

Guía para **pacientes y** **acompañantes**

Paciente ingresado

itari
eus



Institut Universitari Dexeus
Barcelona

Bienvenido Bienvenida

Le damos la bienvenida a **USP Instituto Universitario Dexeus** y le deseamos una grata estancia y una pronta recuperación.

USP Instituto Universitario Dexeus es un hospital general que ofrece asistencia médica y quirúrgica de primer nivel en todas las especialidades. Cuenta con un sólido equipo de más de 400 médicos e incorpora los últimos avances funcionales y tecnológicos propios de los centros de medicina más punteros.

Nuestra motivación es ofrecer una asistencia hospitalaria con la máxima garantía médica, profesionalidad y confort, a la vez que un trato humano respetuoso con las circunstancias específicas de cada paciente.

La Guía para Pacientes y Acompañantes ha sido elaborada para facilitar la adaptación de los pacientes hospitalizados. En ella podrá encontrar toda la información sobre el funcionamiento del hospital y los servicios de atención a pacientes, familiares y acompañantes.

Dirección USP Instituto Universitario Dexeus



Servicio de Atención al Paciente

El Servicio de Atención al Paciente está situado en la entrada principal del Hospital (planta 1) cerca de los mostradores de Recepción. Este Servicio está a disposición de todos los pacientes y acompañantes del Hospital con la finalidad de hacer su estancia lo más confortable posible así como para solucionarles cualquier duda o necesidad que les pueda surgir con motivo de su ingreso.

Teléfono 93 227 47 90

Extensión 20142 / 66022

Servicio de Atención al Cliente de Compañías de Seguros

Si necesita tramitar una autorización para la cobertura de algún servicio médico, puede dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de Compañías de Seguros (SACCS), que se encuentra en la planta 1.

Teléfono 93 227 48 30

Extensión 20148

Descanso de los pacientes ingresados

El silencio y el ambiente calmado hacen que nuestros pacientes descansen mejor, algo esencial para la salud de todos. Rogamos a los pacientes y acompañantes que lo respeten en todo momento en las instalaciones del Hospital.

Política de tabaco

Por respeto a la salud y a las normas establecidas por la legislación vigente, no está permitido fumar en las instalaciones del Hospital.

Admisión

Al realizar su ingreso, el Departamento de Admisiones, ubicado en la planta 1, le solicitará su DNI o Pasaporte y le facilitará la **Hoja de Ingreso** para su firma, un trámite necesario en todos los casos.

Admisión de pacientes privados

En el momento de la admisión, será necesario efectuar el depósito del 100% del importe total reflejado en el presupuesto mediante efectivo, transferencia bancaria (y su comprobante), talón (conformados) o tarjeta de crédito.

Admisión de pacientes de compañías de seguros

Asegúrese de que ha solicitado con antelación la autorización a su compañía de seguros para el ingreso en el Hospital.

Admisión por Urgencias

En caso de ingresar por Urgencias, el personal del Hospital se pondrá en contacto con el paciente o acompañante para facilitarle el ingreso.

Política de privacidad

Desde el Grupo USP, conscientes de su importancia, hemos adquirido un compromiso firme de velar por el respeto del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, no solo de nuestros pacientes, sino también de sus familiares y personas unidas a ellos. Como consecuencia, todos los Hospitales que componen nuestro Grupo y su personal llevamos años realizando grandes esfuerzos y aportando todos los medios para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad en el tratamiento de los datos personales que nos confían.

En USP respetamos la legislación vigente en materia de protección de datos y asumimos su aplicación como un proceso de mejora continuada de la calidad de nuestros servicios.

Para ello, hemos aprobado una política de seguridad basada en la implantación de procedimientos normalizados de trabajo y desarrollamos una importante labor de concienciación y formación del personal que ponemos a su disposición, garantizando no sólo el cumplimiento de la normativa sino una gestión eficaz de toda la información que manejamos en nuestro día a día.

USP seguirá trabajando en la protección de sus datos con un único objetivo: garantizarle el respeto de su derecho a la protección de datos.

