

salutemporda.cat



Guide du patient hospitalisé

Patient



Admission

Adressez-vous au **Point d'Information** qui vous indiquera votre unité d'hospitalisation. Ensuite le service d'Admission traitera les documents.

Qu'il s'agisse d'une admission programmée ou par l'intermédiaire du Service des Urgences, **vous devez vous identifier en présentant la CNI**, le livret de famille ou le passeport.

Pour indiquer l'organisme qui finance votre assistance, vous devrez présenter la Carte d'Identification de Santé, celle de l'affiliation à la Sécurité Sociale ou la Carte de Santé Européenne. Ou, le cas échéant, l'autorisation de la compagnie d'assurance.

Le personnel de santé vous informera quant au fonctionnement de l'unité.



Objets personnels

Nous vous recommandons d'apporter un pyjama ou une chemise de nuit, une robe de chambre, des chaussons fermés, sous-vêtements de rechange et accessoires d'hygiène personnelle (rasoir, boîte à dentier, brosse, dentifrice ou peigne, entre autres).



Objets de valeur et argent

Compte tenu que la **FSE n'est pas responsable des objets de valeur** ou de l'argent, nous vous recommandons de ne pas les apporter. Vous pouvez demander au personnel soignant d'utiliser le service de **garde et de surveillance**.

Si vous êtes porteur d'un appareil auditif ou dentaire, ou de lunettes, gardez-les dans un endroit sûr, sous votre responsabilité.



Sécurité du patient

Identification des patients

Lors de votre admission nous vous mettrons un **bracelet d'identification** avec vos données. Prenez-en soin, vous devrez le porter pendant tout votre séjour. Il est très important que les bébés soient également identifiés.

Prévention des chutes

Il est conseillé d'utiliser des chaussons fermés à l'arrière (en particulier les personnes de plus de 65 ans). Il est conseillé d'utiliser les garde-corps de lit et de le maintenir le plus bas possible.



Médicaments

Vous devez informer le personnel soignant si vous prenez des médicaments régulièrement ou si vous souffrez d'allergies. Ne prenez rien sans informer les professionnels de la santé.



Aliments et repas

En cas **d'allergie ou d'intolérance alimentaire**, informez le personnel soignant. Pour des raisons d'hygiène, il n'est pas autorisé d'avoir de la nourriture dans les chambres.



Assistante Sociale

Le centre dispose de l'Unité d'Assistance Sociale qui conseille et **soutient les personnes et les familles ayant des besoins spéciaux liés à la maladie**. Vous pourrez vous adresser aux professionnels de santé ou au service d'Admission de l'unité d'hospitalisation.



Sortie de l'hôpital

Lors de la sortie, autorisée par le médecin, **nous vous remettons un rapport du processus hospitalier**. Vous devez quitter la chambre avant 12 h afin de faciliter l'entrée des autres patients.

Pour quitter l'hôpital sans autorisation médicale, vous devez signer le document de sortie volontaire.

L'utilisation du transport médical est régie par des critères médicaux uniquement.

Visites



Silence et confort

Essayez de ne pas faire de bruit inutile, parlez doucement, modérez le volume des dispositifs mobiles et du téléviseur. Évitez les conversations dans le couloir et utilisez les salles d'attente des étages. Nous recommandons de ne pas passer ni recevoir d'appels téléphoniques après 21 h pour **respecter le repos des patients**.



Visites

L'horaire est de **16 à 20 h** et un maximum de deux visiteurs par patient. Les moins de 12 ans peuvent uniquement accéder à l'unité de la Maternité afin d'éviter les risques pour leur santé. Faites des visites courtes pour le repos des patients.

Patients isolés

Certains patients doivent rester isolés pour leur propre bénéfice et celui des autres patients et professionnels. Dans ces cas, les visites doivent être limitées au maximum, et les recommandations strictes du personnel de santé doivent être respectées.



Accompagnants

La porte principale du centre est ouverte de 7 h à 22 h. Si vous devez accéder à l'hôpital en dehors de cet horaire, sonnez à la porte d'entrée et le gardien de sécurité vous recevra.

