

GUIA DEL CLIENT

Clínica Girona us dóna 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 les 8:30h. **Dinar**, a les 12:30h. **Berenar**, a les 16:30h. **Sopar** a les 19:30h. El menú diari està estudiat d'acord a les necessitats dels pacients i està subjecte a les indicacions dels metges responsables. **No és 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 **4^a planta** de l'edifici que ofereix servei de 8h. a 21 hores. Els **dinars** es serveixen de 13 h. a 15 hores i els **sopars** de 20 h. a 21 hores. Els dissabtes, diumenges i festius no hi ha servei de restaurant a l'hora de sopar.

INFERMERIA: Cada planta disposa d'un equip d'infermeria al servei dels pacients. **Qualsevol problema o imprevist, 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 individual cal **marcar primer el "0"** i després el número desitjat. Des de les habitacions dobles cal marcar el número "9", i informació us connectarà amb el número telefònic que vulgueu.

RELIGIÓ: Disposem d'una **capella de culte catòlic** al soterrani. L'horari d'oficis és: laborables a les 7 del matí; diumenges i festius a les 9:30h. Per sol·licitar serveis addicionals, sol·liciteu-ho a infermeria de la planta.

ATENCIÓ PERSONALITZADA: A Clínica Girona trobareu el tracte més humà. Qualsevol queixa la podeu realitzar directament al Servei d'Atenció al Client. A l'habitació trobareu també un extracte de la Carta de Drets i Deures dels ciutadans en relació amb la Salut i l'Atenció Sanitària.

TV: Per disposar d'accés a TV poden sol·licitar-ho al Servei d'Admissions de dilluns a divendres de 8h a 21h i els dissabtes de 8h a 19h.

WIFI: El centre disposa de zona Wifi a la planta principal. Per sol·licitar l'accés dirigiu-vos al personal d'informació.

NORMES DE CONVIVÈNCIA I RECOMANACIONS

HORARI DE VISITES: L'horari de visites és **de 9 del matí a 9 del vespre**. Fora d'aquest horari només estarà permesa 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 sanitari,...)

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 recepti 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 de l'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 dóna 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'administració per notificar la seva marxa**. El servei està obert de 8h. a 21 hores de dilluns a divendres, i dissabtes de 8h. a 15 hores.

TELÈFONS D'INTERÈS

INFORMACIÓ	2300	ADMINISTRACIÓ	2316	ATENCIÓ CLIENT	3066
ADMISSIONS	2318	CAFETERIA	2340	URGÈNCIES	2324

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 las 8:30h. **Comida**, a las 12:30h. **Merienda**, a las 16:30h. **Cena** a las 19:30h. 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 4a planta** del edificio que ofrece servicio de 8h. a 21 horas. Las **comidas** se sirven de 13h. a 15 horas y las **cenar** de 20h. a 21horas. Los Sábados, Domingos y Festivos no hay servicio de restaurante a la hora de la cena.

ENFERMERÍA: Cada planta dispone de un equipo de enfermería al servicio de los pacientes. **Cualquier problema o imprevisto, 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. Desde las habitaciones dobles hay que marcar el número "9", e información le conectará con el número telefónico que desee.

RELIGIÓN: Disponemos de una **capilla de culto católico** en el sótano. El horario para el oficio de misa es: Laborables a las 7 de la mañana; Domingos y Festivos a las 9:30h. Para solicitar servicios adicionales, contactar con el personal de enfermería de planta.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: En Clínica Girona encontrará el trato más humano. Cualquier queja la puede realizar directamente al **Servicio de Atención al Cliente**. En la habitación encontrará también un extracto de la **Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos** en relación con la Salud y la Atención Sanitaria.

TV: Para disponer de acceso a TV puede solicitarlo en el Servicio de Admisiones de Lunes a Viernes de 8h a 21h y los Sábados de 8h a 19h.

WIFI: El centro dispone de zona Wifi en la planta principal. Para solicitar el acceso diríjase al personal de información.

NORMAS DE CONVIVENCIA Y RECOMENDACIONES

HORARIO DE VISITAS: El horario de visitas es **de 9h a 21h**. Fuera de este horario sólo estará permitida 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 sanitario,...)

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 la 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 8h. A 21 horas de Lunes a Viernes, y Sábados de 8h. A 15 horas.

TELÉFONOS DE INTERÉS

INFORMACIÓN	2300	ADMINISTRACIÓN	2316	ATENCIÓN CLIENTE	3066
ADMISIONES	2318	CAFETERÍA	2340	URGENCIAS	2324