



GUÍA DE INGRESO

1. BIENVENIDA COMPROMETIDOS CON UNA MEJOR SALUD

Junto con darte la más cordial bienvenida, te invitamos a leer esta guía preparada con el fin de entregarte información general sobre nuestras instalaciones y equipos humanos, así como procesos clínicos y administrativos de atención que recibirás como paciente mientras permanezcas bajo nuestro cuidado.

Nuestro centro de salud es parte de la Corporación de Beneficencia Osorno, entidad, sin fines de lucro creada en 1965. Por más de 5 décadas, nuestra institución médica ha contribuido al desarrollo del sector salud de la zona sur, brindando a la comunidad local y regional, la mejor atención en salud privada, siendo hoy un referente en esta área al servicio de la comunidad.

Entregamos a nuestros pacientes una atención integral caracterizada por la excelencia, la que se sostiene en un gran equipo humano multidisciplinario, que se complementa con una avanzada tecnología para el diagnóstico y tratamiento en diversas especialidades médicas, lo que nos permite entregarte la mejor experiencia de atención.

Muchas gracias por confiar tu salud en nuestras manos.

2. LO QUE DEBES SABER... INGRESO

Presupuesto

Puedes solicitar un presupuesto estimativo con los valores de la hospitalización y/o cirugía y honorarios médicos, en la Unidad de Presupuestos presentando el código de la cirugía entregado por tú médico, o de manera online ingresando a nuestro sitio web www.clinicaalemanaosorno.cl en el menú presupuesto.

Email de contacto:

gestiondepresupuesto@clinicale.cl

Horario de atención:

Lunes a viernes de 13:00 a 19:00 hrs. Sábado de 9:00 a 12:00 hrs

Plazo de respuesta:

48 horas hábiles

Preingreso

Para que tu ingreso sea más ágil y con menos trámites te sugerimos realizar un Pre-Ingreso en la unidad de Admisión. El preingreso se puede realizar desde 48 horas antes del día de la cirugía.

Documentación que necesitas presentar:

- Orden de hospitalización y/o cirugía, entregada por el Médico tratante.
- Presupuesto vigente. (60 días)
- Cédula de identidad del paciente.
- Cédula de identidad de quien firmará el pagaré.
- Si la cirugía es PAD, debes presentar bono PAD adquirido en Fonasa.
- En caso de parto cesárea PAD, debes presentar la ficha de Preingreso Parto PAD firmada por el médico tratante.

Horario de atención:

Lunes a viernes de 10:00 a 17:00 hrs. Sábado de 9:00 a 12:00 hrs.

Admisión

El día de la hospitalización y/o cirugía, acércate a la unidad de Admisión que se encuentra ubicada en nuestro edificio central. En horario nocturno la admisión se realiza en la unidad de Residencia Médica. Debes presentarte en admisión 3 horas antes de la cirugía. Los tiempos de espera dependen de la disponibilidad de camas y se prioriza el ingreso de acuerdo con la hora de programación de la cirugía.

Los pacientes quirúrgicos deben presentarse siempre con un acompañante. Te solicitamos dejar el teléfono de contacto del acompañante para entrega de información.

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a 19:00 hrs. Sábado de 7:00 a 12:00 hrs.

¿Qué traer el día de ingreso?

- **Carné de identidad, consentimiento informado firmado y exámenes:** de sangre, de imagenología, electrocardiograma y/u otros, que hayan sido solicitados por el médico tratante.
- Artículos de aseo personal. Pantuflas antideslizantes, bata de levantarse.
- Medicamentos de uso frecuente. 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. **Los fármacos que tome en forma crónica serán recepcionados por una enfermera al realizar la entrevista de ingreso. Éstos deben estar en su envase original y no en pastilleros.**

Preguntas frecuentes, paciente quirúrgico**¿Cuántas horas de ayuno necesito previo al pabellón?**

Se requieren 8 horas de ayuno previo a una cirugía. Ayuno significa no comer, ni beber ninguno tipo de alimento, sólido o líquido, desde 8 horas previo a la cirugía.

