



GUÍA DEL PACIENTE GUIDE DEL PATIENT



HOSPITAL

hm nens

Bienvenidos/as

Estimado paciente,

Permítame ante todo darle la Bienvenida al **Hospital HM Nens**. Este Hospital cuenta con un excelente equipo profesional y la más avanzada tecnología sanitaria, que ponemos a su disposición para atenderle en todo lo que necesite desde este momento, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si algo distingue a **HM Hospitales** es nuestra prioridad en ofrecer la máxima calidad asistencial y lo hacemos con un sentido general del trabajo en equipo, elevado nivel profesional y humano una asistencia personalizada y eficaz, poniendo todos los recursos humanos y tecnológicos necesarios para conseguir los resultados médicos esperados.

En nuestra página web (<https://www.hmhospitales.com/hm-nens/>) podrá encontrar toda la información relacionada con nuestro Centro, todos los servicios que ofrecemos, así como consejos para cuidar su salud.

Espero que su estancia entre nosotros sea lo más corta y agradable posible, tanto para usted como para sus familiares y allegados. Por nuestra parte pondremos todo nuestro esfuerzo en que así sea.

Reciba un cordial saludo.



Dr. Juan Abarca Cidón
Presidente HM Hospitales



Información



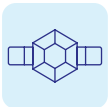
Por su seguridad, en caso de **emergencia**, debe seguir en todo momento las indicaciones del personal, que está debidamente entrenado para afrontar cualquier situación.



En caso de que disponga de un documento registrado de **instrucciones previas**, por favor, comuníquelo a su médico a su ingreso.



Le recordamos que en cumplimiento de la Ley 42/2010 **no está permitido fumar** en los establecimientos sanitarios. Esta prohibición puede además constituir un peligro especialmente importante en determinadas situaciones y localizaciones. **Tampoco se permiten cigarrillos electrónicos.**



Le recomendamos **que no traiga al hospital dinero ni objetos de valor**, pues el Hospital no puede hacerse responsable de los mismos. Si no es posible, debe custodiarlos adecuadamente.

Estancia en el hospital

Identificación

Nuestros protocolos de Seguridad del Paciente incluyen la colocación de la pulsera identificativa con sus datos personales. Le rogamos compruebe que estos datos son correctos. De igual forma, si ésta se deteriorase o extraviase a lo largo de la estancia, comuníquese al personal para proceder a su sustitución. Al alta puede retirarla y desecharla usted mismo.

Información clínica

En cumplimiento de la legislación vigente, la información sobre su proceso le será facilitada únicamente a usted y a las y personas que usted indique. En el caso de menores, se informará exclusivamente a los padres o tutores legales. Salvo excepciones debidamente justificadas, no se facilitará información telefónica.

Consentimiento informado

El consentimiento informado garantiza el derecho a estar informado y tomar las decisiones que considere mejores para la salud de su hijo/a.

En general, tanto la información como el consentimiento, son verbales, a excepción de las intervenciones diagnósticas o terapéuticas que conlleven riesgo o inconvenientes para los pacientes, como se recoge en la Ley 41/2002.

En estos casos debe facilitarse para su lectura, comprensión y firma un documento, Consentimiento Informado, que contiene información detallada del procedimiento en un lenguaje comprensible, así como las posibles complicaciones, tanto aquellas frecuentes como las que son infrecuentes pero graves, y en su caso los riesgos derivados de la situación del paciente. Asimismo este Consentimiento informado debe contemplar alternativas si existen, y debe recoger nombre y firma del facultativo que informa y la fecha de la firma. Si el paciente no está en condiciones de firmarlo o se trata de un menor, lo firmará en su lugar su representante o familiar. Existe la posibilidad de revocar el consentimiento en cualquier momento.

Visita médica

Cuando un paciente ingresa en planta de hospitalización desde el Servicio de Urgencias ya ha sido adecuadamente valorado por un médico. La siguiente visita tendrá lugar a lo largo de las siguientes 24 horas, salvo situación especial o de urgencia.

Recuerde que es importante que conozca el nombre del médico responsable de su ingreso, así como el de los miembros de su equipo.

