

## Hospitals lliures de fum

Segons la llei 10/1991, del 13 de maig, està prohibit fumar en els centres sanitaris i en llur recinte.

L'Hospital de l'Esperança forma part de la Xarxa Catalana d'hospitals lliures de fum, integrades a la xarxa europea "European Network Smoke-free Hospital" impulsada per la comissió Europea.



A l'Hospital disposem de màquines distribuïdes pel Centre on es poden adquirir begudes.



Gràcies per col·laborar a mantenir net l'Hospital.



## Benvinguda

Els professionals de l'Hospital de l'Esperança li donem la benvinguda i li agraïm la confiança que ha dipositat en la nostra institució. Al mateix temps, volem expressar-li que la nostra feina estarà dirigida a correspondre les seves expectatives i que romandrem al seu servei mentre vostè estigui al nostre centre.

## L'Hospital de l'Esperança un centre de l'IMAS

L'Hospital de l'Esperança és un centre de l'Institut Municipal d'Assistència Sanitària (IMAS), institució que agrupa, entre altres, dos centres hospitalaris de malalts aguts: l'Hospital de l'Esperança i l'Hospital del Mar, un centre sociosanitari: el Centre Geriàtric, un centre de salut mental: l'Institut Psiquiàtric, un servei d'atenció d'urgències: el Centre de Peracamps i una xarxa de dispensaris d'atenció primària especialitzats en l'atenció a la salut sexual i reproductiva i salut mental. Els Hospitals de l'IMAS són centres docents i universitaris, motiu pel qual hi ha estudiants de diferents àrees (medicina, infermeria), tots ells degudament identificats.

Aquesta oferta assistencial representa el 15% del total de llits hospitalaris de la ciutat de Barcelona.

## La qualitat, el nostre compromís

Tots els qui treballem a l'Hospital ho fem amb el compromís de garantir-li el seu dret a una atenció sanitària integral i de qualitat.

En aquest sentit, l'hospital disposa de diverses comissions de millora, com el comitè d'ètica, el de documentació clínica, el comitè d'infeccions i el comitè de atenció als maltractaments, entre altres, composts per professionals de totes les categories (metges, infermeres, directius, servei d'atenció a l'usuari, informàtics, etc.) Amb l'objectiu prioritari d'assegurar la qualitat assistencial del nostre centre.

### L'Acollida

La seva estada a l'Hospital comença pel Servei d'Admissions, on tindran l'ordre d'ingrés del seu metge. És convenient que conegui el personal amb qui tracta. Amb aquesta intenció, portem una targeta visible amb el nostre nom i la nostra categoria professional i els uniformes de diferents colors: el personal mèdic, blanc; el personal d'infermeria, verd fosc i verd clar, i la resta de colors son del personal que formen els equips de suport.

Al costat del seu llit hi ha un intercomunicador per avisar al personal d'infermeria, utilitzi'l sempre que ho necessiti.

### Articles d'ús personal i objectes de valor

La persona que ingressa a l'Hospital ha de portar alguna roba com pijama, bata, sabatilles, mudes i estris de neteja personal.

Li recomanem que conservi amb vostè el mínim de pertinences personals, en tot cas disposa d'un Servei de Custòdia de Valors.

L'Hospital no es fa responsable del objectes que no hagin estat disposats en aquest servei.

### Menjar

És important que els malalts segueixin la dieta que han marcat els metges i que aquesta no es vegi alterada pels aliments que puguin portar els familiars.

El Servei de Dietètica els facilitarà diàriament un menú per escollir el dinar del dia següent.

- Les hores dels àpats són:**
- Esmorzar a les 8'30h
  - Dinar a les 13h
  - Berenar a les 16h
  - Sopar a les 19h

### Visites

Amb la finalitat de mantenir la comunicació i relació entre els pacients i els familiars, l'Hospital no estableix un horari estricte de visites, però aconsella que aquestes siguin entre les 8 i les 21 hores.

Pel seu benestar i el dels altres malalts procuri que no coincideixin moltes visites al mateix temps, que siguin breus i que respectin el descans dels ingressats.

### Alta Hospitalària

Recordi que ha de recollir un informe mèdic d'alta hospitalària, aquest pot ser-li útil més endavant. Tingui en compte les recomanacions del nostre personal i faci totes les preguntes que consideri necessàries.

Li recordem que el dia de l'alta ha de deixar l'habitació entre les 12 i les 14 hores, per tal de facilitar l'ingrés d'altres malalts.

