

GUIA DE INGRESO

GUIA DE INGRESO





Hall acceso a Laboratorio Clínico.

INDICE

■ Información General

■ Instructivo para Visitas
a Pacientes Hospitalizados

■ Medidas de Seguridad Interna
Prevención de Caídas

■ Honorarios Médicos Paciente Privado
Honorarios Médicos Paciente Institucional

■ Cirugía

■ Unidad de Cuidados Intensivos o Intermedios
Unidad de Cardiología

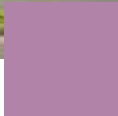
■ Ficha Telefónica
E-mail



Bienvenido

Bienvenido a Clínica Alemana de Santiago

Clínica Alemana



Información General

Información General

Estimado/a paciente, usted ha ingresado a la Clínica privada más grande del país. Contamos con un equipo médico de alta calidad técnica y humana, además de respaldo tecnológico de última generación. Esperamos que se sienta cómodo y acogido.

■ Ingreso

Una vez efectuado su registro en el Servicio de Admisión, donde deberá dejar un documento de respaldo a su cuenta de hospitalización (cheque, tarjeta de crédito u orden de atención de empresas con convenio Clínica Alemana), se le asignará una habitación a la que será conducido/a por nuestro personal. Al ingresar a la habitación la enfermera de la Unidad le entrevistará y aclarará sus dudas.

■ Habitaciones

Contamos con habitaciones suite, exclusivas y compartidas (dos pacientes comparten el baño). Todas ellas se encuentran completamente equipadas para hacer su estadía lo más grata posible y cuentan con pantalla plasma color, TV cable (no incluyen canales Premium), aire acondicionado, música ambiental y Wi-Fi. La asignación de habitaciones está relacionada con su preferencia y la disponibilidad existente al momento de su ingreso.

■ Acompañantes

En las habitaciones en suite y exclusivas, se dispone de 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.

■ 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.





Entrada Av. Manquehue 1410

■ Alimentación

- Pacientes.

Diariamente será visitado/a por una nutricionista, quien le ofrecerá alternativas de menú de acuerdo al régimen indicado por su médico tratante.

Los horarios de las comidas de pacientes, dependiendo del servicio donde esté hospitalizado, son: desayuno (8:00 - 8:30 hrs.), almuerzo (12:00 - 13:30 hrs.), once (16:00 - 16:30 hrs.), cena (19:00 - 20:30 hrs.).

- Acompañante (familiar o visita).

El acompañante podrá solicitar las 4 comidas en habitación exclusiva o suite, de acuerdo al menú establecido y en el mismo horario de los pacientes (sólo un acompañante por habitación). El almuerzo, once y cena del acompañante deberá solicitarse antes de las 10:00 hrs. El valor de cada comida será cargado a la cuenta del paciente y el desayuno deberá ser solicitado antes de las 20:00 hrs. del día anterior.

En Maternidad el acompañante tiene derecho a desayuno sin costo, exclusivo para mamás que tienen su hijo en Clínica Alemana. En Pediatría el desayuno y cena del acompañante serán sin costo, sólo 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 en las unidades periféricas, alimentos de familiares y/o visitas, ni calentar comidas para éstos en el servicio.

Nota: No está permitido el ingreso a la habitación de alimentos por parte de 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 computacional de llamado paciente enfermera que le permite comunicarse directamente con la Unidad de Enfermería, existiendo un registro de todas las atenciones realizadas.

- Auxiliar Particular de Compañía (SEP).

Para aquellos pacientes que deseen la compañía permanente de una auxiliar particular, agradecemos solicitar a la enfermera de la Unidad la información correspondiente. Por razones de seguridad, Clínica Alemana autoriza sólo el servicio de auxiliares particulares "SEP". El servicio que brinda esta entidad es de responsabilidad de la misma y de cargo del paciente, generando una cuenta independiente de Clínica. El anexo es 2237.



• Medicamentos.

Por razones de seguridad y control, la Clínica proporcionará solamente los medicamentos que sean prescritos por el médico y en dosis unitaria. Los medicamentos que el paciente tome en forma crónica, deben ser informados al ingreso al médico tratante para su prescripción, y será la Unidad de Enfermería quien los administre (los pacientes no pueden automedicarse).

• Banco de Sangre.

