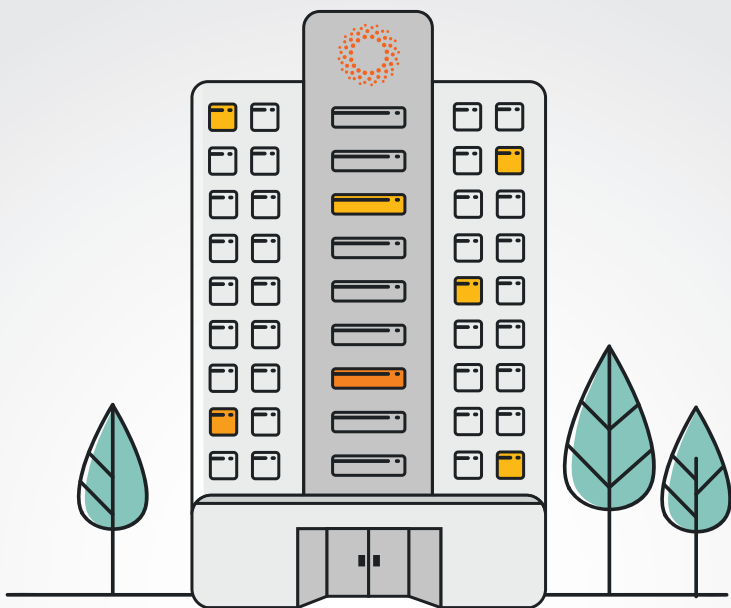




Hospital Universitari  
Mútua Terrassa



# Ben vin guts

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

1.000 05/2023 V6 Id. GD00700

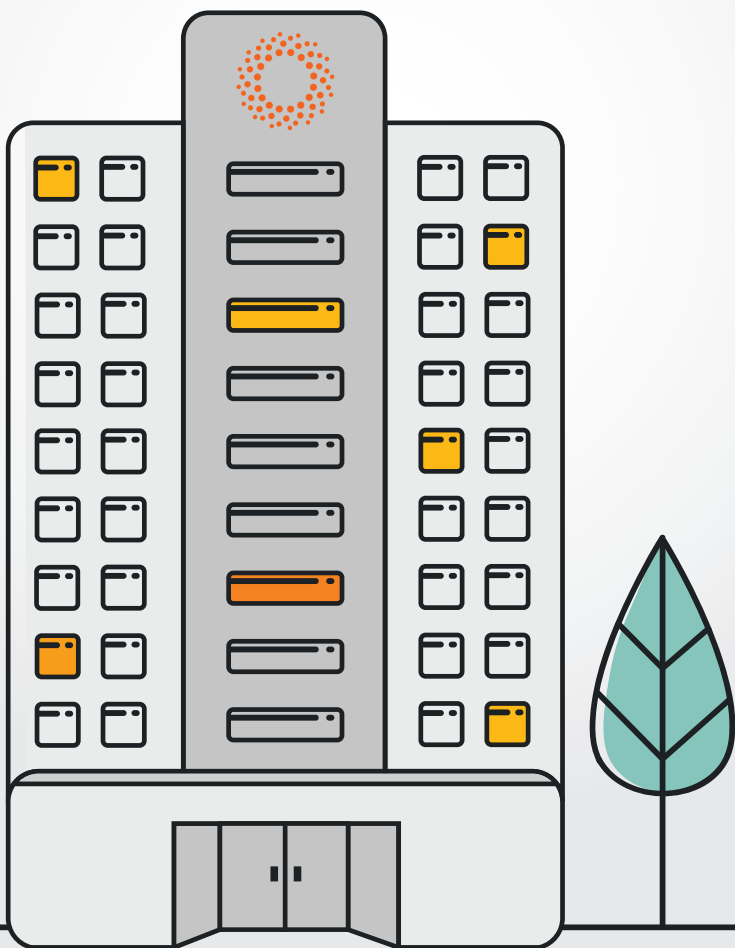
1-52383



# Hospital Universitari Mútua Terrassa



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA



# Benvinguda

Us donem la benvinguda a l'**Hospital Universitari MútuaTerrassa**.

Us informem que els **professionals de l'hospital**, els nostres **serveis** i les nostres **instal·lacions** estan a la vostra disposició perquè tingueu la millor estada possible entre nosaltres, i que els professionals que us atendran, tindran cura en tot moment del procés de la vostra salut. Treballem amb l'objectiu de posar al pacient en el centre de la nostra activitat i oferir-vos la millor experiència possible.

