

n el Hospital disponemos de Servicios de Cafetería y nedor que funcionan desde las 7:00 h a las 23:00 h Fuera de este horario pueden adquirir bebidas o comida en las diferentes máquinas que hay distribuidas por el



Bienvenida

Los profesionales del Hospital del Mar le damos la bienvenida y le agradecemos la confianza que ha depositado en nuestra Institución. Al mismo tiempo gueremos expresarle que nuestro trabajo estará dirigido a corresponder sus expectativas y que estaremos a su servicio mientras usted esté en nuestro Centro.

El Hospital del Mar, un centro del IMAS

El Hospital del Mar es un centro del Institut Municipal d'Assistència Sanitària (IMAS), Institución que agrupa, entre otros, a dos centros hospitalarios de enfermos agudos: el Hospital del Mar y el Hospital de la Esperanza, un Centro Socio-Sanitario: el Centro Geriátrico, un Centro de Salud Mental: el Instituto Psiquiátrico, un servicio de atención de Urgencias: el Centro Peracamps y una red de dispensarios de atención primaria especializados en Planificación Familiar y Salud Mental.

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 Centro dispone de diversas Comisiones para la mejora de la calidad compuestas por profesionales de los diferentes estamentos (médicos, enfermeras, directivos, servicio de atención al usuario, informáticos, etc.) con el objetivo prioritario de asegurar la calidad asistencial de nuestro Centro. La metodología del trabajo es el análisis de problemas detectados y la realización de propuestas y recomendaciones a la Dirección sobre los mismos. En la actualidad, y como más relevantes, destacaríamos los siguientes:

- Comité de garantía de la calidad asistencial
- Comité de ética asistencial
- Comité de investigación clínica
- Comisión de infecciones
- Comité de farmacia ■ Comisión de mortalidad
- Comisión de tumores
- Comisión de transfusiones

Resultados

La actividad realizada en el Hospital del Mar durante el año 2000 ha sido la siguiente:

Ingresos Hospitalarios	19.290
Primeras Visitas a Consultas Externas	38.803
Visitas Sucesivas	159.666
Intervenciones Quirúrgicas	6.846
Urgencias	109.392

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 trate, en especial al médico y a la enfermera, que son los dos responsables directos. Para ello, todos los miembros del personal llevamos una tarjeta visible con nuestro nombre y nuestro estamento profesional.

Junto a su cama hay un intercomunicador y/o timbre para llamar a la enfermera. Avísela siempre que la necesite pero tenga en cuenta que las llamadas innecesarias pueden representar un perjuicio para el resto de enfermos.

Artículos de Uso Personal y Objetos de Valor

La persona que ingresa en el hospital debe traer ropa tales como pijama, bata, ropa interior y zapatillas. También es conveniente que traiga sus utensilios de aseo personal. Le recomendamos que durante su estancia, conserve con usted las mínimas pertenencias personales. En todo caso, en la administración del Hospital existe un servicio de custodia de valores a disposición de los pacientes ingresados. El Hospital no se podrá responsabilizar de los objetos que no hayan sido depositados en dicho servicio.

Comida

En el Hospital posiblemente no comerá como en casa, pero queremos que la comida merezca su aprobación. Los horarios de las comidas son: a las 9 h. el desayuno, a las 13 h. el almuerzo, a las 16 h. la merienda y a las 19 h. la cena.

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.

Es preferible que sus familiares y amigos vengan a visitarlo a partir de las 13 h. Podrán permanecer con usted hasta las 20 h. Fuera de este horario, y con la autorización de la enfermera, sólo podrá quedarse con usted una persona

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

Les aconsejamos que no vengan al Hospital con niños. El ambiente hospitalario no es recomendable para ellos.

La Hora del Alta Hospitalaria

Cuando su médico considere que debe darle el alta, recuerde que debe recoger un informe médico de alta. Téngalo siempre a mano, le será muy útil a su médico de cabecera y nos facilitará la tarea en el caso de que vuelva a este u otro hospital. Es posible que nuestro personal le haga algunas recomendaciones. Téngalas en cuenta y pregunte todo lo que no le quede claro sobre su enfermedad.