### Servei d'Atenció a l'Usuari

El nostre objectiu és que vostè i la seva família rebin una bona assistència. Al Servei d'Atenció a l'Usuari estem a la seva disposició per respondre qualsevol dubte o suggeriment. Pot fer-nos arribar els seus suggeriments a través dels formularis que trobarà a les unitats d'Hospitalització, Consultes Externes i Urgències.

#### Telèfons:

- 933 674 292
- 933 674 174

### Treball Social

El Servei de Treball Social forma part dels equips assistencials, els treballadors socials atendran els problemes derivats de la seva estada hospitalària o de la mateixa malaltia.

Si necessita els seus serveis, pot demanar-los a la infermera o al seu metge responsable.

### Servei Religios (catòlic)

Un equip de persones està disponible per donar el seu suport als malalts i familiars que ho desitgin, podem també facilitar la relació amb responsables d'altres religions. Per demanar-ho, poden acudir al taulell d'informació (al vestíbul de l'Hospital), Infermeria o, directament, al Servei Religios.

La capella està situada a la 2a. planta.

La missa es celebra els diumenges i festius, a les 11 hores.

### Telèfons i Televisió

Totes les habitacions disposen de telèfon i televisió. Per utilitzar-los segueixi les instruccions que trobarà a l'habitació. L'horari per rebre trucades és de 9 a 21 hores. També hi ha telèfons públics a les plantes d'hospitalització i al vestíbul principal.

Mantingui baix el volum de la televisió per tal de respectar el descans dels altres malalts.

### Documentació clínica

Si necessita tenir còpia d'algun informe o del resultat d'alguna exploració realitzada al centre, pot adreçar-se al Servei d'Històries clíniques, situat a Consultes Externes, porta número 12, de dilluns a divendres de 9 a 13 hores. Si ho desitja pot enviar una altra persona en el seu nom per recollir aquesta documentació, sempre que porti una autorització seva per escrit i el D.N.I. original de vostè i de la persona autoritzada.

### Confidencialitat

En virtut de la legislació vigent 15/1999 de 13 de desembre, l'Hospital de l'Esperança posa en el seu coneixement que:

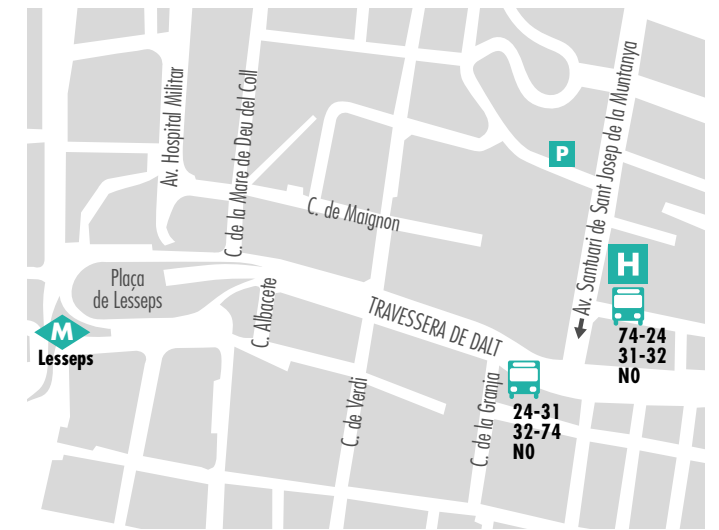
- Les dades de caràcter personal s'incorporaran a un fitxer amb la finalitat de procurar l'atenció mèdica-sanitària que els nostres usuaris requereixin, garantint sempre la confidencialitat d'aquestes. El responsable del fitxer es el cap de Documentació Clínica de l'IMAS.
- Els destinataris de la informació són tots els departaments de l'Hospital de l'Esperança, la resta de centres de l'IMAS i els estaments oficials que per obligació legal hagin d'accedir a les dades als efectes de la correcta prestació de l'assistència.
- Tot usuari podrà exercir els drets d'oposició, accés, rectificació i cancel·lació de les seves dades de caràcter personal, d'acord amb les lleis. Per exercitar els drets esmentats pot dirigir-se per escrit al cap del Servei d'Arxiu de l'Hospital de l'Esperança.

### Donació d'Òrgans

La donació d'òrgans pot ajudar a salvar la vida d'altres persones i perquè això sigui possible és fonamental la solidaritat de tothom.

Per a més informació es poden dirigir al Servei d'Atenció a l'Usuari.

### Accessos



#### Adreça

Sant Josep de la Muntanya, 12  
08024 BARCELONA

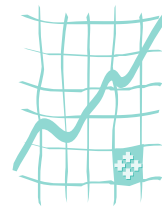
#### Autobusos

- 24 Av. Paral·lel / Carmel
- 31 Canyelles / Gràcia
- 32 Roquetes / Pça de Sants
- 74 Passeig Manuel Girona / Camèlies

#### Metro

L3 Línia 3 - Lesseps





Hospitals  
lliures de fum

Según la ley 10/1991, del 13 de mayo, está prohibido fumar en los centros sanitarios y su recinto.

