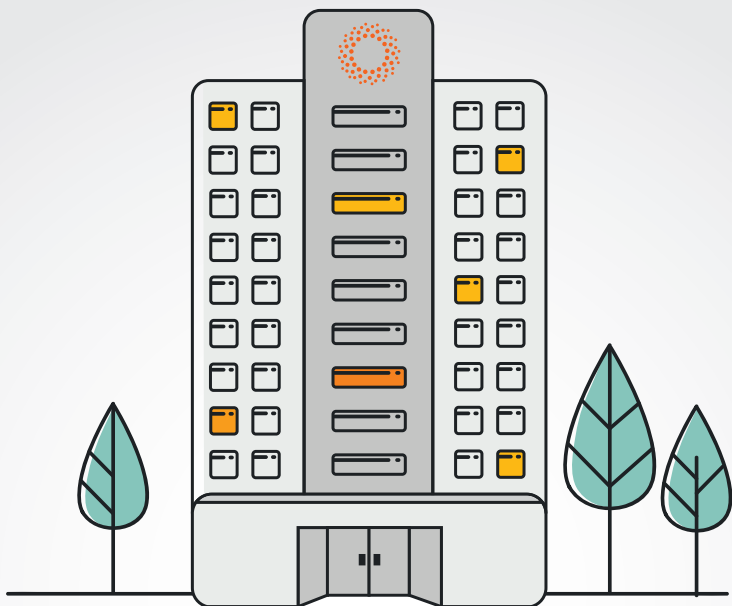




Hospital Universitari  
MútuaTerrassa



# Bien ve ni dos

Plaça Dr. Robert, 5  
08221 Terrassa · Barcelona  
T 93 736 50 50

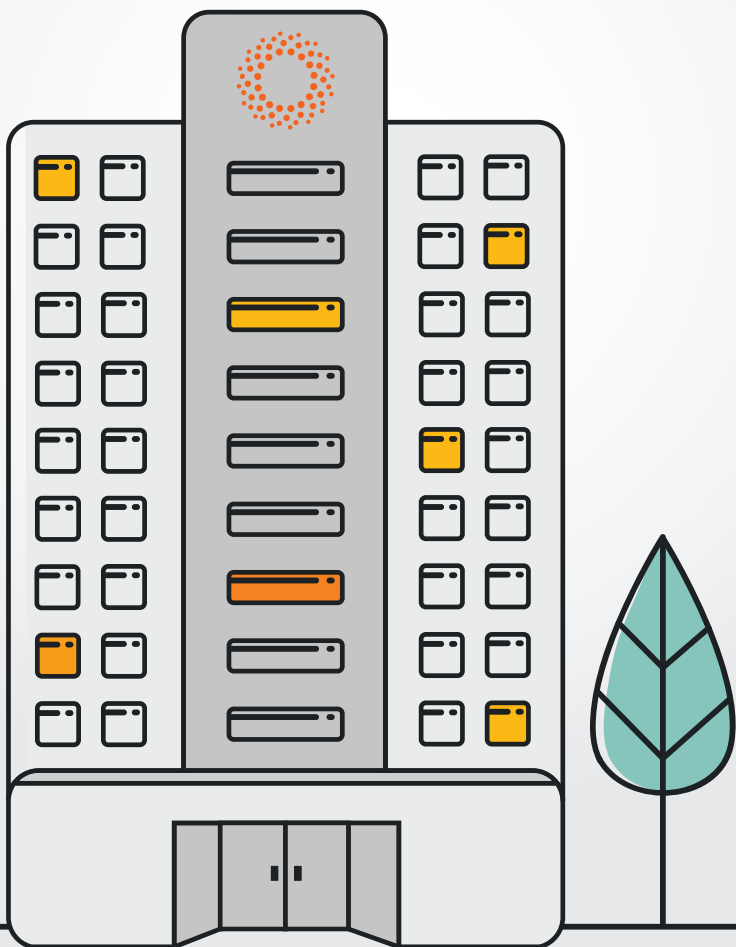
1-52383 1.000 05/2023 V6 Id. GD00700



# Hospital Universitari Mútua Terrassa



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA



# Bienvenida

Les damos la bienvenida al **Hospital Universitario MútuaTerrassa**.

Les informamos que los **profesionales del hospital**, nuestros **servicios** y nuestras **instalaciones** están a su disposición para que tengan la mejor estancia posible entre nosotros y que los profesionales que os atenderán cuidarán en todo momento de su salud. Trabajamos con el objetivo de poner al paciente en el centro de nuestra actividad y ofrecerles la mejor experiencia posible.