Un accompagnant est autorisé 24 h / 24 et est recommandé principalement en cas de patients critiques ou âgés. **Les mineurs doivent être accompagnés en permanence.**



Informations sur le patient

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles et le respect de la vie privée du patient, **aucune information sur l'état de santé ou la localisation des patients** ne sera communiquée aux personnes qui n'ont pas d'affinité ou de lien de parenté, ou qui ne les accompagnent pas physiquement pendant leur séjour ou leur visite au centre.

Information



Consentement éclairé

Le consentement éclairé est le document dans lequel, par votre signature, vous déclarez **avoir reçu les informations adéquates sur une procédure de diagnostic et/ou un traitement** et en assumer librement les risques, les séquelles et les avantages.



Directives anticipées

Dans le Document de Directives Anticipées (DA) vous pouvez librement consigner, en tant que patient, des instructions ou orientations à prendre en compte quand pour des raisons de santé vous ne pouvez pas exprimer votre volonté.

L'Unité du Service aux Citoyens, vous informera des démarches nécessaires pour formaliser la DA.



Protection des données

La FSE, en tant que responsable du traitement, **traite vos données personnelles afin de vous fournir une assistance médicale dans le cadre de la mission d'intérêt public** établie dans la loi 15/1990 du 9 juillet relative à l'organisation sanitaire en Catalogne. Vos données seront communiquées au Département de

la Santé de la Generalitat de Catalogne et, s'il l'indique, à la mutuelle qui paiera les frais médicaux, comme dans les cas prévus par la législation. Nous pouvons également fournir des informations relatives à votre santé à des apparentées si vous donnez votre consentement exprès ou tacite, comme le prévoit l'article 3 de la loi 21/2000 sur l'autonomie du patient. Vous trouverez plus d'informations sur : www.salutemporda.cat.



Droits et Obligations

Le Département de la Santé de la Generalitat de Catalogne rédige la charte des droits et obligations des citoyens relatives à la santé et à l'assistance médicale. Les dernières modifications mettent l'accent sur la dignité de la personne et l'amélioration de la qualité des soins, entre autres. Ce document reflète également l'importance de **respecter les professionnels et les autres utilisateurs** pour une bonne coexistence, **et d'utiliser de façon responsable les installations et services de santé**. Vous trouverez plus d'informations sur : <http://salutweb.gencat.cat/en/inici/>



Documents et justificatifs de revenu

Si vous avez besoin d'une preuve d'entrée, vous devez vous adresser au **service d'Admission de votre unité ou au Point d'Information**, à l'entrée principale du

centre. S'il s'agit d'un autre type de document, vous devez vous adresser à **l'Unité de Document Clinique**. Les horaires sont de lundi au jeudi, de 11 h à 14 h et les vendredis de 11 h à 13 h 30. Par téléphone, de lundi à vendredi de 9 h à 10 h. Contact : tél. 972 501 400 ext. 4008 - documentacio@salutemporda.cat.



Unité de Service aux Citoyens (UAC)

L'UAC réceptionne les remerciements, suggestions, questions et réclamations des patients **dans l'objectif d'améliorer la qualité du service**. Elle se trouve à l'entrée de l'hôpital et les horaires sont **du lundi au vendredi, de 10 h à 14 h**. L'après-midi, sur rendez-vous. En dehors de ces horaires, adressez-vous au Point d'Information ou au service d'Admission des Urgences. Contact : tél. 972 501 400 - atencionalciutada@salutemporda.cat.



Environnement

La gestion environnementale de la FSE est reconnue par les certificats ISO 14001 et EMAS, deux normes volontaires qui accréditent l'engagement de l'entité envers l'environnement. Nous vous demandons de respecter les installations et de nous aider à les conserver propres. **Ne jetez pas de poubelle dans les toilettes et ne tirez pas la chasse inutilement. Veillez à**

économiser l'eau et à ne pas laisser le robinet ouvert, et pensez à éteindre la lumière quand vous sortez des toilettes.