L'**Hospital Universitari MútuaTerrassa** és centre universitari per la **Universitat de Barcelona** i està entre els **8 hospitals de més complexitat de Catalunya**.

El nostre hospital està inclòs en el **Sistema Sanitari Integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT)** amb concert amb el **CatSalut de la Generalitat de Catalunya** per a la prestació de serveis assistencials als usuaris de la Seguretat Social en l'àrea de Terrassa i zona d'influència. Es tracta d'un centre amb un nivell assistencial de referència, no solament per a la seva àrea d'influència, que és de més de **270.000 habitants**, sinó també per a d'altres hospitals en especialitats com la **neurocirurgia**, la **cirurgia toràcica** i l'**hemodinàmica cardíaca**, que arriba a 1.000.000 d'habitants.

**MútuaTerrassa**, fundada l'any **1900**, va començar la seva activitat assistencial l'any 1924. L'edifici actual va ser inaugurat l'any 1975 i remodelat i ampliat l'any 1999. Actualment, l'hospital disposa de més de **350 llits per a pacients aguts d'hospitalització**, servei d'Urgències, Urgències Pediàtriques, Unitat de Cures Intensives, Neonatologia, Consultes Externes, Atenció Intermèdia i CTD.

Per tal de garantir la millora constant dels nostres serveis, us agrairíem que quan us donin l'alta, ens traslladeu la vostra opinió sobre la vostra experiència a través de l'enquesta que rebreu al vostre correu electrònic.

Us agraiem la vostra confiança.

# Cartera de serveis

L'**Hospital Universitari MútuaTerrassa** disposa de totes les **especialitats mèdiques** necessàries per oferir una atenció integral al pacient. Per fer-ho comptem amb un **gran equip de professionals**, la **tecnologia més avançada** i una **important activitat docent i de recerca**.

Podeu consultar la nostra cartera de serveis a través del personal d'informació i mitjançant el QR:



## App MútuaTerrassa Assistencial

En cas d'intervenció quirúrgica, el vostre familiar/acompanyant podrà seguir en temps real la vostra situació a través de l'App MútuaTerrassa Assistencial.

Amb l'App també podeu realitzar altres funcions com: Veure Imatges de proves sol·licitades a Atenció al Pacient i Família, demanar cita a Atenció Primària, veure l'agenda de cites d'Atenció Especialitzada i obtenir justificants de visites i proves diagnòstiques.

L'App està en evolució constant i anirà oferint nous serveis.

## DESCARREGA-LA



# Informació general



## Informació

El personal ubicat a l'entrada principal de l'hospital atindrà qualsevol dubte o demanda d'informació que preciseu sobre el centre.



## Servei d'Admissions

Us orientarà per fer els tràmits administratius relacionats amb el vostre ingrés com són el registre del nadó, la tramitació d'un PAO i altres. Està ubicat a la planta 0 de l'hospital i el seu horari d'atenció és de dilluns a dijous de 9 a 16.30h i els divendres de 9 a 15.45h.



## Unitat d'Atenció al Pacient i Família

Vetlla pel compliment dels drets i deures del pacient i atén qualsevol agraïment, suggeriment, consulta o reclamació que ens vulgueu fer arribar per tal de millorar la qualitat dels serveis i la vostra experiència amb nosaltres.

També us dona servei per sol·licitar l'accés a la vostra documentació clínica i per a la realització d'altres tràmits.

Està ubicat a la planta 0 de l'hospital i el seu horari d'atenció directa és de dilluns a divendres de 9 a 13h.

També podeu contactar a través del correu electrònic: **[uau@mutuaterrassa.cat](mailto:uau@mutuaterrassa.cat)**



## Unitat de Treball Social

Un equip de Treballadors Socials Sanitaris us atendran de forma individualitzada en relació a les situacions i/o problemes psicosocials que puguin esdevenir arran d'un ingrés hospitalari.



## Servei de voluntariat

L'hospital compta amb un grup de voluntaris que col·laboren amb l'equip assistencial per tal de fer més agradable l'estada als pacients ingressats.

Porten a terme diferents activitats: suport familiar i emocional, esbarjo i activitats socioculturals.

Per demanar informació d'aquest servei, us podeu posar en contacte amb el personal d'infermeria de la vostra unitat d'hospitalització.



