



Clínica
Corachan

Guia general d'acollida per a pacients i acompanyants

FANS
DE LA
SALUT

Benvinguts a Clínica Corachan i gràcies per confiar en nosaltres.

Clínica Corachan, des del 1921, és líder en el sector de la sanitat privada a Barcelona.

Atendre'l és la nostra raó de ser i el que dona sentit a la nostra feina. Com que el nostre valor més important són les persones, comptem amb un ampli i multidisciplinari equip de professionals, implicats i de primer nivell, tant assistencials com no assistencials, que treballa de forma integrada i coordinada amb l'objectiu d' oferir-los sempre el millor servei i la millor assistència.

Desitgem que la seva estada a la clínica sigui el més agradable possible i esperem que tingui una prompta recuperació.

100 ANYS
d'emocions



Innovació



Col·laboració



Talent



Proximitat



Professionalitat



Confiança

Atenció a l' usuari

Ubicat a la recepció de Corachan 2, la missió del Departament d'Atenció al Client - Contact Center és la de facilitar la relació del pacient i els seus acompanyants amb la Clínica.

El Departament d'Atenció al Pacient recull i gestiona els suggeriments, queixes, reclamacions i agraïments relacionats amb l'ús de les instal·lacions, el seu funcionament i les relacions amb els professionals de la Clínica durant la seva estada.

L'horari d' atenció presencial és de **dilluns a divendres de 10h. a 14h. i de 15h. a 18h.**, fora d'aquest horari es pot comunicar amb el departament a través del correu econtact@corachan.com

Departament de gestió de pacients

Aquest departament es troba ubicat a la recepció de l'Edifici Corachan 2, i és el responsable de gestionar el seu ingrés administratiu a la Clínica quan el seu ingrés és programat.

No oblidí portar el seu document d'identitat (DNI, NIE o Passaport), autoritzacions de la mútua i targeta sanitària de l'asseguradora, estudi preoperatori i consentiments informats de la cirurgia i anestèsia.

En cas de pacients privats hauran d' aportar el pressupost i el justificant de transferència si han gestionat el pagament previ a l' ingrés. En cas que disposi de voluntats anticipades n'ha de lliurar una còpia en el moment de l'admissió.

Haurà de signar el document de LOPD i proporcionar si ho autoritza, un número de contacte d'algun familiar/acompanyant. Si el seu ingrés és des d'urgències, el personal administratiu d'aquesta unitat serà el

responsable d' aquests tràmits el dia de l'ingrés.

El departament de Gestió de Pacients és el responsable d'assignar-li una habitació a la Clínica i gestionar qualsevol incidència relacionada amb això, així d'ajudar-lo davant de qualsevol dubte relacionat amb la seva asseguradora:

- En cas que precisi ampliació de la seva estada, contactarem amb la seva companyia per sol·licitar-la.
- En cas de manca de cobertura serà degudament informat i se li demanarà un dipòsit per a les despeses ocasionades.

Disposa d'una consigna per guardar maletes o objectes personals mentre estigui ingressat a les unitats especials.

L'horari de Gestió de Pacients és: De dilluns a divendres de 7h. a 20h. i dissabtes de 7h. a 12'30h.



Seguretat del pacient

La seguretat del pacient és un objectiu prioritari de Clínica Corachan que vetlla per la cura i l'atenció dels nostres pacients.

Per garantir la seva seguretat, se li col·locarà una polsera identificativa al canell amb la seva identitat, que haurà de portar posada fins al dia de l'alta. És molt important que durant tot l'ingrés estigui correctament identificat mitjançant aquesta polsera, que garantirà en tot moment que pugui ser identificat pels professionals de la Clínica i les cures que rebí siguin les adequades.

Restauració

El servei de restauració està ubicat a la planta baixa de l'edifici Corachan 2; el seu horari és de 8h. a 21'45h. ininterrompudament.



Els horaris dels àpats
principals són:

- **Esmorzar:** de 08:00 h a 12:30 h
- **Dinar:** de 12:30 h a 15:45 h
- **Sopar:** de 20:00 h a 21:45 h

Algunes companyies de salut disposen de cobertura per a l'acompanyant. Si és el seu cas, el departament de Gestió de pacients li farà entrega d'uns vals a l'hora de formalitzar l'ingrés.