Le recordamos que, siempre que sea posible, el día del alta debe dejar la habitación antes de las 12 h., para facilitar el ingreso a otros pacientes.

Para ayudarnos a mejorar el Hospital le rogamos que, por favor, antes de irse, rellene la encuesta adjunta y la deposite en el buzón que encontrará en su Unidad.

Servicio de Atención al Usuario

Nuestro objetivo es que usted y su familia reciban una buena asistencia. Para conseguirlo, su opinión es un instrumento de inestimable valor, tanto para la mejora de nuestros servicios como para la detección de posibles deficiencias.

En el Servicio de Atención al Usuario estamos a su disposición para responder personalmente cualquier duda, sugerencia o reclamación que desee hacer. Este servicio permanece abierto desde las 8 h. a las 17 h. (los viernes hasta las 15 h.) y en verano de 8 h. a 15 h. (los viernes hasta las 14 h.). Fuera de este horario pueden hacernos llegar sus sugerencias a través del libro de reclamaciones que se encuentra en el Servicio de Admisiones de Urgencias o dirigirse al Servicio de Información situado en el vestíbulo principal del Hospital.

Asistencia Social

En el Hospital hay un Servicio de Trabajo Social que forma parte de los equipos asistenciales y que puede atender sus problemas sociales o familiares derivados de su estancia hospitalaria o de la misma enfermedad. Si necesita sus servicios pueden solicitarlos a la enfermera o a su médico responsable.

Servicio Religioso (católico)

Un equipo de personas está disponible para dar soporte a los pacientes y familiares que lo deseen. Para solicitarlo, pueden acudir al mostrador de Información (en el vestíbulo del Hospital), a Enfermería o, directamente al Servicio Religioso.

La capilla está situada al fondo del pasillo principal. La Misa se celebra los domingos y festivos, a las 11 h. Pueden facilitar también la relación con responsables de otras religiones.

Servicio de Voluntariado

El Centro dispone de un Servicio de Voluntariado que realiza tareas de ayuda de carácter social, que se llevan a cabo de forma voluntaria y sin ánimo de lucro. Si necesita este servicio comuníquelo en la Enfermería.

Biblioteca

Disponemos de una biblioteca para los enfermos ingresados. Si desea utilizar este servicio, puede hacer su petición a través de los voluntarios, del personal de enfermería o al mismo servicio de biblioteca que pasará regularmente por todas las Unidades de Hospitalización.

Teléfonos

Todas las habitaciones disponen de teléfono propio que funciona con monedas de 100 pesetas. Si necesitan usar el teléfono deberán marcar el 9 para obtener línea y, a continuación, el número deseado. El visor debe disponer de un saldo mínimo de 50 pesetas.

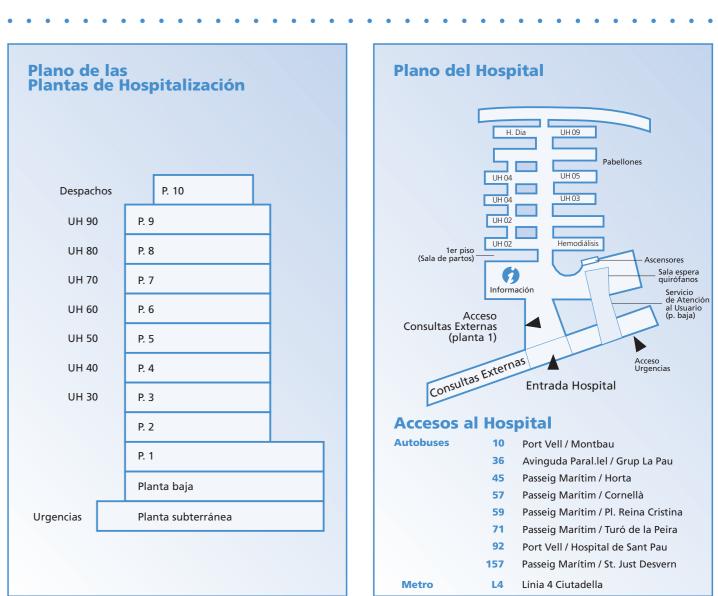
Para recibir llamadas desde el exterior, pueden llamarles directamente al número de teléfono que figura en la pegatina adherida al aparato telefónico de su habitación. El horario de recepción de llamadas es de 9 h. a 22 h. También hay teléfonos públicos en la mayoría de Unidades de Hospitalización y en el vestíbulo principal.

