



Manual d'acollida.

**Pacients i
Usuaris**



www.causseclinic.com

INDEX

PRESENTACIÓ

- ✓ Presentació
- ✓ Missió

SERVEIS D'INTERÈS

- ✓ Atenció a l'Usuari
- ✓ Drets i deures dels Usuaris

DIRECTORI

CARTERA DE SERVEIS

CONSULTES EXTERNES

- ✓ Cita Prèvia
- ✓ Cita Web
- ✓ Consentiments Informats
- ✓ Arribada a l'hospital
- ✓ Extraccions
- ✓ Radiodiagnòstic
- ✓ Les Consultes
- ✓ Informes i Justificants
- ✓ Rehabilitació

INFORMACIÓ D'INTERÈS

- ✓ Aparcament
- ✓ Confidencialitat de dades
- ✓ Hospital sense fum
- ✓ Hàbits Saludables
- ✓ Telèfon
- ✓ Televisió
- ✓ Pàgina Web
- ✓ Pla d'emergències

HOSPITALITZACIÓ

- ✓ Ingrés
- ✓ Estada
- ✓ Alta Hospitalària
- ✓ Visites
- ✓ Informes i Justificants

RESTAURACIÓ

- ✓ Servei i Horaris
- ✓ Menú Acompanyants

Li donem la benvinguda a Causse Clínic, esperem que la seva estada sigui el mes confortable possible. Hem elaborat aquest manual, amb la finalitat d'informar-lo de les normes bàsiques de funcionament de la clínica, així com tot allò que pugui ser-li útil durant els dies que estigui amb nosaltres.

Esperem que tot sigui del seu grat, i li desitgem una ràpida recuperació.

PRESENTACIÓ

Causse Clínic, antigament Quinta de Salud la Alianza, va ser fundada el 1915 a la ciutat de Barcelona, uns anys més tard es va expandir a la ciutat de Girona, establint un dels seus hospitals al barri de Vista Alegre, al costat del riu Onyar. Va ser l'any 2015, quan va ser adquirida pel Grup Axe Santé.

La Direcció, l'equip mèdic i tot el personal de Causse Clínic li dona la benvinguda.

L'equip mèdic, així com el personal qualificat i dedicat, faran tot el possible per oferir-li la millor atenció i que la seva estància sigui el més eficient i agradable possible.

Des del 2015, Clínica Onyar, forma part del Grup AXE SANTÉ. Format per més de 100 metges de totes les especialitats i 350 persones participen a la mateixa estratègia de millora continua amb termes d'eficiència d'atenció, seguretat mèdica i atenció al pacient.

Aquesta combinació d'habilitats i tecnologia d'última generació ens permet enriquir-nos per tenir cura dels nostres pacients, que és la nostra principal preocupació

MISSIÓ

Què fem?

Causse Clínic és una empresa privada que presta i/o gestiona serveis sanitaris, afegint valors en termes de salut a la sostenibilitat comunitària i empresarial.

Per a quí ho fem?

Causse Clínic orienta la seva activitat a satisfer les necessitats sanitàries de la població en qualsevol de les seves àrees assistencials, amb un arrelament especial a Catalunya i per qualsevol que sigui la cobertura de la despesa sanitària.

Com ho fem?

Causse Clínic actua amb vocació de lideratge i amb criteris de negoci, apropant l'oferta assistencial a la població, amb la capacitat d'adaptar-se als diferents entorns, amb la qualitat contrastada, amb l'eficiència en l'ús dels recursos i amb una acció ètica, respectuosa amb els pacients, professionals, financers i proveïdors.

DIRECTORI

SEMISOTERRANI

Rober – Arxius – Magatzem – Vestuaris Personal

PLANTA BAIXA

Urgències – Centraleta – Admissions Hospitalitzats, Urgències, Radiologia – Radiologia Convencional – TAC – RMN – Exploracions Radiològiques – Laboratori.