### Servei religiós

Si durant la vostra estada voleu sol·licitar el servei religiós de la vostra confessió, comuniqueu-ho al personal d'infermeria de la vostra unitat d'hospitalització. L'hospital disposa d'un espai de culte religiós obert a qualsevol usuari o familiar que hi vulgui accedir. Està situat a la planta 0 de l'hospital.



### Servei de biblioteca

L'hospital ofereix un servei de préstec de llibres als pacients hospitalitzats. Per tal d'accedir a aquest servei, us podeu posar en contacte amb el personal d'infermeria de la vostra unitat d'hospitalització.



### Comitè d'Ètica Assistencial

El Comitè d'Ètica està a disposició dels usuaris/ usuàries i professionals de l'hospital pel que fa a dilemes ètics en l'assistència. Per accedir a aquest servei, us podeu posar en contacte amb la Unitat d'Atenció al Pacient i Família.



### Telèfons

Recomanem un ús restringit dels telèfons mòbils dins de l'hospital. Poden alterar el funcionament d'alguns aparells i el descans de la resta de pacients.



### Wifi MútuaTerrassa

L'hospital disposa de wifi gratuïta.

**Nom del wifi:** MutuaTerrassa

**Usuari:**

**Contrasenya:**



Cliqueu "Sol·licita l'alta" (Si és la primera vegada).

Introduïu el vostre mòbil i rebreu un sms amb l'usuari i contrasenya.



### Televisors

L'hospital disposa de televisors a les habitacions; per aquest motiu no es permet tenir aparells particulars al centre.



### Silenci

És prioritari que, com a pacients, pugueu descansar al màxim durant la vostra estada a l'hospital, per la qual cosa procureu parlar en veu baixa dintre del recinte hospitalari. Per al benefici de tots, eviteu conversar als passadissos i fer sorolls innecessaris, i recordeu, regular el volum dels aparells de mòbils, ràdio i TV a les habitacions.



### Hospital sense fum

Per raons de salut pública, i perquè així ho disposen les autoritats sanitàries, no és permès fumar en tot el centre assistencial de conformitat amb la Llei 28/2005.



### Zona d'accés restringit

En tot l'edifici de l'hospital trobareu indicacions de zona d'accés restringit, on només es permet la circulació del personal de l'hospital degudament acreditat.



### Banc de sang

El Banc de Sang i Teixits de la Generalitat de Catalunya té un centre ubicat a l'Hospital Universitari MútuaTerrassa

## Hospitalització



### Arribada a l'hospital

A la vostra arribada al centre i per formalitzar l'ingrés, haureu de presentar la vostra targeta sanitària i el DNI al servei d'Admissions.

En aquest moment, podeu:

- Designar un familiar / acompanyant referent, a qui l'equip assistencial facilitarà informació de la vostra evolució.
- Sol·licitar la tramitació de la baixa laboral, en cas que la necessiteu.



### Identificació

En el moment del vostre ingrés se us col·locarà una polsera d'identificació amb el vostre nom, cognom i data de naixement, que haureu de conservar fins a l'alta hospitalària. Si us plau, confirmeu que les vostres dades són correctes. El personal que us atén anirà verificant aquesta polsera abans de realitzar qualsevol procediment, prova, administració de medicació i trasllats.



### Informació mèdica en cas d'ingrés per una cirurgia

Finalitzada la intervenció, si ho requeriu, sereu traslladats a la Unitat de Reanimació Post-quirúrgica on romandreu varies hores fins que l'equip mèdic decideixi el vostre trasllat a la planta d'hospitalització convencional. Els vostres familiars/acompanyants, podran conèixer on us trobeu en temps real, consultant l'aplicació MútuaTerrassa Assistencial.

Els familiars seran informats per l'equip mèdic al número de telèfon que hagueu indicat en el moment de cursar l'ingrés.



### Informació mèdica durant l'estada al l'Hospital Universitari MútuaTerrassa.

El professional mèdic responsable facilitarà informació de l'evolució del vostre estat de salut durant la visita mèdica, els dies laborables. Cal que com a pacient, si ho desitgeu o si el vostre estat ho requereix, delegueu un interlocutor que estarà en contacte amb l'equip durant el procés assistencial.

L'horari d'informació pot variar, en funció de la planta d'hospitalització:

- Plantes quirúrgiques: de 8.00 a 10.00 hores
- Plantes d'hospitalització mèdica: de 9.00 a 12.00 hores.

