



Clínica
Corachan

Guía general de acogida para pacientes y acompañantes

FANS
DE LA
SALUT

Bienvenidos a Clínica Corachan y gracias por confiar en nosotros.

Clínica Corachan, desde 1921, es líder en el sector de la sanidad privada en Barcelona.

Atenderle es nuestra razón de ser y lo que da sentido a nuestro trabajo. Como nuestro valor más importante son las personas, contamos con un amplio y multidisciplinario equipo de profesionales, implicados y de primer nivel, tanto asistenciales como no asistenciales, que trabaja de forma integrada y coordinada con el objetivo de ofrecerles siempre el mejor servicio y la mejor asistencia.

Deseamos que su estancia en la clínica sea lo más agradable posible y esperamos que tenga una pronta recuperación.

100 AÑOS
de emociones



Innovación



Colaboración



Talento



Proximidad



Profesionalidad



Confianza

Atención al usuario

Ubicado en la recepción de Corachan 2, la misión del Departamento de Atención al Cliente - Contact Center es la de facilitar la relación del paciente y sus acompañantes con la Clínica. El Departamento de Atención al Paciente recoge y gestiona las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos relacionados con el uso de las instalaciones, su funcionamiento y las relaciones con los profesionales de la Clínica durante su estancia. El horario de atención presencial es **de lunes a viernes de 10 a 14 y de 15 a 18 h**, fuera de este horario se puede comunicar con el departamento a través del correo econtact@corachan.com

Departamento de gestión de pacientes

Este departamento se encuentra ubicado en la recepción del Edificio Corachan 2, y es el responsable de gestionar su ingreso administrativo en la Clínica cuando su ingreso es programado.

No olvide traer su documento de identidad (DNI, NIE o Pasaporte), autorizaciones de la mutua y tarjeta sanitaria de la aseguradora, estudio preoperatorio y consentimientos informados de la cirugía y anestesia.

En caso de pacientes privados deberán aportar el presupuesto y el justificante de transferencia si han gestionado el pago previo al ingreso.

En caso de que disponga de voluntades anticipadas debe entregar una copia en el momento de la admisión.

Deberá firmar el documento de LOPD y proporcionar si lo autoriza, un número de contacto de algún familiar/acompañante. Si su ingreso es desde urgencias, el personal

administrativo de dicha unidad será el responsable de estos trámites el día del ingreso.

El departamento de Gestión de Pacientes es el responsable de asignarle una habitación en la Clínica y gestionar cualquier incidencia relacionada con ello, así de ayudarle ante cualquier duda relacionada con su aseguradora:

- En caso de que precise ampliación de su estancia, contactaremos con su compañía para solicitarla.
- En caso de falta de cobertura será debidamente informado y se le solicitará un depósito para los gastos ocasionados.

Dispone de una consigna para guardar maletas u objetos personales mientras esté ingresado en las unidades especiales.

El horario de Gestión de Pacientes es: De lunes a viernes de 7h a 20h y sábados de 7h a 12'30h



Seguridad del paciente

La seguridad del paciente es un objetivo prioritario de Clínica Corachan que vela por el cuidado y la atención de nuestros pacientes.

Para garantizar su seguridad, se le colocará una pulsera identificativa en la muñeca con su identidad, que deberá llevar puesta hasta el día del alta. Es muy importante que durante todo el ingreso esté correctamente identificado mediante esta pulsera, que garantizará en todo momento que pueda ser identificado por los profesionales de la Clínica y los cuidados que reciba sean los adecuados.

Restauración

El servicio de restauración está ubicado en la planta baja del edificio Corachan 2; su horario es de 8h a 21'45h ininterrumpidamente.



Los horarios de las comidas principales son:

- **Desayuno:** de 08:00 h a 12:30 h
- **Comida:** de 12:30 h a 15:45 h
- **Cena:** de 20:00 h a 21:45 h

Algunas compañías de salud disponen de cobertura para el acompañante. Si es su caso, el departamento de Gestión de pacientes le hará entrega de unos vales a la hora de formalizar el ingreso.