Cuidados de la Enfermería

Las diferentes Unidades de Hospitalización cuentan con profesionales cualificados para atender todas sus necesidades. Si precisa cualquier atención, pulse el timbre situado en la

De igual forma, el pase diario de visita tiene lugar lo largo del día. Durante el mismo se informará al paciente o a sus acompañantes, según los casos, de la evolución clínica y de las siguientes actuaciones (pruebas diagnósticas, actuaciones terapéuticas, alta...).

cabecera de la cama y el personal de Enfermería se pondrá a su disposición, no siendo preciso que se acerque al Control.

Toma de constantes:

La toma de constantes (tensión arterial, frecuencia cardíaca, temperatura, saturación de oxígeno...) se realizará ajustándose siempre a las indicaciones del médico responsable y a las circunstancias del paciente en cada momento, pudiendo variar la frecuencia de estos controles a criterio del personal que le atiende.

Administración de medicación

El horario de administración de la medicación será establecido por el personal de Enfermería siguiendo las pautas indicadas por su médico. Si este horario se viese alterado en algún turno por alguna circunstancia que responda a necesidades de la Unidad, puede estar tranquilo: una variación de hasta 60 minutos en la administración es a habitual y no altera la efectividad del mismo.

Por favor, comunique cualquier alergia a su médico y al personal de Enfermería.



Alimentación

Por su seguridad, no debe consumir ningún alimento ni bebida fuera de la dieta del hospital.

Alergias alimentarias: informe al personal sanitario si padece algún tipo de alergia e intolerancia a los alimentos, para poder adaptar su dieta según sus necesidades.

Los horarios de las comidas son:

- **Desayuno** 8:30h. • **Comida** 12:30h.
- **Merienda** 16:30h. • **Cena** 19:45h.

La bandeja de las comidas se servirá en este horario y serán recogidas como tiempo máximo a la hora y media de haberse servido.

Dieta de acompañante: si su aseguradora no cubre la pensión completa de comidas al acompañante, le podemos ofrecer el mismo servicio de manera privada. El personal de enfermería le informará si solicita este servicio.

Realización de técnicas en la habitación:

El personal de Enfermería le avisará si va a realizar alguna técnica, ofreciéndole la posibilidad al acompañante de salir de la habitación para facilitar su labor.

No obstante, el acompañante puede permanecer con el paciente si lo desea, especialmente si se trata de un menor.

En su propio beneficio es importante que no olvide:

- Mientras permanezca ingresado sólo se le administrarán los medicamentos prescritos por su médico, que serán facilitados por el personal de Enfermería. Cualquier duda consulte con su médico.
- El paciente no puede abandonar la planta en la que se encuentra hospitalizado. Si precisa hacerlo por cualquier motivo o tiene autorización para ello, póngalo en conocimiento del personal sanitario a su cargo.
- El paciente menor de edad debe estar siempre acompañado por un responsable y/o adulto mayor de edad.

Pacientes con aislamiento

En algunos casos, el paciente debe permanecer en aislamiento, en beneficio propio y del resto de pacientes y personal.

En estos casos se ruega limitar al máximo las visitas y que los acompañantes cumplan de forma estricta las recomendaciones que les facilitará el personal de Enfermería. Consulte cualquier duda que tenga al respecto.

Aseo personal

La higiene personal contribuye notablemente a su estado de salud. El hospital le facilitará un neceser con útiles de aseo. Si se encuentra limitado para el aseo diario de forma autónoma, el personal sanitario le ayudará en esta tarea.

Limpieza de la habitación

La habitación será objeto de limpieza diaria por el personal de Limpieza, quien puede facilitar y reponer los enseres de aseo si los precisa. Las toallas y ropa de cama serán facilitados por el personal auxiliar de la planta. El cambio de la ropa de cama del paciente la realizará el personal de Enfermería diariamente en turno de mañana. A lo largo del turno de tarde se facilitará a los acompañantes la ropa para la cama adicional. No dude en solicitar todo aquello que pueda necesitar para hacer su estancia más confortable.



Visitas

En nuestros centros no existe un horario restringido de visitas, por lo que solicitamos su colaboración con el fin de garantizar el bienestar de las personas ingresadas:

- Evite ruidos, hablar en voz alta y circular innecesariamente por los pasillos.
- Procuren no permanecer en la habitación más de dos personas a la vez.
- Recuerde que no es aconsejable acudir con menores de 12 años.
- Recomendamos que las visitas no se prolonguen más allá de las 20 horas con objeto de respetar los periodos de descanso de los pacientes.
- No obstante lo anterior, es aconsejable que el paciente se encuentre siempre acompañado de una persona. Si en algún momento el paciente debe quedarse solo, por favor avisen al personal de Enfermería.
- El acompañante que pernocte con el paciente deberá traer neceser de enseres personales y pijama para dormir.
- Nuestras habitaciones están dotadas de una única cama para el acompañante.

