

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 8 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 contacte con el personal de enfermería de planta.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: En Clínica Girona recibirá 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 WIFI: 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 solicitarlo a su enfermera. El servicio de TV se puede activar desde Admisiones o bien desde 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.**

RESPETO HACIA EL ENTORNO SANITARIO: Respete las normas básicas de comportamiento en una institución sanitaria (**NO FUMAR** en todo el recinto hospitalario, **SILENCIAR 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 h.

UCI: En caso de requerir ingreso en la **UCI**, el Servicio de Admisiones podría solicitarle 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 los sábados de 8h. a 13 h.

TELÉFONOS DE INTERÉS

INFORMACIÓN	3000	ADMINISTRACIÓN	3040	ATENCIÓN CLIENTE	3488
ADMISIONES	3040	CAFETERÍA	3030	URGENCIAS	3010