

GUÍA INGRESO PACIENTES



¡Tu salud es nuestra felicidad!





Indice

Información general

Preparación y coordinación de cirugía

Admisión

Hospitalización ambulatoria

Acompañantes

Proceso quirúrgico

Egreso y Alta

Alimentación

Visitas

Aranceles

Derechos y deberes de los pacientes

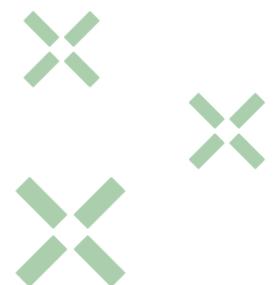
Objetos de valor

Uso de teléfono celular

Estacionamiento

Convenio Docente Asistencial

Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones





Información general

Preparación y coordinación de cirugía

El personal administrativo de CCV se contactará con usted vía telefónica o por correo electrónico para confirmar fecha y hora de su cirugía, según lo programado con su médico tratante. Le entregarán las indicaciones pre operatorias correspondientes.

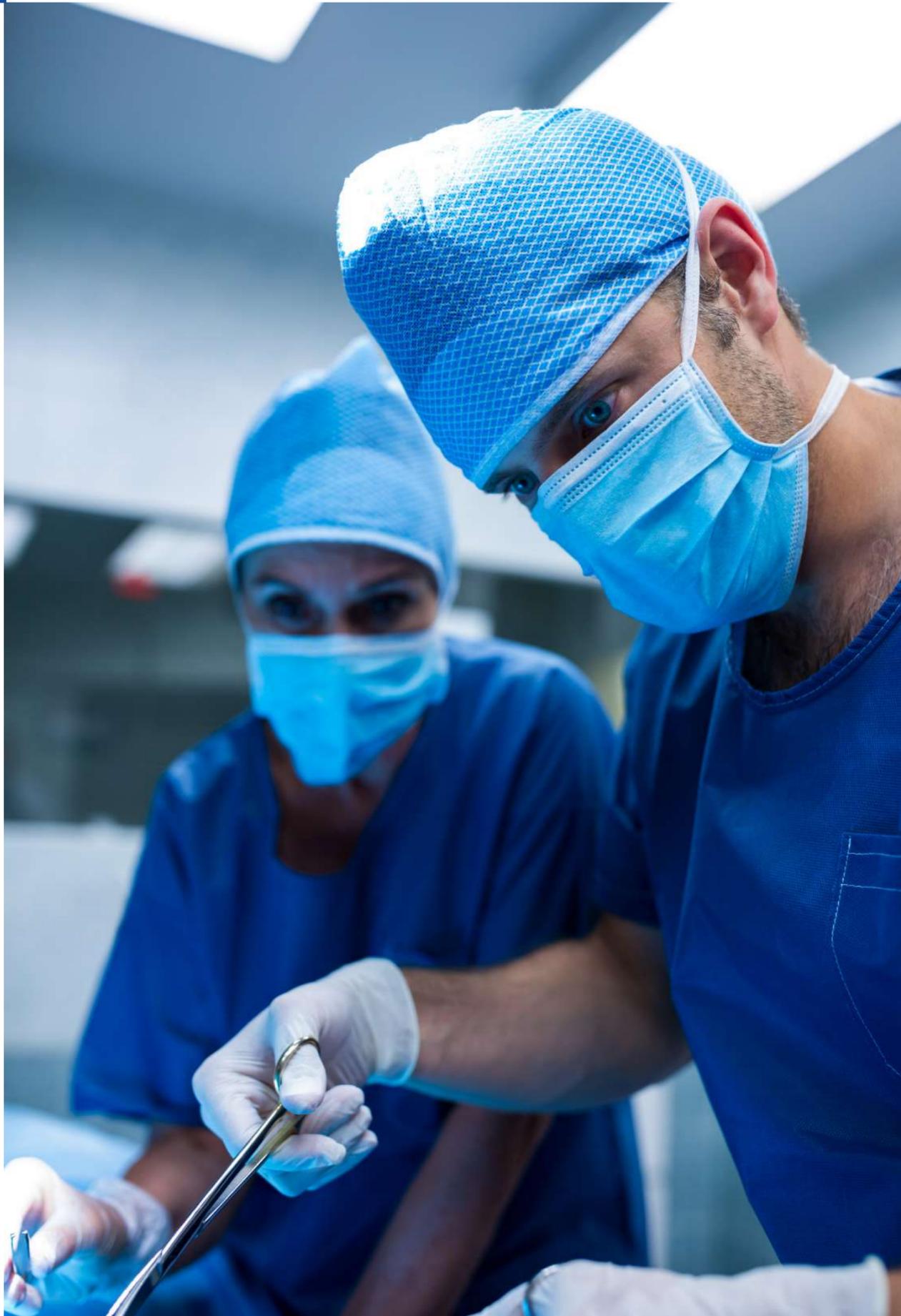
También lo contactará vía telefónica una de las enfermeras de la clínica para solicitar información respecto de sus antecedentes de salud, que serán requeridos por el anesthesiologo durante el procedimiento quirúrgico.