En cas que hagueu designat un interlocutor i aquest no pugui estar present dins de l'horari d'informació, s'acordarà entre l'equip assistencial i la família quin serà el millor canal i moment de comunicació.



### Efectes personals

Us recomanem portar pijama, bata, sabatilles tancades, tovallola i tots els estris per a la vostra higiene. Ho podreu guardar a l'armari de l'habitació.



### Objectes de valor i pròtesis

Us aconsellem que no porteu diners ni objectes de valor a l'hospital. De totes maneres, si així ho necessiteu, disposem d'un servei de seguretat per custodiar objectes de valor que podeu sol·licitar al personal d'infermeria. Si no ho sol·liciteu, l'hospital no es farà responsable davant una possible pèrdua.

Així mateix, tingueu cura de les pròtesis dentals, audiòfons i ulleres, en cas que en porteu, i mantingueu-les controlades en tot moment.





### Visites

L'horari de visites a l'hospital és de 9.00 a 21.00 hores (excepte en serveis d'accés limitat). Es permeten un màxim de 2 acompanyants per pacient durant el dia, i en cas de ser necessari, només 1 a la nit. L'horari del centre és de 6.00 a 22.00, fora d'aquest horari, únicament podreu accedir-hi pel servei d'Urgències.

Disposeu d'una sala d'espera a la mateixa planta, i de cafeteria a la planta 0. Parleu amb to suau i ajusteu el volum de la TV. Recordeu que us trobeu en un hospital i el descans dels pacients és prioritari.



### Justificants

Si necessiteu un justificant d'assistència el podeu sol·licitar al taulell d'Informació de l'entrada principal i a la Unitat d'Hospitalització de cada planta.



### Altes

S'intentarà comunicar l'alta sempre que sigui possible amb 24 hores d'antelació. Confirmada l'alta, se us entregarà un informe on consti la vostra evolució, recomanacions, tractament i indicacions a seguir. Recordeu deixar lliure l'habitació abans de les 12 hores per tal de facilitar l'ingrés de nous pacients.

Abans de deixar l'habitació assegureu-vos que porteu amb vosaltres els vostres objectes personals.

Us desitgem que tingueu una estada agradable amb nosaltres, estem aquí per tenir cura de vosaltres.



### La vostra opinió és important per a nosaltres, ajudeu-nos a millorar!

Ens interessa molt conèixer la qualitat de la vostra experiència, per poder atendre-us millor en un futur. Per aquest motiu, us agrairíem que contestéssiu l'enquesta que us farem arribar per correu electrònic.

# Seguretat del pacient:



Gràcies per la vostra col·laboració.

**Enquesta de satisfacció:**



**Més informació:**



# Drets i Deures dels pacients

La Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària és un contracte social entre la ciutadania i el sistema de salut que defineix què esperem les persones del sistema sanitari (drets) i també com ens hi comprometem com a individus actius (deures).

Els principis els quals es basa la Carta són el reconeixement de la dignitat de la persona, la llibertat i l'autonomia, la igualtat, l'accés a la informació i al coneixement en salut, i el compromís cívic.

Els prop de cent drets i deures que recull la Carta s'agrupen en els deu àmbits següents:

## 1. Equitat i no discriminació de les persones

**✓✓ Tenim dret a:** Rebre una atenció sanitària equitativa, sense discriminació, que protegeixi les situacions de vulnerabilitat i amb un tracte respectuós.

**✓✓ I tenim el deure de:** Respectar i no discriminar els professionals, i també les altres persones usuàries del sistema sanitari.

## 2. Protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia

**✓✓ Tenim dret a:** Disposar de seguretat ambiental i alimentària a l'entorn on vivim i rebre una educació en salut que ens permeti adoptar les mesures necessàries per protegir i promoure la salut individual i col·lectiva.

**✓✓ I tenim el deure de:** Contribuir a la cura i a la millora del nostre entorn, vetllar per la nostra salut i la de les persones que estan sota la nostra responsabilitat, evitar riscos per a al salut d'altres persones i fer un bon ús de les mesures preventives.

## 3. Accés al sistema sanitari

**✓✓ Tenim dret a:** Accedir als serveis i les prestacions sanitàries públiques en un temps adequat d'acord amb criteris clínics, obtenir informació sobre les prestacions del procés d'atenció, escollir professionals i centres sanitaris en atenció primària, disposar d'informació sobre el temps d'espera i accedir a una segona opinió en casos d'especial transcendència.