PRIMERA PLANTA

EDIFICI C/CARME

SAUQUIA

EDIFICI C/HEROÏNES

Consultes Externes

CARDIOESPORT

ANTIC EDIFICI

Unitat Hospitalitzats

SEGONA PLANTA

EDIFICI C/CARME

INSTITUT OCULAR GIRONA

EDIFICI C/HEROÏNES

Consultes Externes

ANTIC EDIFICI

Unitat Endoscòpies

Unitat Cirurgia Ambulatòria

TERCERA PLANTA

EDIFICI C/CARME

Consultes Cirurgia Plàstica

GRUP ATLES

EDIFICI C/HEROÏNES

Quiròfans

ANTIC EDIFICI

Cuina

QUARTA PLANTA

EDIFICI C/CARME

Consultes Cirurgia Plàstica

Consultes ORL

EDIFICI C/HEROÏNES

Administració

Consultes Oftalmologia

Rehabilitació FMG

CARTERA DE SERVEIS

SERVEIS ASSISTENCIALS

Acupuntura

Cardiologia

Cir. Plàstica i Reparadora

Dermatologia

Ginecologia

Medicina Interna

Pediatría

Rehabilitació Funcional

Revisions Mèdiques

Anestèsia (Preoperatoris)

Cirurgia General

Cirurgia Pediàtrica

Depilació Làser

Medicina Esportiva

Oftalmologia

Podologia

Rehabilitació Sòl Pèlvic

Traumatologia

Angiologia i Cir. Vascular

Cirurgia Maxil·lofacial

Clínica del Dolor

Digestiu

Medicina General

Otorrinolaringologia

Psiquiatria

Reumatologia

Urologia

EXPLORACIONS ESPECIALS

Ecografia Diagnòstica	Ecocardiografia	Holters
RMN	TAC	Radiologia Convencional
Endoscòpia Digestiva	Fluxometries	Electromiografia

ORGANITZACIÓ FUNCIONAL

Consultes Externes	Hospital de Dia	Urgències 24 h
Hospitalització Mèdica	Hospitalització Quirúrgica	Quiròfans
Cirurgia Menor Ambulatoria	Cirurgia Major Ambulatoria	Unitat de Cures Intermitjes

CONSULTES EXTERNES

CITA PREVIA

Causse Clínic ofereix als seus usuaris el servei de cita prèvia amb especialistes, sense llistes d'espera. Els usuaris tenen la possibilitat de concertar cita a traves:

- ✓ Presencial: a qualsevol taulell de la clínica de 08.00h a 21.30h.
- ✓ Telefònicament: a través del telèfon **972 20 49 00**, de 08.00h a 21.30h ininterrompudament.
- ✓ CITA WEB: a través de l'enllaç **www.causseclinic.com**

CONSENTIMENTS INFORMATS

Per poder realitzar determinades exploracions, tractaments o qualsevol intervenció quirúrgica, es necessari el seu consentiment per escrit. Per això en cas que sigui necessari,

haurà de llegir atentament i posteriorment firmar, acceptant o rebutjant. Si te qualsevol dubte, demani tots els aclariments que necessiti.

SERVEI ADMISSIONS

El servei s'encarrega de registrar dades dels usuaris, ingressos, altes, gestions d'agendes, de cita prèvia, etc...

A cada departament hi ha un servei d'admissió al qual s' haurà de dirigir el pacient. L'horari dels departaments es de 08.00h a 21.30h.

ARRIBADA A LA CLÍNICA

Quan arribi a la clínica haurà de dirigir-se al mostrador corresponent, a on l'informaran, li recolliran les dades, faran el registre corresponent. Haurà de presentar la targeta de la mútua amb el DNI. La ubicació es especifica en funció de l'especialitat i l'horari es de 08.00h a 21.30h.

EXTRACCIONS

La sala d'extraccions es on es recullen les mostres d'anàlisis clínics, haurà de venir en dejú amb la petició mèdica i la targeta de la mútua. La ubicació es a la planta baixa, i l'horari es de 08.00h a 11.00h

LA CONSULTA

Quan arribi a la sala d'espera de la consulta, haurà de donar les dades a l'administrativa per que realitzi l'entrada del pacient. A vegades l'horari de la cita programada no s'ajustarà a l'horari que serà atès, ja que pot variar en funció de les necessitats de cada pacient.

