

GUIA DEL CLIENT

Clínica Girona us dona una cordial benvinguda i us desitja una ràpida i completa recuperació. Des del moment de l'ingrés el personal del centre es posa al vostre servei per a tot allò que volguéssiu consultar o demanar-nos. Us agrairíem que respongueu a l'**Enquesta de Satisfacció** que se us ha lliurat en el moment de l'ingrés. La vostra opinió ens ajuda a millorar. Amb aquesta **Guia del Client** us facilitem algunes informacions útils que us ajudaran a adaptar-vos a la vida hospitalària.

SERVEIS

ÀPATS: Pels pacients els horaris són: **Esmorzar** a partir de les 8:30h. **Dinar**, a partir de les 12:45h. **Berenar**, a partir de les 16:30h. **Sopar** a partir de les 19:45h i ressorpó a les 21:45h. El menú diari està estudiat d'acord a les necessitats dels pacients i està subjecte a les indicacions dels metges responsables. **No està permès ingerir cap altre aliment o beguda** sense consentiment mèdic.

CAFETERIA-RESTAURANT: Per als familiars i visites hi ha una cafeteria-restaurant, situada a la planta baixa de l'edifici que ofereix servei de 8h. a 21 hores. Els **dinars** es serveixen de 13h a 15h i els **sopars** de 20h. a 21h.

INFERMERIA: Cada planta disposa d'un equip d'infermeria al servei dels pacients. **Qualsevol imprevist o necessitat, comuniquem-lo** a la vostra infermera que s'encarregarà de la seva resolució.

LLIT D'ACOMPANYANT: Si algun acompanyant vol quedar-se a pernoctar amb el pacient, caldrà que **ho comuniqui amb antelació al personal de la planta**. El llit d'acompanyant haurà de quedar lliure a les 8 del matí.

TELÈFON: Per trucar per telèfon des d'una habitació cal **marcar primer el "0"** i després el número desitjat.

RELIGIÓ: Per sol·licitar serveis addicionals, sol·liciteu-ho a infermeria de la planta.

ATENCIÓ PERSONALITZADA: A Clínica Girona trobareu el tracte més humà. Disposem de Servei d'Atenció al Client i d'un extracte de la Carta de Drets i Deures dels ciutadans en relació amb la Salut i l'Atenció Sanitària a la TV del l'habitació.

TV i WIFFI : La TV es de pagament i proporciona dret a Internet Premium. Per accedir necessita el seu número d'expedient, número que li hauran donat a Admissions o que pot consultar a la seva infermera. El servei de TV es pot activar des d'Admissions o bé també es pot activar des de la TV de l'habitació.

PARKING: el Centre disposa de 180 Places de Pàrking pels clients i acompanyants situades a les plantes -2 i -3. A cada planta hi ha una màquina de pagament.

NORMES DE CONVIVÈNCIA I RECOMANACIONS

HORARI DE VISITES: L'horari de visites és **de 9h a 21h**. Fora d'aquest horari només és aconsellable l'estada d'una persona acompanyant per malalt. En benefici del pacient, es prega que no hi hagi més de tres persones de visita en una mateixa habitació. **NENS: Es desaconsella la visita de nens menors de sis anys.**

RESPECTE EN L'ENTORN SANITARI: Respecteu les normes bàsiques de comportament en una institució sanitària (**NO FUMAR** en tot el recinte hospitalari, **SILENCIAR O APAGAR els telèfons mòbils**, parlar amb veu baixa, no entrar amb **animals**, respectar les indicacions del personal del centre,...)

MEDICAMENTS: En el moment de l'ingrés heu de notificar-nos si preneu algun medicament habitualment. Durant la vostra estada a la Clínica **no podeu prendre cap medicament pel vostre compte** –ni els habituals–, només els que us repleti el metge i us administri la infermera.

SORTIDES: Els pacients **no poden sortir** de la planta on estan hospitalitzats **sense autorització mèdica** i de la infermera de la seva planta.

OBJECTES DE VALOR: El centre no pot fer-se responsable dels objectes de valor que no estiguin dipositats a la caixa forta del servei d'admissions/administració.

ALTES: Si l'alta mèdica és donada al matí, el pacient haurà de **deixar lliure l'habitació abans de les 12 del migdia**. Si es dona l'alta a la tarda, **abans de les 18 hores**.

UVI: En cas de requerir ingrés a l'**UVI**, el Servei d'Admissions podria sol·licitar que deixeu l'habitació lliure, segons les necessitats hospitalàries de llits.