Un point vert de recyclage a été aménagé dans la salle de repos de chaque étage.



Hôpital non fumeur

L'Hôpital de Figueres est rattaché au Réseau Catalan des Hôpitaux Non fumeurs. En vertu de la Loi 28/2005 **il est interdit de fumer dans toute l'enceinte de l'hôpital.**



Don de cornées

La FSE facilite **le don de cornées en cas de décès à l'Hôpital de Figueres**, grâce à l'accord signé avec la Banque du Sang et de Tissus et l'Hôpital Clinique de Barcelone.

Tout le monde peut être donneur, de 2 à 85 ans. Toute personne envisageant de l'être, doit tout d'abord communiquer sa décision à sa famille et à ses amis.



En cas d'urgence

Suivez toujours les instructions du personnel, dûment préparé pour gérer la situation.

Autres services



Lit pour l'accompagnant

Pour plus de confort vous pouvez demander un lit pour l'accompagnant, au moment de l'admission ou durant le séjour du patient. Ce service est soumis à la disponibilité. Pour en faire la demande, **rendez-vous au Point d'Information** à l'entrée principale du centre.



Wifi

Vous pouvez vous connecter au réseau wifi des patients hospitalisés, HospitalFigueres, avec les données du bracelet d'identification et en acceptant les conditions d'utilisation. Vous trouverez toutes les indications à suivre sur le portail du réseau wifi.

Il y a une connexion wifi gratuite disponible dans la cafétéria et dans les salles d'attente des Urgences et du Bloc Obstétrique.



Télévision

Chaque chambre est équipée d'une télévision, service payant. **Vous trouverez le dispositif pour activer ce service à l'étage de votre unité.** Vous trouverez également des téléviseurs gratuits dans les salles d'attente à chaque étage de l'hôpital.



Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Les appels internes sont gratuits.

- Pour appeler **le standard composez le 9**
- Pour **les appels à l'extérieur* composez le 0** et le numéro souhaité.
- Pour **recevoir des appels de l'extérieur, vous devez composer le 972 501 400 et donner votre numéro d'extension****

*Pour pouvoir téléphoner à l'extérieur du centre, vous devez au préalable laisser une caution au Point d'Information à l'entrée. À la sortie de l'hôpital, nous vous rembourserons le solde non utilisé.

** Vous trouverez 4 chiffres inscrits sur un autocollant sur le mur, à côté du lit. C'est votre numéro d'extension.



Service religieux

Pour recevoir une assistance religieuse, de quelque confession ou culte que ce soit, en faire la demande auprès du personnel de santé.



Département international

Nous disposons d'un service de soutien en français et en anglais pour les patients étrangers en vacances dans notre pays.

Vous trouverez plus d'informations sur : www.empordahealthcare.cat.



Cafétéria - Restaurant

Pour des raisons de santé les patients hospitalisés ne peuvent y accéder sans autorisation préalable du personnel de santé. L'établissement propose le **Menu du Jour** (de 13 h à 16 h) avec option à emporter, et de repas pour cœliaques sur demande. Horaires : de lundi à vendredi de 7 h 30 à 20 h, samedi, dimanche et jours fériés de 8 h à 20 h.



La boutique de l'Hôpital

Vous trouverez des cadeaux pour les nouveau-nés, enfants et adultes, des accessoires d'hygiène personnelle, chargeurs de téléphone et piles, des fleurs et des journaux, revues et livres. Horaires : de lundi à vendredi de 8 h 30 à 13 h et de 16 h 30 à 19 h 30, samedi et jours fériés de 9 h à 13 h, fermé le dimanche. **Elle se trouve à l'entrée principale du centre.**



Distributeurs

Des distributeurs de boissons et nourriture sont installés dans les salles d'attente de chaque étage de l'hôpital.



Guichet automatique

Il est situé à l'entrée principale du centre.

Demana-la en català / Pídelo en castellano / Ask in English

Suivez-nous sur :

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