El Banco de Sangre realiza clasificación de grupo RH a los pacientes quirúrgicos o según indicación médica y cuenta con la sangre que los pacientes puedan requerir en caso que se les indique transfusión. Los estudios y materiales implicados en este procedimiento serán cargados a la cuenta del paciente.

La devolución de la sangre transfundida debe realizarse a la brevedad mediante los dadores que el Banco de Sangre indique, de lo contrario, se realizará el cobro respectivo.

• Ambulancias.

La Clínica dispone de ambulancias que podrán ser contratadas para el traslado de pacientes desde y hacia la Clínica. Su costo será cargado al paciente y es necesario coordinarlo en la Unidad de Enfermería correspondiente.

■ Egreso y Alta

Para abandonar la Clínica, usted debe contar con el alta firmada por el médico tratante. En Maternidad debe tener el alta firmada de la madre por el gineco-obstetra y el alta del recién nacido por el neonatólogo.

El paciente deberá abandonar la habitación antes de las 12:00 hrs. En caso contrario, se procederá a facturar el cobro adicional* de la siguiente manera:

Horario del Alta	Cobro Adicional
Entre las 12:00 y 13:00 hrs.	25% del valor día/cama
Entre las 13:00 y 14:00 hrs.	50% del valor día/cama
Después de las 14:00 hrs.	100% del valor día/cama

*Nota: Este cobro no tiene cobertura de Isapre.

Al retirarse de la habitación cerciőrese de que se lleva todos sus objetos personales y los objetos de valor de la Caja de Seguridad. Por su seguridad recomendamos abandonar la habitación en silla de ruedas, de lo contrario deberá firmar su rechazo.

Le agradecemos que antes de partir deposite la Encuesta de Atención al Paciente en el buzón de la Unidad de Enfermería correspondiente.

Para información respecto al proceso de facturación, consulte a Cobranza Público, anexo 4506 - 1020 o diríjase a la Plataforma de Atención al Cliente, 1er piso, Centro de Consultas y Diagnóstico.

■ **Recargos en Horario Inhábil**

En los servicios indicados a continuación se efectúan recargos en los valores de las prestaciones en horario inhábil:

Servicio	Horario	Recargo
Pabellón	Lunes a sábado entre 24:00 y 7:00 hrs.	25%
	Domingo y festivos todo el día	25%
Laboratorio	Lunes a sábado entre 21:00 y 7:00 hrs.	50%
	Sábado desde las 14:00 hrs.	50%
	Domingo y festivos todo el día	50%
Imágenes	Lunes a sábado entre 21:00 y 7:00 hrs.	50%
	Sábado desde las 14:00 hrs.	50%
	Domingo y festivos todo el día	50%

■ **Estadía Prolongada**

Si su hospitalización se prolonga, le solicitamos que un familiar se informe semanalmente del estado de su cuenta en la Plataforma de Atención al Cliente (1er piso, Centro de Consultas y Diagnóstico), para hacer abonos y/o entregar los Programas Adicionales de la Isapre.

■ **Tabaco**

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

■ **Seguridad**

El uso de celulares está restringido en áreas de pacientes críticos. Se prohíbe filmar y tomar fotografías en el recinto de la Clínica.

■ **Preguntas, Sugerencias y Observaciones**

Si usted tiene alguna pregunta, sugerencia u observación sobre el proceso de atención, queremos informarle que tenemos disponibles los siguientes canales de comunicación:

- Plataforma de Atención al Cliente (1er piso, Centro de Consultas y Diagnóstico).
- En las unidades de enfermería se encuentra un Formulario de Sugerencias que puede solicitar a la enfermera o matrona.

La unidad responsable de su atención se contactará con usted para dar respuesta o solicitar mayores antecedentes.

Servicios Adicionales



La Cafet, Hall 1er piso, Vitacura

Farmacia

En el hall central del Centro de 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.

Cajero Automático

Ubicación	Horario
Hall Vitacura 1er piso	24 hrs.
2do piso Centro de Consultas y Diagnóstico	24 hrs.
Laboratorio Clínico	7:00 a 22:00 hrs.

