



Guía de Ingreso

Clínica Alemana de La Dehesa



Bienvenido a Clínica Alemana de La Dehesa

Estimado paciente, gracias por preferir Clínica Alemana. Contamos con un equipo médico de alta calidad técnica y humana, una moderna infraestructura y tecnología de vanguardia para entregarle la mejor atención. Esperamos que se sienta cómodo y acogido.

En Clínica Alemana de La Dehesa, se ha desarrollado el programa de **Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)**, destinado a pacientes con buen estado de salud y apoyo familiar que requieren cirugías de mediana y mayor complejidad, con un corto período de atención postoperatoria. Los criterios de inclusión al programa se determinan de acuerdo a una entrevista preoperatoria.

Luego del alta se realiza, a las 2 o 3 horas, un seguimiento telefónico al paciente en su domicilio y, al día siguiente de la cirugía, se efectúa otro. Estas dos actividades, claves en el éxito del programa, son realizadas por la enfermera encargada del seguimiento de pacientes CMA.

El propósito del programa es ofrecer una elevada calidad técnica y asistencial, para que los resultados sean equivalentes a los que se obtienen en pacientes con períodos de hospitalización convencionales.

Hospitalización Ambulatoria

• Ingreso

El día de la cirugía, usted debe presentarse en Admisión, ubicada en la Plataforma de Atención al Cliente, tercer piso, 2 horas antes del procedimiento o en el horario que le indiquen.

Será conducido a su habitación por nuestro personal, donde lo acogerá la enfermera de la unidad, quien lo entrevistará, evaluará y hará el ingreso clínico de enfermería.

• Habitaciones

El Servicio de Hospitalización Ambulatoria cuenta con 12 luminosas habitaciones individuales para adultos y niños, completamente equipadas y en un entorno natural privilegiado, para hacer su estadía lo más grata posible. Disponen de baño privado, pantalla plasma color, TV cable, aire acondicionado/calefacción, caja de seguridad y Wi-Fi.

Tienen un menor costo respecto a la atención tradicional, siempre que la estadía del paciente sea menor a 12 horas y no pernocte en la Clínica.

• Pabellones

Disponen de cuatro modernos pabellones equipados con la tecnología más avanzada y dos salas de preanestesia atendidas por profesionales y personal de planta especializado.

• Recuperación

La Unidad de Recuperación es un área de acceso restringido, anexa al sector de pabellones. Los pacientes permanecen ahí durante el proceso de recuperación de la anestesia y estabilización de los signos vitales. No están permitidas las visitas, excepto en pacientes pediátricos, los cuales deben estar siempre acompañados de un adulto responsable.

Adicionalmente, existe una opción para pacientes de muy corta estadía que no requieren hospitalización, y que ingresan y son dados de alta a su domicilio desde recuperación.

• Acompañante (familiar o visita)

Por el bienestar y reposo del paciente, el horario de visitas es de 8:00 a 20:00 hrs. Se recomienda cumplir medidas de lavado de manos, higiene respiratoria, prohibición de ingreso de alimentos y otros requerimientos especiales de enfermería, de acuerdo al diagnóstico del paciente. Además, se aconseja regular la cantidad de personas, no traer niños menores de 12

años y autoexcluirse en el caso de estar cursando un cuadro agudo o infeccioso, principalmente de origen respiratorio.

Se agradece a los acompañantes estar ubicables mientras el paciente se encuentra en pabellón, dejando la información con la enfermera de turno de la Unidad.

• Unidad de Medicina Transfusional

En caso de requerirse de transfusión de emergencia, se dispone de este recurso como apoyo inmediato.

Componentes como la sangre usada en etapas posteriores, deben ser devueltos a la brevedad, mediante los dadores que indique esta Unidad o Servicio.

• Egreso y Alta

Para poner término a su estadía en la Clínica, usted debe contar con un alta firmada por el médico tratante. **En caso de haber pernoctado en la clínica por indicación médica, deberá desocupar la habitación antes de las 9:00 hrs.** Si la salida fuese posterior a esta hora, por causas imputables al paciente, se aplicará un cobro adicional.

Al retirarse de la habitación, cerciórese de que lleva todos sus objetos personales y de valor de la caja de seguridad.

Recomendamos abandonar la habitación en silla de ruedas, de lo contrario debe firmar su rechazo.

• Ambulancias

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.

• 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 de Clínica Alemana de La Dehesa, piso 3, teléfono 22910 7908. También puede consultar en el Centro de Consultas y Diagnóstico, ubicado en Av. Manquehue 1410, Vitacura, piso 1, teléfono 22910 1115.

• GES, CAEC y Ley de Urgencia

Para información sobre GES, CAEC y Ley de Urgencia, por favor consulte en nuestra Plataforma de Atención al Cliente.

• 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 o acudir a la Plataforma de Atención al Cliente. Su opinión es importante para nosotros.

• Paciente Internacional

Para información respecto de la tramitación de cartas de garantía con su compañía de seguro y/o coordinación médica, diríjase al Servicio de Paciente Internacional, piso 4.

• Alimentación

La alimentación se entrega de acuerdo a la indicación médica. Consiste, principalmente, en un régimen liviano.

