

GUIA DEL CLIENT

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-nos 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 Client** li facilitem algunes informacions útils que l'ajudaran a adaptar-se a la vida hospitalària.

SERVEIS

ÀPATS: Per als 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 d'acord amb 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 21h. 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 pacients. **Qualsevol imprevist o necessitat, comuniqui-la** a la seva 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 demanar serveis addicionals, sol·liciti-ho a infermeria de la planta.

ATENCIÓ PERSONALITZADA: A Clínica Girona rebrà 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 de l'habitació.

TV i WIFI : La TV és de pagament i proporciona dret a Internet Premium. Per accedir-hi 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 des de la TV de l'habitació.

PÀRQUING: El Centre disposa de 180 Places de Pàrquing per als 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 A L'ENTORN SANITARI: Respecti les normes bàsiques de comportament en una institució sanitària (**NO FUMAR** en tot el recinte hospitalari, **SILENCIAR 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 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**.

UCI: En cas de requerir ingrés a la **UCI**, el Servei d'Admissions podria sol·licitar-li que deixi 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 sortida**. El servei està obert de 7h a 21:00h. de dilluns a divendres, i dissabtes de 8h. a 13 h.

TELÈFONS D'INTERÈS

INFORMACIÓ	3000	ADMINISTRACIÓ	3040	ATENCIÓ CLIENT	3488
ADMISSIONS	3040	CAFETERIA	3030	URGÈNCIES	3010