



# 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

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.

Al ingreso 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 en conocimiento si los profesionales elegidos tienen convenio con su sistema previsional.

En el caso de un recién nacido, se debe estipular claramente si es carga médica 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 cual ingresa, lo(a) recibirá e informará del funcionamiento interno del servicio. La Clínica participa en actividades académicas de formación de profesionales y personal de colaboración médica. En la eventualidad de que durante su hospitalización pudiera haber participación de algún profesional en formación, siempre será informado y se solicitará autorización previa.

## • 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 o en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente justificados.

## Acompañantes

En las habitaciones 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.

La Clínica por norma requiere que toda persona hospitalizada de la tercera edad, mayor a 75 años o no autovalente debe permanecer acompañado. En pieza individual puede ser acompañado por familiar o cuidadora externa. En pieza compartida se autoriza sólo la compañía de cuidadora externa.

La Clínica se reserva el derecho de evaluar al paciente a su ingreso, 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 con CAV).

El acompañante debe dar facilidades para realizar aseo, ordenar y mantener la habitación. Además, no podrán ingresar ni ingerir alimentos en las habitaciones, tampoco dar alimentos al paciente.



- **Visitas**

El horario de visitas es de lunes a domingo, de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 20:00 hrs. y máximo dos personas por paciente.

Recuerde que su médico puede considerar necesario prohibir o restringir las visitas, en cuyo caso, nuestro personal debe velar por el cumplimiento de la indicación médica.

En servicios como UPC adulto, UPC pediátrica y Neonatal, el horario y condiciones de visita serán informados en la respectiva unidad.

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

- **Alimentación**

Diariamente se hará llegar al paciente que tenga régimen común, una carta con dos alternativas de almuerzo y cena. Solicite la visita de la Nutricionista para solucionar cualquier duda relacionada con su régimen.

Los horarios de distribución de la alimentación de pacientes son: desayuno (8:15 - 9:00 horas), almuerzo (11:45 - 12:15 horas), once (15:30 - 16:00 horas) y cena (18:30 - 19:00 horas).



- **Alimentación acompañantes y visitas**

Para acompañantes de pacientes pediátricos, en pieza exclusiva y hasta 6 años de edad, las cuatro comidas del día están consideradas dentro del valor de la habitación. El acompañante puede solicitar algún consumo al servicio de alimentación (ANEXO 217) comida o extras, con cargo a la habitación del paciente, si su sistema de salud lo permite.

En el caso de los programas PAD para niños hasta 6 años, incluye para un acompañante el almuerzo u onces del día de la intervención.

El acompañante de paciente adulto sólo podrá realizar consumo en la cafetería de la Clínica a costo propio.

**Por razones de tranquilidad de los pacientes, en habitaciones compartidas no se permite a las visitas ingerir alimentos.**

- **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 requieran. A su ingreso en la habitación, lo recibirá el personal de enfermería, quienes le informarán sobre 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 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). No se incluyen medicamentos para llevar al momento del alta. Usted deberá llevarse al alta, elementos como termómetro, guantes y mascarillas (si corresponde).

- **Banco de Sangre**

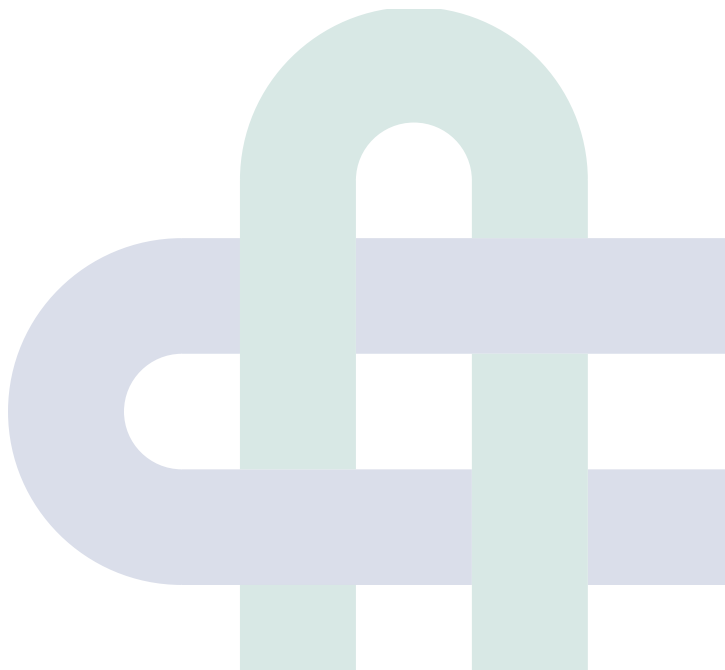
La Clínica cuenta con un Banco de Sangre que provee los hemocomponentes que el paciente pueda requerir.