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

Por norma de higiene, no es posible guardar en las unidades de alimentación, alimentos de familiares o visitas.

Importante: No está permitido el ingreso a la habitación de alimentos por parte de familiares o visitas.

Atención de Enfermería

Durante su estadía en Clínica Alemana, nuestro personal lo asistirá clínica y humanamente con la frecuencia que su estado y tratamiento lo requiera. En caso de duda respecto del tratamiento, solicite la visita de la enfermera de turno de su Unidad.

• Sistema de Llamado Paciente - Enfermera

Contamos con un moderno sistema de llamado que permite comunicarse directamente con la Unidad de Enfermería. Existe 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 usted tome en forma crónica, deben ser informados al médico tratante, a su ingreso, para la prescripción, y es la Unidad de Enfermería la que los administra (los pacientes no pueden automedicarse). En casos excepcionales, se recibirán medicamentos de uso habitual del paciente, previa autorización del médico tratante.

• Ambulancias

La Clínica dispone de ambulancias que pueden ser contratadas para el traslado de pacientes. En caso de requerir su uso, debe coordinarlo con la Unidad de Enfermería correspondiente y su costo es cargado a la cuenta final.

• Prevención de Caídas

Cuando un paciente está hospitalizado, siempre existe el riesgo de caídas. Para prevenirlas, se recomiendan y exigen medidas básicas universales, así como otras complementarias que dependen de los factores de riesgo de cada caso.

• 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. Estos son:

- 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 Básicas Universales de Caídas

En relación a los factores de riesgo, en Clínica Alemana contamos con un programa de **Medidas Universales de Prevención 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 en el 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).
- Sensor de cama.
- Acompañante permanente.
- Entrega o refuerzo de contenidos educativos.

El paciente es evaluado permanentemente por su Unidad de Enfermería y, de acuerdo a ello, se programan las medidas de seguridad de caídas que requiera. **Una vez que la enfermera se las da a conocer, 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 aceptación o rechazo de estas medidas puede ser modificada formalmente con una reactualización 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.



Información General

• 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 atención clínica. Se prohíbe filmar y tomar fotografías en todo el recinto interior y exterior de la Clínica.

• Cafetería

Se encuentra ubicada en piso 1 de Clínica Alemana de La Dehesa. Está abierta de lunes a viernes, entre 8:00 a 20:00 hrs, y sábado de 8:00 a 15:30 hrs. Se encuentra cerrada domingos y festivos.

• Farmacia

Farmacias Ahumada está ubicada en piso 2. Su horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a 20.30 hrs, y sábados, de 8:00 a 14.30 hrs. Está cerrada los domingos y festivos.

• Red Wi-Fi

Clínica Alemana dispone de red Wi-Fi sin costo en todas sus instalaciones.

• 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.

• Display de Cargador de Celulares

En los halls de espera existen centros de carga para teléfonos celulares. Es de responsabilidad del usuario el cuidado de su equipo celular.

• Cajero Automático

El cajero automático se encuentra en el piso 2 del edificio, detrás de Farmacias Ahumada.

• Derechos y deberes de los pacientes

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



Medidas de Seguridad Interna

• Medidas de Seguridad Interna

- Caja de seguridad. Cada habitación cuenta con una pequeña caja de seguridad con clave. Las instrucciones de su funcionamiento se encuentran en la cara interna de la puerta del closet. Le recomendamos no traer objetos de valor a la Clínica, ya que esta no se hace responsable por su pérdida.
- Los funcionarios de la Clínica portan identificación visible. Si usted observa a alguien en el interior de su pieza sin la credencial, informe inmediatamente a la enfermera o matrona de turno.
- Guarde su vestuario, accesorios, carteras y otras pertenencias en el interior del closet y manténgalo con llave.
- Evite dejar objetos de valor sobre el velador, la cama, la mesa de alimentación, el lavamanos y las repisas.

- Debe tener especial cuidado con audífonos, lentes ópticos y lentes de contacto. Téngalos siempre junto a usted.
- Está estrictamente prohibido ingresar alimentos al recinto de la Clínica para su consumo en salas de espera y habitaciones.
- Los familiares que acompañen al paciente deben adoptar las mismas medidas de seguridad antes indicadas.
- Si el paciente no está en la habitación y los familiares hacen abandono de esta, deberán avisar a la enfermera de turno para que sea cerrada con llave.
- Antes de retirarse de la Clínica, revise cuidadosamente el interior del closet, baño y caja de seguridad.

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.





CLÍNICA
Alemana®

Si es tu salud, es la Alemana.®

**Clínica Alemana
Vitacura**

Av. Vitacura 5951, Vitacura
Teléfono: (56) 22910 1111

**Clínica Alemana
Manquehue Oriente**

Av. Manquehue 1499, Vitacura
Teléfono: (56) 22910 8000

**Clínica Alemana
de La Dehesa**

Av. José Alcalde Délano 12205, Lo Barnechea
Teléfono: (56) 22910 7000

www.alemana.cl | E-Mail: clinica@alemana.cl | Santiago de Chile