

## GUIA DEL/LA CLIENT/A

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

### SERVEIS

**ÀPATS:** Per als/les 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 ressupò, a les 21:45h. El menú diari està estudiat tenint en compte les necessitats dels/les pacients i està subjecte a les indicacions dels/les 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** se serveixen de 13h a 15h i els **sopars** de 20h a 21h.

**INFERMERIA:** Cada planta disposa d'un equip d'infermeria al servei dels/les pacients. **Qualsevol imprevist o necessitat, comuniqui'l** a la seva infermera, que s'encarregarà de la seva resolució.

**LLIT D'ACOMPANYANT:** Si algun acompanyant vol quedar-se a pernoctar amb el/la pacient, cal 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, pot demanar-los a infermeria de la planta.

**ATENCIÓ PERSONALITZADA:** A Clínica Girona rebrà el tracte més humà. Disposem de Servei d'Atenció al Client/a i d'un extracte de la Carta de Drets i Deures dels/les ciutadans/es en relació amb la salut i l'atenció Sanitària a la TV de l'habitació.

**TV i WIFI :** La TV és de pagament i proporciona dret a Internet Premium. Per accedir-hi necessita el número d'expedient 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 des de la TV de l'habitació.

**PÀRQUING:** El Centre disposa de 180 Places de Pàrquing per als/les 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 pacient. En benefici del/la pacient, es prega que no hi hagi més de tres persones visitant en una mateixa habitació. **NENS: Es desaconsella la visita de nens/es menors de sis anys.**

**RESPECTE EN L'ENTORN SANITARI:** Respecti 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 ha de notificar-nos si pren algun medicament habitualment. Durant la seva estada a la Clínica **no pot prendre cap medicament pel seu compte** –ni els habituals–, només els que li repleti el metge i li administri la infermera.

**SORTIDES:** Els/les 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/la 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**.

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

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

#### TELÈFONS D'INTERÈS

<b>INFORMACIÓ</b>	3000	<b>ADMINISTRACIÓ</b>	3040	<b>ATENCIÓ CLIENT</b>	3468
<b>ADMISSIONS</b>	3040	<b>CAFETERIA</b>	3030	<b>URGÈNCIES</b>	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 responda 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/la Cliente/a** le facilitamos algunas informaciones útiles que le ayudarán a adaptarse a la vida hospitalaria.

### SERVICIOS

**COMIDAS:** Para los/las 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 teniendo en cuenta las necesidades de los/las 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 **cenos** de 20h a 21h.

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

**CAMA DE ACOMPAÑANTE:** Si algún/a acompañante desea pernoctar con el/la 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 es necesario **marcar primero el "0"** y después el número deseado.

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

**ATENCIÓN PERSONALIZADA:** En Clínica Girona recibirá el trato más humano. Disponemos de Servicio de Atención al/la Cliente/a y de un extracto de la Carta de Derechos y Deberes de los/las ciudadanos/as en relación con la salud y la atención sanitaria en la TV.

**TV Y WIFI:** La TV es de pago y proporciona derecho a Internet Premium. Para acceder necesita su número de expediente que le habrán facilitado desde Admisiones o puede solicitar a su enfermera. El servicio de TV se puede activar desde Admisiones o desde la propia TV de la habitación.

**PARKING:** El Centro dispone de 180 Plazas de Parking para los clientes y acompañantes situadas en 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 paciente. En beneficio del/la 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 POR 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/las 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 se da por la mañana, el/la 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.

**UCI:** En caso de requerir ingreso en la **UCI**, 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/la paciente **debe pasar por el servicio de Administración** para notificar su salida. El servicio está abierto de 7h a 21h de lunes a viernes, y los sábados de 7h a 19h.

#### TELÉFONOS DE INTERÉS

<b>INFORMACIÓN</b>	3000	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	3040	<b>ATENCIÓN CLIENTE</b>	3468
<b>ADMISIONES</b>	3040	<b>CAFETERÍA</b>	3030	<b>URGENCIAS</b>	3010