

2022

Manual Acollida

Pacients i Usuaris

www.causseclinic.com



Index

01

Presentació

02

Serveis d'interès

03

Directori

04

Cartera de
Serveis

05

Consultes Externes

06

Hospitalització

07

Serveis i Informació
d'interès

08

Pla d'Emergència

Presentació

Li donem la benvinguda a Causse Clínic, esperem que la seva estada sigui el més 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.

Causse Clínic, antigament Quinta de Salut 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.

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.

PER QUI HO FEM ?

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:

SEMOSOTERRANI

- Rober
- Arxius
- Magatzem
- Vestuaris Personal

Planta Baixa

Radiologia
TAC
RMN

Urgències

Admissió
Hospitalitzats

Centraleta

Laboratori

Primera Planta

C/ Carme
SAUQUI

CCCEE
Cardiosport

Unitat Hospitalització i
CMA

Segona Planta Planta

C/ Carme
Institut Visió Girona

CCCEE

Unitat Endoscòpies
Unitat de Cirurgia Menor
Ambulatoria

Tercera Planta Planta

C/ Carme
Grup ATLES - Unitat Cirurgia Plàstica

QUIROFANS

Quarta Planta Planta Planta

C/ Carme
Estètica - Unitat
ORL

Rehabilitació

CCEE
Otolmologia

Administració

Menjador
Cuina

CARTERA DE SERVEIS

SERVEIS ASSISTENCIALS

Anestèsia
Angiologia Cirurgia
Vascular
Cardiologia
Cirurgia General
Cirurgia Maxil.lofacial
Cirurgia Plastica
Cirurgia Pediàtrica
Clinica del Dolor
Dermatologia
Digestiu
Ginecologia
Medicina Deportiva
Medicina Interna

Medicina General
Oftalmologia
Otorrinolaringologia
Pediatria
Podologia
Psiquiatria
Rehabilitació Funcional
Rehabilitació Sòl Pèlvic
Reumatologia
Revisions Mèdiques
Traumatologia
Urologia

EXPLORACIONS ESPECIALS

Ecografia Diagnòstica
Ecocardiograma
Holters
RMN
TAC
Radiologia Convencional
Endoscopia Digestiva
Fluxometries
Electromiografia

ORGANITZACIÓ FUNCIONAL

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

CONSULTES EXTERNES

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.

CONSENTIMENTS

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.

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 CLINICA

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

REHABILITACIÓ

El servei de rehabilitació funciona 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

RADIOLOGIA

Al servei de radiologia, es poden realitzar TAC, RMN, Exploracions completaries, 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.

CITA PREVIA

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

HOSPITALITZACIÓ - INGRÉS

1

Al arribar s'ha d'adreçar al servei d'admissions, el rebrem i li donarem tota la informació necessària per a la seva estada

2

Ha de portar la pulsera identificativa en tot moment

3

Si el seu ingrés es programat el trucarem el dia abans per conformar l'hora d'ingrés

Si el seu ingrés es des de Urgències, l'acompanyat haurà de passar per admissions per formalitzar l'ingrés

Si l'ingrés es per una cirurgia es recomana venir amb un acompanyat.

4

Per qualsevol dubte sobre el seu ingrés pot comunicar-se amb el departament d'admissions, extensió interna 200, telèfon directe 972483421.

6

NO OBLIDI PORTAR :

DNI, targeta de la mútua, autorització corresponent, informes o proves prèvies. Recepta electrònica en cas de prendre medicació habitual.

5

Per l' estada a la clínica, haurà de dur articles d'ús 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.

7

EVITI PORTAR :

Objectes de valor (joies, diners, etc...)

8

Els professionals de la clínica duen una targeta identificativa en la que consta el nom del treballador/a, i la seva categoria professional.

HOSPITALITZACIÓ - ESTADA

1

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.

2

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.

3

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 comentí amb el/la infermer/a de planta.

4

A l'habitació disposa de:

Telèfon per rebre trucades, en horari de 08.00h a 21.30h, i TV de pagament.

5

6

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

Li recordem que no està permès portar menjar o begudes. Prendre aliments no subministrats per la clínica, és innecessari i podria ser perillós per vostè.

7

Rentis les mans amb freqüència i recordi a les visites que ho facin. El rentat de mans és 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.

HOSPITALITZACIÓ - ALTA

1

Li serà comunicada amb la suficient antelació, per poder avisar als seus familiars i realitzar els preparatius necessaris.

Abans de marxar de la clínica ha de formalitzar l'alta al servei d'admissions d'hospitalitzats.

2

3

A l'alta el personal d'infermeria li entregarà: 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.

4

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.

5

6

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

1

Al departament d'admissions o qualsevol taulell l'informaran de l'habitació del pacient i de com arribar.

2

L'horari de visites es de 09.00h a 21.00h, i trucades telefòniques de 08.00h a 21.30h.

3

Si precisa realitzar la visita fora de l'horari establert, ho comentis amb el personal d'infermeria.

4

Per la comoditat i benefici dels malalts, només esta permès dos acompanyats per pacient.

5

El dia de la intervenció i durant la mateixa, els acompanyats podran esperar a la habitació, però només dos acompanyants per pacient.

6

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.

7

No es recomana visites de nens menors de 12 anys, en el seu propi benefici.



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.



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

Confidencialitat de dades



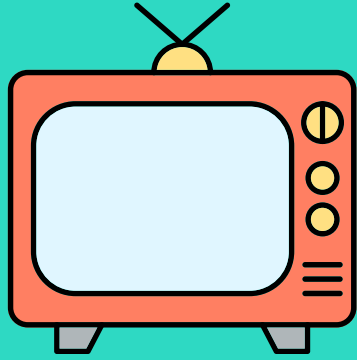
La llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal, estableix normes i disposicions amb la finalitat de garantir la seguretat, relativa a la privacitat de les persones i a la confidencialitat de la informació. La clínica es responsable de la custòdia de la historia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



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



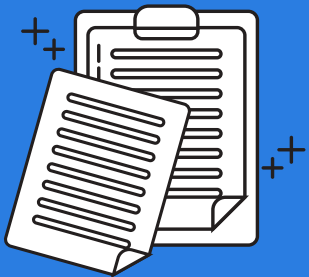
La clínica disposa d'una gavina telefònica d'ús públic al hall de l'entrada principal. Els telèfons de les habitacions, son per l'ús de pacients i acompanyants. L'horari per rebre trucades a les habitacions es de 08.00h a 21:30h.



Les habitacions disposen de TV de pagament, a les sales d'espera la TV es gratuïta. La maquina 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€.



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



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

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

Pla d'Emergències

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

- Mantingui la calma.
- Segueixi les instruccions del personal de 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 a través de les finestres

QUE NO HA DE FER

- Cridar o córrer.
- Entretenir-se en recollir objectes de valors.
- Utilitzar els ascensors.
- Empènyer, esperi que la via quedi lliure.
- retrocedir a buscar a altres persones