiento médico o quirúrgico, el personal médico te explicará los riesgos, beneficios y alternativas. Si estás de acuerdo, tendrás que firmar el consentimiento informado, que puedes revocar más tarde si lo deseas.

### LA PROTECCIÓN DE DATOS – CONFIDENCIALIDAD (LOPD)

Todos los trabajadores y trabajadoras están obligados/des a respetar la confidencialidad según lo que establece la Ley Orgánica 3/2018, del 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, así como el Reglamento General de Protección de Datos a nivel europeo y la regulación específica sobre esta materia en la legislación sanitaria estatal o autonómica.

### LA CAFETERÍA

Es externa y está destinada a pacientes, familiares, acompañantes y visitantes. Se encuentra en el vestíbulo principal, planta 0. Su horario es de lunes a domingo, de 7 a 23 h (comida de 13 a 16 h y cena de 20 a 23 h). Justo frente de la cafetería hay un cajero automático por si se necesita.

### QUÉ HE DE LLEVAR EN EL HOSPITAL

Durante el ingreso, siempre que puedas, es mejor que utilices tu propio pijama (preferiblemente de manga corta y abierto por el delante). Tienes que llevar zapatillas cerradas y bata, y enseres de higiene personal (champú, crema corporal, peine, pañuelos de papel, pasta y cepillo de dientes y desodorante).



# El ingreso

## EL HORARIO DE VISITAS

El acceso en las zonas del Hospital puede variar según el estado del/de la paciente y la sala donde estén ingresados/as. Es importante preguntar directamente a la Unidad sobre las restricciones o accesibilidad específicas para cada caso. Para garantizar el descanso nocturno de las personas ingresadas, algunas entradas del Hospital permanecen cerradas de 22 a 6.30 horas y, durante este tiempo, la entrada y la salida se realizan por la puerta de Urgencias. Además, Sant Pau cuenta con una terraza en la planta 2 para los/las pacientes ingresados/as y sus acompañantes.

## LA INFORMACIÓN MÉDICA

Cada Servicio clínico tiene su horario de información médica que te especificaremos durante el ingreso. Es en este momento donde tienes que aprovechar para resolver las dudas sobre tu evolución médica. En caso de que no se especifique el horario, consulta al equipo de enfermería o al equipo médico para pactar una hora concreta.

Puedes autorizar a familiares y acompañantes para recibir información médica según el horario establecido por cada Servicio. En el caso de los/las menores, su progenitores/as o tutores/as recibirán la información.

## LOS OBJETOS DE VALOR

Siempre que se utilizan prótesis dentales, auditivas, gafas, etc., hay que asegurarse de guardarlas mientras no las uses. En la habitación dispones de un armario con llave.

No hay que llevar objetos de valor y si así fuera, el Hospital no se hace responsable de la pérdida, excepto en el supuesto de que se hayan depositado en el Servicio de Seguridad de Sant Pau. Puedes preguntar al personal de enfermería como hacerlo.

## LA ALIMENTACIÓN

Para garantizar una nutrición adecuada en tu estado, solo puedes consumir los alimentos indicados por el equipo asistencial. Si necesitas medidas nutricionales especiales, puedes contactar con el Servicio de Dietética y Nutrición a través del equipo de enfermería. El agua embotellada no está incluida en las comidas.

La hora de inicio aproximada de las comidas es: almorzar a las 8 h, comer a las 13 h y cenar a las 19 h.

## NORMAS DE CONVIVENCIA

Por respeto a las otras familias, personas, pacientes y profesionales, tanto tú como tus acompañantes, evitar hacer fotografías, videos o grabaciones donde aparezcan las instalaciones, otros pacientes, familiares o profesionales sin haber pedido permiso previamente. El uso de las instalaciones es diferente para pacientes y para familiares. Preguntad al personal para saber cómo utilizarlas correctamente.

## TELEVISIÓN E INTERNET PARA PACIENTES

Las personas ingresadas tienen acceso a servicios auxiliares gratuitos y de ocio de pago como TV e internet a través de un ordenador en el cabecero de la cama (se recomienda utilizar auriculares). También podéis consultar los Derechos y Deberes relacionados con la salud de forma gratuita a través de estos ordenadores.

El abono de los servicios de pago se hace con tarjeta a las máquinas expendedoras que se encuentran en las áreas de descanso. Cada ordenador tiene un teléfono para asistencia.

## EL SILENCIO

Tanto tú como tus acompañantes tenéis que ser conscientes que estáis en un centro sanitario. Modulad el volumen del tono de llamada de vuestro teléfono móvil u otros dispositivos electrónicos. Se recomienda el uso de auriculares si queréis escuchar algún aparato electrónico.

## LOS DESPLAZAMIENTOS POR EL HOSPITAL

Puedes salir de la habitación, a las salas de la unidad y/o pasear por el vestíbulo con bata, pijama y zapatillas, siempre que tengas permiso del equipo asistencial que te atiende.

## DOCUMENTO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS (TESTAMENTO VITAL)

Si has hecho las Voluntades Anticipadas, te rogamos que lo comuniques a tu médico/a o enfermero/a responsable de tu proceso asistencial. Si necesitas información detallada sobre este derecho, puedes dirigirte al Servicio de Atención al Usuario del Hospital.