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, de lo contrario se realizará el cobro correspondiente. El Banco de Sangre será el encargado de indicar el número de donantes necesarios.

La atención de donantes deberá ser coordinada con el Banco de Sangre, en horario de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 hrs.

Si su familiar ha recibido transfusiones de sangre, deben acercarse a laboratorio para que se haga entrega de hoja de solicitud de 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 para el recién nacido.

Dada el alta, se debe desocupar la habitación antes de las 14:00 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 14:00 hrs.	100% del valor día/cama

Al retirarse de la habitación, asegúrese de llevar todos sus objetos personales y de valor. Asimismo, recomendamos abandonar la habitación 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 08:00 horas.
- Sábado: después de las 13:00 horas.
- Domingo y festivos: todo el día.

Se considera horario hábil sin recargo

Lunes a viernes: 08:00 a 19:59 hrs.  
Sábado: 08:00 a 12:59 hrs.

**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 Clínica.

- **Seguridad al Nacer**

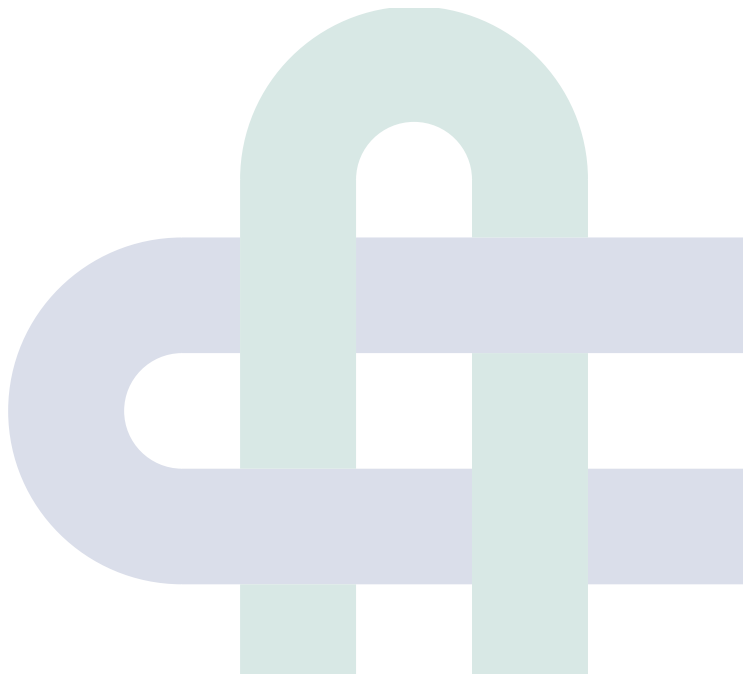
Todo recién nacido en Clínica Alemana de Valdivia, cuenta con beneficios y descuentos especiales durante el primer año de vida. A las mamás se les proporcionará un formulario para la inscripción de su hijo.

- **Servicio de Matronas y Neonatólogos Institucionales**

Clínica Alemana de Valdivia mantiene 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 a las pacientes y sus recién nacidos.

- **Convenio Docente Asistencial**

Clínica Alemana de Valdivia cuenta con Convenio Docente Asistencial suscrito con la Universidad Austral de Chile en cuyo marco es posible que, en las atenciones de salud que se brinden, puedan participar profesionales del área médica en formación de especialidad.



## 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 Valdivia, los cuales se encuentran disponibles en [www.alemanavaldivia.cl](http://www.alemanavaldivia.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, 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 interior como exterior de la Clínica.

- **Cobranza Público**

Para información respecto de su cuenta, consulte en el Departamento de Cobranza Público.

Teléfonos: 63 2246 276 - 63 2246 277

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 Gestión de Reclamos o a través del sitio web de Clínica Alemana Valdivia ([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 8:10 a 19:50 hrs. y los sábados de 9:00 a 17:50 hrs.

- **Estacionamiento**

Clínica Alemana de Valdivia tiene delegada la administración de los estacionamientos a una empresa externa, sin embargo, todo paciente tendrá derecho a un vehículo 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 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.
- 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, 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, manténgalo con llave.
- Las unidades cerradas: UCI e 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**

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 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 en general, que porte o tenga el paciente o sus acompañantes.**