El **Hospital Universitario MútuaTerrassa** es centro universitario por la **Universidad de Barcelona** y está entre los **8 hospitales de mayor complejidad de Cataluña**.

Nuestro hospital está incluido en el **Sistema Sanitario Integral de Utilización Pública de Cataluña (SISCAT)** con concierto con el **CatSalut de la Generalidad de Cataluña** para la prestación de servicios asistenciales a los usuarios de la Seguridad Social en el área de Terrassa y zona de influencia. Se trata de un centro con un nivel asistencial de referencia, no sólo para su área de influencia, que es de más de **270.000 habitantes**, sino también para otros hospitales en especialidades como la **neurocirugía**, la **cirugía torácica** y la **hemodinámica cardíaca**, que llega a 1.000.000 de habitantes.

**MútuaTerrassa**, fundada en **1900**, empezó su actividad asistencial en 1924. El edificio actual fue inaugurado en 1975 y remodelado y ampliado en 1999. Actualmente, el hospital dispone de más de **350 camas para pacientes agudos de hospitalización**, servicio de Urgencias, Urgencias Pediátricas, Unidad de Cuidados Intensivos, Neonatología, Consultas Externas, Atención Intermedia y CTD.

Para garantizar la mejora constante de nuestros servicios, les agradeceríamos que cuando les den el alta, nos trasladen su opinión sobre su experiencia a través de la encuesta que recibirán en su correo electrónico.

Les agradecemos su confianza.

# Cartera de servicios

El **Hospital Universitario MútuaTerrassa** dispone de todas las **especialidades médicas** necesarias para ofrecer una atención integral al paciente. Para ello contamos con un **gran equipo de profesionales**, la **tecnología más avanzada** y una **importante actividad docente y de investigación**.

Pueden consultar nuestra cartera de servicios a través del personal de información y mediante el QR.



## App MútuaTerrassa Assistencial

En caso de intervención quirúrgica, su familiar / acompañante podrá seguir en tiempo real su situación a través de la App MútuaTerrassa Assistencial.

Con la App también pueden realizar otras funciones como: Ver Imágenes de pruebas solicitadas en Atención al Paciente y Familia, pedir cita en Atención Primaria, ver la agenda de citas de Atención Especializada y obtener justificantes de visitas y pruebas diagnósticas.

La App está en constante evolución e irá ofreciendo nuevos servicios.

# DESCÁRGALA



# Información general



## Información

El personal ubicado en la entrada principal del hospital atenderá cualquier duda o demanda de información que precisen sobre el centro.



## Servicio de Admisiones

Les orientarán para realizar los trámites administrativos relacionados con su ingreso como son el registro del bebé, la tramitación de un PAO y otros. Está ubicado en la planta 0 del hospital y su horario de atención es de lunes a jueves de 9 a 16:30h y los viernes de 9 a 15:45h.



## Unidad de Atención al Paciente y Familia

Vela por el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente y atiende cualquier agradecimiento, sugerencia, consulta o reclamación que nos quieran hacer llegar para mejorar la calidad de los servicios y su experiencia con nosotros.

También da servicio para gestionar el acceso a su documentación clínica y para la realización de otros trámites.

Está ubicado en la planta 0 del hospital y el horario de atención directa es de lunes a viernes de 9 a 13h.

También pueden contactar a través del correo electrónico: **[uau@mutuaterrassa.cat](mailto:uau@mutuaterrassa.cat)**



## Unidad de Trabajo Social

Un equipo de Trabajadores Sociales Sanitarios les atenderán de forma individualizada en relación a las situaciones y/o problemas psicosociales que puedan aparecer a raíz de un ingreso hospitalario.



## Servicio de voluntariado

El hospital cuenta con un grupo de voluntarios que colaboran con el equipo asistencial para hacer más agradable la estancia a los pacientes ingresados.

Llevan a cabo diferentes actividades: apoyo familiar y emocional, entretenimiento y actividades socioculturales. Para solicitar información de este servicio, pueden ponerse en contacto con el personal de enfermería de su unidad de hospitalización.



### Servicio religioso

Si durante su estancia desean solicitar el servicio religioso de su confesión, comuníquenlo al personal de enfermería de su unidad de hospitalización. El hospital dispone de un espacio de culto religioso abierto a cualquier usuario o familiar que desee acceder. Está situado en la planta 0 del hospital.