Isapres

Isapre	Ubicación
Vida Tres y Banmédica	1er piso (pasillo entre Clínica y Centro de Consultas y Diagnóstico)
Cruz Blanca, Consalud y Colmena	2do piso (pasillo entre Clínica y Centro de Consultas y Diagnóstico)

Oratorio

En el 3er piso de la Clínica se encuentra ubicado el Oratorio, lugar de recogimiento y oración que está a disposición de familiares y pacientes las 24 horas del día.

Tienda de Revistas y Regalos

Se encuentra ubicada en el hall central de Vitacura. Los artículos pueden ser solicitados desde su habitación al anexo 2243. El servicio que brinda esta entidad es de responsabilidad de la misma y de cargo del cliente.

■ Cafeterías

Cafetería	Ubicación	Horario
La Cafet	1 ^{er} piso, hall Vitacura	Lunes a sábado de 8:00 a 23:00 hrs. Domingo de 9:30 a 21:00 hrs. Festivos de 11:00 a 20:00 hrs.
Le Fournil	2 ^{do} piso Centro de Consultas y Diagnóstico	Lunes a viernes de 8:00 a 20:30 hrs. Sábado de 08:00 a 16:30 hrs.

■ Bares de Café

En diferentes ubicaciones de la Clínica se encuentran Bares de Café. Atención de lunes a viernes y sábado en la mañana.

■ Peluquería

Clínica Alemana ofrece el servicio de peluquería a su habitación, el que puede solicitar al anexo 2025 ó a Housekeeping, anexo 1405, donde se le informarán los valores de los servicios ofrecidos. La peluquería coordinará la autorización médica de su atención con la Unidad de Enfermería correspondiente. Estos servicios se cargarán a su cuenta.
Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs. y sábado de 9:00 a 14:00 hrs.

■ Red Wi-Fi

Clínica Alemana dispone de red Wi-Fi sin costo en todas sus instalaciones (habitaciones, cafeterías y halles de espera, entre otros). El paciente puede conectar su computador personal directamente, si su médico tratante lo permite.

■ Servicio Fun Clinic

Clínica Alemana dispone del servicio de arriendo de notebook, películas, DVD y/o consolas de juegos. Infórmese al anexo 2232. El costo del arriendo será cargado a su cuenta.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a 19:00 hrs. sábado, domingo y festivos de 10:00 a 19:00 hrs.

■ Fax

Clínica Alemana dispone de servicio de fax para sus pacientes. El cobro se efectuará sólo para aquellos envíos fuera de la Región Metropolitana. Infórmese respecto de este servicio en Relaciones Públicas, anexo 1243.

■ Display de Cargador de Celulares

En los halls de espera del sector hospitalizados, en el 2^{do} piso del Centro de Consultas y Diagnóstico, y en el Laboratorio Clínico, existen centros de carga para teléfonos celulares. Es de responsabilidad del usuario el cuidado de su equipo celular.





Hall de espera consulta de Pediatría, piso 8.



Instructivo para Visitas a Pacientes Hospitalizados

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

Clínica Alemana ha definido las siguientes recomendaciones para el régimen de visitas, compatibilizando el beneficio de la compañía de familiares y amigos.

■ Pacientes Hospitalizados en Habitaciones Standard

Las indicaciones son las siguientes:

- Todas las visitas deben comprometerse a cumplir las medidas de lavado de manos, de higiene respiratoria y otras medidas especiales de acuerdo al diagnóstico del paciente solicitadas por enfermería y deben autoexcluirse si están cursando un cuadro agudo o un cuadro infeccioso, principalmente de origen respiratorio.
- Se recomienda que las visitas sean reguladas en número y tiempo por lo que se sugiere que se coordinen entre la familia y los amigos, y deben ser realizadas en horario diurno. El horario de visita a pacientes hospitalizados en servicios de Maternidad, Pediatría y Médico-Quirúrgico es de 8:00 a 21:30 hrs.
- No se recomienda visitas de menores de 12 años de edad, excepto en situaciones extremas como inminente riesgo vital o neonato de larga estadía, casos en los cuales, los padres serán los responsables de vigilar la aplicación de las medidas de protección en estas visitas (previa autorización de enfermería).
- No está autorizado el ingreso a la habitación de alimentos por parte de las visitas.

■ Pacientes hospitalizados en unidades de alta complejidad (Servicio de Neonatología, Unidades de Pacientes Críticos y Unidad de Trasplante) o pacientes en áreas de hospitalización general que requieran, según su patología, una medida de precaución por contacto, gotitas y/o aéreo.

