



# Guía de Ingreso





## Bienvenido a Clínica Alemana Valdivia

Estimado/a paciente, gracias por preferir Clínica Alemana Valdivia. Contamos con un equipo médico multidisciplinario 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

### • Ingreso

Al ingreso se le exigirá el PRC negativo, el consentimiento informado COVID-19 y el consentimiento informado en caso de cirugía o procedimiento en pabellón.

Para hospitalizaciones de urgencia, en las que el paciente no se realizó el examen PCR, se aplicará el protocolo de aislamiento COVID-19, el cual establece que debe ingresar a una habitación individual. De preferir habitación compartida, el traslado se realizará una vez obtenido el resultado negativo del PCR.

En esta instancia debe indicar la condición y modalidad de su hospitalización (Isapre, Fonasa, particular, convenio, adherente mutualidad, socio, entre otros). Los beneficios o descuentos otorgados no son acumulables. En la mayoría de los casos, el paciente es responsable de la elección del equipo médico y de estar informado si el profesional tiene convenio con su sistema previsional.

En cuanto a los pacientes recién nacidos, se debe estipular si es carga previsional de la madre o del padre. Para todos los efectos, la condición de ingreso del paciente no podrá ser modificada posterior al alta.

El personal de enfermería de la unidad a la que ingresa lo(a) recibirá e informará del funcionamiento interno del servicio. La Clínica participa en actividades académicas de formación de profesionales, por lo que si algún profesional en formación, participa durante su hospitalización, siempre será informado y se solicitará autorización previa.

Una vez efectuado su registro en el Servicio de Admisión y designada su habitación, usted será conducido(a) por nuestro personal al servicio o unidad correspondiente.



**Distancia segura  
obligatoria**

### • Habitaciones

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

La habitación será asignada de acuerdo a su preferencia, condición clínica, tipo de convenio de atención de salud y disponibilidad existente al momento del ingreso.

El lugar de hospitalización se puede modificar de acuerdo a la normativa interna de la clínica en casos especiales, como hospitalización pediátrica, adultos mayores y condición de autovalencia, entre otros.

La Clínica se reserva el derecho a trasladar de habitación al paciente por motivos técnicos, en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente justificados.

### • Protocolo de visitas y acompañantes

No están permitidas las visitas a pacientes hospitalizados, a excepción de:

- Pacientes adultos que tengan una estadía mayor a 96 horas.

Los pacientes adultos autovalentes deben ingresar solos a la Clínica. Solo pueden ingresar con un acompañante:

- Adultos mayores no autovalentes.
- Menores de edad.
- Personas en situación de discapacidad.
- En caso de pacientes hospitalizados en maternidad, el acompañante solo puede permanecer en la habitación durante el día.

Al acompañante se le exigirá el PCR negativo, además del consentimiento informado de COVID-19 completo y firmado.

### • Acompañantes

En las habitaciones exclusivas se cuenta con un sofá cama para un acompañante sin costo adicional. Si un familiar se queda durante la noche en la Clínica, se le agradece 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 acompañante.

Por norma, todo hospitalizado adulto mayor de 75 años o no autovalente debe permanecer acompañado. En pieza individual puede ser un familiar o cuidadora externa. En pieza compartida solo se autoriza la compañía de cuidadora externa.

La Clínica se reserva el derecho a evaluar al paciente cuando ingresa, de acuerdo a la pauta de categorización de enfermería, donde se determinan los requisitos de la persona que acompaña (familiar o cuidadoras externas en convenio).

El acompañante debe facilitar el trabajo del servicio de aseo y mantener la habitación ordenada. No está permitido dar alimentos al paciente.





- **Alimentación pacientes**

Diariamente recibirá la visita de la nutricionista para consultar sus preferencias alimentarias y entregar alternativas de menú en la medida que su régimen lo permita.

Los horarios de distribución de la alimentación de pacientes son:

- Desayuno, de 8:00 a 10:30 horas.
- Almuerzo, de 12:00 a 14:30 horas.
- Hora del té, de 16:00 a 17:00 horas.
- Comida, de 19:00 a 20:00 horas.