ADMINISTRACIÓ: Una vegada obtinguda l'alta mèdica el pacient ha de **passar pel servei d'admissions/Administració per notificar la seva marxa**. El servei està obert de 7h a 21:00h. de dilluns a divendres, i dissabtes de 7h. a 19 hores.3

TELÈFONS D'INTERÈS

INFORMACIÓ	3000	ADMINISTRACIÓ	3040	ATENCIÓ CLIENT	3468
ADMISSIONS	3040	CAFETERIA	3030	URGÈNCIES	3010

GUÍA DEL CLIENTE

Clínica Girona quiere darle una cordial bienvenida y desearle una rápida y completa recuperación. Desde el momento del ingreso, el personal del centro se pone a su servicio para todo aquello que quiera consultar o pedirnos. Le agradeceríamos que respondiese a la **Encuesta de Satisfacción** que se le ha entregado en el momento del ingreso. Su opinión nos ayuda a mejorar. Con esta **Guía del Cliente** le facilitamos algunas informaciones útiles que le ayudarán a adaptarse a la vida hospitalaria.

SERVICIOS

COMIDAS: Para los pacientes los horarios son: **Desayuno** a partir de las 8:30h. **Comida**, a partir de las 12:45h. **Merienda**, a partir de las 16:30h. **Cena** a partir de las 19:45h. El menú diario está estudiado de acuerdo a las necesidades de los pacientes y sujeto a indicaciones médicas. **No está permitido ingerir ningún otro alimento o bebida** sin consentimiento médico.

CAFETERÍA RESTAURANTE: Para los familiares y visitas hay una cafetería-restaurante, situada **en la planta baja** del edificio que ofrece servicio de 8h. a 21 horas. Las **comidas** se sirven de 13h a 15 h y las **cenar** de 20h. a 21h

ENFERMERÍA: Cada planta dispone de un equipo de enfermería al servicio de los pacientes. **Cualquier imprevisto o necesidad, comuníquelo** a la enfermera que se encargará de su resolución.

CAMA DE ACOMPAÑANTE: Si algún acompañante desea quedarse a dormir con el paciente, deberá **comunicarlo con antelación al personal de planta**. La cama de acompañante deberá quedar libre a las 8h de la mañana.

TELÉFONO: Para llamar por teléfono desde una habitación individual es necesario **marcar primero el "0"** y después el número deseado.

RELIGIÓN: Para solicitar servicios adicionales, contactar con el personal de enfermería de planta.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: En Clínica Girona encontrará el trato más humano. Disponemos de Servicio de Atención al Cliente y de un extracto de la Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos en relación con la Salud y la Atención Sanitaria en la TV.

TV Y WIFFI: La TV es de pago y proporciona derecho a Internet Premium. Per acceder necesita su número de expediente, número que le habrán facilitado desde Admisiones o en caso contrario, puede solicitar a su enfermera. El servicio de TV se puede activar desde Admisiones o bien des de la propia TV de la habitación.

PARKING: el Centro dispone de 180 Plazas de Parking para los clientes y acompañantes situadas a las plantas -2 i -3. En cada planta hay máquina de pago.

NORMAS DE CONVIVENCIA Y RECOMENDACIONES

HORARIO DE VISITAS: El horario de visitas es **de 9h a 21h**. Fuera de este horario es aconsejable sólo la estancia de una persona acompañante por enfermo. En beneficio del paciente, se ruega que no haya más de tres personas de visita en una misma habitación. **NIÑOS: Se desaconseja la visita de niños menores de seis años.**

RESPECTO CON EL ENTORNO SANITARIO: Respete las normas básicas de comportamiento en una institución sanitaria (**NO FUMAR** en todo el recinto hospitalario, **SILENCIAR O APAGAR los teléfonos móviles**, hablar en voz baja, no entrar con **animales**, seguir las indicaciones del personal del centro,...)

MEDICAMENTOS: En el momento del ingreso debe notificarnos si toma algún medicamento habitualmente. Durante su estancia en la Clínica **no debe tomar ningún medicamento por su cuenta** –ni los habituales-, sólo los que le recete el médico y le administre la enfermera.

SALIDAS: Los pacientes **no pueden salir** de la planta donde están hospitalizados **sin autorización** médica y de la enfermera de su planta.

OBJETOS DE VALOR: El centro no puede hacerse responsable de los objetos de valor que no estén depositados en la caja fuerte de admisiones/administración.

ALTAS: Si el alta médica es dada por la mañana, el paciente deberá **dejar libre la habitación** antes de las 12 del mediodía. Si se da el alta por la tarde, antes de las 18 horas.

UVI: En caso de requerir ingreso en la **UVI**, el Servicio de Admisiones podría solicitar que deje la habitación libre, si por las necesidades hospitalarias de camas se requiriera.

ADMINISTRACIÓN: Una vez obtenido el informe de alta médica, el paciente **debe pasar por el servicio de administración** para notificar su marcha. El servicio está abierto de 7h.a 21h. de Lunes a Viernes, y Sábados de 7h. a 19 horas.

TELÉFONOS DE INTERÉS

INFORMACIÓN	3000	ADMINISTRACIÓN	3040	ATENCIÓN CLIENTE	3468
ADMISIONES	3040	CAFETERÍA	3030	URGENCIAS	3010