Un cop atès, la consulta constarà de l'actualització de la seva historia clínica i de la exploració física corresponent, també l'indicaran les proves a realitzar i les visites successives previstes, amb la finalitat d'informar-li del resultat de les proves i el tractament en cas de ser necessari.

Abans de marxar de la consulta, asseguris de tenir tota la informació sobre les instruccions en relació a les cures a realitzar a casa, el tractament a seguir i la data de la propera revisió.

REHABILITACIÓ

El servei de rehabilitació està gestionat per Fisiomedic Girona, es realitza mitjançant cita prèvia i sota prescripció mèdica. La ubicació es a la quarta planta de l'edifici de Heroïnes de Santa Bàrbara, i l'horari es de 08.00h a 20.00h

RADIODIAGNOSTIC

Al servei de radiologia, es poden realitzar TAC, RMN, Exploracions complementaries, ECOS, MAMOS, Radiologia Convencional i Telemando. La ubicació es a la planta baixa. Les

exploracions es realitzen amb cita prèvia, la radiologia convencional a demanda de 08.00h a 21.30h.

INFORMES I JUSTIFICANTS

Els justificants es poden sol·licitar a qualsevol taulell de la clínica. Els informes o documentació de la historia clínica, s'hauran de sol·licitar per escrit mitjançant formulari corresponent.

URGENCIES

El servei d'urgències esta gestionat per l'empresa IMEDICI24, esta format per un equip de 12 professionals, que atenen urgències les 24 hores els 365 dies de l'any, amb el suport de la resta de serveis de clínica.

El servei d'urgències esta equipat d'una recepció, 8 box, una sala de cures Intermitjes, totalment equipats i adaptats.

HOSPITALITZACIÓ

INGRÉS

- ✓ A l'arribada a la clínica, el servei d'admissions d'hospitalitzats, el rebrem i li donarem tota la informació necessària per a la seva estada
- ✓ En el moment de l'ingrés, se li col·locarà una polsera identificativa, es important que la dugui durant tot l'ingrés, fins que la infermera li retiri al moment de l'alta.
- ✓ Si el seu ingrés es programat el dia abans, el trucarem per informar de l'hora d'ingrés.
- ✓ Si el seu ingrés es produeix des de el servei d'urgències, l'acompanyant haurà de formalitzar l'ingrés el mes aviat possible.
- ✓ Si l'ingrés es per realitzar alguna cirurgia, es convenient que només vingui amb un sol acompanyant.
- ✓ Per qualsevol dubte sobre el seu ingrés pot comunicar-se amb el departament d'admissions, extensió interna 200, telèfon directe 972483421.
- ✓ Per l' estada a la clínica, haurà de dur articles d'us personal, necesser amb raspall de dents, pasta, desodorant etc...

La clínica no es fa responsable del deteriorament, robatori o pèrdua de les seves pertinències, ni objectes de valor.

- ✓ NO OBLIDI PORTAR : DNI, targeta de la mútua, autorització corresponent, informes o proves prèvies. Recepta electrònica en cas de prendre medicació habitual.
- ✓ EVITI PORTAR : Objectes de valor (joies, diners, etc...)
- ✓ Els professionals de la clínica duen una targeta identificativa en la que consta el nom del treballador/a, i la seva categoria professional.

LA ESTADA

- ✓ Des del moment del seu ingrés se li assignarà el metge responsable, així com una infermera referent, per poder garantir el seu pla de cura.
- ✓ Diàriament el seu metge responsable el visita, per qualsevol informe o informació als acompanyants, hi ha un horari establert, preguntant al control d' infermeria, ja que pot variar en funció de l'especialitat.
- ✓ A cada planta trobarà un equip d'infermeria que:
 1. Es presentarà al moment de l'ingrés i estarà disponible per qualsevol dubte.
 2. L'informarà com trucar al control mitjançant el timbre que hi ha a la capçalera del llit.
 3. La/el DUI es la/el responsable de totes les cures que vostre precisi, entre ells l'administració de la medicació. Sense el consentiment d'infermeria, no està permès prendre medicació pel seu compte. Si té qualsevol dubte ho comentis amb el/la infermer/a de planta.
- ✓ A l'habitació disposa de:

Telèfon per rebre trucades, en horari de 08.00h a 21.30h, i TV de pagament.
- ✓ Li recordem que no està permès portar menjar o begudes. Prendre aliments no subministrats per la clínica, es innecessari i podria ser perillós per vostè.
- ✓ Rentis les mans amb freqüència i recordi a les visites que ho facin. El rentat de mans es la mesura higiènica més efectiva per prevenir les infeccions hospitalàries. A l'habitació disposa d'un lavabo pel rentat amb aigua i sabó, i fora de l'habitació solució hidroalcohòlica amb instruccions del rentat de mans.

