

salutemporda.cat



---

# Guía del paciente hospitalizado

# Paciente



## Ingreso

Diríjase al **Punto de Información** donde le indicaremos cuál es su unidad de hospitalización. Una vez allí tramitaremos la documentación en el servicio de Admisión. Tanto si se trata de un ingreso programado como si lo hace a través del Servicio de Urgencias, deberá **identificarse con el DNI, el libro de familia o el pasaporte**.

Para saber qué entidad financia su asistencia, deberá presentar la Tarjeta de Identificación Sanitaria, la de afiliación a la Seguridad Social o la Tarjeta Sanitaria Europea. O, si corresponde, la autorización de la compañía de seguros.

**El personal sanitario le informará sobre el funcionamiento de la unidad.**



## Utensilios para uso personal

Le recomendamos que traiga pijama o camisón, bata, zapatillas cerradas, mudas de ropa interior y utensilios de higiene personal (máquina de afeitar, cajita para dentadura postiza, cepillo, pasta de dientes o peine, entre otros).



## Objetos de valor y dinero

Dado que la **FSE no se hace responsable de los objetos de valor** o de dinero, le recomendamos que no los lleve consigo. Puede pedir al personal sanitario hacer uso del **servicio de guarda y custodia**.

Si usa prótesis dentales, audífonos o gafas, guárdelos en un lugar seguro, bajo su responsabilidad.



## Seguridad del paciente

### Identificación de pacientes

Cuando ingrese, le pondremos un **brazalete identificativo** con sus datos. Cuídelo, deberá llevarlo puesto durante toda su estancia. Es muy importante que los bebés también vayan identificados.

### Prevención de caídas

Es aconsejable usar zapatillas cerradas por detrás (especialmente las personas mayores de 65 años). Conviene que haga uso de las barandillas de la cama y la mantenga tan baja como sea posible.



## Medicamentos

**Debe informar al personal sanitario tanto si toma medicamentos habitualmente como si tiene algún tipo de alergia.** No tome nada sin informar a los profesionales sanitarios.



### Alimentos y comidas

En caso de que tenga alguna **alergia o intolerancia alimentaria deberá informar** al personal sanitario. Por motivos higiénicos no se permite tener comida en las habitaciones.



### Asistencia Social

El centro dispone de la Unidad de Asistencia Social que asesora y **da apoyo a las personas y familias con necesidades especiales derivadas de la enfermedad.** Podrá dirigirse a través de los profesionales sanitarios o del servicio de Admisión de la planta de hospitalización.



### Alta hospitalaria

En el momento del alta, que la autoriza el profesional médico, **le entregaremos un informe del proceso hospitalario.** Debe dejar la habitación antes de las 12 h para facilitar la admisión de otros pacientes. Si desea irse del hospital sin una autorización médica, deberá firmar el documento de alta voluntaria. El uso del transporte sanitario se rige únicamente por criterios médicos.

## Visitas



### Silencio y comodidad

Procure no hacer ruidos innecesarios, hablar en voz baja, moderar el volumen de los dispositivos móviles y del televisor. Evite las conversaciones en el pasillo y utilice las salas de espera de las plantas. Recomendamos no hacer ni recibir llamadas después de las 21 h para **respetar el descanso de los pacientes.**



### Visitas

El horario es de **16 a 20 h** y como máximo puede haber dos visitantes por paciente. Los menores de 12 años sólo pueden acceder a la planta de Materno infantil a fin de evitar riesgos para su salud. Procure que las visitas sean cortas para el descanso de los pacientes.

### Pacientes en aislamiento

Algunos pacientes deben permanecer en aislamiento en beneficio propio y del resto de pacientes y de los profesionales. En estos casos hay que limitar al máximo las visitas y cumplir de forma estricta las recomendaciones del personal sanitario.



## Acompañantes

La puerta principal del centro está abierta de 7 h a 22 h. Si tiene que acceder al hospital fuera de este horario puede hacerlo pulsando el timbre de la entrada y le atenderá el guarda de seguridad.