Tiene a su disposición máquinas expendedoras de refrescos y alimentos ubicadas en diferentes puntos de la Clínica como:

- Vestíbulo recepción Corachan 2
- Sala Espera Urgencias
- Sala Espera Endoscopias
- Sala espera hospitalización 4ª planta

Comunicaciones

- **Teléfono:**

Todas las habitaciones disponen de teléfono.
Para efectuar llamadas, debe marcar el número 9 seguido del número de teléfono.

- **Wi-Fi:**

La clínica dispone de sistema WIFI gratuito en todo el centro. La clave de acceso es:

Red: **corachan**

Contraseña: **0123456789**

- **Servicios Multimedia TV-Wifi Premium-ChromeCast:**

Con el objetivo de mejorar el confort y la conectividad del paciente en las unidades de hospitalización, Clínica Corachan ofrece un servicio TV, Chromecast y Wifi premium, de pago. Estos servicios se contratan en <https://www.corachan.com/tv> y es necesario hacer el proceso de compra cuando usted se encuentre en la habitaciones



Portal del paciente

El portal del paciente, es una plataforma digital de salud desde la que el usuario puede acceder a los informes de pruebas diagnósticas, resultados del laboratorio, informes clínicos, gestión de citas médicas y videoconsultas, sin esperas ni desplazamientos, todo online.

Con la puesta en marcha de esta herramienta, que garantiza absolutamente la confidencialidad de los datos, Corachan da un paso más en la experiencia del paciente ofreciendo un servicio rápido, cómodo y seguro, complementario a la atención personalizada que reciben los pacientes en el centro.

El paciente podrá solicitar el alta:

- Online a través del menú superior "Portal de paciente" de la web corporativa, o en el apartado específico [corachan.com/portal](https://www.corachan.com/portal)
- Presencialmente, en el Espai Contact Center (recepción Corachan 2) o en el mostrador de las consultas externas de algunos servicios, como el departamento de medicina y sus especialidades, cardiología y pediatría, entre otros.

Aparcamiento

El acceso principal a parking se encuentra ubicado en el [Hall de la planta 0 de Corachan 2](#). También dispone de una entrada directa delante de la entrada principal de urgencias.

Servicio religioso

La clínica dispone de un capellán que puede visitarle en su habitación en el caso que lo solicite. La capilla está ubicada en el vestíbulo del [edificio Corachan 2](#), donde se realiza homilía todos los [domingos a las 11h](#).



Objetos de Valor

Todas las habitaciones disponen de caja fuerte en el armario de la habitación. Si deben de ausentarse de la misma, rogamos avisen al personal de su unidad para cerrar con llave la habitación.

La clínica no se hará responsable de la sustracción de objetos de valor o de dinero.

Unidad hospitalización

En hospitalización, son los equipos profesionales de médicos, enfermeras y técnicos auxiliares en curas de enfermería, los responsables de prestarle las atenciones que precise durante su estancia.

En caso de ingreso, recuerde traer su medicación habitual para garantizar su tratamiento ya que hay algunos medicamentos que no están disponibles en nuestra guía farmacéutica.

Cada planta de hospitalización está gestionada por una coordinadora asistencial que ante cualquier incidencia o acción de mejora que quiera expresar, será la persona de referencia en atenderle.

En la cabecera de la cama dispone de un timbre de llamada para contactar con el equipo de su unidad, que le atenderá cuando lo precise. Los equipos asistenciales de enfermería en planta realizan el cambio de turno a las [8'30 y 20'30h](#).

Todas las habitaciones disponen de cama para que, si lo desea, 1 acompañante pueda dormir con usted.

Unidades especiales

Unidades de Cuidados Intensivos (UCI), Urgencias y Unidad Neonatal:

En las unidades especiales, son los equipos profesionales de médicos, enfermeras y técnicos auxiliares en curas de enfermería, los responsables de prestarle las atenciones que precise durante su estancia. Tanto la UCI como urgencias, está gestionada por una coordinadora asistencial que ante cualquier incidencia o acción de mejora que quiera expresar, será la persona de referencia en atenderle. Los equipos asistenciales de enfermería en UCI realizan el cambio de turno a las 8h y 20h. En las unidades especiales, no existe cobertura de acompañante para que pueda pernoctar en la clínica. Dichas unidades están regidas por un horario de visita, el cual serán informados el día del ingreso. El número máximo de acompañantes será de 2 personas en UCI, dentro del horario establecido.

