

# **GUIA D'ACOLLIDA AL PACIENT (durant etapa covid)**

<b>DATA PUBLICACIÓ</b>	26/10/2020
<b>RESPONSABLE EDICIÓ</b>	Ana Centelles
<b>VERSIÓ</b>	1.2

<b>N. de versió</b>	<b>Data d'emissió</b>	<b>Naturalesa de les modificacions</b>
1	20/10/2020	Creació per la gestió de la relació amb les famílies
1.1	29/06/2021	Modificació apartat estris d'ús personal i d'Higiene
1.2	vigent 02/12/2021	Canvis de responsable document i adaptació al procediment d'Atenció a Pacients i les famílies durant el COVID.

## Guia informativa al familiar

¡Benvinguts!

El Nou hospital evangèlic és una Fundació d'inspiració cristiana dedicada a l'assistència integral, personalitzada i de qualitat. Fa més de 140 anys que prestem serveis sanitaris a la ciutat de Barcelona. Us convidem a veure l'exposició sobre la Història de l'Hospital al nostre web i us donem la Benvinguda al nostre centre.

Amb la finalitat d'aconseguir el bon funcionament, la millor convivència, el respecte dels drets de les persones ingressades i la consecució del màxim benestar cal la col·laboració de tots. És necessari establir una organització, unes normes de funcionament i convivència, les quals s'especifiquen al Manual de Règim Intern a la vostra disposició a la web, però que en la situació actual per la COVID-19 estan afectades i aclarides en aquesta guia.

### Ingrés al nostre hospital

És necessari que un familiar acompanyi al pacient el dia de l'ingrés i es personi a administració per ser informat.

### Atenció pacient-família

De 10 a 17h tindrà a la seva disposició al Referent pacient-família per acompanyar-vos i orientar-vos durant l'estada.

### Comunicació

Qualsevol dubte o petició podeu adreçar-la al correu: [info@nouhospitalevangelic.com](mailto:info@nouhospitalevangelic.com)

El nostre telèfon és: 93 285 99 55. Us preguem canalitzar les peticions mitjançant l'email.

Podeu enviar un correu al vostre familiar mitjançant el formulari a la nostra web:

<https://www.nouhospitalevangelic.com/contacte-pacient/>

### Règim de visites

A partir del dia 02 de desembre de 2021:

- un sol visitant per pacient i dia.
- una hora de visita al dia, a triar entre 11- 19h, sempre que l'aforament ho permeti
- documentació que acrediti la vacunació de Covid-19 completa de més de 21 dies
- control de símptomes i temperatura a l'entrada en Nhe
- és necessari l'ús de màscara en bones condicions (recomanable quirúrgica/FPP2)
- és necessari mantenir 1,5 metres de distància de seguretat amb el pacient visitat

Heu de portar el certificat de vacunació o bé imprès o bé baixat al vostre mòbil i ensenyar-lo a l'entrada. Si no esteu vacunats haureu de portar el certificat d'un TAR de menys de 12h o una PCR de menys de 24h. Registrarem la vostra visita amb les vostres dades personals. En tots els casos caldrà respectar l'aforament controlat des de l'entrada.

### Informació mèdica

Per parlar amb els metges telefònicament o presencialment haureu de demanar cita a recepció, on sereu informats dels horaris que podran ser atesos pels metges. A criteri facultatiu i en determinades situacions clíniques, el metge pot facilitar un permís especial de visita, respectant horaris i protocols establerts.

### Visites mèdiques fora del centre

En el cas de visites programades en altres centres mèdics és imprescindible informar l'abans possible al personal d'infermeria.

### Suport espiritual

L'hospital ofereix un servei de Suport Espiritual per a l'assistència espiritual i acompanyament.

### Estris d'ús personal i Higiene

És imprescindible que porteu de casa bates, mitjons, sabatilles tancades, còmodes i adequades i estris d'higiene personal; gel de dutxa, llet hidratant, xampú, colònia fresca, pinta, esponges sabonoses d'un sol ús, raspall de dents i pasta.