**El Hospital está climatizado.
Rogamos mantenga las ventanas cerradas.**

Unidades especiales

Quirófano

A pesar de que se encuentre ya ingresado y su médico le haya indicado la hora aproximada de inicio de la intervención, en ocasiones esta previsión puede no cumplirse. El personal sanitario le informará en la medida de lo posible de los cambios.

Habitualmente, una vez finalizada la intervención el cirujano informará presencial o telefónicamente a sus acompañantes de cómo ha transcurrido la misma. Usted deberá permanecer un tiempo indeterminado en el Área de Reanimación.

Recuerde que un retraso en su traslado a la habitación no siempre significa una complicación. Confíe en el personal que le atiende y no dude de que les mantendremos informados a usted y a sus acompañantes de cualquier incidencia.

Le informamos que la hora de citación del paciente no es la hora de la cirugía.



Información de interés para pacientes con ingreso o cirugía programada

Si su hijo/a va a someterse a una cirugía o tiene previsto un ingreso programado para la realización de una prueba o estudio indicado por un facultativo de HM Nens, le recomendamos seguir una serie de pasos.

Alta hospitalaria

Informe de alta

El informe de alta será entregado en mano por el médico. Solo en algunos casos y con autorización previa lo hará el personal de Enfermería.

Léalo con atención y pregunte cuántas dudas le surjan. Puede además solicitar ayuda para la gestión de sus citas de revisión o pruebas antes de abandonar el Hospital.

Objetos perdidos

Los objetos encontrados se custodian durante un tiempo máximo de tres meses.

Puede ponerse en contacto vía mail con atpaciente.hmnens@mail.hmhospitales.com

Trámites

Una vez firmada el alta médica, la habitación debe quedar desocupada lo antes posible. El alta después de las 12 horas de la mañana por motivos no médicos puede ser considerada un día más de estancia.

Por favor, comunique en el Control de Enfermería que abandona la habitación y recuerde, si procede, consultar con Administración antes de abandonar el Hospital para formalizar el alta.

Alta voluntaria

Si por cualquier motivo desea abandonar el hospital antes el de recibir el alta médica, debe dejar constancia escrita de esta decisión firmando el documento de alta voluntaria.

Aún en este caso tiene derecho a recibir un Informe de alta que resuma su proceso Si bien debe saber que en este caso, los gastos derivados de esta decisión (ambulancia...) corren por su cuenta.



De interés general

Departamento de Atención al Paciente

Este Hospital cuenta con un Departamento de Atención al Paciente, que ofrece una atención personalizada destinada a tratar de que la estancia de pacientes y familiares sea lo más agradable posible. El personal de este departamento está a su disposición para ayudarle a resolver dudas o realizar gestiones diversas.

Mediate una estrecha colaboración tanto con los órganos de Dirección del Hospital como con las distintas áreas del mismo, el personal de este Departamento puede:

- Proporcionar información acerca de los servicios disponibles en todos nuestros Hospitales, así como sobre el funcionamiento del propio Hospital en el que se encuentran.
- Atender cualquier necesidad o incidencia que nuestros pacientes o familiares puedan detectar durante su paso por nuestros Hospitales.
- Informar y asesorar sobre los recursos sociales disponibles destinados al cuidado de pacientes.
- Detectar posibles áreas de mejora, bien a través de la información facilitada por pacientes y familiares, o bien mediate las visitas realizadas a los distintos Servicios.
- Transmitir todas aquellas felicitaciones que los pacientes y familiares quieran hacer llegar a los trabajadores del Hospital.

Contacto:

Por mail: atpaciente.hmnens@mail.hmhospitales.com

Usuario HM Hospitales

Ser **Usuario HM** tiene múltiples ventajas: puede solicitar su cita médica online, acceder a sus citas y a su historia clínica, asociar pacientes, y todo ello a un solo clic. Hágase Usuario de HM Hospitales a través de nuestra web www.hmhospitales.com y de manera gratuita accederá a los mejores servicios que un portal de salud puede ofrecer.