Alta Hospitalaria

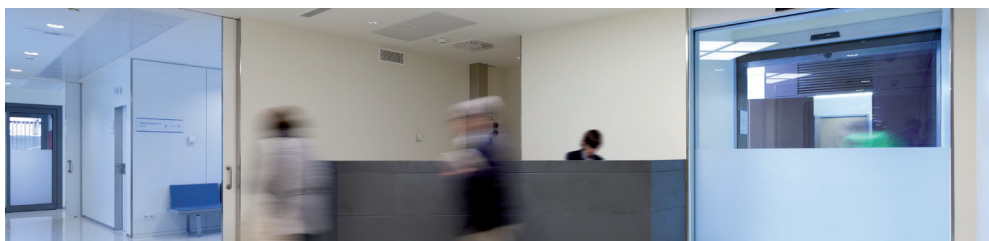
Su médico responsable será quién decida cuándo se le dará el alta. El equipo asistencial le hará entrega del informe médico sobre la evolución de su enfermedad y tratamiento a seguir en su domicilio, así como las recomendaciones de cuidados de enfermería. También se le entregará todas las exploraciones que entregó en el momento del ingreso, excepto los consentimientos informados ya que estos se quedarán en su historia clínica.

En el caso de que precise transporte sanitario al alta, este deberá ser solicitado por su médico y autorizado por su aseguradora.

Se le informará el día previo que usted será dado de alta, es por ello por lo que deben dejar su habitación entre las 10 y las 12 horas o tan pronto dispongan de toda la documentación, para poder realizar una gestión más eficiente de las habitaciones.

En caso de que prolongue la estancia más allá de las 12:00 se facturará una estancia adicional como paciente privado.

Antes de abandonar definitivamente la habitación, rogamos revise los armarios y mesita, para evitar posibles olvidos de sus enseres. En el caso de que eche en falta algún objeto, contacten con el departamento de Atención al Usuario econtact@corachan.com, responsable de custodiar los objetos olvidados durante un mes.



Seguimiento al alta

En el caso de que precisen seguimiento al alta, pueden gestionar sus citas en Atención al Usuario, ubicado al lado de la recepción de Corachan 2.

Alta voluntaria

Si usted decide abandonar la clínica en contra del criterio médico, debe firmar un impreso de alta voluntaria. En este caso el Hospital declina toda responsabilidad sobre lo que pudiera sucederle, ya que el alta ha sido bajo petición suya y responsabilidad.



Justificante de estancia

En el caso de que usted o su acompañante precisen de un justificante de estancia, pueden dirigirse a la recepción ubicada en el vestíbulo del edificio Corachan 2. El horario es:



• **Lunes a viernes:** de 7:30 h a 20:00 h

Fuera de este horario, puede solicitarlo en el servicio de Urgencias, ubicado en la planta baja del edificio Corachan 2, o por correo electrónico a admisiones@corachan.com

Encuesta de satisfacción

En los días posteriores a su alta, recibirá en su correo electrónico una encuesta de satisfacción sobre diversos aspectos del centro y su estancia en él. Rogamos la cumplimente en cuanto le sea posible.

Su opinión es muy importante para nosotros.

Derechos y deberes del paciente en Clínica Corachan

Derechos:

- Recibir una asistencia sanitaria que ponga al servicio del paciente todos los recursos necesarios y humanos en función de la enfermedad y de las posibilidades del centro, sin discriminación por razones de edad, sexo, raza, ideología, religión o condición socioeconómica.
- Ser atendidos con agilidad, de acuerdo con criterios de equidad, de disponibilidad de recursos, de tipo de patología, de prioridad de urgencia y de tiempo de espera previamente establecido.
- Respeto a la personalidad, dignidad humana e intimidad sin ningún tipo de discriminación.
- Continuar manteniendo la relación con sus familiares.
- Recibir información sobre el proceso asistencial comprensible, suficiente y continuada.
- Mantener la intimidad y la confidencialidad sobre su enfermedad y sobre datos de carácter personal.
- Dar su consentimiento firmado para estudios de investigación científica.
- Ser valorada su situación social y familiar.
- Poder optar a una segunda opinión o cambio de médico.
- Poder optar a abandonar la Clínica en cualquier momento.
- Morir dignamente y elegir como quiere vivir el proceso de su muerte.
- Ver respetados los derechos relacionados con la autonomía de la persona: consentimiento informado. Es el derecho a ser informado previamente con la finalidad de poder dar su consentimiento a que se le realice cualquier procedimiento diagnóstico y terapéutico.
- Presentar sugerencias y reclamaciones al Departamento de Atención al Paciente con la finalidad de ser estudiadas y contestadas.
- Acceder a la documentación de su historia clínica.
- Tener en cuenta las voluntades anticipadas.
- Conocer e identificar a los profesionales

Deberes:

- Utilizar los recursos, prestaciones y derechos de acuerdo con sus necesidades de salud en función de los recursos y disponibilidad del sistema sanitario.
- Aceptar el alta.
- Colaborar en el cumplimiento de las normas de la Clínica.
- Utilizar y cuidar de modo responsable el material e instalaciones.
- En el caso de salir de la Clínica sin el alta médica, firmar el documento de alta voluntaria.
- Tratar con el mismo respeto al personal del hospital y los usuarios.
- Cuidar de su salud y responsabilizarse de ella.
- Facilitar de modo leal y cierto todos los datos de identificación, así como todos los datos que le sean requeridos por motivo de la prestación de asistencia a realizar.
- Cumplir las prescripciones sanitarias y generales para toda la población.

Información en relación a la presencia de alumnos en formación

Clínica Corachan informa a sus pacientes de la posibilidad de que alumnos en formación puedan estar presentes en el proceso asistencial.

En el caso de que el paciente se niegue, el personal en formación no estará presente en el proceso de atención asistencial.

Se podrá limitar la presencia de alumnos y en particular cuando el profesional sanitario correspondiente entienda inadecuada la presencia del alumno por la situación clínica, emocional o social del paciente.

El alumno estará supervisado en todo momento, no pudiendo acceder al paciente ni a la información clínica sobre el mismo, sin la supervisión directa del personal del centro que sea responsable de su formación.

Asimismo, le informamos de que todo nuestro personal en formación firma un documento de confidencialidad en el que compromete a respetar el deber de secreto, la dignidad humana e intimidad y la confidencialidad de toda la información relacionada con el paciente.

Muchas gracias por su colaboración.

La dirección del centro

Orden SSI/81/2017, de 19 de enero, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud, por el que se aprueba el protocolo mediante el que se determinan pautas básicas destinadas a asegurar y proteger el derecho a la intimidad del paciente por los alumnos y residentes en Ciencias de la Salud.

Protección de datos y Seguridad de la Información

La normativa en materia de Protección de Datos y Seguridad de la Información establece claramente la obligación de informar al paciente o su representante legal de los usos y posibles cesiones de sus datos personales, solicitando su consentimiento.

En nuestra organización este consentimiento se obtiene a través de la firma de la Hoja de Información y Consentimiento de Protección de Datos vigente, que firmará en el momento de su ingreso. En el caso del recién nacido, será el tutor quién firme este documento una vez haya nacido el bebé.

La base jurídica del tratamiento es el establecimiento de la relación, el consentimiento del usuario que facilita sus datos y el cumplimiento de los preceptos legales del RGPD y de la LOPDGDD para el tratamiento de los datos de salud y prestación sanitaria, así como, el resto de la normativa sanitaria y de otro tipo que al responsable le sea de aplicación.

Sus datos serán conservados mientras dure la relación y no solicite la supresión y, en todo caso, en cumplimiento de plazos legales y de prescripción de posibles acciones legales.

Los interesados pueden ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y la limitación u oposición dirigiéndose por escrito al Responsable en Calle Buigas, 19-08017 Barcelona, o mediante un correo electrónico a la dirección: protecciondedatos@corachan.com Puede retirar el consentimiento prestado y puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de protección de datos: www.aepd.es.

