

Guía de Ingreso





Bienvenido a Clínica Alemana de Santiago

Estimado/a paciente, gracias por preferir Clínica Alemana. Contamos con un equipo médico de alta calidad técnica y humana, la mejor infraestructura y tecnología de última generación, lo que nos permite entregarle la mejor atención.

Esperamos que se sienta cómodo y acogido.

Hospitalización

- **Habitaciones**

Disponemos de habitaciones suite, exclusivas y compartidas, las que se encuentran completamente equipadas para hacer su estadía lo más grata posible.

- **Acompañantes**

En las habitaciones en suite y exclusivas, se cuenta con un sofá cama para un acompañante sin costo adicional. En el evento de que un familiar se quede durante la noche en la Clínica, se le agradecerá levantarse a las 7:30 a.m. para permitir al personal de enfermería la adecuada atención del paciente. Las personas menores de 18 años no pueden permanecer como acompañantes.

- **Visitas**

Clínica Alemana ha determinado, de acuerdo al servicio en que se encuentre el paciente hospitalizado, recomendaciones para el régimen de visitas las cuales están indicadas en "Medidas de Prevención durante la Hospitalización".

- **Alimentación**

- **Paciente**

Es visitado/a diariamente por una nutricionista, quien le ofrece alternativas de menú de acuerdo al régimen indicado por su médico tratante.

- **Acompañante tutor**

El acompañante puede solicitar las 4 comidas, de acuerdo al menú establecido y en el mismo horario de los pacientes (solo un acompañante por habitación). El valor de cada comida es cargado a la cuenta del paciente.

En Maternidad, el acompañante tiene derecho a desayuno sin costo. En Pediatría, el desayuno y cena del acompañante es sin costo (solo para pacientes de hasta 14 años 11 meses).

Atendiendo a la tranquilidad de los pacientes, en habitaciones compartidas no es posible proporcionar ningún tipo de alimentación a los acompañantes.

Por razones de control de ingesta, se agradece a los familiares y/o visitas, no consumir los alimentos o líquidos que se proporcionan al paciente.

Por norma de higiene, no es posible guardar ni calentar alimentos de familiares y/o visitas en las Unidades de Enfermería.

Nota: No está permitido el ingreso a la habitación de alimentos traídos por familiares y/o visitas.

- **Atención de Enfermería**

Durante su estadía en Clínica Alemana, nuestro personal lo visitará con la frecuencia que su estado y tratamiento lo requiera. Solicite la visita de la enfermera de turno de su Unidad para solucionar cualquier duda respecto de su tratamiento.

- **Sistema de Llamado Paciente - Enfermera**

Contamos con un moderno sistema de llamado que le permite comunicarse directamente con la Unidad de Enfermería, existiendo un registro de todas las atenciones realizadas.

- **Medicamentos**

Por razones de seguridad y control, la Clínica proporciona solamente los medicamentos que sean prescritos por el médico y en dosis unitaria. Los fármacos que el paciente tome en forma crónica, deben ser informados al ingreso al médico tratante para su prescripción, y es la Unidad de Enfermería la que los administra (los pacientes no pueden automedicarse y tampoco mantener medicamentos de uso habitual en su habitación).

- **Traslados de habitación**

Si el paciente requiere ser trasladado de habitación, es importante que él o sus familiares retiren sus pertenencias de la habitación que está desocupando. Esto evita que ocupe administrativamente dos camas de la Clínica al mismo tiempo y que se genere un doble cobro.



- **Unidades de Cuidados Intensivos, Intermedios o Cardiología**

En las unidades de Cuidados Intensivos, Intermedios de Adulto y Cardiología, los pacientes serán atendidos por médicos tratantes designados por Clínica Alemana.

El estado de los pacientes de las unidades puede ser consultado directamente a las secretarías del Servicio de Información al Paciente Crítico o al teléfono 22910 1111, anexos 2460, 2178 y 3064, de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 hrs.

Por respeto a la privacidad del paciente, la información telefónica se ajustará solo a lo general. Información más detallada será comunicada por el médico de turno de la unidad a un familiar designado como representante por el paciente o la familia.

- **Ingreso a pabellón**

En general, la hora de pabellón asignada es respetada, excepto por emergencias o imprevistos en la atención a otros pacientes. Al ser trasladado a pabellón, la puerta de su habitación debe quedar con llave y esta debe guardarse en la Unidad de Enfermería. Un familiar o acompañante tiene que guardar las llaves del closet, las que solo deben devolverse al momento del alta.