Consultas externas

Si precisa solicitar citas para revisión tras su alta, puede hacerlo en los mostradores de consultas o radiología, en el teléfono **935 230 555** o bien a través de nuestra web o app.

Laboratorio

Para información sobre horarios consulte en Recepción. Para pruebas especiales consulte con Laboratorio. Puede disponer de mayor información en www.abacid.es.

Otros servicios a su disposición



Teléfono y televisión

En Recepción le pueden informar sobre uso de la televisión y las tarifas. También le pueden informar sobre el uso del teléfono para realizar llamadas externas si lo precisa.



Wifi gratuita en todo el hospital.

Su opinión es muy importante, por favor, ayúdenos a mejorar cumplimentando las hojas de sugerencias. Muchas gracias.

Derechos de los pacientes

Ley General de Sanidad (Arts. 10 y 11 de la Ley 14/1986 de 25 de abril). Todos tienen los siguientes derechos con respecto a las administraciones públicas sanitarias:

1. Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
2. A la información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
3. A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitaria públicas y privadas que colaboren con el sistema público.
4. A ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso será imprescindible la previa autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico de la Dirección del correspondiente Centro Sanitario.
5. A que se le dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.
6. A la libre elección entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, el siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:
 - Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
 - Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho corresponderá a sus familiares o personas a él allegadas.
 - Cuando la urgencia no permita demoras por poderse ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.
7. A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
8. A que se le extienda certificado acreditativo de su estado de salud, cuando su exigencia se establezca por una necesidad legal o reglamentaria.
9. A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el apartado 7, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria, en los términos que señala el apartado 4 del capítulo de deberes.

10. A participar, a través de las instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias, en los términos establecidos en esta ley y en las disposiciones que la desarrollen.

11. A que quede constancia por escrito de todo su proceso. Al finalizar la estancia del usuario en una Institución hospitalaria, el paciente, familiar o persona a él allegada, recibirá su Informe de alta.

12. A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos. En uno u otro caso deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

13. A elegir el médico y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones contempladas en esta Ley, en las disposiciones que se dicten para su desarrollo y en las que regulen el trabajo sanitario en los Centros de Salud.

14. A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos que reglamentariamente se establezcan por la Administración del Estado.

15. Respetando el peculiar régimen económico de cada servicio sanitario, los derechos contemplados en los apartados 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9 y 11 de este artículo serán ejercidos también con respecto a los servicios sanitarios privados.

Deberes de los pacientes

Serán obligaciones de los ciudadanos con las instituciones y organismos del sistema:

1. Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria, comunes a toda la población, así como las específicas, determinadas por los Servicios Sanitarios.

2. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las Instituciones Sanitarias.

3. Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en los que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente, y prestaciones terapéuticas y sociales.

4. Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento. De negarse a ello, la Dirección del correspondiente Centro Sanitario, a propuesta del facultativo encargado del caso, podrá dar el alta.



GUIA DEL
PACIENT

Benvinguda

Benvolgut/da pacient,

Permeti'm, en primer lloc, donar-li la benvinguda a l'**Hospital HM Nens**. Aquest hospital compta amb un excel·lent equip professional i amb la tecnologia sanitària més avançada, que posem a la seva disposició per atendre'l en tot allò que necessiti des d'aquest moment, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Si alguna cosa distingeix **HM Hospitales** és la nostra prioritat d'oferir la màxima qualitat assistencial, i ho fem amb un sentit global del treball en equip, un alt nivell professional i humà, una assistència personalitzada i eficaç, posant tots els recursos humans i tecnològics necessaris per aconseguir els resultats mèdics esperats.

A la nostra pàgina web (<https://www.hmhospitales.com/hm-nens/ca/>) podrà trobar tota la informació relacionada amb el nostre Centre, tots els serveis que oferim, així com consells per cuidar la seva salut.

Esperem que la seva estada entre nosaltres sigui el més curta i agradable possible, tant per a vostè com per als seus familiars i persones properes. Per la nostra part, hi posarem tot l'esforç perquè així sigui.