Una fotografia familiar els ajuda a orientarse y sentirse acompanyats.

### Alimentació

L'Hospital disposa d'un servei de dietètica que garanteix una nutrició adequada. Durant aquest període **no es pot portar menjar als pacients** i l'aigua serà subministrada per l'Hospital.

Els horaris dels àpats són:

Esmorzar: 9:00 hores.

Dinar: 13:00 hores.

Sopar: 18:45 hores.

### Altres serveis

#### TV

El servei de TV és de pagament i es sollicita al Servei d'Administració.

#### Perruqueria

L'hospital disposa d'un servei extern de Perruqueria. Pregunteu, si us plau, a Recepció o bé al personal d'infermeria.

#### Podologia

L'hospital disposa d'un servei extern de Podologia. Pregunteu, si us plau, al Servei d'Administració o bé al personal d'infermeria.

### Objectes personals

Aconsellem que els pacients **no portin ni diners, ni joies, ni objectes de valor**. L'hospital **NO es fa càrrec** dels objectes perduts o robatoris.

### Sortida de l'Hospital

L'alta hospitalària es produeix sota criteri de l'equip assistencial i serà notificada amb suficient antelació. El vostre informe d'alta es publicarà a la Història Clínica Compartida de Catalunya.

Se us lliurarà tota la documentació necessària per garantir la vostra continuïtat assistencial.

### La vostra opinió compta

A la planta baixa del centre degudament senyalitzades, hi ha instal·lades dues bústies de reclamacions i suggeriments, no obstant podeu enviar un correu a: [info@nouhospitalevangelic.com](mailto:info@nouhospitalevangelic.com).

### Hospital sense fum

Aquest Centre està adherit a la Xarxa d'Hospitals sense Fum, pel que no està permès fumar en tot el recinte hospitalari (Llei 42/2010).

### **Educació sanitària**

A tots els pacients que ingressen i desde cadascuna de les disciplines (mèdica, infermeria, treball social, fisioteràpia, teràpia ocupacional, psicologia i espiritual) se'ls-hi realitzarà educació sanitària segons necessitats educatives detectades en les seves valoracions. Com a suport, es lliurarà i explicarà el/s recurs/os educatiu/s en format tríptic més adients

D'altra banda, aquests també estaran disponibles en pantalles de TV en àrees públiques, canal 0 de les TV de planta, així com pàgina web del Centre <https://www.nouhospitalevangelic.com/area-pacient/>.

VERSIÓN EN CASTELLANO

## **Guia informativa al familiar**

¡Bienvenidos!

El Nuevo hospital evangélico es una Fundación de inspiración cristiana dedicada a la asistencia integral, personalizada y de calidad. Hace más de 140 años que prestamos servicios sanitarios en la ciudad de Barcelona. Les invitamos a ver la exposición sobre la Historia del Hospital en nuestra web.

Con el fin de conseguir el buen funcionamiento, la mejor convivencia, el respeto de los derechos de las personas ingresadas y la consecución del máximo bienestar hace falta la colaboración de todos. Es necesario establecer una organización, unas normas de funcionamiento y convivencia, las cuales se especifican en el Manual de Régimen Interno a su disposición en la web, pero que en la situación actual por la COVID-19 están afectadas y aclaradas en esta guía.

### **Ingreso en nuestro hospital**

Es necesario que un familiar acompañe al paciente el día del ingreso y se persone en administración para ser informado.

### **Comunicación**

Cualquier duda o petición pueden dirigirla al correo: [info@nouhospitalevangelic.com](mailto:info@nouhospitalevangelic.com)

Nuestro teléfono es: 93 285 99 55. Les rogamos canalizar las peticiones mediante el email.