### Servicio de biblioteca

El hospital ofrece un servicio de préstamo de libros a los pacientes hospitalizados. Para acceder a este servicio, se pueden poner en contacto con el personal de enfermería de su unidad de hospitalización.



### Comité de Ética Asistencial

El Comité de Ética está a disposición de los usuarios/usuarios y profesionales del hospital para resolver dilemas éticos en la asistencia. Para acceder a este servicio, se pueden poner en contacto con la Unidad de Atención al Paciente y Familia.



### Teléfonos

Se recomienda un uso restringido de los teléfonos móviles dentro del hospital. Pueden alterar el funcionamiento de algunos aparatos y el descanso del resto de pacientes.



### Wifi MutuaTerrassa:

El hospital dispone de wifi gratuita.

**Nombre de wifi:** MutuaTerrassa

**Usuario:**

**Contraseña:**



Pulsen "Solicita el alta" (Si es la primera vez).  
Introduzcan su móvil y recibirán un sms con el usuario y contraseña.



### Televisores

El hospital dispone de televisores en las habitaciones; por este motivo no se permite tener aparatos particulares en el centro.



### Silencio

Es prioritario que, como pacientes, puedan descansar el máximo durante su estancia en el hospital, por eso, procuren hablar en voz baja dentro del recinto hospitalario. Para el beneficio de todos, eviten conversar en los pasillos y hacer ruidos innecesarios, y recuerden regular el volumen de los aparatos de móviles, radio y TV en las habitaciones.



### Hospital sin humo

Por razones de salud pública, y porque así lo disponen las autoridades sanitarias, no está permitido fumar en todo el centro asistencial de conformidad con la Ley 28/2005.



### Zona de acceso restringido

En todo el edificio del hospital encontrarán indicaciones de zona de acceso restringido, donde sólo se permite la circulación del personal del hospital debidamente acreditado.



### Banco de sangre

El Banc de Sang i Teixits de la Generalitat de Catalunya tiene un centro ubicado en el Hospital Universitario MútuaTerrassa.

## Hospitalización



### Llegada al hospital

A su llegada al centro, para formalizar el ingreso deben presentar su tarjeta sanitaria y el DNI al servicio de Admisiones. En este momento, pueden:

- Designar a un familiar/acompañante referente, a quien el equipo asistencial facilitará la información de su evolución.
- Solicitar la tramitación de la baja laboral, en caso de que la necesite.



### Identificación

En el momento de su ingreso se les colocará una pulsera de identificación con su nombre, apellido y fecha de nacimiento, que deben conservar hasta el alta hospitalaria. Por favor, confirmen que sus datos son correctos. El personal que les atiende verificará esta pulsera antes de realizar cualquier procedimiento, prueba, administración de medicación y traslados.



### Información médica en caso de ingreso para una cirugía

Finalizada la intervención, si lo requiere, será trasladado a la Unidad de Reanimación Postquirúrgica, donde permanecerá varias horas hasta que el equipo médico decida su traslado, a la planta de hospitalización convencional. Sus familiares/acompañantes, podrán conocer dónde se encuentran en tiempo real, consultando la aplicación MútuaTerrassa Assistencial.

Sus familiares serán informados por el equipo médico en el número de teléfono que hayan indicado en el momento de cursar el ingreso.



### Información médica durante la estancia en el centro Hospital Universitari MútuaTerrassa

El profesional médico responsable facilitará información de la evolución de su estado de salud durante la visita médica, los días laborables. Es necesario que, como pacientes, si lo desean o si su estado lo requiere, deleguen a un interlocutor que estará en contacto con el equipo durante el proceso asistencial.

El horario de información puede variar, en función de la planta de hospitalización:

- Plantas quirúrgicas: de 8:00 a 10:00 horas
- Plantas de hospitalización médica: de 9:00 a 12:00 horas.

En caso de que hayan designado a un interlocutor y este no pueda estar presente dentro del horario de información, se acordará entre el equipo asistencial y la familia cuál será el mejor canal y momento de comunicación.



### Efectos personales

Les recomendamos llevar pijama, bata, zapatillas cerradas, toalla y todos los utensilios para su higiene. Lo podrán guardar en el armario de la habitación.



### Objetos de valor y prótesis

Les aconsejamos que no traigan dinero ni objetos de valor al hospital. De todas maneras, si lo necesitan disponemos de un servicio de seguridad para custodiar objetos de valor que pueden solicitar al personal de enfermería. Si no lo solicitan, el hospital no se hará responsable ante una posible pérdida.

Tengan cuidado de las prótesis dentales, audífonos y gafas, en caso de llevarlas, y manténgalas controladas en todo momento.