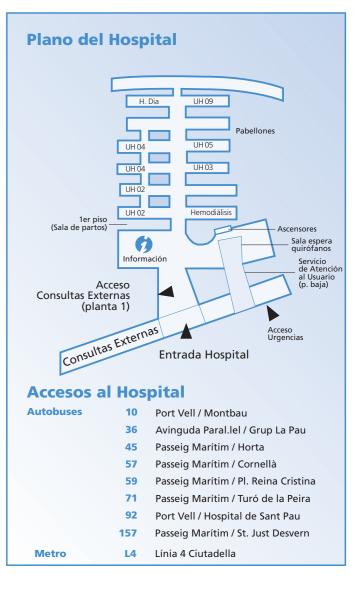
Documentación Clínica

- Los datos sanitarios referentes a su estado de salud se usan siempre para establecer el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad. No obstante, es posible que también se empleen para realizar estudios de investigación. En cualquier caso, el Hospital tiene el deber de garantizar el anonimato de dichos datos, dando así cumplimiento al derecho de confidencialidad que asiste a los usuarios de la sanidad.
- Si necesita copia de algún informe o del resultado de alguna exploración realizada en el Centro, puede dirigirse al Servicio de Historias Clínicas, situado en la planta sótano del Hospital, de lunes a viernes de 9 a 13 horas, donde realizarán las gestiones oportunas para facilitarle copia de la documentación solicitada lo antes posible. Si lo desea, puede enviar a otra persona en su nombre para recoger dicha documentación, siempre y cuando aporte una autorización suya por escrito junto con el D.N.I. original suyo y de la persona autorizada. Ante cualquier duda sobre la documentación clínica, puede ponerse en contacto telefónico con este servicio (93 248 30 39).

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. Para más información pueden dirigirse al Servicio de Atención al





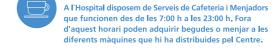
Hospital del Mar















Benvinguda

Els professionals de l'Hospital del Mar 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 del Mar, un centre de l'IMAS

L'Hospital del Mar és un centre de l'Institut Municipal d'Assistència Sanitària (IMAS), Institució que agrupa, entre altres, a dos centres hospitalaris de malalts aguts: l'Hospital del Mar i l'Hospital de l'Esperanca, un Centre Sociosanitari: el Centre Geriàtric, un Centre de Salut Mental: l'Institut Psiguiàtric, un Servei d'atenció d'Urgències: el Centre Peracamps i una xarxa de dispensaris d'atenció primària especialitzats en Planificació Familiar i Salut

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, el Centre disposa de diverses comissions de millora de la qualitat composades per professionals provinents dels diferents estaments (metges, infermeres, directius, servei d'atenció a l'usuari, informàtics, etc.) amb l'objectiu prioritari d'assegurar la qualitat assistencial del nostre Centre. La metodologia de treball és l'anàlisi dels problemes detectats i la realització de propostes i recomanacions a la Direcció sobre els mateixos. En l'actualitat i com a més rellevants, destacariem les següents:

- Comitè de garantia de la qualitat assistencial
- Comitè d'ètica assistencial
- Comitè d'investigació clínica ■ Comissió d'infeccions
- Comitè de farmàcia
- Comissió de mortalitat
- Comissió de tumors
- Comissió de transfusions

Resultats

L'activitat realitzada a l'Hospital del Mar durant l'any 2000, ha estat la següent:

Ingressos Hospitalaris	19.290
Primeres Visites a Consultes Externes	38.803
Visites Successives	159.666
Intervencions Quirúrgiques	6.846
Urgències	109.392

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, sobretot el metge i la infermera, que són els dos responsables directes. Amb aquesta intenció, tots els membres del personal portem una targeta visible amb el nostre nom i el nostre estament professional.