Está permitido un acompañante durante las 24 horas y principalmente se recomienda en caso de pacientes críticos o de edad avanzada. **En cuanto a los menores de edad es necesario que haya un acompañante en todo momento.**



## Información sobre el paciente

En cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y por respeto a la intimidad del paciente, **no se facilitará información sobre el estado de salud o ubicación de pacientes** a aquellas personas que no tengan una relación de afinidad o parentesco, o bien que no le acompañen físicamente durante su estancia o atención en el centro.

# Información



## Consentimiento informado

El consentimiento informado es el documento en el que, con su firma, deja constancia de que **ha recibido la información adecuada sobre un procedimiento diagnóstico y / o tratamiento** y que asume libremente los riesgos, secuelas y beneficios.



## Voluntades anticipadas

En el Documento de Voluntades Anticipadas (DVA) puede libremente dejar constancia, como paciente, de las instrucciones u orientaciones a tener en cuenta cuando se encuentre en una situación en la que, por motivos de salud, no pueda expresar su voluntad.

**Desde la Unidad de Atención al Ciudadano os informaremos de los trámites necesarios para formalizar el DVA.**



## Protección de datos

La FSE, como responsable del tratamiento, **procesa sus datos personales con el fin de proporcionarle asistencia médica en el marco de la misión de interés público** establecida en la Ley 15/1990, de 9 de julio, de gestión sanitaria de Cataluña. Sus datos serán comunicados al Departamento de Salud de la Generalitat de Cataluña y, si así lo indica, a la mutua que pagará los

gastos médicos, así como en los casos que establezca la obligación legal. También podemos proporcionar información relacionada con su salud a las personas relacionadas si usted da su consentimiento expreso o tácito, según lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 21/2000 sobre la autonomía del paciente. Puede encontrar más información en: [www.salutemporda.cat](http://www.salutemporda.cat).



### Derechos y Obligaciones

El Departamento de Salud de la Generalitat de Cataluña elabora la carta de derechos y obligaciones de los ciudadanos en relación con la salud y la asistencia sanitaria. Las últimas modificaciones ponen en valor la dignidad de la persona y la mejora de la calidad de la atención sanitaria, entre otros. Este documento también recoge la importancia de **respetar a los profesionales y otros usuarios para una buena convivencia, y de utilizar responsablemente las instalaciones y los servicios sanitarios**. Encontrará más información en: <http://salutweb.gencat.cat/en/inici/>



### Documentación y justificantes de ingreso

Si necesita un justificante de ingreso, debe dirigirse al **servicio de Admisión de su unidad o al Punto de Información**, en la entrada principal del centro. Si se trata de otro tipo de documentación, debe dirigirse a la **Unidad de Documentación Clínica**. El

horario es de lunes a jueves, de 11 h a 14 h y los viernes, de 11 h a 13.30 h. Por teléfono, de lunes a viernes de 9 h a 10 h. Contacto: tel. 972 501 400 ext. 4008 - [documentacio@salutemporda.cat](mailto:documentacio@salutemporda.cat).



### Unidad de Atención al Ciudadano (UAC)

La UAC atiende los agradecimientos, sugerencias, consultas y reclamaciones de los pacientes **con el objetivo de mejorar la calidad del servicio**. Está ubicada en la entrada del hospital y su horario es **de lunes a viernes, de 10 a 14 h**. Por las tardes, en horas convenidas. Fuera de este horario, diríjase al Punto de Información o al servicio de Admisión de Urgencias. Contacto: tel. 972 501 400 - [atencioalciutada@salutemporda.cat](mailto:atencioalciutada@salutemporda.cat).



### Medio Ambiente

La gestión medioambiental de la FSE está reconocida por los certificados ISO 14001 y EMAS, dos normativas voluntarias que acreditan el compromiso de la entidad con el medio ambiente. Le pedimos que respete las instalaciones y nos ayude a mantenerlas limpias. **No tire basura en el inodoro ni tire de la cadena innecesariamente. Asegúrese de ahorrar agua** y no dejar el grifo abierto, y recuerde apagar la luz cuando salga del lavabo. En la sala de descanso de cada planta se ha **habilitado un punto verde de reciclaje**.