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en un fichero propiedad de USP Hospitales, cuya finalidad es procurarle una adecuada asis-





tencia sanitaria y una mejor atención. Estos datos podrán ser cedidos a terceros con el objeto de informarle sobre nuestros centros y servicios, realizar encuestas de satisfacción o recordarle sus citas y revisiones; igualmente, si fuera el caso, sus datos podrán ser cedidos a la Compañía Aseguradora, o la entidad bajo cuya cobertura se presta la asistencia, para la facturación de los servicios recibidos, además de otras cesiones previstas en la ley. El órgano responsable del fichero es USP Instituto Universitario Dexeus. Para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición debe enviar una carta dirigida al Gerente (c/Sabino Arana 5-19, Barcelona) o bien presentar un escrito en el propio Centro.

El paciente tiene derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso asistencial, salvo en las excepciones y supuestos previstos legalmente.

Ingreso

Recomendaciones para mejorar la estancia hospitalaria del paciente

- * Notificar al personal médico y de enfermería sobre posibles alergias a medicamentos y/o alimentos.
 - * Informar al médico de los medicamentos, dietas o leches especiales.
 - * Informar, si es el caso, de las reacciones del paciente en ingresos previos.
 - * Solicitar información sobre los procedimientos diagnósticos o terapéuticos que se realizan al paciente.
 - * Aportar toda la información necesaria (análisis, informes de ingresos previos, revisiones de preoperatorios...).
- En caso de paciente pediátrico, serán los padres o tutores legales los encargados de llevarlas a cabo.***
- * Además, sugerimos traer los juguetes que más gusten al niño para que le hagan compañía y evitar las visitas de otros niños a la habitación.

Paciente quirúrgico

El paciente que ingrese para una intervención quirúrgica programada, tiene que entregar toda la documentación del Preoperatorio (conjunto de pruebas realizadas, antes de la intervención, a petición del cirujano).

Una vez finalizada la intervención, el paciente pasará a la Unidad de Reanimación Postquirúrgica, donde permanecerá en observación hasta que se decida su traslado a la planta de hospitalización.

Después de la intervención quirúrgica, los acompañantes serán informados por el médico del resultado de la intervención, para lo cual deben estar localizables en la habitación.

Paciente obstétrica

Si la paciente acude al Hospital de urgencia, deberá ir primero a la recepción del Servicio de Urgencias ubicado en la planta 1, para formalizar los trámites de admisión antes de ser trasladada al Área Obstétrica.

Todos los procedimientos se realizan en el Área Obstétrica, ubicada en la planta 3.

Se aconseja que, durante el parto, los familiares y/o acompañantes esperen en la habitación. Después del parto, la paciente y el recién nacido serán trasladados juntos a la planta de hospitalización, excepto en casos en que la prescripción facultativa indique lo contrario.

El personal de enfermería asesorará sobre el **método canguro**, como realizar masajes, dar de comer y bañar al pequeño cuando llegue el momento.

Si desea poner **pendientes** al bebé, comuníquelo a la comadrona durante su estancia en la sala de partos. Por motivos de esterilidad, sólo se colocarán los pendientes facilitados por el Hospital. Este procedimiento no está cubierto por ninguna Compañía de Seguros.

Rooming in

Los bebés sanos permanecerán, durante su estancia en el Hospital, día y noche en la habitación con la madre. Este método refuerza el vínculo afectivo entre la madre y el recién nacido desde las primeras horas de vida.

Ingreso en la Unidad de Neonatología

El neonatólogo informará diariamente de la evolución del bebé en la misma Unidad de Neonatología (planta 2), entre las 12 y las 14 h. Si la madre aún no puede desplazarse debido al post-parto, será informada en la habitación.

***Horario de visita de los padres a la Unidad:** acceso ilimitado de 12h del mediodía a las 8h del día siguiente.

*Extensión Unidad de Neonatología: 20200

Los bebés prematuros y los bebés enfermos necesitan silencio y confort. La interacción y el contacto con sus padres contribuyen de forma muy positiva a su evolución. Por ello aconsejamos a las madres y a los padres que pasen el mayor tiempo posible con su hijo/a.

Los **familiares** pueden entrar en la Unidad siempre que la situación de trabajo lo permita. Sólo se permite la entrada de 2 personas a la vez y se recomienda que las visitas sean breves.

Con la finalidad de garantizar las mejores condiciones de asepsia, antes de acceder a la Unidad es necesario LAVARSE LAS MANOS y quitarse anillos, pulseras y relojes. Está prohibido el uso de teléfonos móviles dentro de la Unidad.