### Visitas

El horario de visitas en el hospital es de 9 a 21 horas (excepto en servicios de acceso limitado). Se permiten un máximo de 2 acompañantes por paciente durante el día, y en caso de ser necesario, solo 1 por la noche. El horario del centro es de 6:00 a 22:00, fuera de este horario, únicamente se podrá acceder por el servicio de Urgencias.



Disponen de una sala de espera en la misma planta, y de cafetería en la planta 0. Hablen en tono suave y ajusten el volumen de la TV. Recuerden que se encuentran en un hospital y el descanso de los pacientes es prioritario.



### Justificantes

Si necesita un justificante de Asistencia puede solicitarlo en el mostrador de información de la entrada principal y en la Unidad de Hospitalización de cada planta.



### Altas

Se intentará comunicar el alta siempre que sea posible, con 24 horas de antelación. Confirmada el alta, se les entregará un informe donde conste su evolución, recomendaciones, tratamiento e indicaciones a seguir. Recuerden dejar libre la habitación antes de las 12 horas para facilitar el ingreso de nuevos pacientes.

Antes de dejar la habitación, asegúrense que llevan todos sus objetos personales.

Les deseamos que tengan una estancia agradable con nosotros, estamos aquí para cuidarles.



### Su opinión es importante para nosotros ¡ayúdenos a mejorar!

Nos interesa mucho conocer la calidad de su experiencia para poder atenderles mejor en un futuro. Por este motivo les agradeceríamos que contesten la encuesta que les haremos llegar por correo electrónico.

# Seguridad del paciente:



Gracias por su colaboración.

Encuesta de satisfacción:



Más información:



# Derechos y deberes de los pacientes

La Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria es un contrato social entre la ciudadanía y el sistema de salud que define qué esperamos las personas del sistema sanitario (derechos) y también cómo nos comprometemos a ello como individuos activos (deberes).

Los principios sobre los que se basa la Carta son el reconocimiento de la dignidad de la persona, la libertad y la autonomía, la igualdad, el acceso a la información y al conocimiento en salud, y el compromiso cívico.

Los cerca de cien derechos y deberes recogidos en la Carta se agrupan en los diez ámbitos siguientes:

## 1. Equidad y no discriminación de las personas

**✓✓ Tenemos derecho a:** Recibir una atención sanitaria equitativa, sin discriminación, que proteja las situaciones de vulnerabilidad y con un trato respetuoso.

**✓✓ Y tenemos el deber de:** Respetar y no discriminar a los profesionales, así como a las demás personas usuarias del sistema sanitario.

## 2. Protección y promoción de la salud y prevención de la enfermedad

**✓✓ Tenemos derecho a:** Disponer de seguridad ambiental y alimentaria en el entorno en el que vivimos y recibir una educación en salud que nos permita adoptar las medidas necesarias para proteger y promover la salud individual y colectiva.

**✓✓ Y tenemos el deber de:** Contribuir al cuidado y mejora de nuestro entorno, velar por nuestra salud y la de las personas que están bajo nuestra responsabilidad, evitar riesgos para la salud de otras personas y hacer un buen uso de las medidas preventivas.

## 3. Acceso al sistema sanitario

**✓✓ Tenemos derecho a:** Acceder a los servicios y prestaciones sanitarias públicas en un tiempo adecuado de acuerdo con criterios clínicos, obtener información sobre las prestaciones del proceso de atención, escoger profesionales y centros sanitarios en atención primaria, disponer de información sobre el tiempo de espera y acceder a una segunda opinión en casos de especial trascendencia.

**✓✓ Y tenemos el deber de:** Utilizar de forma responsable las instalaciones y los servicios sanitarios, así como respetar los horarios programados y las normas de los centros donde nos atienden.

#### 4. Intimidad y confidencialidad

**✓✓ Tenemos derecho a:** Preservar nuestra privacidad e intimidad en la atención, la confidencialidad de la información y nuestra libertad ideológica y religiosa.

**✓✓ Y tenemos el deber de:** Respetar la intimidad y la confidencialidad de las demás personas y su libertad ideológica y religiosa.

#### 5. Autonomía y toma de decisiones

**✓✓ Tenemos derecho a:** Disponer de toda la información y el apoyo necesarios para garantizar la dignidad y la autonomía en la toma de decisiones respecto al proceso de atención, para planificar las decisiones anticipadas y poder vivir el proceso final de vida de acorde con nuestro concepto de dignidad.