Las recomendaciones incluyen:

- Lavado de manos antes de tomar contacto directo con el paciente.
- Uso de barreras de protección si la situación lo requiere.
- No se admitirá el acceso a niños menores de 12 años.
- Se solicita al familiar a cargo del paciente la firma del Protocolo para visitantes UCI, entregado por la Unidad de Housekeeping.

***Nota: En UCI e Intermedios, el horario de visitas será determinado por las normas del servicio y estado de salud del paciente.**

En períodos especiales de circulación de virus en la comunidad, como durante la época de invierno se podrían agregar medidas adicionales al sistema de visita.



Prevención de Caídas

En todo paciente hospitalizado existe el riesgo de caídas. Para prevenirlas durante su hospitalización se evaluarán los factores de riesgo en cada paciente y se recomendarán y exigirán, ciertas medidas de prevención.

■ 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 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.

Éstas son:

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



El paciente es evaluado permanentemente por su Unidad de Enfermería y de acuerdo a ello se le 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 la aceptación o rechazo de éstas.**

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 al respecto, consulte a la enfermera de su Unidad.

■ Recomendaciones

Se recomienda que junto a todo paciente con uno o más factores de riesgo, permanezca un familiar o acompañante en la habitación.

Medidas de Seguridad Interna



Prevención
de Caídas

Medidas de
Seguridad
Interna

■ Medidas de Seguridad Interna

- Caja de seguridad. Cada habitación cuenta con una pequeña caja de seguridad que funciona 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 ésta no se hace responsable por la pérdida de ellos.
- 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.
- Audífonos, lentes ópticos y lentes de contacto, deben ser de especial cuidado, 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 deberán adoptar las mismas medidas de seguridad antes indicadas.
- Cuando el paciente no esté en la habitación y los familiares se encuentren en su interior, al hacer abandono de ésta deberán avisar a la enfermera o matrona de turno para el cierre con llave de la habitación.
- Antes de retirarse de la Clínica, revise cuidadosamente el interior del closet, baño y caja de seguridad.

En unidades cerradas: UCI, Intermedio de Adulto y Niños, y Unidad Coronaria, no se cuenta con caja de seguridad ni closet, por lo que se solicita a los familiares o acompañantes, retirar las pertenencias del paciente. Para mayor información, le agradecemos comunicarse con la enfermera encargada de la Unidad.

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.



■ Información de Honorarios Médicos para los pacientes privados hospitalizados en Clínica Alemana

Los pacientes que ingresen a Clínica Alemana en forma programada a cargo de su médico tratante, deberán cancelar los honorarios que esta atención implica directamente a su médico, a través del sistema que él tenga implementado para ello.

Estos honorarios no están incluidos en la cuenta de la Clínica.

Las interconsultas o juntas médicas con distintos especialistas, serán solicitadas por el médico tratante e informadas oportunamente al paciente y/o sus familiares, ya que dicha acción médica implica honorarios adicionales por parte de los médicos interconsultores.

■ Alta

Al momento del alta, el médico tratante completará el Programa de Hospitalización y éste será tramitado por el Departamento de Facturación si las Isapres son Vida Tres, Banmédica, Cruz Blanca, Masvida, Colmena o Consalud. Los pacientes pertenecientes a otras Isapres, deberán tramitar directamente el programa médico en su Isapre.

Cualquier consulta relacionada con honorarios médicos y tramitación del programa médico, deberá realizarse en la Plataforma de Atención al Cliente, ubicada en el 1º piso del Centro de Consultas y Diagnóstico.

■ Información de Honorarios Médicos para los pacientes institucionales hospitalizados en Clínica Alemana

Se define paciente institucional de Clínica Alemana a todo aquel paciente que:

- Ingresa a través del Servicio de Urgencia y es atendido por los médicos residentes de ese Servicio.
- Ingresa directamente a las Unidades de Paciente Crítico y es atendido por los médicos residentes de dichas Unidades (Intensivo, Intermedio, Unidad Coronaria, Neonatología, Intensivo e Intermedio Pediátrico).
- Durante su hospitalización debe ingresar a alguna Unidad de Paciente Crítico.
- Se encuentra afiliado al Convenio Doble Protección, Oncológico y/o de Hospitalización de Alto Costo, otros convenios de la Clínica, y es atendido por médicos pertenecientes al staff de Clínica Alemana.
- Se encuentra afiliado al Convenio de Accidentes, y es atendido por los médicos pertenecientes al staff de dicho Servicio y su hospitalización es derivada de una lesión cubierta por este Convenio.
- Es socio de la Corporación Chileno Alemana de Beneficencia y es atendido por médicos pertenecientes al staff de Clínica Alemana.