Paciente pediátrico

Los pacientes pediátricos ingresados deberán estar acompañados en todo momento



por sus progenitores o tutores legales, especialmente durante el pase de visita del pediatra, que se realizará diariamente a partir de las 9 h.

Después de la intervención quirúrgica, los progenitores o tutores legales serán informados por el médico del resultado de la intervención, debiendo estar localizables en la habitación.

Paciente ingresado en la UCI (Unidad de Cuidados Intensivos)

Cuando un paciente es trasladado a la UCI, los familiares y acompañantes **deberán desocupar la habitación** inicialmente asignada para que pueda ser utilizada por otros pacientes. En el momento de recibir el alta de esta Unidad, se le asignará de nuevo una habitación.

La UCI está ubicada en la planta -1 y es un área de acceso restringido a familiares y acompañantes.

Horario visitas UCI

Mañanas	de 07:15 a 07:45 h.
Tardes	de 13:30 a 14:00 h.
Noches	de 19:00 a 20:30 h.

La estancia en la planta de hospitalización

Habitación

USP Instituto Universitario Dexeus tiene 126 habitaciones distribuidas en las plantas 4, 5 y 6. Todas las habitaciones del Hospital son de uso individual y disponen de una cama adicional para el acompañante. Si desean utilizar esta cama, solicítelo al personal de enfermería de la planta.

Si bien todas las habitaciones disponen de caja fuerte, se recomienda no traer objetos de valor. El Hospital le ofrece la posibilidad de depositarlos en custodia en la Caja Central. El Hospital no se hará responsable del dinero u objetos de valor que no se hayan puesto bajo su custodia.

Habitación Suite y Servicio USP Plus

El Hospital dispone de 13 habitaciones ubicadas en la 7ª planta que ofrecen un diferencial en cuanto a instalaciones y servicios hoteleros para que el paciente y su acompañante puedan disfrutar de unas comodidades que hagan su estancia hospitalaria lo más agradable posible. USP Plus ofrece a sus pacientes la máxima privacidad en un entorno cálido, confortable y acogedor.

En caso de estar interesado, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Paciente.

Servicio de restauración para pacientes

El horario de comidas establecido para los pacientes es el siguiente:

Desayuno	a partir de las 8:15 h.
Comida	a partir de las 13:00 h.
Merienda	a partir de las 17:00 h.
Cena	a partir de las 20:00 h.

Nuestro menú para pacientes ofrece diversidad de platos a los que usted podrá optar siempre y cuando no exista prescripción médica que indique lo contrario. En caso de necesitar una dieta especial por alergia o intolerancia a algún alimento, comuníquelo al personal de enfermería.

Servicio de restauración para acompañantes

Los acompañantes pueden disponer del servicio de restauración en la habitación si así lo desean. Este servicio no está cubierto por ninguna compañía de seguros.

Televisión y teléfono

Todas las habitaciones del Hospital disponen de teléfono y televisión. Estos servicios le serán cargados directamente en la factura del Hospital, a excepción que alguno de ellos quede cubierto por su compañía de seguros.

Visitas a los pacientes

El horario de visitas es libre, excepto en los casos en que exista contraindicación médica. Se recomienda, de todos modos, que no se realicen visitas pasadas las 21 h y se mantenga en todo momento un ambiente de silencio, a fin de garantizar el descanso del paciente.

Aconsejamos también restringir el número de acompañantes con el fin de garantizar las mejores condiciones para la recuperación del paciente y no se recomiendan las visitas de niños. En ese sentido, el Hospital se reserva el derecho a ejecutar las medidas oportunas para preservar las condiciones idóneas del entorno hospitalario.

Pruebas

Durante la estancia hospitalaria, pueden solicitarse pruebas a cualquier hora del día o de la noche. Debido al gran número de pacientes ingresados, puede ocurrir que ocasionalmente usted tenga que esperar para la realización de alguna prueba.

Visita del médico

Le recordamos que el médico es la única persona autorizada para informarle a usted y a sus familiares sobre su estado de salud. Su médico o un miembro de su equipo le visitará diariamente. La medicación, tratamiento y curas pautadas serán administradas por el personal de enfermería.