## VOLUNTARIADO

Dispones del Servicio de voluntariado, que ofrece acompañamiento, para mejorar la calidad de tu estancia y la de tus familiares.

Puedes solicitar este servicio a través del personal de la Unidad, llamando al teléfono 93 556 55 40 (de lunes a viernes de 8 a 15h) o vía correo electrónico en la dirección: voluntariat@santpau.cat. El centro de voluntariado está ubicado al bloque A, planta 0.

## EL SERVICIO ESPIRITUAL

Tanto tú como tus acompañantes lo tenéis a vuestra disposición, se trata de un servicio espiritual que da acceso a diferentes religiones. En el supuesto de que preciséis recibir esta asistencia debéis comunicarlo al equipo asistencial. La capilla está situada al bloque A, planta 2. El horario de acceso es de 8 a 21 h.

## LA DONACIÓN DE SANGRE, ÓRGANOS Y TEJIDOS

Si quieres ser donante, informa el equipo asistencial que te atiende. Vuestros familiares y acompañantes también pueden colaborar donando sangre.



# El por qué de tu seguridad



## IDENTIFICACIÓN

Cuando llegas a la unidad de ingreso, el personal de enfermería te recibirá, comprobará tu identidad y te colocará un brazalete identificativo en la muñeca. Este brazalete incluye tu nombre, apellidos, fecha de nacimiento y número de la historia clínica. No debes sacarte el brazalete durante el ingreso, puesto que garantiza que las curas, las pruebas y los tratamientos sean los correctos para ti. No te sorprendas si cada profesional te repite las mismas preguntas para verificar tu identidad, puesto que es una medida de seguridad.



## ALERGIAS

Comunica al equipo asistencial tus alergias e intolerancias para evitar reacciones y adecuar el tratamiento y la dieta a tu bienestar.



## HIGIENE DE MANOS

La higiene de manos es la manera más fácil y efectiva de evitar la transmisión de enfermedades infecciosas. Por eso, recomendamos a familiares y pacientes que se las laven las manos con agua y jabón cuando entren y salgan de la habitación. También podéis utilizar la solución antiséptica que encontraréis en diferentes lugares de las unidades (pasillos, habitaciones).



## CAÍDAS

Sigue las recomendaciones de los profesionales sobre tu movilización y pide ayuda si la necesitas para ir al baño, a la ducha o para otros desplazamientos.



## MEDICACIÓN

El día del ingreso, lleva la medicación que tomes habitualmente para valorar posibles cambios. Si el Hospital no dispone de todos los medicamentos que te han prescrito en casa, durante el ingreso tendrás que tomar los tuyos. Estos medicamentos quedarán bajo la custodia del personal de enfermería y te los devolverán al alta. Por seguridad, solo tienes que tomar la medicación que te dé el/la enfermero/a responsable. Es importante que conozcas que medicamentos son, para qué sirven y qué efectos esperar para hacer un buen uso. Tú eres parte activa de tu salud, así que participa en las decisiones que se tengan que tomar.

Otro aspecto importante respecto a la medicación es evitar interrumpir al equipo de enfermería mientras la preparan, puesto que este proceso requiere máxima concentración.

# El alta

Para el buen funcionamiento del Hospital, el alta se producirá antes de las 11 h de la mañana y el equipo asistencial te lo comunicará el día antes. El equipo médico determinará si el traslado se tiene que hacer en ambulancia y, en este caso, ya estará solicitada. Si no se considera necesario el traslado en ambulancia, la salida del centro se tendrá que hacer por medios propios. Vuestra familia o acompañantes tendrán que preparar vuestra salida, y es recomendable llevar ropa cómoda.

## LA DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

En el momento del alta, te entregarán el Informe de alta, las recomendaciones de curas de enfermería, las recetas de los medicamentos que tienes que tomar y las citas posteriores o pruebas, si son necesarias.

Si necesitas algún otro documento, puedes pedirlo en el punto de **Información Documental**, situado al vestíbulo del Hospital (planta 0), en horario de 8 a 14.15 h o a través de la web en el apartado de información al ciudadano/trámites y gestiones.

## TU OPINIÓN CUENTA

Mediante el **Servicio de Atención al Usuario** puedes consultar el cumplimiento y tutela de tus derechos y deberes respecto a los servicios de salud, obtener información sobre el consentimiento informado, y ejercer el derecho de acceso, modificación, cancelación y oposición de vuestros datos personales. También puedes solicitar una segunda opinión médica. Se atenderán tus propuestas de mejora, agradecimientos, consultas y quejas.

**Horario de atención presencial:** De lunes a jueves de 8 a 17 h y viernes de 8 a 14 h. Fuera de este horario, pide a tu equipo asistencial por la Supervisión General. Dirección de correo electrónico: [atenciousuari@santpau.cat](mailto:atenciousuari@santpau.cat).

Consultar horario de verano (15 de julio a 31 de agosto abierto de 8h a 15h).



Servicio de  
atención al usuario



Carta de derechos  
y deberes

# #MésComunitat

[campus.santpau.cat](https://campus.santpau.cat)



**SANT PAU**  
Campus Salut  
Barcelona



Hospital de  
la Santa Creu i  
Sant Pau