Si Ud. no tiene acompañante y porta objetos de valor, puede usar la caja fuerte de la pieza o comunicarse al Departamento de Seguridad, anexo 2121.

Si durante la espera de la cirugía, los familiares desean conocer la evolución del paciente, pueden consultar en la oficina de secretaría del pabellón. Si esta oficina se encuentra cerrada, pueden llamar hacia el interior desde el citófono que está afuera del pabellón.

• Recuperación

La Unidad de Recuperación post anestesia es un área de acceso restringido, anexa al área de pabellones.

Los pacientes permanecen en esta unidad durante el proceso de recuperación de la anestesia y estabilización de sus signos vitales. Este proceso puede prolongarse hasta 6 - 8 hrs. dependiendo del tipo de cirugía.

El cirujano responsable de la intervención informará a los familiares sobre la cirugía efectuada, preferentemente en la habitación del paciente.

Desde la habitación se puede obtener información sobre el estado de salud del paciente, comunicándose con los siguientes anexos:

- Unidad de Recuperación Central: 2377 - 2379
- Recuperación de Hospitalización Ambulatoria: 3379 - 3374
- Recuperación Edificio Manquehue Oriente: 8554

En la Unidad de Recuperación no se permiten visitas. Sin embargo, es conveniente que los pacientes menores de 15 años estén acompañados por un adulto responsable durante su estadía en esta unidad.

• Manejo del dolor

El manejo del dolor será parte de sus cuidados. Si requiere técnicas especiales y/o controles frecuentes durante las 24 horas, esta atención debe ser solicitada directamente por el cirujano tratante.

El Equipo del Manejo del Dolor Agudo de Clínica Alemana está formado por anestesiólogos que realizan controles, habitualmente durante las mañanas, lo que se repite durante la tarde y/o en la noche.

El cobro de esta atención corresponde a los honorarios de una interconsulta médica por día de atención, independiente de las veces que haya sido controlado. El tiempo de la intervención del Equipo del Manejo del Dolor Agudo será de común acuerdo con el paciente y el médico tratante.

• Banco de Sangre

El Banco de Sangre realiza clasificación de grupo Rh a los pacientes quirúrgicos o según indicación médica. En el caso de pacientes que requieran transfusión, la devolución de la sangre transfundida debe realizarse a la brevedad mediante los dadores que indique este servicio.

• Egreso y alta

Para poner término a su estadía en el establecimiento, el paciente hospitalizado debe contar con el alta firmada por el médico tratante. En Maternidad, el alta debe ser otorgada para la madre y para el recién nacido.

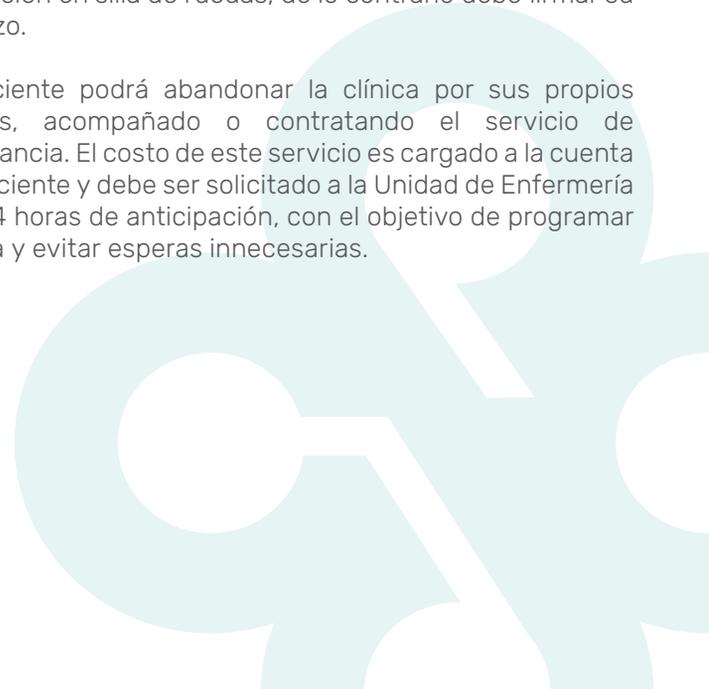
Dada el alta, se debe desocupar la habitación antes de las 12:00 hrs. En caso de que la salida sea posterior por causas imputables al paciente, se aplica un cobro adicional según la siguiente tabla:

Horario de Salida	Cobro Adicional
Entre las 12:00 y 14:00 hrs.	50% del valor día/cama
Después de las 14:00 hrs.	100% del valor día/cama

*Nota: Este cobro puede no ser cubierto por los sistemas previsionales de salud.