- ✓ Per qualsevol reclamació o suggeriment s' adreci al personal de planta o la Unitat d'Atenció al Usuari.

L' ALTA

- ✓ Li serà comunicada amb la suficient antelació, per poder avisar als seus familiars i realitzar els preparatius necessaris.
- ✓ A l'alta el personal d'infermeria li entregará: Els informes mèdics per entregar al seu metge de capçalera o mútua, les proves complementaries realitzades durant l'ingrés, i la medicació habitual en cas que l'hagi custodiat infermeria.
- ✓ Abans de marxar de la clínica ha de formalitzar l'alta al servei d'admissions d'hospitalitzats.
- ✓ Preguem deixi l'habitació el mes aviat possible, per tal de poder condicionar-la per al següent pacient. Li recomanem revisi l'habitació abans de marxar per tal de no oblidar cap objecte personal.
- ✓ Si per qualsevol motiu vostè vol l' alta mèdica, sense l'autorització del metge, haurà de signar l'alta voluntària.
- ✓ Li agraïm ompli l'enquesta de satisfacció. Pot entregar-la al control d'infermeria o les bústies de Atenció al Usuari. La seva opinió es molt valuosa per nosaltres i ens ajuda a millorar els nostres serveis.

VISITES

- ✓ Al departament d'admissions o qualsevol taulell l'informaran de l'habitació del pacient i de com arribar.
- ✓ L'horari de visites es de 09.00h a 21.00h, i trucades telefòniques de 08.00h a 21.30h.
- ✓ Si precisa realitzar la visita fora de l'horari establert, ho comenti amb el personal d'infermeria.
- ✓ Per la comoditat i benefici dels malalts, només esta permès dos acompanyats per pacient.
- ✓ El dia de la intervenció i durant la mateixa, els acompanyats podran esperar a la habitació, però només dos acompanyants per pacient.
- ✓ Demanen si us plau, no esperar als passadissos .
- ✓ Preguem silenci als passadissos i les habitacions. Parli en veu baixa i vigili el volum de la TV, els pacients necessiten descansar i tranquil·litat.
- ✓ No es recomana visites de nens menors de 12 anys, en el seu propi benefici.

INFORMES I JUSTIFICANTS

Els justificants a familiars i acompanyats es realitzen al departament d'admissions o des de qualsevol taulell de la clínica

SERVEIS I INFORMACIÓ D'INTERÈS

SERVEI D'ATENCIÓ AL USUARI

El servei d'atenció al usuari recull per escrit, gestiona i soluciona les reclamacions i suggeriments, relacionats amb l'ús de les instal·lacions i relacions assistencials.

El convidem a que ens faci arribar els seus comentaris o suggeriments. Existeixen documents i bústies habilitats a les diferents plantes de la clínica i al hall de l'entrada del carrer Heroïnes Santa Bàrbara.

RESTAURACIÓ

La clínica li garantitza la seva correcta alimentació. Un equip d'experts en dietes s'encarrega dins del mateix centre de planificar i gestionar la nutrició del nostres pacients. Li recordem que esta prohibit portar menjar o begudes, prendre aliments no subministrats per la clínica, es innecessari i perillós per vostè.

Els horaris dels àpats a la planta d'hospitalitzats:

Esmorzar 08.00h – Dinar 13.00h – Berenar 16.00h – Sopar 20.00h

Els acompanyats podran realitzar els àpats a l'habitació amb els pacients, el tiquet es compra al departament d'admissions, i s'informa al personal de planta.