Todas las atenciones médicas o quirúrgicas realizadas a estos pacientes, implican el cobro de un honorario por atención profesional, el que se rige por el arancel

AMCA (Asociación de Médicos Clínica Alemana) y se cobra simultáneamente con la cuenta de hospitalización clínica.

Los pacientes hospitalizados en Unidad de Cuidados Intensivos, Intermedios, Unidad Coronaria o Neonatología, tienen un cobro de atención por el día de estadía en la Unidad por el equipo de residentes de ésta. Este se cobrará simultáneamente con la cuenta de hospitalización clínica, sin perjuicio de los honorarios cobrados por el médico tratante.

Los honorarios médicos tienen recargo del 50% de lunes a viernes entre las 21:00 y las 8:00 hrs., sábado desde las 14:00 hrs., domingo y festivos durante todo el día.

■ Interconsultas y Juntas Médicas

Deben ser solicitadas por el médico tratante previa información al paciente y/o su familia. Pueden ser realizadas por:

- Médicos del staff de Clínica Alemana, en cuyo caso sus honorarios por atención se rigen por el arancel AMCA y se cobran simultáneamente junto con la cuenta de hospitalización clínica.
- Médicos externos a Clínica Alemana, cuyos honorarios por atención deben cancelarse en forma particular y directa por el paciente.

■ Alta

Al momento del alta, el médico tratante completará el Programa de Hospitalización y éste será tramitado por el Departamento de Facturación si las Isapres son Vida Tres, Banmédica, Cruz Blanca, Masvida, Colmena o Consalud. Los pacientes pertenecientes a otras Isapres, deberán tramitar directamente el programa médico en su Isapre.

Cualquier consulta relacionada con honorarios médicos y tramitación del programa médico, deberá realizarse en la Plataforma de Atención al Cliente, ubicada en el 1º piso del Centro de Consultas y Diagnóstico.



Cirugía



■ Ingreso a la Habitación

Al ingresar a la habitación, la enfermera o matrona le realizará una entrevista. La auxiliar de enfermería le preparará para la cirugía según las normas vigentes e indicaciones médicas y el médico anestesiólogo le hará una visita pre-anestésica.

Si usted ha ingresado, por solicitud de su médico tratante, después de las 22:00 hrs. y su cirugía es anterior a las 10:00 hrs. del día siguiente, no se efectuará cobro por día cama correspondiente a la noche anterior de la cirugía.

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

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

■ Durante la Operación

Dependiendo del tipo de cirugía al que será sometido/a, ésta puede ser realizada en una de las cuatro áreas de Pabellones Quirúrgicos que existen en Clínica Alemana:

- Pabellón Central (3^{er} piso de la Clínica).
- Pabellón de Hospitalización Ambulatoria (3^{er} piso del Centro de Consultas y Diagnóstico).
- Pabellón de Cirugía Cardíaca (5^{to} piso de la Clínica).
- Pabellón de Maternidad (4^{to} piso de la Clínica).

Si durante la espera de la cirugía, los familiares desean conocer la evolución del paciente, ellos pueden consultar en la Oficina de Secretaría del Pabellón, hall central 3^{er} piso. Si esta oficina está cerrada, puede llamar desde el citófono que está afuera del Pabellón Central al anexo 1377.

En Pabellón de Maternidad, las consultas se pueden realizar al anexo 1381 ó 1386.

En cirugías cardíacas se puede comunicar al Pabellón de Cardiología al anexo 2472.

■ Recuperación

La Unidad de Recuperación post anestesia es un área de acceso restringido, ubicada en el 3^{er} piso anexa al área de pabellones centrales.