Pueden enviar un correo a sufamiliar mediante el formulario en nuestra web:

<https://www.nouhospitalevangelic.com/contacte-pacient/>

### **Régimen de visitas**

A partir del día 02 de diciembre de 2021:

- un solo visitante por paciente y día.
- una hora de visita al día, a elegir entre 11- 19h, siempre que el aforo lo permita
- documentación que acredite la vacunación de Covid-19 completa de más de 21 días
- control de síntomas y temperatura a la entrada en Nhe
- es necesario el uso de mascarilla en buenas condiciones (recomendable quirúrgica/FPP2)
- es necesario mantener 1,5 metros de distancia de seguridad con el paciente visitado

Deberá traer el certificado de vacunación o bien impreso o bien bajarlo a vuestro móvil y enseñarlo en la entrada. Si no estáis vacunados tendréis que traer el certificado de un TAR de menos de 12h o una PCR de menos de 24h. Registraremos vuestra visita con vuestros datos personales. En todos los casos habrá que respetar el aforo controlado desde la entrada.

### **Información médica**

Para poder hablar con los médicos de manera presencial o telefónica deberán solicitar cita previa en recepción, dónde serán informados de los horarios habilitados para ser atendidos por los médicos. A criterio facultativo y en determinadas situaciones clínicas, el médico puede facilitar un permiso especial de visita, respetando horarios y protocolos establecidos.

### **Visitas médicas fuera del centro**

En el caso de visitas programadas en otros centros médicos es imprescindible informar lo antes posible al personal de enfermería.

### **Apoyo espiritual**

El hospital ofrece un servicio de Apoyo Espiritual para la asistencia espiritual y acompañamiento.

### **Enseres de uso personal e Higiene**

Es imprescindible que traigan de casa batas, ropa interior, calcetines, zapatillas cerradas, cómodas y adecuadas y enseres de higiene personal; gel de ducha, leche hidratante, champú, colonia fresca, peine, esponjas jabonosas desechables, cepillo de dientes y pasta.

Una fotografía familiar les ayuda a orientarse y sentirse acompañados.

### **Alimentación**

El Hospital dispone de un servicio de dietética que garantiza una nutrición adecuada. Durante este periodo **no se puede traer comida a los pacientes**. El agua será suministrada por el Hospital.

Los horarios de las comidas son:

Desayuno: 9:00 horas.

Comida: 13:00 horas.

Cena: 18:45 horas.

### **Otros servicios**

#### **TV**

El servicio de TV es de pago y se solicita en el Servicio de Administración.

#### **Peluquería**

El hospital dispone de un servicio externo de Peluquería. Pregunten, por favor, en Recepción

#### **Podología**

El hospital dispone de un servicio externo de Podología. Pregunten, por favor, en el Servicio de Administración.

### **Objetos personales**

Aconsejamos que los pacientes no lleven **ni dinero, ni joyas, ni objetos de valor**. El hospital **NO se hace cargo** de los objetos perdidos o robados

### **Salida del Hospital**

El alta hospitalaria se produce bajo criterio del equipo asistencial y será notificada con suficiente antelación. El informe de alta se publicará en la Historia Clínica Compartida de Cataluña. Se les libraré toda la documentación necesaria para garantizar su continuidad asistencial.

### **Su opinión cuenta**

En la planta baja del centro debidamente señalizadas, hay instalados dos buzones de reclamaciones y sugerencias, no obstante pueden enviar un correo a: [info@nouhospitalevangelic.com](mailto:info@nouhospitalevangelic.com).

### **Hospital sin humo**

Este centro está adherido en la Red de Hospitales sin Humo, por el que no está permitido fumar en todo el recinto hospitalario (Ley 42/2010).

### **Educación sanitaria**

A todos los pacientes que ingresan y desde cada una de las disciplinas (médica, enfermería, trabajo social, fisioterapia, terapia ocupacional, psicología y espiritual) se les dará educación sanitaria según necesidades educativas detectadas en sus valoraciones. Como apoyo, se libraré y explicaré los recursos educativos en formato tríptico más adecuados.

Por otro lado, estos también estarán disponibles en pantallas de TV en áreas públicas, canal 0 de las TV de planta, así como página web del Centro <https://www.nouhospitalevangelic.com/area-pacient/>.