



Guía de Ingreso



Bienvenido a Clínica Alemana Temuco

Estimado/a paciente, gracias por preferir Clínica Alemana Temuco. 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, socio, entre otros). Los beneficios o descuentos otorgados no son acumulables. Los pacientes con planes de salud preferente con Clínica Alemana Temuco deberán acreditar vigencia de su cobertura al momento del ingreso.

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.

• 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.

• Visitas

El horario de visitas es de lunes a domingo, de 10:00 a 21:00 horas (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

• **Alimentación de pacientes y acompañantes en ala norte**
La nutricionista diariamente le dará a conocer las alternativas de menú de acuerdo al tipo de régimen indicado por su médico.

Los horarios de distribución de la alimentación de pacientes son: desayuno (8:00 - 8:30 horas), almuerzo (12:30 - 13:00 horas), once (16:00 - 16:30 horas) y cena (19:00 - 19:30 horas). El acompañante de pacientes de pieza exclusiva ala norte tiene derecho a desayuno.



En hospitalización pediátrica, el acompañante de pacientes menores de 15 años tiene derecho a desayuno.

En otras situaciones, el acompañante puede solicitar al personal de alimentación las comidas que desee, en el mismo horario del paciente, las que deberán ser pagadas al momento de la solicitud.

• Alimentación de pacientes en ala sur

La nutricionista diariamente le dará a conocer las alternativas de menú de acuerdo al tipo de régimen indicado por su médico.

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

• Alimentación de pacientes con hospitalización transitoria (inferior a seis horas)

Corresponderá a una colación y una alimentación (almuerzo, once o cena), según el horario de solicitud y lo indicado por el médico tratante.

Nota: La alimentación del paciente es intransferible.

• Atención de enfermería

El equipo de salud conformado por enfermeras universitarias, 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). Al momento del alta se le entregarán los medicamentos restantes, lo que quedará registrado en la autorización de salida, que debe ser firmado por el paciente o familiar a cargo.

• **Traslados de habitación**

Si el paciente requiere ser trasladado de habitación, es importante que él o sus familiares retiren sus pertenencias de la habitación que está desocupando. Esto evita que ocupe administrativamente dos camas de la Clínica al mismo tiempo y que se genere un doble cobro.

• **Recuperación**

La Unidad de Recuperación post anestesia es un área de acceso restringido, anexa al área de pabellones. Aquí no se permiten visitas. Sin embargo, es conveniente que los pacientes menores de 15 años esten acompañados por un adulto responsable durante su estadía en esta unidad.

• **Banco de Sangre**

El Banco de Sangre realiza clasificación de grupo Rh a los pacientes quirúrgicos o según indicación médica. Los pacientes que requieran transfusiones sanguíneas deberán pagar los estudios y materiales que la terapia implica. La sangre y hemoderivados deben ser repuestos a la brevedad, teniendo como plazo máximo tres días hábiles a partir del alta. El número de dadores requeridos será informado a los familiares por el personal del Banco de Sangre.

• **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 12:00 horas. En caso de que la salida sea posterior por causas imputables al paciente, se aplica un cobro adicional según la siguiente tabla:

Horario de Salida	Cobro Adicional
Entre las 12:00 y 14:00 hrs.	50% del valor día/cama
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 21:00 hasta las 08:00 horas.
- Sábado: después de las 14:00 horas.
- Domingo y festivos: todo el día.

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.

• **Habitaciones**

La habitación será asignada de acuerdo al convenio de atención de salud establecido con la mutualidad y la normativa interna de la Clínica. Sólo en las habitaciones exclusivas del ala norte se permite el alojamiento de un acompañante. En caso de requerirlo, debe quedar establecido en el documento "Declaración de Opción de Hospitalización Servicio de Admisión".



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 Temuco, los cuales se encuentran disponibles en www.alemanatemuco.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 CAEC.

- **Tabaco**

Por disposición del Ministerio de Salud y por su bienestar y el 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 pacientes críticos, recuperación y otras. Se prohíbe filmar y tomar fotografías en todo el recinto, tanto interior como exterior de la Clínica.

- **Programas médicos**

Para información respecto de su cuenta, consulte en el Departamento de Programas Médicos. Teléfonos: 45 220 1775 - 45 220 1676.

La revisión de su cuenta puede hacerla desde el día 6 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 el Departamento de Programas Médicos, 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, o bien, utilizar los iPad ubicados en áreas ambulatorias de la clínica (reclamos, sugerencias y felicitaciones). Asimismo, puede acudir a Servicio de Atención al Cliente, o hacerlo a través del sitio web www.alemanatemuco.cl.

- **Seguro de Salud Internacional**

Diríjase a la oficina de Medicina Preventiva. Teléfono: 45 220 1174.

- **Asistencia espiritual**

Los pacientes podrán recibir asistencia espiritual o religiosa, conforme con su credo o religión. En caso de requerirla, por favor solicite la información en la Unidad de enfermería.

- **Oratorio**

Está ubicado en el hall de espera, piso 2.

- **Cafetería**

La Cafetería está a su disposición de lunes a viernes, de 7:45 a 20:00 hrs, y los sábados, de 9:00 a 17:50 hrs.

- **Red Wi-Fi**

Clínica Alemana Temuco dispone de red Wi-Fi sin costo para el paciente y acompañantes. Al momento de ingresar, se creará un usuario y contraseña, válidos por el tiempo que dure su estadía.

- **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.

- **Cajero Automático**

Está ubicado en el pasillo de acceso al Servicio de Imágenes, 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.
- En caso necesario, las habitaciones ubicados en el ala norte de la Clínica cuentan con una pequeña caja de seguridad con clave, cuyas instrucciones se encuentran adosadas a la puerta del clóset.
- 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. Si esto no fuera posible utilice la caja de seguridad.
- 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.
- 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, baño y caja de seguridad. Asegúrese de llevar su cargador de celular, audífonos y objetos de higiene personal o tocador.

Horario de atención área de Housekeeping, para retiro de pertenencias: de lunes a viernes, de 9:00 a 18:30 horas.

• Identificación del personal

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



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

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.

Manuel Bulnes 651, piso 1

Laboratorio Clínico
Unidad Toma de Muestras





Clínica Alemana Temuco
Senador Estébanez 645, Temuco
Teléfono: (56) 45 2201 201

Unidad de Toma de Muestras de Laboratorio Clínico
Manuel Bulnes 651, Temuco
Teléfono: (56) 45 2201 692

www.alemanatemuco.cl | E-mail: clinica@alemanatemuco.cl | Temuco, Chile