- Los pacientes permanecen en esta Unidad durante el proceso de recuperación de la anestesia y estabilización de sus signos vitales. Los pacientes que se recuperan de intervenciones quirúrgicas requieren de tranquilidad, intimidad y ambientes poco ruidosos. Este proceso toma cierto tiempo, pudiendo prolongarse hasta 6 - 8 hrs. dependiendo del tipo de cirugía efectuada.

- 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 anexos 2377 - 2379 Unidad de Recuperación Central o al 3379 - 3374 para Recuperación de Hospitalización Ambulatoria.

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

El uso de teléfonos celulares no está autorizado al interior de Recuperación por respeto a los pacientes y por interferir en el funcionamiento con los equipos de monitoreo.

■ Manejo del Dolor

Si el paciente requiere manejo del dolor con técnicas especiales y/o controles frecuentes durante las 24 horas del día, esta atención deberá ser solicitada directamente por el cirujano tratante.

El Equipo 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.

■ Unidades Cerradas (UCI - Unidad Coronaria - Intermedios)

Algunos pacientes, según el tipo de cirugía o compromiso del estado general, pueden requerir ser hospitalizados en Unidades de Cuidados Intensivos, Unidad Coronaria o Intermedios (ver información correspondiente).

Si el paciente estaba hospitalizado antes de la cirugía en una habitación de cualquier Unidad Médico-Quirúrgico, es importante que sus familiares retiren sus pertenencias cuando éste sea trasladado a una de estas unidades cerradas. Esto evita que ocupe administrativamente dos camas de la Clínica al mismo tiempo y que se genere su respectivo cobro.

Unidad de Cuidados Intensivos o Intermedios

■ Ingreso

Las Unidades de Cuidados Intensivos o Intermedios son servicios altamente especializados en la atención de pacientes que, por su patología, requieren de una avanzada tecnología y mayor control médico.

Cuando el paciente es ingresado a UCI o Intermedio, el manejo médico es compartido entre el equipo médico de UCI o Intermedio y el médico tratante designado por la familia.

Infórmese sobre los honorarios médicos en la sección Información de Honorarios Médicos para Pacientes Institucionales.

■ Visitas

Por las características especiales de nuestros enfermos, las visitas deben ser reguladas. Los horarios habilitados son de 11:00 a 13:00 hrs. y de 16:00 a 20:00 hrs. y no más de dos familiares a la vez, idealmente en lapsos de 15 minutos. Para realizar las visitas se debe coordinar su ingreso a la Unidad con las secretarías del Servicio de Información del Paciente Crítico, 5^{to} piso.

■ Información del Estado de los Pacientes

El estado de los pacientes de esta Unidad puede ser consultado directamente a las secretarías del Servicio de Información del Paciente Crítico o al teléfono 210 1111, anexo 2460 - 2178.

El horario de atención de las secretarías es de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 hrs. Por respeto a la privacidad del paciente, la información telefónica se ajustará estrechamente a lo general. Los detalles precisos serán comunicados por el médico de turno de la Unidad a un familiar designado como representante por el paciente o la familia.

■ Habitaciones

La Clínica cuenta con:

- Habitaciones UCI: 12 habitaciones individuales, vidriadas y dispuestas en torno a la Unidad de Enfermería, desde donde se mantiene el control, a través de la observación directa y monitoreo de cada paciente.
- Habitaciones Intermedio: 27 habitaciones individuales con baño exclusivo. El control de estos pacientes es a través de las frecuentes visitas del personal de enfermería y monitorización a distancia.



■ Unidad de Cardiología

La Unidad Cardiológica es un servicio de alta complejidad y especialización para la atención de la patología cardiovascular. Esta unidad garantiza la oportuna y óptima atención de la especialidad las 24 horas del día.

La Unidad Cardiológica es un centro abierto donde el paciente puede elegir con absoluta libertad su médico tratante. Puede optar por un cardiólogo del equipo de Clínica Alemana o un cardiólogo externo acreditado. Para mantener una adecuada coordinación, esta elección debe ser comunicada a la enfermera, médico de turno, o a la secretaria de la Unidad, a la brevedad después de su ingreso.

Cualquiera sea su decisión, el equipo Cardiológico de la Unidad le prestará permanentemente toda su colaboración y apoyo. La responsabilidad de su atención en la Unidad es del equipo de residentes cardiológicos y compartida con el médico designado por el paciente o la familia.