**✓✓ I tenim el deure d':** Utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, així com respectar els horaris programats i les normes dels centres on ens atenen.

## 4. Intimitat i confidencialitat

**✓✓ Tenim dret a:** Preservar la nostra privacitat i intimitat en l'atenció, la confidencialitat de la informació i la nostra llibertat ideològica i religiosa.

**✓✓ I tenim el deure de:** Respectar la intimitat i la confidencialitat de les altres persones i la seva llibertat ideològica i religiosa.

## 5. Autonomia i presa de decisions

**✓✓ Tenim dret a:** Disposar de tota la informació i el suport necessaris per garantir la dignitat i l'autonomia en la presa de decisions respecte del procés d'atenció, per planificar les decisions anticipades i poder viure el procés final de vida d'acord amb el nostre concepte de dignitat.

**✓✓ I tenim el deure de:** Corresponsabilitzar-nos del nostre procés assistencial i del d'aquelles persones que representem legalment, consensuant les decisions en cas de discrepàncies.

## 6. Informació sanitària, documentació clínica i TIC

**✓✓ Tenim dret a:** Disposar de la nostra informació sanitària de manera integrada, completa i segura. Rebre assessorament i recomanacions sobre la informació sanitària disponible a la xarxa.

**✓✓ I tenim el deure de:** Facilitar informació veraç sobre les nostres dades i fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari.

## 7. Qualitat i seguretat del sistema

**✓✓ Tenim dret a:** Rebre una atenció sanitària de qualitat que garanteixi la continuïtat assistencial i la seguretat clínica i personal, com també a conèixer els medicaments i productes del pla de medicació, les preparacions de teixits i mostres biològiques i el nivell de qualitat dels centres assistencials.

**✓✓ I tenim el deure de:** Facilitar l'actualització de dades de la història clínica i la correcta revisió del tractament, utilitzar correctament les prestacions i identificar-nos mitjançant la documentació requerida per garantir la nostra seguretat clínica.

## 8. Constitució genètica de la persona

**✓✓ Tenim dret a:** La confidencialitat de la informació del nostre genoma, gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques i ser informats de les troballes inesperades derivades de proves genètiques.

## 9. Investigació i experimentació

**✓✓ Tenim dret a:** Participar en projectes de recerca, no ser-ne exclosos, rebre'n la informació, donar-hi consentiment previ, així com a conèixer el retorn de les investigacions i les iniciatives d'innovació del procés assistencial.

**✓✓ I tenim el deure de:** Complir les responsabilitats acceptades que es deriven de la participació en un projecte de recerca.

## 10. Participació

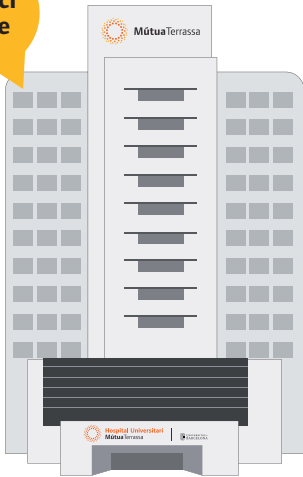
**✓✓ Tenim dret a:** Expressar l'opinió sobre el sistema sanitari i participar-hi com a agents actius, tant en el marc assistencial com de la investigació.

**✓✓ I tenim el deure de:** Conèixer el sistema sanitari i estar-ne informats per exercir una participació responsable i amb representativitat col·lectiva.

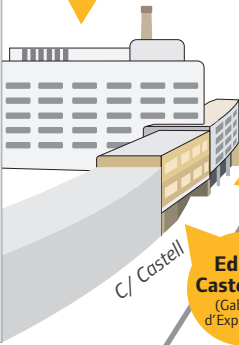
Si voleu ampliar aquesta informació, podeu consultar el text complet de *La Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària en el següent web:*

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

**Edifici Torre**



**Centre Vallparadís**



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

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

**Urgències**



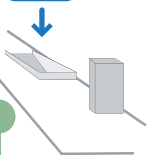
Plaça Dr. Robert



Parc de Vallparadís



**Entrada Pàrquing**  
Edifici Estació  
C/ Salmeron



Av. Jaquard



**FGC**  
Vallparadis  
Universitat



Parc de  
Vallparadis

**Edifici  
Estació**  
(Consultes  
Externes)



**FGC**