¿Cuántas horas antes de mi pabellón, debo presentarme en admisión?

Presentarse en Admisión 3 horas antes de la cirugía.

¿Debo suspender medicamentos previos a pabellón?

El médico tratante indicará que medicamentos se deben suspender, y con cuanta antelación. La suspensión de medicamentos dependerá del tipo de medicamentos usados, patologías en curso, resultado de exámenes, y cirugía a realizar.

¿Me va a poder acompañar un familiar durante mi hospitalización?

Si puedes estar acompañado. Pueden ingresar hasta dos personas. El aforo está sujeto a disposiciones médicas y/o administrativas

¿Cuántos días voy a estar hospitalizado?

La estadía dependerá del tipo de cirugía a realizar, evolución del paciente y la evaluación del médico tratante.

¿Cuidados pre-hospitalización (retiro esmalte de uñas, lentes de contacto, placas dentales)?

Lentes ópticos y de contacto, y prótesis dentales pueden retirarse en clínica pre-pabellón. Informa al equipo de salud que los utilizas. Las uñas no deben tener ningún tipo de esmalte al momento de ingresar a pabellón.

¿Debo llevar dinero a mi hospitalización?

No. Recomendamos no llevar dinero, chequeras, joyas, u otros objetos de valor (electrónicos o personales)

ESTADÍA

Habitaciones

Los servicios clínicos de hospitalización cuentan con habitaciones individuales, compartidas y de aislamiento, las que poseen el equipamiento necesario para ofrecer los cuidados que requiera según su condición.

Objetos de valor

Se recomienda no mantener objetos de valor en su habitación durante su permanencia. En caso necesario, cada habitación cuenta con una pequeña caja de seguridad con clave, cuyas instrucciones se encuentran adosadas a la puerta del clóset.

La Clínica no responderá por pérdidas ocurridas al interior de sus dependencias.

Interconsulta

Durante tu permanencia como paciente en nuestra institución, estarás a cargo de un médico tratante, responsable de tu atención médica, quién desarrollará un plan diario con indicaciones específicas para el estudio y tratamiento de tu condición o enfermedad. De ser necesario, también serás evaluado por especialistas interconsultores.

Atención Equipo Enfermería

Tu cuidado durante la hospitalización estará a cargo del equipo de enfermería clínico, el que está compuesto por enfermeras/os clínicas/os y técnicos de enfermería. Este equipo será el encargado de planificar y ejecutar los cuidados diarios según tus necesidades, de manera integral, de acuerdo con las indicaciones de tu médico y la evaluación realizada por la/el enfermera/o a cargo. Además, el equipo clínico cuenta con auxiliares de servicio, quienes colaboran en el funcionamiento de la unidad, en labores de aseo y traslado de pacientes e insumos.

Cada habitación cuenta con un **sistema de llamado**, que permite comunicarse directamente con la unidad de enfermería, el cual siempre permanecerá a tu alcance.

Visitas y Acompañantes

Horario de visitas:

Lunes a domingo de 9:00 a 11:00 hrs y de 15:00 a 17:00 hrs

- En el marco de la Ley de Derechos y Deberes de Pacientes, no se permite entregar información telefónica respecto del estado del paciente.
- El número de visitas es de máximo dos personas junto al paciente.
- No visitar al paciente si está resfriado o enfermo.
- Recuerda lavarte las manos o usar alcohol gel antes y después de visitar al paciente.
- En el Servicio de Recién Nacido sólo se permitirá la visita de los padres.
- En el caso de pacientes pediátricos uno de los padres deberá acompañar a su hijo durante su hospitalización.
- En caso de que el acompañante se quede a dormir, en todas las habitaciones individuales, se dispone de un sofá cama para un solo acompañante, que tiene un costo adicional.