Está totalmente prohibida la administración de medicamentos a los familiares y/o acompañantes.

También está prohibida la administración al enfermo de alimentos, bebidas o medicamentos sin el consentimiento del facultativo responsable. Aunque usted no sea consciente, puede perjudicar seriamente al enfermo.

El alta hospitalaria

En el momento del alta, compruebe que el informe de alta provisional o definitivo esté debidamente cumplimentado por el médico. Independientemente de la duración de su estancia en el Hospital, creemos aconsejable que al recibir el alta, le acompañe un familiar o allegado.

Después de recibir el alta médica y las instrucciones post-quirúrgicas o médicas, dispondrá de 1 hora para abandonar la habitación. Habitualmente, el alta se realiza con el pase de visita médica de la mañana. Le rogamos, en cualquier caso, desocupar la habitación antes de las 11 h de la mañana*. Antes de abandonar nuestras instalaciones, rogamos pase por el Departamento de Facturación (planta 1) para liquidar, si procede, los gastos “extra” originados durante su estancia.

**Si usted está ingresado a cuenta de una compañía aseguradora, la prolongación de su estancia tras el alta médica más allá de las 11 h no se podrá facturar a cuenta de la compañía de seguros y correrá a su cargo (hasta las 16 h se contabiliza media estancia; y será una estancia, con posterioridad a esta hora).*

Alta durante el fin de semana

Si el alta hospitalaria se produce en fin de semana (sábado tarde y domingo) o festivo, el Departamento de Facturación se pondrá en contacto con usted si es necesario.



Servicios adicionales

Para mayor confort de nuestros pacientes, ponemos a su disposición los siguientes servicios adicionales:

Asistencia para pacientes hospitalizados

Servicio de asistencia domiciliaria o hospitalaria para cuidar a pacientes.

Peluquería y Estética unisex

Con cita previa

Parking público 24h

Acceso por Gran Vía Carlos III, 71-75.

Cafetería

Situada en la planta 0. El horario de la Cafetería es de 7 a 23 h.

Oficina bancaria

Situada en el vestíbulo principal (planta 1)

Servicio Religioso

Este servicio no está ubicado en el Hospital. Previa petición de paciente.

Foto digital del recién nacido

y reportaje fotográfico

Le ofrecemos la posibilidad de contratar los servicios de un fotógrafo profesional para realizar un reportaje fotográfico del recién nacido. Recuerde cumplimentar toda la documentación relativa a la Ley de Protección de Datos.

Gestión de objetos perdidos

Los objetos extraviados que se encuentren en el Hospital, serán custodiados durante 2 meses en el Servicio de Atención al Paciente. Pasado este periodo, se entregarán a una entidad sin ánimo de lucro.

Acceso a internet (Wi-Fi)

Para poder obtener este servicio, desde su ordenador personal, tiene que pedir el código de acceso al personal de enfermería.

Tienda de regalos y quiosco de prensa

*Para más información y poder solicitarlos, póngase en contacto con nuestro [Servicio de Atención al Paciente](#).



Teléfonos de interés

Centralita del hospital

93 227 47 47 / ext. 20901

Recepción Urgencias

93 227 47 51 / ext. 20101

Atención al Paciente

93 227 47 90 / ext. 20142

Admisiones

93 227 47 47 / ext. 20152

Facturación

93 227 47 47 / ext. 20146

Servicio de Atención a los Clientes de Compañías de Seguros (SACCS)

93 227 48 30 / ext. 20148

Laboratorio Análisis Clínicos

93 227 47 37 / ext. 21425

Hospital de Día

93 227 47 68 / ext. 20910

Diagnóstico por la Imagen

93 227 48 06 / ext 20123

93 227 48 08 / ext 20124

Citaciones: 902 322 233

Anatomía Patológica

93 227 47 73 / ext. 20950

Directorio Distribución por plantas

7 Habitaciones 701 – 713
Unidad de Chequeos

6 Habitaciones 601 – 626

5 Habitaciones 501 – 550

4 Habitaciones 401 – 450

3 Urgencias Obstétricas y Ginecológicas
Salas de parto
Área de Fecundación in Vitro (FIV)

2 Unidad de Neonatología y
Sala de Recién Nacidos
Dirección

1 Acceso principal c/Sabino Arana
Recepción – Salida principal
Admisiones
Servicio de Atención al Paciente
Facturación
Acceso por el atrio:
Diagnóstico por la Imagen
Acceso por Sabino de Arana:
Urgencias