En la mañana, a las 10:00 horas, y en la noche, a las 22:00, se ofrecen colaciones a pacientes diabéticos o con alguna necesidad de dietoterapia.

- **Alimentación acompañantes y visitas**

En caso de pacientes pediátricos en pieza exclusiva y hasta los 6 años, están consideradas las cuatro comidas del día para el acompañante dentro del valor de la habitación.

En programas PAD para niños hasta 6 años, se incluye una comida para el acompañante durante el día de la intervención.

El acompañante puede pedir servicio de alimentación vía telefónica (ANEXO 217), el que se paga en el momento de la entrega en la habitación, solo con tarjeta de crédito o débito. No está permitido dar a los pacientes alimentos externos que no correspondan a la dieta indicada por el médico tratante.

- **Atención de enfermería**

El equipo de salud conformado por enfermeras, matronas, técnicos paramédicos y otros funcionarios de apoyo, lo visitarán con la frecuencia que su estado y tratamiento requiera. Al momento de su ingreso a la habitación, lo recibirá el personal de enfermería, el cual le informará de los servicios y protocolos establecidos en la unidad.

- **Medicamentos**

Por razones de seguridad y control, la clínica proporciona solamente los medicamentos que sean prescritos por el médico. Los fármacos que el paciente toma en forma crónica deben ser informados al médico tratante para su prescripción. Es la Unidad de Enfermería la que los administra (los pacientes no pueden automedicarse y tampoco mantener medicamentos de uso habitual en su habitación). No se incluye medicamentos para llevar al momento del alta. Elementos como termómetro, guantes y mascarillas deben ser llevados al momento del alta (si corresponde).

- **Banco de Sangre**

La clínica cuenta con un Banco de Sangre que provee los hemocomponentes que el paciente pueda requerir.

A los pacientes que reciban transfusiones indicadas por el médico, se les cobrarán los análisis, procedimientos e insumos que aquella terapia implica.

La devolución de la sangre debe hacerse a la brevedad posible, teniendo como plazo máximo 2 días hábiles a partir del alta. El Banco de Sangre será el encargado de indicar el número de donantes necesarios y a través de este servicio se debe coordinar la atención de donantes, de lunes a viernes, de 10:00 a 17:30 horas. Se debe acudir al Laboratorio Clínico para la entrega de requisitos que deben cumplir los donantes.



### • Egreso y alta

Para poner término a la 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 el recién nacido.

Dada el alta, se debe desocupar la habitación antes de las 10:00 horas. En caso de que la salida sea posterior por causas imputables al paciente, se aplica un cobro adicional.

Horario de Salida	Cobro Adicional
Después de las 10:00 hrs.	100% del valor día/cama

Al retirarse de la habitación, asegúrese de llevar todos sus objetos personales y de valor. Asimismo, se recomienda abandonar la pieza en silla de ruedas, de lo contrario debe firmar su rechazo.

### • Recargo horario inhábil

En los servicios de Pabellón, Laboratorio Clínico, Imagenología y servicios de diagnóstico en general se efectúan recargos del 50% en las prestaciones en el siguiente horario:

- Lunes a viernes, desde las 20:00 hasta las 8:00 horas.
- Sábado, después de las 13:00 horas.
- Domingo y festivos, todo el día.

Se considera horario hábil sin recargo:

- Lunes a viernes, de 8:00 a 19:59 horas.
- Sábado, de 8:00 a 12:59 horas.

**Nota: no existe recargo en el derecho a Pabellón de Maternidad.**



## Condiciones especiales

- **Adherente**

Adherente es el funcionario de una empresa afiliada a alguna mutualidad, junto a sus cargas familiares reconocidas por ésta.

- **Ingreso**

Al momento del ingreso, para optar a sus beneficios, debe presentar una carta que respalde su afiliación a la mutualidad. Este requisito es indispensable y obligatorio, de lo contrario los beneficios no se harán efectivos y se facturará la cuenta como cualquier usuario, de acuerdo a su previsión.