El Hospital de l'Esperança forma parte de la Xarxa Catalana d'hospitals lliures de fum, integradas en la red europea "European Network Smoke-free Hospital" impulsada por la comisión Europea.



En el Hospital disponemos de máquinas distribuidas por el Centro donde se pueden adquirir bebidas.



Gracias por colaborar a mantener limpio el Hospital.



## Bienvenida

Los profesionales del Hospital de l'Esperança le damos la bienvenida i le agradecemos la confianza que ha depositado en nuestra institución. A la vez, queremos expresarle que nuestro trabajo estará dirigido a corresponder sus expectativas y que estaremos a su servicio mientras usted esté en nuestro centro.

## El Hospital de l'Esperança un centro del IMAS

El Hospital de l'Esperança es un centro del Institut Municipal d'Assistència Sanitària (IMAS), institución que agrupa, entre otros, a dos centros hospitalarios de enfermos agudos: el Hospital de l'Esperança y el Hospital del Mar, un centro sociosanitario: el Centre Geriàtric, un centro de salud mental: el Institut Psiquiàtric, un servicio de atención de urgencias: el Centre de Peracamps y una red de dispensarios de atención primaria especializados en la atención a la salud sexual y reproductiva y salud mental. Los Hospitales del IMAS son centros docentes y universitarios, motivo por el cual hay estudiantes de diferentes áreas (medicina, enfermería), todos ellos debidamente identificados.

Esta oferta asistencial representa el 15% del total de camas hospitalarias de la ciudad de Barcelona.

## La calidad, nuestro compromiso

Todos los que trabajamos en el Hospital lo hacemos con el compromiso de garantizarle su derecho a una atención sanitaria integral y de calidad.

En este sentido, el hospital dispone de diversas comisiones de mejora, como el comité de ética, el de documentación clínica, el comité de infecciones y el comité de atención a los maltrato, entre otros, compuestos por profesionales de todas las categorías (médicos, enfermeras, directivos, servicio de atención al usuario, informáticos, etc.) Con el objetivo prioritario de asegurar la calidad asistencial de nuestro centro.

### La Acogida

Su estancia en el Hospital empieza en el Servicio de Admisiones, donde tendrá la orden de ingreso de su médico. Es conveniente que conozca al personal con quien trata. Con esta intención, llevamos una tarjeta visible con nuestro nombre y nuestra categoría profesional y los uniformes de diferentes colores: el personal médico, blanco; el personal de enfermería, verde oscuro y verde claro, y el resto de colores son del personal que forman los equipos de soporte.

Al lado de su cama hay un intercomunicador para avisar al personal de enfermería, utilízelo siempre que lo necesite.

### Artículos de uso personal y objetos de valor

La persona que ingresa en el Hospital debe traer ropa tales como pijama, bata, zapatillas, mudas y utensilios de limpieza personal.

Le recomendamos que conserve con usted las mínimas pertenencias personales, en todo caso dispone de un Servicio de Custodia de Valores.

El Hospital no se responsabilizará de los objetos que no hayan sido depositados en dicho servicio.

### Comida

Es importante que los pacientes sigan la dieta marcada por el médico y que esta norma no se vea alterada por alimentos y bebidas que le puedan facilitar sus familiares.

El Servicio de Dietética les facilitará diariamente un menú para escoger la comida del día siguiente.

#### Los horarios de las comidas:

- Desayuno a las 8'30h
- Almuerzo a las 13h
- Merienda a las 16h
- Cena a las 19h

### Visitas

Con el fin de mantener la comunicación y relación entre los pacientes y los familiares, el Hospital no establece un horario estricto de visitas, pero aconseja que este sea entre las 8 y las 21 horas.

Para su bienestar y el del resto de los pacientes, procure que no coincidan muchas visitas a la vez, que sean breves y que intenten no hacer demasiado ruido.

### Alta Hospitalària

Recuerde que debe recoger un informe médico de alta hospitalaria, puede serle útil más adelante. Tenga en cuenta las recomendaciones de nuestro personal y haga todas las preguntas que considere necesarias.

Le recordamos que el día del alta debe dejar la habitación entre las 12 y las 14 horas, para facilitar el ingreso a otros pacientes.