Al costat del seu llit hi ha un intercomunicador i/o timbre per cridar a la infermera. Avisi-la sempre que la necessiti però pensi que les trucades innecessàries poden representar un perjudici pels altres

Articles d'Ús Personal i Objectes de Valor

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

Li recomanen que durant la seva estada conservi amb vostè el mínim de pertinences personals. En tot cas, a l'administració de l'Hospital hi ha un Servei de Custòdia de Valors a disposició dels malalts ingressats. L'Hospital no es pot fer responsable dels objectes que no hagin estat dipositats en l'esmentat servei.

Meniar

A l'Hospital potser no meniarà com a casa, però volem que el meniar mereixi la seva aprovació. Les hores dels àpats són: a les 9 h. l'esmorzar, a les 13 h. el dinar, a les 16 h. el berenar i a les 19 h. el sopar. És important que els malalts segueixin la dieta que han marcat els metges i que aquesta norma no es vegi alterada pels aliments i begudes que li puguin portar els seus familiars.

Visites

És preferible que la seva família i amics vinguin a visitar-lo a partir de les 13 h. Podran ser amb vostè fins a les 20 h. Fora d'aguestes hores, i amb l'autorització de la infermera, només podrà quedarse amb vostè una persona.

Pel seu benestar i el dels altres malalts procuri que no coincideixin moltes visites al mateix temps, que siguin breus i mirin de no fer gaire soroll. Els aconsellem que no vinguin a l'Hospital amb nens. L'ambient hospitalari no és recomanable pels infants.

L'Hora de l'Alta Hospitalària

Quan el seu metge consideri que ha de donar-li l'alta, recordi que ha de recollir un informe mèdic d'alta. Tingui'l sempre a l'abast, li serà molt útil al seu metge de capçalera i ens facilitarà la tasca en el cas que torni a aquest hospital o en un altre. És possible que el nostre personal li faci algunes recomanacions. Tingui-les en compte i pregunti tot el que no li quedi clar sobre la seva malaltia. Li recordem que, sempre que sigui possible, el dia de l'alta ha de deixar l'habitació abans de les 12 h, per facilitar l'ingrés d'altres malalts.

Per ajudar-nos a millorar l'Hospital li preguem que, si us plau, abans de marxar, ompli l'enquesta adjunta i la dipositi a la bústia que trobarà a la seva Unitat.

Servei d'Atenció a l'Usuari

El nostre objectiu és que vostè i la seva família rebin una bona assistència. Per aconseguir-ho, la seva opinió és un instrument d'inestimable valor tant per la millora dels nostres serveis com per la detecció de possibles deficiències.

Al Servei d'Atenció a l'Usuari estem a la seva disposició per respondre personalment qualsevol dubte, suggeriment o reclamació que vulgui fer. Aquest servei roman obert des de les 8 h a les 17 h (divendres fins a les 15 h) i a l'estiu de 8 a 15 h (divendres fins a les 14 h). Fora d'aquest horari poden fer-nos arribar els seus suggeriments a través del llibre de reclamacions que es troba al Servei d'Admissions d'Urgències o dirigir-se al Servei d'Informació ubicat al vestíbul principal de l'Hospital.

Assistència Social

A l'Hospital hi ha un Servei de Treball Social que forma part dels equips assistencials i que pot atendre els seus problemes socials o familiars derivats de la seva estada hospitalària o de la mateixa malaltia. Si necessita els seus serveis poden demanar-los a la infermeria o al seu metge responsable.

Servei Religiós (catòlic)

Un equip de persones està disponible per donar el seu suport als malalts i familiars que ho desitgin. Per demanar-ho, poden acudir al taulell d'Informació (al vestíbul de l'Hospital), Infermeria o, directament, al Servei Religiós.

La capella està situada al fons del passadís principal. La Missa es celebra els diumenges i festius, a les 11 h. Podem també facilitar la relació amb responsables d'altres religions.