Té a la seva disposició màquines expenedores de refrescos i aliments ubicades en diferents punts de la Clínica com:

- Vestíbul recepció Corachan 2
- Sala d'Espera d'Endoscòpies
- Sala d'Espera d'Urgències
- Sala d'espera d'hospitalització 4a planta

Comunicacions

- **Telèfon:**

Totes les habitacions disposen de telèfon.
Per efectuar trucades, ha de marcar el número
9 seguit del número de telèfon.

- **Wi-Fi:**

La clínica disposa de sistema WIFI gratuït en tot
el centre. La clau d'accés és:
[corachan](#)
Contrasenya: [0123456789](#)

- **Serveis MultimèdiaTV-Wifi
Premium-ChromeCast:**

Amb l' objectiu de millorar el confort i
connectivitat del pacient en les unitats de
hospitalització, Clínica Corachan ofereix un
servei TV, Chromecast i Wifi premium, de pago.
Aquests serveis es contracten en
<https://www.corachan.com/tv> i cal fer el procés
de compra quan vostè es trobi a les habitacions.



Portal del pacient

El portal del pacient, és una plataforma digital
de salut des de la qual l'usuari pot accedir als
informes de proves diagnòstiques, resultats del
laboratori, informes clínics, gestió de cites
mèdiques i videoconsultes, sense esperes ni
desplaçaments, tot online.

Amb la posada en marxa d'aquesta eina, que
garanteix absolutament la confidencialitat de les
dades, Corachan fa un pas més en l'experiència
del pacient oferint un servei ràpid, còmode i
segur, complementari a l'atenció personalitzada
que reben els pacients al centre.

El pacient podrà sol·licitar l'alta:

- Online a través del menú superior "Portal de
pacient" del web corporatiu, o en l'apartat
específic [corachan.com/portal](https://www.corachan.com/portal)
- Presencialment, a l'Espai Contact Center
(recepció Corachan 2) o al taulell de les
consultes externes d'alguns serveis, com el
departament de medicina i les seves
especialitats, cardiologia i pediatria, entre
d'altres.

Aparcament

L'accés principal a pàrquing es troba ubicat al [Hall de la planta 0 de Corachan 2](#). També disposa d'una entrada directa davant de l'entrada principal d'urgències.

Servei religiós

La clínica disposa d'un capellà que pot visitar-lo a la seva habitació en el cas que ho sol·liciti. La capella està ubicada al vestíbul de [l'edifici Corachan 2](#), on es realitza homilia tots els [diumenges a les 11h](#).



Objectes de Valor

Totes les habitacions disposen de caixa forta a l'armari de l'habitació. Si us heu d'absentar, preguem aviseu el personal de la vostra unitat per tancar amb clau l'habitació.

La clínica no es fa responsable de la substracció d'objectes de valor o de diners.

Unitat d'hospitalització

En hospitalització, són els equips professionals de metges, infermeres i tècnics auxiliars en cures d'infermeria, els responsables de prestar-li les atencions que precisi durant la seva estada.

En cas d'ingrés, recordi portar la seva medicació habitual per garantir el seu tractament ja que hi ha alguns medicaments que no estan disponibles a la nostra guia farmacèutica.

Cada planta d'hospitalització està gestionada per una coordinadora assistencial que davant qualsevol incidència o acció de millora que vulgui expressar, serà la persona de referència a atendre'l.

A la capçalera del llit disposa d'un timbre de trucada per contactar amb l'equip de la seva unitat, que l'atendrà quan ho precisi. Els equips assistencials d'infermeria en planta realitzen el canvi de torn a les [8:30h. i a les 20:30h.](#)

Totes les habitacions disposen de llit perquè, si ho desitja, 1 acompanyant pugui dormir amb vostè.

Unitats especials

Unitats de Cures Intensives (UCI), Urgències i Unitat Neonatal:

En les unitats especials, són els equips professionals de metges, infermeres i tècnics auxiliars en cures d'infermeria, els responsables de prestar-li les atencions que precisi durant la seva estada. Tant l'UCI com urgències, està gestionada per una coordinadora assistencial que davant qualsevol incidència o acció de millora que vulgui expressar, serà la persona de referència a atendre'l. Els equips assistencials d'infermeria en UCI realitzen el canvi de torn a les 8h. i 20h. En les unitats especials, no hi ha cobertura d'acompanyant perquè pugui pernoctar a la clínica. Aquestes unitats estan regides per un horari de visita, el qual seran informats el dia de l'ingrés. El nombre màxim d'acompanyants serà de 2 persones en UCI, dins de l'horari establert.