- **Tabaco**

Por disposición del Ministerio de Salud, y por su bienestar y el del público en general, se prohíbe fumar dentro de las dependencias de la clínica.

- **Auxiliar particular de compañía**

Para aquellos pacientes que deseen la compañía permanente de un auxiliar particular, agradecemos solicitar a la enfermera de la Unidad la información correspondiente, ya que es un servicio externo a la institución.

- **Seguridad al Nacer**

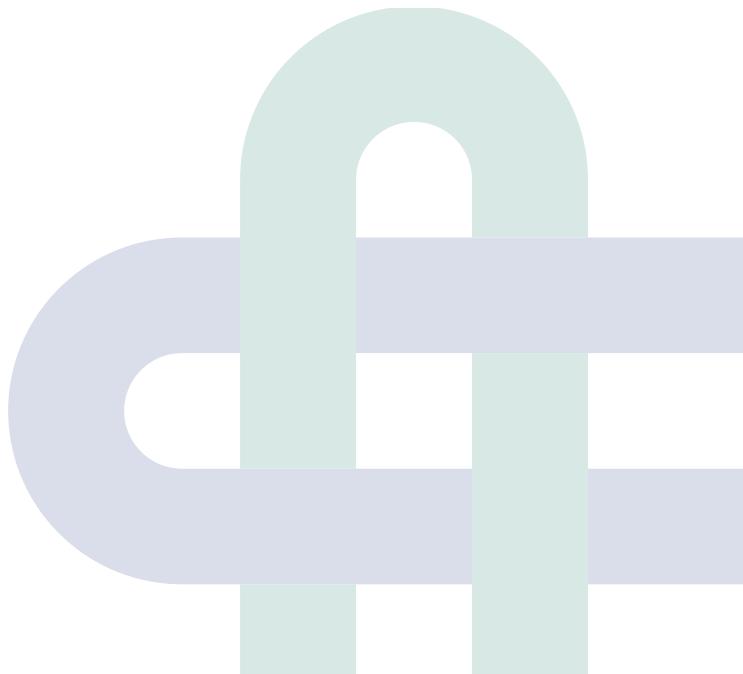
Todo recién nacido en Clínica Alemana de Valdivia, cuenta con beneficios especiales durante el primer año de vida. Para acceder a ello, los padres deben presentar en admisión de hospitalizados el certificado de nacimiento para la entrega del carnet de Seguridad al Nacer.

- **Servicio de matronas y neonatólogos institucionales**

Clínica Alemana de Valdivia cuenta con el servicio de profesionales matronas y neonatólogos en horario continuado los 365 días del año, lo que garantiza la atención de urgencia, así como el parto y puerperio inmediato de las pacientes y sus recién nacidos.

- **Convenio docente asistencial**

Clínica Alemana de Valdivia cuenta con un Convenio Docente Asistencial suscrito con la Universidad Austral de Chile, en cuyo marco podrían participar profesionales del área de la salud en las atenciones de salud que se brinden.



## Información General

### • Derechos y deberes de los pacientes

Todo recién nacido en Clínica Alemana de Valdivia, cuenta con beneficios especiales durante el primer año de vida. Para acceder a ellos, los padres deben presentar en admisión de hospitalizados el certificado de nacimiento para la entrega del carnet de Seguridad al Nacer.

### • GES, CAEC y Ley de Urgencia

Para información sobre GES (Garantías Explícitas en Salud), CAEC (Cobertura Adicional de Enfermedades Catastróficas) y Ley de Urgencia, solicite a su Unidad de Enfermería que lo contacte con la enfermera GES.

### • 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, tanto al interior como al exterior de la clínica.

### • Cobranza Público

Para información de su cuenta, consulte en el Departamento de Cobranza Público, a los teléfonos (56) 63 224 6268 - 63 224 6277 - 63 224 6367. La revisión de su cuenta puede hacerla desde el quinto día de alta hasta un plazo máximo de 15 días. Si su hospitalización se prolonga, un familiar puede informarse semanalmente del estado de su cuenta en Cobranza Público, con el fin de convenir pagos y/o gestionar los programas adicionales que se requieran.