Con el fin de garantizar un descanso adecuado y pronta recuperación de nuestros pacientes, le solicitamos a familiares y amigos de pacientes hospitalizados que tengan en cuenta las siguientes consideraciones:

- 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.
- Durante su permanencia en la sala de espera solicitamos velar por un ambiente de respeto y de silencio.
- Pedimos evitar los llamados nocturnos para favorecer el descanso de todos los pacientes, así como hacer uso prudente del celular en áreas de hospitalización

Alimentación

Paciente

- El paciente es visitado/a diariamente por una nutricionista, quién ofrece alternativas de menú de acuerdo con el régimen indicado por tu médico tratante.
- No está permitido el ingreso a la habitación de alimentos traídos por familiares y/o visitas.

Acompañante

- El acompañante, puede solicitar el servicio de alimentación, de acuerdo con el 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.
- El acompañante que pernocte tiene derecho a desayuno sin costo.
- Consultar en el ingreso por el valor de las comidas del acompañante.

Cirugías o Procedimientos invasivos

Pacientes Quirúrgico

- En caso de realizarse una cirugía o procedimiento, posterior al ingreso administrativo, el paciente será trasladado a su habitación o a la Unidad Prequirúrgica donde será preparado para la cirugía o procedimiento respectivo.

Ingreso a Pabellón

- En general, la hora de pabellón asignada es respetada, excepto por emergencias o imprevistos en la atención a otros pacientes, en caso de que esto suceda, se le avisará de forma oportuna.
- **Los familiares podrán esperar en la sala de espera, allí el médico tratante informará, a la persona asignada, el resultado de la cirugía.**
- Luego del procedimiento o intervención el paciente es trasladado a la habitación/sector designado de acuerdo con la disponibilidad y sus requerimientos.

Recuperación

- La Unidad de Recuperación post anestesia es un área de acceso restringido. 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.
- 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 horas, dependiendo del tipo de cirugía.
- En caso de requerir mayor tiempo de observación y cuidado, se trasladará a una unidad de mayor complejidad para su monitorización.
- **El cirujano responsable de la intervención informará a los familiares sobre la cirugía efectuada.**

Unidades de mayor complejidad

- En casos de requerir monitorización de parámetros de manera continua o de recibir tratamientos especiales correspondientes a la dolencia, el paciente deberá ingresar a alguna de nuestras unidades de mayor complejidad.
- En caso de ser traslado a estas unidades desde la habitación de hospitalización, es importante que la familia retire las pertenencias del paciente a fin de evitar cobros asociados por doble ocupación de cama.
- Una vez definida la estabilización de su enfermedad -que motivó el ingreso a una unidad de mayor complejidad- el equipo de la unidad, en acuerdo con el médico tratante, decidirá traslado del paciente a una unidad de menor complejidad para continuar sus cuidados.

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.

Horarios de atención Banco de Sangre:

Lunes a viernes de 14:00 a 17:00 hrs.

Sábado y Domingo de 14:00 a 17:00 hrs.

Estos horarios están sujetos a disposiciones médicas y/o administrativas, especialmente mientras rige el plan paso a paso (Pandemia).

Medidas de Prevención durante la hospitalización

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.

- 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:
 - Cubre tu boca y nariz al toser estornudar con pañuelos de papel y tírelos a la basura.
 - Si no tienes pañuelo de papel, tose y estornude sobre la manga de tu 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.
- 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 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 Prevención de Caídas

En relación con 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.

Medidas Complementarias

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

- Levantada asistida.
- Obligación de permanencia de un acompañante en la habitación según sea el caso.
- Entrega y/o refuerzo de contenidos educativos.