Edificio de Consultas Externas

Laboratorio de Análisis Clínicos

0 Acceso Gran Vía Carlos III

Centro de Cirugía Ambulatoria

Área de Endoscopia

Litotricia

Farmacia Hospitalaria

Administración y Servicios Generales

Auditorio

Cafetería

Acceso a Edificio Jardín

-1 Área Quirúrgica
Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)
Hospital de Día
Medicina Nuclear
Hemodinamia y Radiología Intervencionista

-2 Oncología Radioterápica
Visitas Médicas
Parking 

-3 Oncología Radioterápica
Área de Tratamiento
Parking 

Accesos y horarios

La entrada principal del Hospital es por la calle Sabino Arana, 5-19.

El acceso peatonal al Servicio de Urgencias es por la calle Sabino Arana a la derecha. Desde el parking por la planta -3.

El acceso al parking es por Gran Vía Carlos III, 71-75. Abierto las 24 horas.

El acceso al Edificio Jardín y al Departamento de Ginecología, Obstetricia y Reproducción es por Gran Vía Carlos III, 71-75.

Horarios

Acceso principal al Hospital por c/Sabino Arana 5-19.
Desde las 7:00 h. hasta las 23:00 h.

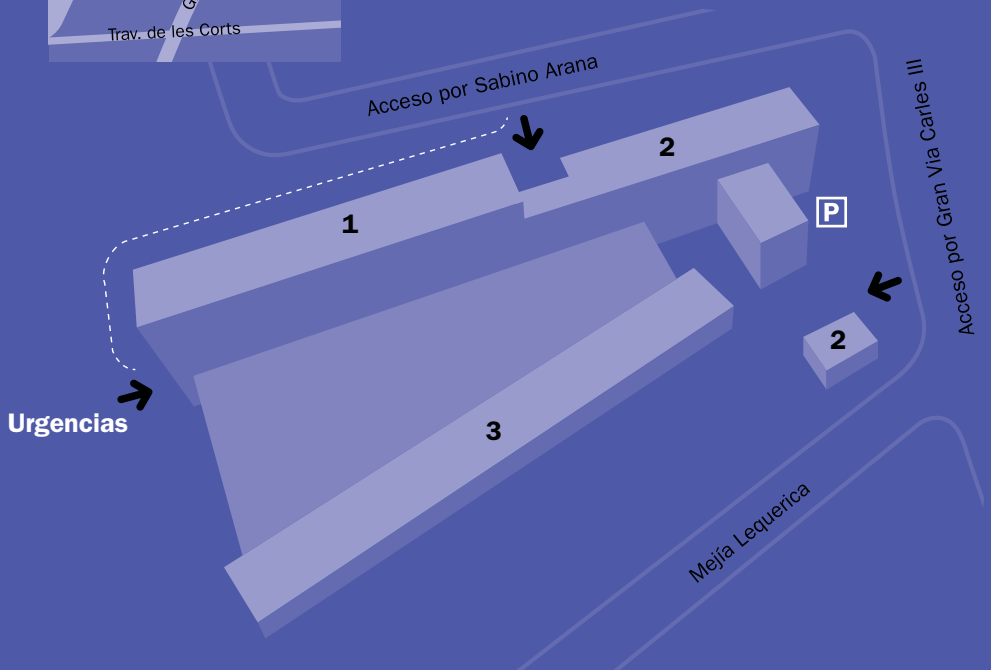
Acceso al parking por Gran Vía Carlos III, 71-75. **Abierto las 24 horas.**

Acceso a Urgencias por la c/Sabino Arana, 5-19 (entrando, a la derecha) o por el parking desde la planta -3.

Abierto las 24 horas.



1. Hospital
2. Edificio de Consultas Externas y Edificio Jardín
3. Departamento de Ginecología, Obstetricia y Reproducción





Institut Universitari
Dexeus



Institut Universitari Dexeus
Barcelona

c/ Sabino Arana, 5-19
08028 Barcelona / España
Tel. (34) 93 227 47 47

info.dex@usphospitales.com
www.usphospitales.com
www.dexeus.es