Rebi una cordial salutació,



Dra. María Milá i Dr. Marc Tarruella
Direcció Mèdica HM Nens



Informació



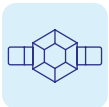
Per la vostra seguretat, en cas **d'emergència**, heu de seguir en tot moment les indicacions del personal, que està degudament entrenat per fer front a qualsevol situació.



En cas que disposeu d'un document registrat **d'instruccions prèvies**, si us plau, comuniqueu-ho al vostre metge en el moment de l'ingrés.



Us recordem que, en compliment de la Llei 42/2010, **no està permès fumar** als establiments sanitaris. Aquesta prohibició també pot constituir un perill especialment important en determinades situacions i localitzacions. **Tampoc no es permeten les cigarretes electròniques.**



Us recomanem que **no porteu a l'hospital diners ni objectes de valor**, ja que l'hospital no se'n pot fer responsable. Si no és possible, els heu de custodiar adequadament.

Estada a l'hospital

Identificació

Els nostres protocols de Seguretat del Pacient inclouen la col·locació d'una polsera identificativa amb les dades personals. Us preguem que proveu que aquestes dades són correctes. De la mateixa manera, si aquesta es deteriora o es perd durant l'estada, comuniqueu-ho al personal per procedir a la seva substitució. En el moment de l'alta, podeu retirar-la i llençar-la vosaltres mateixos.

Identificació clínica

En compliment de la legislació vigent, la informació sobre el seu procés només serà facilitada a vostè i a les persones que indiqui. En el cas de menors, la informació es facilitarà exclusivament als pares o tutors legals. Excepte en casos degudament justificats, no es facilitarà informació telefònica.

Consentiment informat

El consentiment informat garanteix el dret a rebre informació i a prendre les decisions que es considerin més adequades per a la salut del pacient.

En general, tant la informació com el consentiment són verbals, excepte en aquelles intervencions diagnòstiques o terapèutiques que comportin riscos o inconvenients per als pacients, tal com estableix la Llei 41/2002.

En aquests casos, es facilitarà un document de Consentiment Informat per a la seva lectura, comprensió i signatura. Aquest document conté informació detallada del procediment en un llenguatge comprensible, així com les possibles complicacions, tant les freqüents com les infreqüents però greus, i, si escau, els riscos derivats de la situació del pacient.

Així mateix, el document ha d'incloure les alternatives disponibles, si n'hi ha, i ha de recollir el nom i la signatura del facultatiu que informa, així com la data de signatura.

Si el pacient no es troba en condicions de signar-lo o es tracta d'un menor, el document serà signat pel seu representant legal o familiar. El consentiment es pot revocar en qualsevol moment.

Visita mèdica

Quan un pacient ingressa a la planta d'hospitalització des del Servei d'Urgències ja ha estat adequadament valorat per un metge. La següent visita tindrà lloc al llarg de les següents 24 hores, excepte en situacions especials o d'urgència.

Recordeu que és important que conegueu el nom del metge responsable del vostre ingrés, així com el dels membres del vostre equip.

Cures d'Infermeria

Les diferents unitats d'hospitalització compten amb professionals qualificats per atendre totes les vostres necessitats. Si cal qualsevol atenció, premeu el timbre situat a la capçalera del llit i

De la mateixa manera, el passi diari de visita té lloc al llarg del dia. Durant aquest, s'informarà el pacient o els seus acompanyants, segons els casos, de l'evolució clínica i de les següents actuacions (proves diagnòstiques, actuacions terapèutiques, alta...).

el personal d'Infermeria es posarà a la vostra disposició, sense que sigui necessari que us acosteu al control.

Presa de constants

La presa de constants (tensió arterial, freqüència cardíaca, temperatura, saturació d'oxigen...) es realitzarà ajustant-se sempre a les indicacions del metge responsable i a les circumstàncies del pacient en cada moment, podent variar la freqüència d'aquests controls a criteri del personal que l'atén.

Administració de medicació

L'horari d'administració de la medicació serà establert pel personal d'Infermeria seguint les pautes indicades pel metge. Si aquest horari es veiés alterat en algun torn per alguna circumstància que respongui a necessitats de la unitat, pot estar tranquil: una variació de fins a 60 minuts en l'administració és habitual i no altera la seva efectivitat.

Si us plau, comuniqueu qualsevol al·lèrgia al vostre metge i al personal d'Infermeria.