Medidas de Seguridad Interna

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

Seguridad asistencial

Estamos comprometidos con su seguridad durante todas las fases de su atención. Contamos con protocolos de seguridad que nos permiten aminorar los riesgos inherentes a la atención

de su problema de salud. Agradecemos su colaboración y comprensión de las siguientes medidas:

- No manipules ni alteres la información que aparece en la pulsera con tu identificación personal.
- **Recuerda que debes permanecer con la pulsera durante toda tu estadía en nuestra institución.**
- No intentes levantarte por tus propios medios si has quedado con indicación de solicitar ayuda para realizarlo.
- No ingieras medicamentos por tu cuenta. No dudes en llamar al personal cada vez que lo requieras. Utiliza el timbre para contactar al personal de enfermería que esta junto a la cama y/o en el baño.
- El personal porta identificación, si observas a alguien sin su credencial informa a la enfermera o TENS de turno.

Seguridad de las instalaciones

- Nuestras instalaciones cuentan con mantenciones periódicas para garantizar tu seguridad.
- Familiarízate con los planos existentes en cada piso e identifica las zonas de seguridad y vías de evacuación.

EGRESO Y ALTA

El médico tratante definirá y entregará la información respecto de la posible fecha del alta, ese día confirmará que el paciente está en condiciones de retornar a su hogar.

En el caso de las pacientes de Maternidad, el alta debe estar confirmada por el médico gineco-obstetra (para la madre) y por el médico neonatólogo (para el recién nacido).

Una estafeta recogerá al paciente en la habitación para llevarlo en silla de ruedas hasta la salida. No está permitido salir caminando de la clínica.

Documentos

- Recibirás por escrito el documento llamado **EPICRISIS** que resume los detalles de tu hospitalización y explica las indicaciones a seguir en tu domicilio y los controles médicos necesarios. Léela con detenimiento y consulta en caso de dudas. Conserva esta documentación ante la eventual solicitud de tu Isapre o Seguros.
- Adicionalmente, te entregarán los resultados de los exámenes de laboratorio e imágenes obtenidos durante tu permanencia.

Horario de Salida

- Una vez recibida el alta, solicitamos encarecidamente retirarse de la habitación. **Se considera día cama hasta las 11:00 horas am del día siguiente al ingreso.** Si el alta se produce pasada esa hora, la clínica está facultada para cobrar un día cama adicional.

Proceso de liquidación de cuentas

Cuando esté calculada y finalizada la cuenta del paciente, el área de facturación y cobranza tomará contacto con la persona responsable de la cuenta, usando para esto la información consignada en la ficha de ingreso. Los plazos de contacto dependen de cada asegurador y varían de 30 a 60 días.

Posteriormente el paciente debe acercarse a la Clínica para:

- Retirar programa médico y pagar las boletas correspondientes a los profesionales y médicos. En el caso de los pacientes de FONASA, el pago corresponde a las diferencias de los servicios y prestaciones no cubiertas en el programa de salud.
 - Posteriormente debe llevar los antecedentes de su programa a la institución de salud previsional para que esta pueda generar los bonos (ISAPRE, FONASA u otra) y pagar el copago.
 - Una vez realizado y completado este trámite deberá traer los bonos a Admisión, para así devolverle el contrato o pagaré firmado.
 - La persona responsable de la cuenta debe pagar en un plazo máximo de 15 días corridos (ISAPRE) desde la fecha que se dio aviso del estado de su cuenta. Pacientes de FONASA deben pagar en un plazo máximo de 5 días hábiles, traer Programa y pagar diferencias no cubiertas por su sistema de salud.
-

3. INFORMACION ADICIONAL

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Cafetería

Disponemos de una sala de cafetería ubicada en la sala de espera central, así como máquinas de autoservicio en salas de acceso

Red Wifi

Clínica Alemana dispone de red Wi-Fi de libre disposición para nuestros pacientes y familia

Asistencia Espiritual

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

En caso de requerir esta asistencia, por favor contactar a la enfermera de turno.

Cajero Automático

Farmacia cercana

CONTÁCTANOS

www.clinicaalemanaosorno.cl

Av. Zenteno 1530, Osorno

Tel: 642458000 - 6004015007