**✓✓ Y tenemos el deber de:** Corresponsabilizarnos de nuestro proceso asistencial y del de aquellas personas que representamos legalmente, consensuando las decisiones en caso de discrepancias.

#### 6. Información sanitaria, documentación clínica y TIC

**✓✓ Tenemos derecho a:** Disponer de nuestra información sanitaria de forma integrada, completa y segura. Recibir asesoramiento y recomendaciones sobre la información sanitaria disponible en la red.

**✓✓ Y tenemos el deber de:** Facilitar información veraz sobre nuestros datos y hacer un uso responsable de las nuevas tecnologías en relación con la salud y el sistema sanitario.

#### 7. Calidad y seguridad del sistema

**✓✓ Tenemos derecho a:** Recibir una atención sanitaria de calidad que garantice la continuidad asistencial y la seguridad clínica y personal, así como a conocer los medicamentos y productos del plan de medicación, las preparaciones de tejidos y muestras biológicas y el nivel de calidad de los centros asistenciales.

**✓✓ Y tenemos el deber de:** Facilitar la actualización de datos de la historia clínica y la correcta revisión del tratamiento, utilizar correctamente las prestaciones e identificarnos mediante la documentación requerida para garantizar nuestra seguridad clínica.

#### 8. Constitución genética de la persona

**✓✓ Tenemos derecho a:** La confidencialidad de la información de nuestro genoma, disfrutar de las ventajas derivadas de las nuevas tecnologías genéticas y ser informados de los hallazgos inesperados derivados de pruebas genéticas.

## 9. Investigación y experimentación

**✓✓ Tenemos derecho a:** Participar en proyectos de investigación, no ser excluidos, recibir la información, dar consentimiento previo, así como a conocer el retorno de las investigaciones y las iniciativas de innovación del proceso asistencial.

**✓✓ Y tenemos el deber de:** Cumplir las responsabilidades aceptadas que se derivan de la participación en un proyecto de investigación.

## 10. Participación

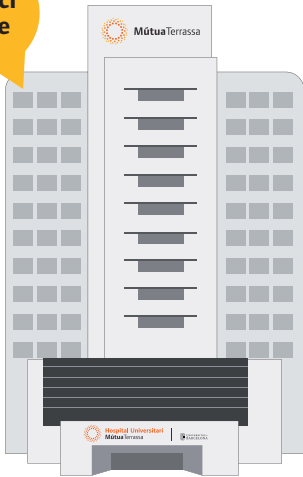
**✓✓ Tenemos derecho a:** Expresar la opinión sobre el sistema sanitario y participar como agentes activos, tanto en el marco asistencial como de la investigación.

**✓✓ Y tenemos el deber de:** Conocer el sistema sanitario y estar informados para ejercer una participación responsable y con representatividad colectiva.

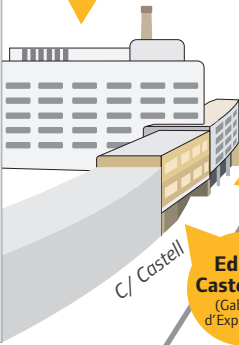
Si desean ampliar esta información, pueden consultar el texto completo de *La Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria en la siguiente web:*

**<https://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/ciudadania/drets-deures/carta-drets-deures.pdf>**

**Edifici Torre**



**Centre Vallparadís**



**Edifici Castell, 31**  
(Farmàcia Hospitalària)

**Edifici Castell, 25**  
(Gabinets d'Exploració)

**Urgències**



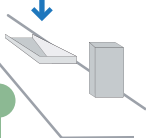
*Plaça Dr. Robert*



*Parc de Vallparadís*



**Entrada Pàrquing**  
Edifici Estació  
C/ Salmeron



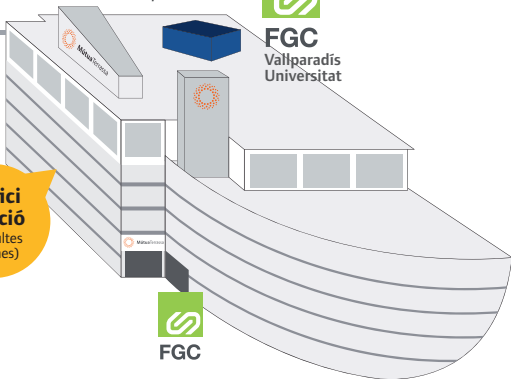
Parc de  
Vallparadis

Av. Jaquard



**FGC**  
Vallparadis  
Universitat

**Edifici  
Estació**  
(Consultes  
Externes)



**FGC**