Al retirarse de la habitación asegúrese de llevar todos sus objetos personales y de valor, incluyendo los de la caja de seguridad. Asimismo, recomendamos abandonar la habitación en silla de ruedas, de lo contrario debe firmar su rechazo.

El paciente podrá abandonar la clínica por sus propios medios, acompañado o contratando el servicio de ambulancia. El costo de este servicio es cargado a la cuenta del paciente y debe ser solicitado a la Unidad de Enfermería con 24 horas de anticipación, con el objetivo de programar su alta y evitar esperas innecesarias.



Información General

• Derechos y deberes de los pacientes

Estos están definidos en la Ley 20.584 y en Reglamento Interno de Funcionamiento de Clínica Alemana, los cuales se encuentran disponibles en www.alemana.cl, en la sección "Información para pacientes".

• GES, CAEC y Ley de Urgencia

Para información sobre GES (Garantías Explícitas en Salud), CAEC (Cobertura Adicional de Enfermedades Catastróficas) y Ley de Urgencia, por favor consulte en nuestra Plataforma de Atención al Cliente.

• Tabaco

Por disposición del Ministerio de Salud y por su bienestar y el del público en general, se prohíbe a toda persona fumar en el recinto de la Clínica.

• Uso de teléfono celular

El uso de teléfonos celulares está restringido en las áreas de pacientes críticos, recuperación y otras. Se prohíbe filmar y tomar fotografías en todo el recinto interior y exterior de la Clínica.

• Presupuestos, Precios y Pago de Cuentas

Para información de presupuestos o precios de la Clínica, así como para consultar sobre la tramitación y pago de la cuenta, por favor diríjase a la Plataforma de Atención al Cliente, ubicada en el Edificio Consultas y Diagnóstico, piso 1, teléfono 22910 1115 o en el Edificio Manquehue Oriente, piso 1.

• Honorarios médicos

Los honorarios profesionales de las atenciones médicas o quirúrgicas realizadas a pacientes institucionales, se rigen por el "Arancel Institucional de Prestaciones y Honorarios de Clínica Alemana" y se cobran conjuntamente con la hospitalización clínica. En el caso de los pacientes privados, estos honorarios se pagan directamente al médico tratante y profesionales de su equipo, a través del sistema que éste tenga implementado.

Para más información consulte el Reglamento Interno de Funcionamiento de Clínica Alemana.

• Sugerencias o reclamos

Si usted tiene una sugerencia o reclamo sobre su experiencia en la Clínica, puede solicitar el formulario respectivo en las unidades de enfermería, acudir a la Plataforma de Atención al Cliente o a través de la página web de Clínica Alemana (www.clinicaalemana.cl).

• Seguro de Salud Internacional

Para información respecto de la tramitación de cartas de garantía y/o coordinación médica, diríjase al Servicio Paciente Internacional ubicado en el Edificio Consultas y Diagnóstico, piso 2, teléfono 22910 1301.

• Asistencia espiritual

Los pacientes podrán recibir la comunión y/o asistencia espiritual o religiosa que estimen conveniente, de acuerdo a su credo.

En caso de requerir esta asistencia, por favor contactar a:

- Informaciones Vitacura, anexo 2274
- Housekeeping, anexo 1405

• Farmacia

En el hall central del Edificio Consultas y Diagnóstico, se encuentra ubicado un local de la Farmacia SalcoBrand, cuyo horario de atención es de lunes a viernes, de 8:30 a 20:00 hrs. y sábado, de 9:00 a 14:00 hrs.

• Cafeterías

Cafetería	Ubicación
La Cafet	Edificio Vitacura, piso 1
Le Fournil	Edificio Consultas y Diagnóstico, piso 2
Le Jardin	Edificio Manquehue Oriente, piso 1



• Red Wi-Fi

Clínica Alemana dispone de red Wi-Fi sin costo para el paciente y acompañantes. Al momento de ingresar, se creará un usuario y contraseña, válidos por el tiempo que dure su estadía. Dicha información será enviada a través de un mensaje sms a su celular y correo electrónico para su uso.