Infórmese sobre los honorarios médicos en la sección Información de Honorarios Médicos para Pacientes Institucionales.

■ Visitas

Dadas las características propias de los enfermos y el trabajo que se realiza, es necesario que las visitas sean restringidas. Si el estado del paciente lo permite y el médico lo autoriza, el horario y períodos de visitas pueden ser ampliados sólo para los familiares más cercanos.

Horario de Visitas
11:00 a 13:00 hrs.
16:00 a 20:00 hrs.

■ Información del Estado de los Pacientes

El estado de los pacientes de esta Unidad puede ser consultado directamente a las secretarías de informaciones de Unidad de Paciente Crítico, o al teléfono al 210 1111, anexo 2460 - 2178. El horario de atención de las secretarías es de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 hrs. Por respeto a la privacidad del paciente, los informes telefónicos se ajustarán estrechamente a lo general. Los detalles precisos serán comunicados por el médico de turno de la Unidad a un familiar designado por el paciente o por la familia como representante.

■ Atención Integral y Multidisciplinaria

La Unidad Cardiológica brinda una atención integral para el tratamiento de enfermedades cardiovasculares, incluyendo rehabilitación y programas de prevención específicos. Para ello brindará todo el apoyo e información en salud, nutrición, kinesiterapia y rehabilitación, a través de nuestros programas específicos.



Ficha Telefónica • E-mail

■ Anexos Internos

Admisión	4800 - 4801 - 4802 - 2913 - 2914
Ambulancia	1010 - 1155
AMCA (Asociación de Médicos de Clínica Alemana)	1099 - 1280
Auxiliar Particular (SEP)	2237
Banco de Sangre	1359
Cafetería La Cafet	2394
Cafetería Le Fournil	2332
Centro de Extensión	1365
Convenio de Accidentes	1230
Convenio Vivir Seguro	1237
Cobranza Público	4506 - 1020
Housekeeping	1405
Informaciones	2211 - 2262 - 2274
Intermedio Adultos	2269 - 1378
Isapre Colmena	1026
Isapre Consalud	423 9458
Isapre Cruz Blanca	252 0464
Isapre Vida Tres - Banmédica	1012 - 2263
Laboratorio Clínico	1006
Mesa Central	0
Nacer Seguro	1007
Pediatría	1015
Plataforma de Atención al Cliente	1115
Recuperación Central (3 ^{er} piso)	2379 - 2377
Recuperación Hospitalización Ambulatoria	2339
Relaciones Públicas	1243
Secretarías Unidad de Paciente Crítico	2460 - 2178
Servicio de Medicina Preventiva y Programas	1103
Seguridad	2020

Sala Cuna Maternidad	2372
Servicio Dental	1313
Tienda Regalos y Flores	2243
Unidad Coronaria	2467 - 2468
Unidad de Adolescencia	2908 - 2909
Unidad de Cuidados Intensivos Adultos	2410 - 1414
Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología	2389
Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos	2304 - 2305
Urgencia Escolar	1336 - 1339
Urgencia General	1334
Vacunatorio Vitacura	1157
Vacunatorio Centro Médico Clínica Alemana de La Dehesa	1715

■ E-mail Clínica Alemana

Clínica Alemana	clinica@alemana.cl
Centro de Extensión	centroextension@alemana.cl
Convenio de Accidentes	
Crece Seguro	crecerseguro@alemana.cl
Convenio Vivir Seguro	vivirseguro@alemana.cl
Desarrollo Médico	desarrollomedico@alemana.cl
Laboratorio Clínico	laboratorio@alemana.cl
Medicina Preventiva	mpreventiva@alemana.cl
Programas y Meses de Prevención	preveniressalud@alemana.cl
Nacer Seguro	nacerseguro@alemana.cl
Unidad de Adolescencia	uaia@alemana.cl





Clínica Alemana
Vitacura 5951, Vitacura
Santiago de Chile
Teléfonos: (56 2) 210 1111
(56 2) 210 1800
Fax: (56 2) 212 4380
E-Mail: clinica@alemana.cl
www.alemana.cl

Centro Médico
Clínica Alemana de La Dehesa
Av. El Rodeo 1908, Lo Barnechea
Santiago de Chile
Teléfono: (56 2) 586 1700
Fax: (56 2) 586 1701