APARCAMENT

Es troba a disposició de l'usuari i familiars, un ampli pàrquing privat al barri de Vista Alegre, molt a prop de la clínica.

CONFIDENCIALITAT DE DADES

La llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal, estableix normes i disposicions amb la finalitat de garantir la seguretat, relativa a la privacitat de les persones i a la confidencialitat de la informació. La clínica es responsable de la custòdia de la història clínica, i com a tal, li assegura la confidencialitat de la informació recollida.

HOSPITAL SENSE FUM

Segons la legislació vigent (Llei 42/2010 de 30 de desembre de 2010, B.O.E de 31 de desembre) li recordem que està prohibit fumar a la clínica.

HÀBITS SALUDABLES

Clínica Onyar vol promoure la protecció de la salut i els hàbits saludables, per això li recomanem:

- ✓ Menja saludable, el servei de càterin g de la clínica ofereix menús saludables i variats amb una tarifa especial per a acompanyats.
- ✓ Esmorza o berena de forma saludable, les màquines expenedores de menjar ofereixen snaks sense greixos i galetes integrals.
- ✓ Veu molta aigua.
- ✓ Fes Salut i puja per les escales.
- ✓ Respecta els espais lliures de fum.
- ✓ Vine a la clínica en bici, a la vorera de l'entrada principal hem instal·lat un pàrquing de bicis.

TELÈFON PUBLIC

La clínica disposa d'una gavina telefònica d'ús públic al hall de l'entrada principal. Els telèfons de les habitacions, son per l'ús de pacients i acompanyants. L'horari per rebre trucades a les habitacions es de 08.00h a 21:30h.

TELEVISIÓ

Les habitacions disposen de TV de pagament, a les sales d'espera la TV es gratuïta. La màquina dispensadora de targetes per la televisió està situada al hall de l'entrada principal. El preu de l'abonament per 24 hores és de 5€.

PAGINA WEB

A la pagina web de la clínica trobarà aquest manual d'acollida, notícies d'actualitat e informació útil i actualitzada dels nostres serveis mèdics.

www.causseclinic.com

PLA D'EMERGENCIES

El departament de salut laboral, disposa d'un pla d'emergències, el nostre personal ha rebut formació sobre com actuar en cas d'emergència perquè vostè estigui segur.

En cas d'incendi o qualsevol emergència, la seva cooperació amb el personal es essencial. Si escolta l'alarma, segueixi les instruccions dels professionals.

QUE HA DE FER	QUE NO HA DE FER
✓ Mantingui la calma. ✓ Segueixi les instruccions del personal de la clínica. ✓ Mantinguis a la zona, on el dirigiran fins rebre noves instruccions. ✓ Si no pot arribar a una zona segura, comuniqui la situació a alguna persona de la clínica o a través de les finestres.	✓ Cridar o córrer. ✓ Entretenir-se en recollir objectes de valor. ✓ Utilitzar els ascensors. ✓ Empènyer, esperi que la via quedi lliure. ✓ Retrocedir a buscar a altres persones.

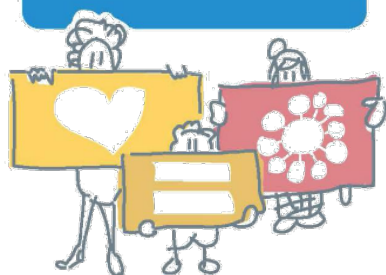
RECORDI QUE

Les normes recollides en aquest manual d'acollida, tenen com a finalitat el benestar, comoditat i benefici per vostè.

Tot el personal de la clínica esta a la vostra disposició per ajudar-lo/la.

Esperem els seus suggeriments, que sempre ens ajuden a millorar els nostres serveis

DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AMB LA SALUT I L'ATENCIÓ SANITÀRIA



La **Carta de drets i deures** de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària és un contracte social entre la ciutadania i el sistema de salut. S'hi defineix què esperem les persones del sistema sanitari (drets) i també com ens hi comprometem com a individus actius (deures).

Els principis sobre els quals es basa la Carta són el reconeixement de la dignitat de la persona, la llibertat i l'autonomia, la igualtat, l'accés a la informació i al coneixement en salut, i el compromís cívic.