• Llamadas telefónicas

Llamadas	Costo	Marque
Locales	Sin costo	9 (directo)
Celulares	A su cuenta	0 (C. Telefónica)
Larga distancia	A su cuenta	0 (C. Telefónica)

Nota: Si usted no desea recibir llamadas telefónicas marque 0 (Central Telefónica) y solicite su bloqueo.

• Cajero Automático

Edificio	Ubicación
Consultas y Diagnóstico	Piso 1
Consultas y Diagnóstico	Piso 2
Manquehue Oriente	Piso -2



Entrada Edificio Consultas y Diagnóstico, Av. Manquehue 1410.



Medidas de Seguridad Interna

Solicitamos a pacientes, familiares y visitas, seguir las siguientes Medidas de Seguridad Interna durante la hospitalización.

• Objetos de valor

- Recomendamos a nuestros pacientes NO traer joyas, dinero, documentos u otros objetos de valor.
- En caso necesario, cada habitación cuenta con una pequeña caja de seguridad con clave, cuyas instrucciones se encuentran adosadas a la puerta del clóset.
- Si ha ingresado vía Servicio de Urgencia y porta consigo objetos de valor o dinero le solicitamos que un familiar se haga cargo de ellos. Si esto no fuera posible utilice la caja de seguridad.
- Evite dejar objetos de valor sobre el velador, cama, mesa de alimentación, lavamanos y repisas.
- Audífonos, lentes ópticos y de contacto deben ser de especial cuidado, téngalos siempre junto a usted y deben ser retirados antes de su ingreso a pabellón.
- Guarde su vestuario, accesorios, carteras y otras pertenencias en el interior del clóset, y manténgalo con llave.

Las unidades cerradas: UCI, Intermedio de Adulto y Niños, y Unidad Coronaria, no cuentan con caja de seguridad ni closet, por lo que se solicita a los familiares o acompañantes, retirar las pertenencias del paciente.

• Mantener la habitación con llave

En los momentos en que ni usted ni su familia se encuentren en la habitación, deben avisar a la enfermera o matrona de la Unidad, para dejar cerrado con llave.

• Al momento del alta

Antes de retirarse de la Clínica, revise cuidadosamente el interior del clóset, baño y caja de seguridad. Asegúrese de llevar su cargador de celular, audífonos y objetos de higiene personal o tocador.

Clínica Alemana no se hace responsable del dinero, documentos, relojes, joyas y objetos de valor en general, que porte o tenga el paciente o sus acompañantes.

• Identificación del personal

- Personal clínico: porta una tarjeta de identificación con fotografía, nombre y cargo.



- Personal de Unidad Recién Nacido: la tarjeta es de color amarillo, y es el único autorizado para trasladar a los recién nacidos desde o hacia la habitación.



Si usted observa a alguien en el interior de su pieza sin la credencial, informe inmediatamente a la enfermera o matrona de turno.

Medidas de Prevención durante la Hospitalización

Nuestro objetivo es ofrecer una atención de calidad, y centrada en las necesidades de cada persona. Para ello, es importante que el paciente informe al equipo clínico sobre cualquier necesidad o cambio en su condición, como reacciones adversas relacionadas a medicamentos o irritaciones dérmicas por dispositivos médicos utilizados durante su atención y tratamiento. Esto permitirá brindarle cuidados personalizados y adecuados a cada situación.

Durante períodos excepcionales de necesidades sanitarias, pandemias, epidemias, etc., por la seguridad de los pacientes hospitalizados, las visitas podrían no estar permitidas, pudiendo autorizarse sólo a un acompañante respecto de la estada de pacientes de la unidad de maternidad, pacientes menores de 18 años o quienes presenten alguna condición especial que requiera de un acompañante adulto autovalente de forma permanente.

Casos ocasionales de visitas o acompañantes deberán ser coordinados previamente con el médico tratante y la Unidad de Enfermería.

• Educación en medidas de prevención de infecciones

La hospitalización es una medida de excepción en el manejo de una enfermedad, lo que implica que el paciente requiere de cuidados especiales en un recinto de salud.

Clínica Alemana ha determinado las siguientes recomendaciones:

- La prevención de infecciones es una de las medidas más importante en nuestra clínica. La colaboración del paciente y sus visitas en este aspecto es muy importante.
- Si la condición clínica del paciente lo permite, se recomienda lavado de manos con agua y jabón o uso de alcohol gel en forma frecuente.
- Las visitas deben lavarse las manos o usar alcohol gel antes de tomar contacto directo con el paciente.
- Las visitas deben cumplir también con las medidas de higiene respiratoria como se explica a continuación:
 - Cubra su boca y nariz al toser estornudar con pañuelos de papel y tírelos a la basura.
 - Si no tiene pañuelo de papel, tosa y estornude sobre la manga de su camisa para no contaminar las manos.