### • 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 donde la persona encargada de atención al cliente o a través del sitio web de la clínica [www.alemanavaldivia.cl](http://www.alemanavaldivia.cl).

### • Red Wi-Fi

Contamos con WiFi en las habitaciones sin costo para el paciente. Para hacer uso, consulte en Admisión Hospitalizados.

### • Cafetería

La Cafetería está a su disposición de lunes a viernes, de 8:40 a 19:30 horas.

### • Estacionamiento

Clínica Alemana de Valdivia tiene delegada la administración de los estacionamientos a una empresa externa, sin embargo, todo paciente tendrá derecho a un auto estacionado durante el tiempo que permanezca hospitalizado.

### • Llamadas telefónicas

Llamadas	Costo	Marque
Locales	Sin costo	9 (directo)

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

### • Cajero Automático

Está ubicado en el sector de cafetería, piso 1.

# Medidas de Prevención durante la Hospitalización

## • Prevención de caídas

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

## • Factores de riesgo

Es importante que el paciente y 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 a partir de los 75 y niños menores de cinco años.
- Dificultad para moverse 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 de Valdivia 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.

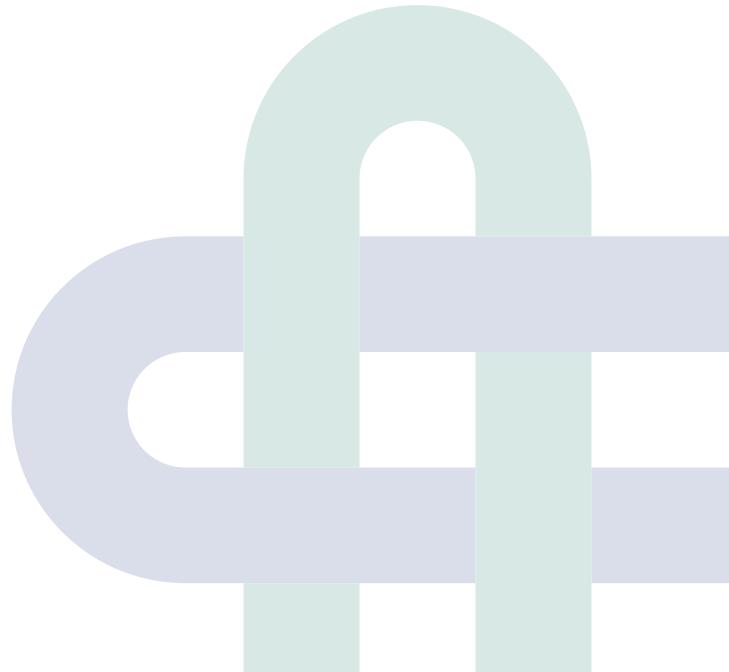
## • Medidas complementarias

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

- Levantada asistida.
- Sujeción de tronco (segufix).
- Sujeción de extremidades (limbo).
- Acompañante permanente.
- Entrega y/o refuerzos de contenidos educativos.

## • 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.



## Medidas de Seguridad Interna

Solicitamos a los pacientes 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.
- 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.
- Evite dejar objetos de valor sobre el velador, cama, mesa de alimentación, lavamanos y repisas.
- Audífonos, anteojos ópticos y de contacto debe tenerlos siempre junto a usted. Serán retirados antes de su ingreso a pabellón.
- Guarde su vestuario, accesorios, carteras y otras pertenencias en el interior del clóset, el que debe mantenerse con llave.
- Las unidades cerradas (UCI, Intermedio Adulto y Pediátrica) no cuentan con caja de seguridad ni clóset, por lo que se solicita a los familiares o acompañantes retirar las pertenencias del paciente.
- Los pacientes que ingresan a Pabellón Central para cirugías ambulatorias no deben hacerlo con objetos de valor.

### • Mantener la habitación con llave

Cuando usted o su acompañante no estén en la habitación, deben avisar a la enfermera o matrona de la Unidad para dejar con llave.

### • Al momento del alta

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

### • Identificación del personal

El personal clínico porta una tarjeta de identificación con fotografía, nombre y cargo.

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