Realització de tècniques a l'habitació:

El personal d'Infermeria us avisarà si s'ha de realitzar alguna tècnica, oferint la possibilitat a l'acompanyant de sortir de l'habitació per facilitar la tasca.

Tot i això, l'acompanyant pot romandre amb el pacient si ho desitja, especialment si es tracta d'un menor.



Alimentació

Per la seva seguretat, no ha de consumir cap aliment ni beguda fora de la dieta de l'hospital.

Al·lèrgies alimentàries: informeu el personal sanitari si pateix algun tipus d'al·lèrgia o intolerància als aliments, per poder adaptar la dieta segons les seves necessitats.

Els horaris dels àpats són:

• **Esmorzar** 8:30h. • **Dinar** 12:30h.

• **Berenar** 16:30h. • **Sopar** 19:45h.

La safata dels àpats se servirà en aquests horaris i serà recollida com a màxim una hora i mitja després.

Dieta d'acompanyant: si la vostra asseguradora no cobreix la pensió completa de menjar per a l'acompanyant, es pot oferir el mateix servei de manera privada. El personal d'Infermeria us informarà si sol·liciteu aquest servei.

En benefici propi és important que no oblideu:

- Mentre romangui ingressat, només se li administraran els medicaments prescrits pel seu metge, que seran facilitats pel personal d'Infermeria. Qualsevol dubte, consulteu amb el vostre metge.
- El pacient no pot abandonar la planta on es troba hospitalitzat. Si necessita fer-ho per qualsevol motiu o té autorització per fer-ho, posi-ho en coneixement del personal sanitari a càrrec seu.
- El pacient menor d'edat ha d'estar sempre acompanyat per un responsable i/o un adult.

Pacients amb aïllament

En alguns casos, el pacient ha de romandre en aïllament, en benefici propi i de la resta de pacients i del personal.

En aquests casos, es prega limitar al màxim les visites i que els acompanyants compleixin de forma estricta les recomanacions facilitades pel personal d'Infermeria. Consulteu qualsevol dubte que tingueu al respecte.

Lavabo personal

La higiene personal contribueix notablement a l'estat de salut. L'hospital us facilitarà un necesser amb estris de neteja. Si us trobeu limitats per realitzar la higiene diària de forma autònoma, el personal sanitari us ajudarà en aquesta tasca.

Neteja de l'habitació

L'habitació serà objecte de neteja diària pel personal de neteja, que pot facilitar i reposar els estris si els necessita. Les tovalloles i la roba de llit seran facilitades pel personal auxiliar de la planta. El canvi de la roba de llit del pacient el realitzarà el personal d'Infermeria diàriament en el torn de matí. Al llarg del torn de tarda es facilitarà als acompanyants la roba per al llit addicional. No dubteu a sol·licitar tot allò que pugueu necessitar per fer la vostra estada més confortable.



Visites

Als nostres centres no existeix un horari restringit de visites, per la qual cosa sol·licitem la vostra col·laboració per tal de garantir el benestar de les persones ingressades:

- Eviteu sorolls, parlar en veu alta i circular innecessàriament pels passadissos.
- Procureu no romandre a l'habitació més de dues persones alhora.
- Recordeu que no és aconsellable acudir amb menors de 12 anys.
- Recomanem que les visites no es prolonguin més enllà de les 20 hores, a fi de respectar els períodes de descans dels pacients.
- No obstant això, és aconsellable que el pacient estigui sempre acompanyat d'una persona. Si en algun moment el pacient ha de quedar sol, si us plau, aviseu el personal d'Infermeria.
- L'acompanyant que pernocti amb el pacient haurà de portar necesser d'estrís personals i pijama per dormir.
- Les nostres habitacions estan dotades d'un únic llit per a l'acompanyant.

**L'hospital està climatitzat.
Preguem que mantingueu les finestres
tancades.**

Unitats especials

Quiròfan

Tot i que ja us trobeu ingressats i el vostre metge us hagi indicat l'hora aproximada d'inici de la intervenció, de vegades aquesta previsió pot no complir-se. El personal sanitari us informará, en la mesura del possible, dels canvis.

Habitualment, un cop finalitzada la intervenció, el cirurgia informará presencialment o telefònicament els seus acompanyants de com ha transcorregut. Vostè haurà de romandre un temps indeterminat a l'Àrea de Reanimació.