Hay pacientes que requerirán el uso de medidas especiales de prevención según su patología (aislamiento). La enfermera le entregará el folleto de educación de aislamiento para que conozca las barreras de precaución que deberán ser usadas.

- Se debe evitar el ingreso de visitas que estén cursando un cuadro infeccioso, principalmente de origen respiratorio.
- No se recomienda visitas de menores de 12 años de edad.
- No está autorizado el ingreso a la habitación de alimentos traídos de fuera como medida de seguridad.
- El horario de visita en las habitaciones standard es de 8:00 a 21:30 hrs., en el caso de las Unidades y Servicios de alta complejidad el horario está determinado por cada uno. No obstante, los horarios pueden restringirse por razones médicas o administrativas.
- En las Unidades de Pacientes Críticos disminuir el número de visitas y adoptar estas medidas de prevención es de alta importancia.

Por necesidades sanitarias durante períodos especiales, así como durante la época de invierno, los horarios de visitas pueden ser modificados.

• Prevención de caídas

En todo paciente hospitalizado existe el riesgo de caídas. Para prevenirlas, se recomiendan y exigen medidas básicas universales, así como medidas complementarias, que dependen de los factores de riesgo de cada paciente.

Factores de riesgo

Es importante que tanto el paciente como su familia estén en conocimiento de cuáles son los **factores que contribuyen a aumentar el riesgo de caídas.**

- Primera levantada después de una cirugía o reposo prolongado.
- Inestabilidad de los signos vitales.
- Farmacoterapia.
- Edad: adultos mayores de 75 años y niños menores de 5 años.
- Dificultad para movilizarse solo.
- Desorientación en tiempo y espacio.
- Problemas de visión y comunicación.
- Alteraciones neurológicas o mentales.
- Agitación o inestabilidad motora.



Medidas Universales de Caídas

En relación a los factores de riesgo, en Clínica Alemana contamos con un programa de medidas universales de caídas:

- Mantener siempre las barandas de la cama en alto.
- Mantener el timbre de llamado paciente - enfermera, al alcance de la mano del paciente.
- Mantener al mínimo de altura el nivel de la cama.
- Utilización de cuna durante la hospitalización de niños menores de 5 años y obligación de permanencia de un acompañante en su habitación.
- Además, enfermería especificará en una pizarra disponible en cada habitación, las medidas de seguridad requeridas por cada paciente.

Medidas complementarias

Además de las medidas universales de prevención, algunos pacientes pueden requerir medidas complementarias como:

- Levantada asistida.
- Sujeción de tronco (Segufix).
- Sujeción de extremidades (Limbo).

- Sensor de cama.
- Acompañante permanente.
- Entrega y/o refuerzo de contenidos educativos.

El paciente es evaluado permanentemente de acuerdo a ello se programan las medidas de seguridad que requiera. Una vez que la enfermera da a conocer las medidas de seguridad de prevención de caídas que tiene indicadas, el paciente o su familia debe firmar su aceptación o rechazo.

Dado que las condiciones del paciente pueden variar o la familia puede cambiar de opinión, la elección de aceptación o rechazo de estas medidas puede ser modificada formalmente con una re-actualización del documento y las firmas respectivas. Cualquier duda que usted tenga, consulte a la enfermera de su Unidad.

Recomendaciones

Se recomienda que junto a todo paciente con uno o más factores de riesgo, permanezca en la habitación un familiar o acompañante responsable y efectivo, mayor de 18 años y menor de 75 años.



Clínica
Alemana

Si es tu salud, es la Alemana.

**Clínica Alemana
Vitacura**

Av. Vitacura 5951,
Vitacura.

**Clínica Alemana
de La Dehesa**

Av. José Alcalde Déllano
12205, Lo Barnechea.

**Clínica Alemana
Centro Médico de Chicureo**

Camino Chicureo, Lote A-2, s/n,
Colina.

**Clínica Alemana
Centro Médico
San Carlos de Apoquindo**

Camino El Alba 11.969, piso 3,
Las Condes.

**Clínica Alemana
Centro Médico
Plaza Egaña**

Avenida Ossa N°235, esq.
Hannover, La Reina.