### Servicio de Atención al Usuario

Nuestro objetivo es que usted y su familia reciban una buena asistencia. En el Servicio de Atención al Usuario estamos a su disposición para responder cualquier duda o sugerencia. Puede hacernos llegar sus sugerencias a través de los formularios que encontrará en las unidades de Hospitalización, Consultas Externas y Urgencias.

#### Teléfonos:

- 933 674 292
- 933 674 174

### Asistencia Social

El Servicio de Asistencia Social forma parte de los equipos asistenciales, los trabajadores sociales atenderán los problemas derivados de su estancia hospitalaria o de la misma enfermedad.

Si necesita sus servicios puede solicitarlos a la enfermera o a su médico responsable.

### Servicio Religioso (católico)

Un equipo de personas está disponible para dar apoyo a los pacientes y familiares que lo deseen, también pueden facilitar la relación con responsables de otras religiones. Para solicitarlo, pueden acudir al mostrador de información (en el vestíbulo del Hospital), a Enfermería o, directamente al Servicio Religioso.

La capilla está situada en la 2ª planta.

La misa se celebra los domingos y festivos, a las 11 horas.

### Teléfonos y Televisión

Todas las habitaciones disponen de teléfono y televisión. Para utilizarlos siga las instrucciones que encontrará en la habitación. El horario de recepción de llamadas es de 9 a 21 horas. También hay teléfonos públicos en las plantas de hospitalización y en el vestíbulo principal.

Mantenga bajo el volumen de la televisión para respetar el descanso de los demás pacientes.

### Documentación clínica

Si necesita tener copia de algún informe o del resultado de alguna exploración realizada en el centro, puede dirigirse al Servicio de Historias Clínicas, situado en Consultas Externas, puerta número 12, de lunes a viernes de 9 a 13 horas. Si lo desea puede enviar a otra persona en su nombre para recoger dicha documentación, siempre que aporte una autorización suya por escrito y el D.N.I original suyo y de la persona autorizada.

### Confidencialidad

En virtud de la legislación vigente 15/1999 del 13 de diciembre, el Hospital de la Esperança pone en su conocimiento que:

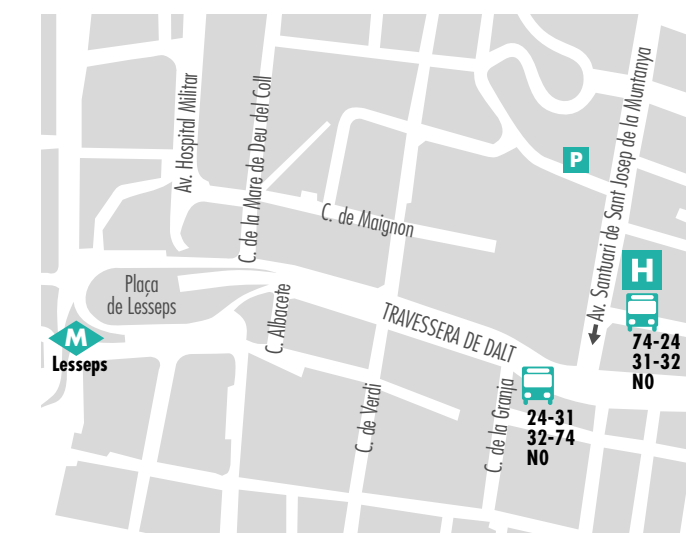
- Los datos de carácter personal se incorporaran a un fichero con la finalidad de procurar la atención médica-sanitaria que nuestros usuarios requieran, garantizando siempre la confidencialidad de estos. El responsable del fichero es el jefe de Documentación Clínica del IMAS.
- Los destinatarios de la información son todos los departamentos del Hospital de l'Esperança, el resto de centros del IMAS y los estamentos oficiales que por obligación legal tengan que acceder a los datos por efectos de la correcta prestación de la asistencia.
- Todos los usuarios podrán ejercer el derecho de oposición, acceso, rectificación y cancelación de sus datos de carácter personal, de acuerdo con las leyes. Para ejercer dichos derechos puede dirigirse por escrito al jefe del Servicio de Archivo del Hospital de l'Esperança.

### Donación de Órganos

La donación de órganos puede ayudar a salvar la vida de otras personas y para que ello sea posible es fundamental la solidaridad de todos.

Para más información puede dirigirse al Servicio de Atención al Usuario.

### Accesos



#### Dirección

Sant Josep de la Muntanya, 12  
08024 BARCELONA

#### Autobuses

- 24 Av. Paral·lel / Carmel
- 31 Canyelles / Gràcia
- 32 Roquetes / Pça de Sants
- 74 Passeig Manuel Girona / Camèlies

#### Metro

L3 Línia 3 - Lesseps