Recordeu que un retard en el trasllat a l'habitació no sempre significa una complicació. Confieu en el personal que l'atén i no dubteu que us mantindrem informats a vostè i als seus acompanyants de qualsevol incidència.

Us informem que l'hora de citació del pacient no és l'hora de la cirurgia.



Informació d'interès per a pacients amb ingrés o cirurgia programada

Si el vostre fill/a se sotmetrà a una cirurgia o té previst un ingrés programat per a la realització d'una prova o estudi indicat per un facultatiu d'HM Nens, us recomanem seguir una sèrie de passos.

Alta hospitalària

Informe d'alta

L'informe d'alta serà lliurat en mà pel metge. Només en alguns casos i amb autorització prèvia ho farà el personal d'Infermeria.

Llegiu-lo amb atenció i pregunteu tots els dubtes que us sorgeixin. A més, podeu sol·licitar ajuda per a la gestió de les cites de revisió o proves abans d'abandonar l'hospital.

Objectes perduts

Els objectes trobats es custodien durant un temps màxim de tres mesos.

Podeu posar-vos en contacte per correu electrònic a: atpaciente.hmnens@mail.hmhosptales.com

Tràmits

Un cop signada l'alta mèdica, l'habitació ha de quedar desocupada al més aviat possible. L'alta després de les 12 hores del matí per motius no mèdics pot ser considerada un dia més d'estada.

Si us plau, comuniqueu al control d'Infermeria que abandoneu l'habitació i recordeu, si escau, consultar amb Administració abans de marxar per formalitzar l'alta.

Alta voluntària

Si per qualsevol motiu voleu abandonar l'hospital abans de rebre l'alta mèdica, heu de deixar constància escrita d'aquesta decisió signant el document d'alta voluntària.

En aquest cas, també teniu dret a rebre un informe d'alta que resumeixi el vostre procés. No obstant això, heu de saber que les despeses derivades d'aquesta decisió (ambulància, etc.) aniran a càrrec vostre.



D'interès general

Departament d'Atenció al Pacient

Aquest hospital compta amb un Departament d'Atenció al Pacient que ofereix una atenció personalitzada amb l'objectiu que l'estada de pacients i familiars sigui el més agradable possible. El personal d'aquest departament està disponible per ajudar-vos a resoldre dubtes o fer diverses gestions.

Mitjançant una estreta col·laboració amb els òrgans de direcció de l'hospital i amb les diferents àrees, el personal d'aquest departament pot:

- Proporcionar informació sobre els serveis disponibles a tots els nostres hospitals, així com sobre el funcionament del centre.
- Atendre qualsevol necessitat o incidència que els pacients o familiars puguin detectar durant l'estada.
- Informar i assessorar sobre els recursos socials disponibles destinats a la cura de pacients.
- Detectar possibles àrees de millora, ja sigui a través de la informació facilitada per pacients i familiars o mitjançant visites als diferents serveis.
- Transmetre totes aquelles felicitacions que els pacients i familiars vulguin fer arribar als professionals de l'hospital.

Contacte

Per correu electrònic: atpaciente.hmnens@mail.hmhosptales.com

Usuari HM Hospitales

Ser **Usuari HM** té múltiples avantatges: podeu sol·licitar la vostra cita mèdica en línia, accedir a les vostres cites i a la vostra història clínica, associar pacients, i tot això a un sol clic. Feu-vos Usuari d'HM Hospitales a través de la nostra web www.hmhospitales.com i, de manera gratuïta, accedireu als millors serveis que un portal de salut pot oferir.

Consultes externes

Si cal sol·licitar cites per a revisió després de l'alta, podeu fer-ho als taulells de consultes o radiologia, al telèfon **935 230 555** o bé a través de la nostra web o app.

Laboratori Nens Lab

Per a informació sobre horaris, consulteu a Recepció. Per a proves especials, consulteu amb el Laboratori. Podeu disposar de més informació a www.abacid.es

Altres serveis a la vostra disposició



Telèfon i televisió

En Recepció le pueden informar sobre uso de la televisión y las tarifas. También le pueden informar sobre el uso del teléfono para realizar llamadas externas si lo precisa.