### Hospital libre de humo

El Hospital de Figueres está adherido a la Red Catalana de Hospitales Libres de Humo. En virtud de la Ley 28/2005 **no está permitido fumar en todo el recinto hospitalario.**



### Donación de córneas

La FSE facilita **la donación de córneas en caso de fallecimiento en el Hospital de Figueres**, gracias al acuerdo firmado con el Banco de Sangre y Tejidos y el Hospital Clínico de Barcelona.

Todo el mundo puede ser donante, de los 2 a los 85 años. Cuando una persona se plantea la posibilidad de serlo, lo primero que debe hacer es comunicar su decisión a familiares y amigos.



### En caso de emergencia

Siga siempre las instrucciones del personal, que está debidamente preparado para lidiar con la situación.

## Otros servicios



### Cama para el acompañante

Para una mayor comodidad puede solicitar una cama para el acompañante, en el momento del ingreso o bien durante la estancia del paciente. Este servicio está sujeto a disponibilidad. Para contratarlo, **diríjase al Punto de Información** en la entrada principal del centro.



### Wifi

Puede acceder a la wifi de pacientes hospitalizados, HospitalFigueres, con los datos del brazalete identificativo y aceptando las condiciones de uso. En el portal de la wifi encontrará todas las indicaciones para utilizarla.

**Hay conexión wifi gratuita en la cafetería y en las salas de espera de Urgencias y del Bloque Obstétrico.**



### Televisión

Dispone de televisión de pago en cada habitación. **Encontrará el dispositivo para habilitar este servicio en la planta de su unidad.** También encontrará televisores gratuitos en las salas de espera en cada planta del hospital.



## Teléfono

Todas las habitaciones tienen teléfono. Las llamadas internas son gratis.

- Para llamar a la **centralita marque 9**
- Para **hacer llamadas al exterior\* marque 0** y el número deseado
- Para **recibir llamadas del exterior, deben marcar el 972 501 400 y facilitar su número de extensión\*\***

\* Para poder hacer llamadas al exterior del centro, previamente deberá dejar un depósito en el Punto de Información de la entrada. Con el alta hospitalaria, le reembolsaremos el saldo que no haya utilizado.

\*\* Encontrará una pegatina con 4 dígitos en la pared, al lado de la cama. Éste es su número de extensión.



## Servicio religioso

Si desea recibir asistencia religiosa de cualquier tipo de confesión o culto, puede solicitarla al personal sanitario.



## Departamento de Internacional

Disponemos de un área de apoyo en francés e inglés para pacientes extranjeros que están de vacaciones en nuestro país. Encontrará más información en: [www.empordahealthcare.cat](http://www.empordahealthcare.cat).



## Cafetería - Restaurante

Por razones sanitarias los pacientes ingresados no pueden acceder sin la autorización previa del personal sanitario. El establecimiento cuenta con el **Menú Diario** (de 13 h a 16 h) con opción para llevar, y de comida para celíacos previa solicitud. El horario es de lunes a viernes, de 7.30 a 20 h y los sábados, domingos y festivos, de 8 a 20 h.



## La tienda del Hospital

Encontrará regalos para recién nacidos, niños y adultos, utensilios de higiene personal, cargadores de móvil y pilas, servicio de floristería y periódicos, revistas y libros. El horario es de lunes a viernes, de 8.30 h a 13 h y de 16.30 h a 19.30 h, los sábados y festivos, de 9 h a 13 h y los domingos, cerrado. **Está ubicada en la entrada principal del centro.**



## Máquinas dispensadoras

Encontrará máquinas dispensadoras de bebidas y alimentos en las salas de espera de cada planta del hospital.



## Cajero automático

Está ubicado en la entrada principal del centro.

Demana-la en català / Ask in English / Demander en français

## Síguenos en:

salutemporda.cat



@Hospifigueres



@hospitalfigueres



@HospitalFigueres



Fundació Salut Empordà - FSE



*certified by Medical Travel Quality Alliance*



Fundació  
Salut Empordà

Ronda Rector Arolas, s/n - 17600 Figueres (Girona) - Tel. 972 501 400