Els prop de cent drets i deures que recull la Carta s'agrupen en els deu àmbits següents.

1. Equitat i no-discriminació de les persones

Tenim dret a...

Rebre una atenció sanitària equitativa, sense discriminació, que protegeixi les situacions de vulnerabilitat i amb un tracte respectuós.

I tenim el deure de...

Respectar i no discriminar els professionals, i també les altres persones usuàries del sistema sanitari.

2. Protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia

Tenim dret a...

Disposar de seguretat ambiental i alimentària a l'entorn on vivim i rebre una educació en salut que ens permeti adoptar les mesures necessàries per protegir i promoure la salut individual i col·lectiva.

I tenim el deure de...

Contribuir a la cura i la millora del nostre entorn, vetllar per la nostra salut i la de les persones que estan sota la nostra responsabilitat, evitar riscos per a la salut d'altres persones i fer un bon ús de les mesures preventives.

3. Accés al sistema sanitari

Tenim dret a...

Accedir als serveis i les prestacions sanitàries públiques en un temps adequat d'acord amb criteris clínics, obtenir informació sobre les prestacions del procés d'atenció, escollir professionals i centres sanitaris en l'atenció primària, disposar d'informació sobre els temps d'espera i accedir a una segona opinió en casos d'especial transcendència.

I tenim el deure de...

Utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, així com respectar els horaris programats i les normes dels centres on ens atenen.

4. Intimitat i confidencialitat

Tenim dret a...

Preservar la nostra privacitat i intimitat en l'atenció, la confidencialitat de la informació i la nostra llibertat ideològica i religiosa.

I tenim el deure de...

Respectar la intimitat i la confidencialitat de les altres persones i la seva llibertat ideològica i religiosa.

5. Autonomia i presa de decisions

Tenim dret a...

Disposar de tota la informació i el suport necessaris per garantir la dignitat i l'autonomia en la presa de decisions respecte del procés d'atenció, per planificar les decisions anticipades i per poder viure el procés de final de vida d'acord amb el nostre concepte de dignitat.

I tenim el deure de...

Coresponsabilitzar-nos del nostre procés assistencial i del d'aquelles persones que representem legalment, consensuant les decisions en cas de discrepàncies.

6. Informació sanitària, documentació clínica i TIC

Tenim dret a...

Disposar de la nostra informació sanitària de manera integrada, completa i segura. Rebre assessorament i recomanacions sobre la informació sanitària disponible a la xarxa.

I tenim el deure de...

Facilitar informació veraç sobre les nostres dades i fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari.

7. Qualitat i seguretat del sistema

Tenim dret a...

Rebre una atenció sanitària de qualitat que garanteixi la continuïtat assistencial i la seguretat clínica i personal, com també a conèixer els medicaments i productes del pla de medicació, les preparacions de teixits i mostres biològiques i el nivell de qualitat dels centres assistencials.

I tenim el deure de...

Facilitar l'actualització de dades de la història clínica i la correcta revisió del tractament, utilitzar correctament les prestacions i identificar-nos mitjançant la documentació requerida per garantir la nostra seguretat clínica.

8. Constitució genètica de la persona

Tenim dret a...

La confidencialitat de la informació del nostre genoma, gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques i ser informats de les troballes inesperades derivades de proves genètiques.

9. Investigació i experimentació

Tenim dret a...

Participar en projectes de recerca, no ser-ne exclosos, rebre'n la informació, donar-hi consentiment previ, així com a conèixer el retorn de les investigacions i les iniciatives d'innovació del procés assistencial.

I tenim el deure de...

Complir les responsabilitats acceptades que es deriven de la participació en un projecte de recerca.

10. Participació

Tenim dret a...

Expressar l'opinió sobre el sistema sanitari i participar-hi com a agents actius, tant en el marc assistencial com de la investigació.

I tenim el deure de...

Conèixer el sistema sanitari i estar-ne informats per exercir una participació responsable i amb representativitat col·lectiva.



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



CatSalut
Servei Català de la Salut

Podeu consultar la versió íntegra de la **Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària a** canalsalut.gencat.cat

Per a més informació

061 CatSalut Respon

25
ANYS
LOSC