Alta Hospitalària

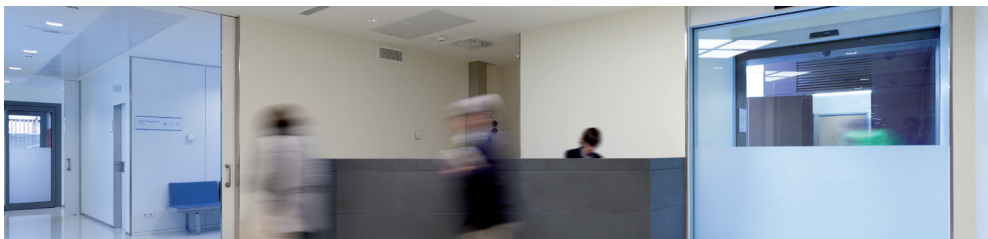
El seu metge responsable serà qui decideixi quan se li donarà l'alta. L'equip assistencial li farà lliurament de l'informe mèdic sobre l'evolució de la seva malaltia i tractament a seguir en el seu domicili, així com les recomanacions de cures d'infermeria. També se li lliurará totes les exploracions que va lliurar en el moment de l'ingrés, excepte els consentiments informats ja que aquests es quedaran en la seva història clínica.

En el cas que precisi transport sanitari a l'alta, aquest haurà de ser demanat pel seu metge i autoritzat per la seva asseguradora.

Se l'informarà el dia previ que vostè serà donat d'alta, és per això que han de deixar la seva habitació entre les 10h. i les 12h. o tan bon punt, disposin de tota la documentació, per poder realitzar una gestió més eficient de les habitacions.

En cas que prolongui l'estada més enllà de les 12h. es facturarà una estada addicional com a pacient privat.

Abans d'abandonar definitivament l'habitació, preguem revisi els armaris i tauleta, per evitar possibles oblots dels seus estris. En el cas que trobi a faltar algun objecte, contactin amb el departament d'Atenció a l'Usuari econtact@corachan.com, responsable de custodiar els objectes oblidats durant un mes.



Seguiment a l'alta

En el cas que necessitin seguiment a l'alta, poden gestionar les seves cites en Atenció a l'Usuari, ubicat al costat de la recepció de Corachan 2.

Alta voluntària

Si vostè decideix abandonar la clínica en contra del criteri mèdic, ha de signar un imprès d'alta voluntària. En aquest cas l'Hospital declina tota responsabilitat sobre el que pogués succeir-lo, ja que l'alta ha estat sota petició seva i responsabilitat.



Justificant d'estada

En el cas que vostè o el seu acompanyant precisin d'un justificant d'estada, poden adreçar-se a la recepció ubicada al vestíbul de l'edifici Corachan 2. L'horari és:



• **Dilluns a divendres:** de 7:30h. a 20h.

Fora d'aquest horari, pot sol·licitar-ho al servei d'Urgències, ubicat a la planta baixa de l'edifici Corachan 2, o per correu electrònic a admissions@corachan.com

Enquesta de satisfacció

En els dies posteriors a la seva alta, rebrà en el seu correu electrònic una enquesta de satisfacció sobre diversos aspectes del centre i la seva estada en ell. Preguem la compliment quan li sigui possible.

La seva opinió és molt important per a nosaltres.

Drets i deures del pacient a Clínica Corachan

Drets:

- Rebre una assistència sanitària que posi al servei del pacient tots els recursos necessaris i humans en funció de la malaltia i de les possibilitats del centre, sense discriminació per raons d'edat, sexe, raça, ideologia, religió o condició socioeconòmica.
- Ser atesos amb agilitat, d'acord amb criteris d'equitat, de disponibilitat de recursos, de tipus de patologia, de prioritat d'urgència i de temps d'espera prèviament establert.
- Respecte a la personalitat, dignitat humana i intimitat sense cap tipus de discriminació.
- Continuar mantenint la relació amb els seus familiars.
- Rebre informació sobre el procés assistencial comprensible, suficient i continuada.
- Mantenir la intimitat i la confidencialitat sobre la seva malaltia i sobre dades de caràcter personal.
- Donar el seu consentiment signat per a estudis de recerca científica.
- Ser valorada la seva situació social i familiar.
- Poder optar a una segona opinió o canvi de metge.
- Poder optar a abandonar la Clínica en qualsevol moment.
- Morir dignament i triar com vol viure el procés de la seva mort.
- Vegeu respectats els drets relacionats amb l'autonomia de la persona: consentiment informat. És el dret a ser informat prèviament amb la finalitat de poder donar el seu consentiment a què se li realitzi qualsevol procediment diagnòstic i terapèutic.
- Presentar suggeriments i reclamacions al Departament d' Atenció al Pacient amb la finalitat de ser estudiades i contestades.
- Accedir a la documentació de la seva història clínica.
- Tenir en compte les voluntats anticipades.
- Conèixer i identificar els professionals

Deures:

- Utilitzar els recursos, les prestacions i els drets d'acord amb les seves necessitats de salut en funció dels recursos i disponibilitat del sistema sanitari.
- Acceptar l'alta.
- Col·laborar en el compliment de les normes de la Clínica.
- Utilitzar i tenir cura de manera responsable el material i instal·lacions.
- En el cas de sortir de la Clínica sense l'alta mèdica, signar el document d' alta voluntària.
- Tractar amb el mateix respecte el personal de l'hospital i els usuaris.
- Tenir cura de la seva salut i responsabilitzar-se'n .
- Facilitar de manera lleial i certa totes les dades d'identificació, així com totes les dades que li siguin requerides per motiu de la prestació d'assistència a realitzar.
- Complir les prescripcions sanitàries i generals per a tota la població.

Información en relación a la presencia de alumnos en formación

Clínica Corachan informa els seus pacients de la possibilitat que alumnes en formació puguin ser presents en el procés assistencial.

En el cas que el pacient es negui, el personal en formació no estarà present en el procés d'atenció assistencial.

Es podrà limitar la presència d'alumnes i en particular quan el professional sanitari corresponent entengui inadequada la presència de l'alumne per la situació clínica, emocional o social del pacient.

L'alumne estarà supervisat en tot moment, no podent accedir al pacient ni a la informació clínica sobre el mateix, sense la supervisió directa del personal del centre que sigui responsable de la seva formació.

Així mateix, l'informem que tot el nostre personal en formació signa un document de confidencialitat el qual es compromet a respectar el deure de secret, la dignitat humana i intimitat i la confidencialitat de tota la informació relacionada amb el pacient.

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

La direcció del centre

Ordre SSI/81/2017, de 19 de gener, per la qual es publica l'Acord de la Comissió de Recursos Humans del Sistema Nacional de Salut, pel qual s'aprova el protocol mitjançant el qual es determinen pautes bàsiques destinades a assegurar i protegir el dret a la intimitat del pacient pels alumnes i residents en Ciències de la Salut.

Protecció de dades i Seguretat de la Informació

La normativa en matèria de Protecció de Dades i Seguretat de la Informació estableix clarament l'obligació d'informar el pacient o el seu representant legal dels usos i possibles cessions de les seves dades personals, sol·licitant el seu consentiment.

En la nostra organització aquest consentiment s'obté a través de la signatura del Full d'Informació i Consentiment de Protecció de Dades vigent, que signarà en el moment del seu ingrés. En el cas del nònat, serà el tutor qui signi aquest document un cop hagi nascut el nadó.

La base jurídica del tractament és l'establiment de la relació, el consentiment de l'usuari que facilita les seves dades i el compliment dels preceptes legals del RGPD i de la LOPDGDD per al tractament de les dades de salut i prestació sanitària, així com, la resta de la normativa sanitària i d'un altre tipus que al responsable li sigui d'aplicació.

Les seves dades seran conservades mentre duri la relació i no demani la supressió i, en tot cas, en compliment de terminis legals i de prescripció de possibles accions legals.

Els interessats poden exercitar els seus drets d' accés, rectificació, supressió, portabilitat i la limitació o oposició dirigint-se per escrit al Responsable en Carrer Buigas, 19-08017 Barcelona, o mitjançant un correu electrònic a l'adreça: protecciondedatos@corachan.com Pot retirar el consentiment prestat i pot presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de protecció de dades: www.aepd.es.