Servei de Voluntariat

El Centre disposa d'un Servei de Voluntariat que realitza tasques d'ajut de caràcter social, que es duen a terme de manera voluntària i sense cap ànim de lucre. Si necessita aquest servei faci-ho saber a la infermeria.

Biblioteca

Disposem d'una biblioteca pels malalts ingressats. Si desitja utilitzar aquest servei, pot fer la seva petició a través del servei de voluntariat, del personal d'infermeria o el mateix servei de biblioteca que passarà regularment per totes les Unitats d'Hospitalització.

Telèfons

Totes les habitacions disposen de telèfon propi que funciona amb monedes de 100 pessetes. Si tenen necessitat de fer servir el telèfon hauran de marcar el 9 per obtenir línia, i a continuació, el número desitjat. El visor ha de disposar d'un saldo mínim de 50 pessetes. Per rebre trucades des de l'exterior, poden trucar-los directament al número de telèfon que figura a l'enganxina adherida a l'aparell telefònic de la seva habitació. L'horari per rebre trucades és de 9 h a 22 h.

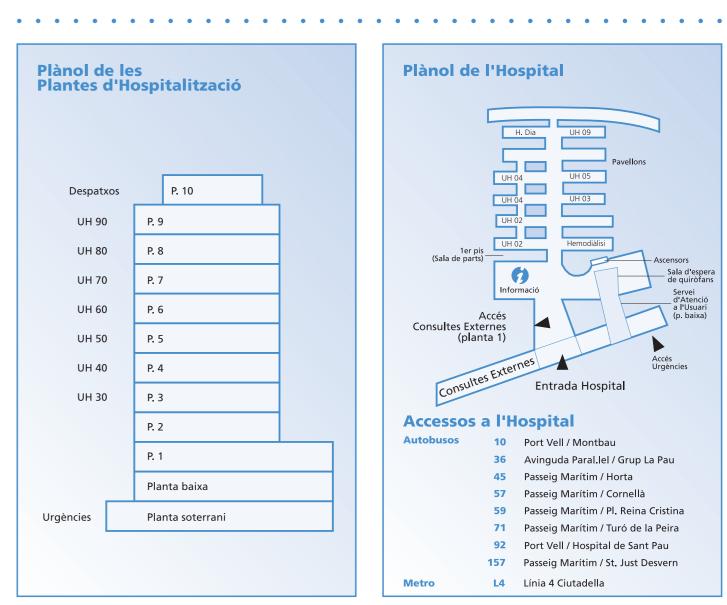
També hi ha telèfons públics a la majoria d'Unitats d'Hospitalització i al vestíbul principal.

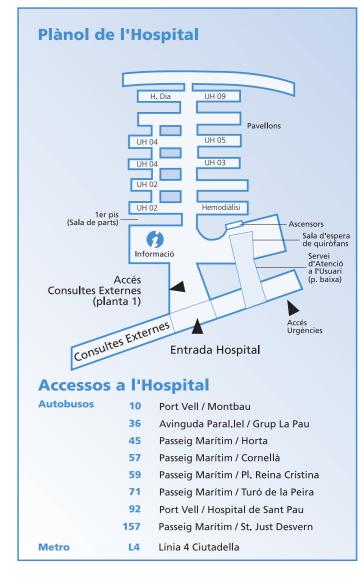
Documentació Clínica

- Les dades sanitàries referents al seu estat de salut s'utilitzen sempre per establir el diagnòstic i tractament de la seva malaltia. No obstant això, és possible que també siguin utilitzades per fer estudis de recerca. En qualsevol cas, l'Hospital té el deure de garantir l'anonimat de les dades esmentades, donant així compliment al dret de confidencialitat que assisteix als usuaris de la sanitat.
- 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 la planta soterrani de l'Hospital, de dilluns a divendres de 9 a 13 hores, on realitzaran les gestions adients per facilitar-li còpia de la documentació sol·licitada el més aviat possible. 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. Per qualsevol dubte sobre la documentació clínica, pot posar-se en contacte telefònic amb aquest servei (93 248 30 39).

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





Hospital del Mar