Wi-fi gratuïta a tot l'hospital

Drets dels pacients

Llei General de Sanitat (arts. 10 i 11 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril). Tots tenen els següents drets respecte a les administracions públiques sanitàries:

1. Al respecte de la seva personalitat, dignitat humana i intimitat, sense que pugui ser discriminat per raons de raça, de tipus social, de sexe, moral, econòmic, ideològic, polític o sindical.
2. A la informació sobre els serveis sanitaris als quals pot accedir i sobre els requisits necessaris per al seu ús.
3. A la confidencialitat de tota la informació relacionada amb el seu procés i amb la seva estada en institucions sanitàries públiques i privades que col·laborin amb el sistema públic.
4. A ser advertit de si els procediments de pronòstic, diagnòstic i terapèutics que se li apliquin poden ser utilitzats en funció d'un projecte docent o de recerca que, en cap cas, pot comportar un perill addicional per a la salut. En tot cas, serà imprescindible l'autorització prèvia per escrit del pacient i l'acceptació per part del metge i de la Direcció del corresponent centre sanitari.
5. A rebre, en termes comprensibles, ell i els seus familiars o persones properes, informació completa i continuada, verbal i escrita, sobre el seu procés, incloent-hi diagnòstic, pronòstic i alternatives de tractament.
6. A la lliure elecció entre les opcions que li presenti el responsable mèdic del seu cas, sent necessari el consentiment previ per escrit de l'usuari per a la realització de qualsevol intervenció, excepte en els casos següents:
 - Quan la no intervenció suposi un risc per a la salut pública.
 - Quan no estigui capacitat per prendre decisions; en aquest cas, el dret correspondrà als seus familiars o persones properes.
 - Quan la urgència no permeti demores per poder ocasionar lesions irreversibles o existir perill de mort.
7. Al fet que se li assigni un metge, el nom del qual se li donarà a conèixer, que serà l'interlocutor principal amb l'equip assistencial. En cas d'absència, un altre facultatiu de l'equip assumirà aquesta responsabilitat.
8. A què se li estengui un certificat acreditatiu del seu estat de salut, quan la seva exigència estigui establerta per una necessitat legal o reglamentària.
9. A negar-se al tractament, excepte en els casos assenyalats anteriorment, havent de sol·licitar l'alta voluntària en els termes que estableix el capítol de deures.

10. A participar, a través de les institucions comunitàries, en les activitats sanitàries, en els termes establerts en aquesta llei i en les disposicions que la desenvolupin.

11. A que quedi constància per escrit de tot el seu procés. En acabar l'estada de l'usuari en una institució hospitalària, el pacient, familiar o persona propera rebrà el seu informe d'alta.

12. A utilitzar les vies de reclamació i de proposta de suggeriments en els terminis previstos. En ambdós casos haurà de rebre resposta per escrit en els terminis que reglamentàriament s'estableixin.

13. A triar el metge i els altres sanitaris titulats d'acord amb les condicions contemplades en aquesta llei, en les disposicions que es dictin per al seu desenvolupament i en les que regulin el treball sanitari als centres de salut.

14. A obtenir els medicaments i productes sanitaris que es considerin necessaris per promoure, conservar o restablir la salut, en els termes que reglamentàriament s'estableixin per l'Administració de l'Estat.

15. Respectant el règim econòmic de cada servei sanitari, els drets contemplats als apartats 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9 i 11 d'aquest article seran exercits també respecte als serveis sanitaris privats.

Deures del pacient

Seràn obligacions dels ciutadans amb les institucions i organismes del sistema:

1. Complir les prescripcions generals de naturalesa sanitària, comunes a tota la població, així com les específiques determinades pels serveis sanitaris.

2. Tenir cura de les instal·lacions i col·laborar en el manteniment de l'habitabilitat de les institucions sanitàries.

3. Responsabilitzar-se de l'ús adequat de les prestacions ofertes pel sistema sanitari, fonamentalment pel que fa a la utilització de serveis, procediments de baixa laboral o incapacitat permanent, i prestacions terapèutiques i socials.

4. Signar el document d'alta voluntària en els casos de no acceptació del tractament. En cas de negar-s'hi, la Direcció del corresponent centre sanitari, a proposta del facultatiu encarregat del cas, podrà donar l'alta.



Accede a nuestra web:

<https://www.hmhospitales.com/hm-nens/>

Accedeix a la nostra web:

<https://www.hmhospitales.com/hm-nens/ca/>

93 231 05 12

atpaciente.hmnens@mail.hmhospitales.com