Admisión

Usted deberá presentarse con el personal de admisión quien realizará la recopilación de la información necesaria para su ingreso y confeccionará la ficha clínica. También realizarán la confección del pagaré de respaldo, dado que el valor final de su atención será conocido al final del proceso quirúrgico.

En los casos de prestaciones bajo el Convenio PAD, usted deberá presentarse con el "Bono PAD" adquirido.





Hospitalización ambulatoria

A su ingreso, el personal de enfermería le explicará las directrices a seguir previo a la intervención quirúrgica y también le mostrará las dependencias en las cuales será atendido.

Primero será trasladado a la sala de atención pre quirúrgica donde se realizará la preparación preoperatoria necesaria. Desde aquí se trasladará a pabellón para llevar a cabo su cirugía. Finalizado el procedimiento quirúrgico será trasladado hacia la sala de recuperación, donde será recibido por una enfermera y un técnico paramédico de nivel superior. Aquí cumplirá con el tiempo de observación post quirúrgico determinado por el cirujano y por la condición clínica del momento. Habitualmente este período no debería ser mayor a 8 horas y el promedio de estadía es de 5 horas. Debe cumplir con ciertos criterios clínicos antes de ser dado de alta.

Acompañantes

Es importante saber que el día de su cirugía debe venir en compañía de un adulto responsable. Sobre todo en pacientes pediátricos, debe estar presente en el momento del ingreso para entregar la información necesaria para el desarrollo del proceso quirúrgico.

Al momento del alta también es importante que esté presente su acompañante, para que reciba junto a usted las indicaciones médicas y de enfermería que debe llevar a cabo en su domicilio y así tener una recuperación satisfactoria.

Los pacientes menores de 15 años pueden permanecer en compañía de uno de sus padres en la sala de preparación preoperatoria y también en la sala de recuperación.



Proceso quirúrgico

Una vez ingresado a la sala pre-quirúrgica, se le explicarán todos los procedimientos a realizar para la preparación preoperatoria. Será evaluado por el anestesiólogo que participará en su cirugía, quien realizará la evaluación preanestésica correspondiente, y le informará qué tipo de anestesia se le administrará. También será visitado por su cirujano tratante, quien dará respuesta a alguna duda. Junto a él, leerán y firmarán el "Consentimiento Informado". Este es el documento a través del cual usted autoriza la realización de la cirugía.

Egreso y Alta

El tiempo de permanencia y de recuperación estará dado por indicación médica y de acuerdo a varios factores influyentes en su condición clínica, enfermedades previas, evolución durante la cirugía y el tipo de anestesia recibida. Es por esto que la hora de alta puede ser variable y todo será informado tanto a usted como paciente y a su acompañante según corresponda. En relación a la información entregada a los acompañante, puede ser de forma presencial en la sala de espera o en caso contrario, vía telefónica.





Visitas

Debido a que el proceso quirúrgico es ambulatorio, Clínica Costanera Valdivia, no permite el ingreso de visitas. Esto porque durante el mismo día de la cirugía, usted será dado de alta.

El personal de enfermería se mantendrá en contacto de forma permanente y constante con su acompañante para entregar información sobre su evolución médica.

Idealmente y de preferencia, se solicita que la familia elija a una persona como representante para que reciba la información del equipo clínico y posteriormente la difunda a los demás miembros del grupo familiar y amigos.

Alimentación

Uno de los requisitos primordiales para poder realizar cualquier tipo de cirugía es el ayuno. Debe tener un ayuno de 8 horas como mínimo (incluidos líquidos).

Una vez que cumpla un tiempo determinado en recuperación, será realimentado con el régimen indicado por su médico tratante. Toda la alimentación es otorgada por la Clínica.

Aranceles

Los aranceles de la Clínica están publicados en la página web.

Una vez finalizada la atención clínica, tanto paciente como acompañante serán responsables de resolver los costos asociados a la atención.

El personal de la clínica se contactará con usted dentro de los primeros 7 días, para finalizar el proceso de pago.

Se debe considerar que pueden existir algunas variaciones en los valores que se han presupuestado previamente, en el caso de que durante la cirugía el equipo médico haya decidido utilizar más o menos insumos y/o medicamentos.



Derechos y deberes de los pacientes

Como toda institución de salud acreditada, Clínica Costanera se rige bajo la Ley N° 20584, de Derechos y Deberes de los Pacientes. Esta se encuentra publicada al ingreso de CCV y debe ser conocida por todos y cada uno de sus usuarios.

Objetos de valor

Se recomienda a cada uno de los pacientes no portar objetos de valor (joyas, dinero, documentos u otros) el día que asista a su intervención. CCV no se responsabiliza por las pérdidas y/ o daños de este tipo de elementos.

Uso de teléfono celular

El uso de su dispositivo móvil está restringido en las áreas de atención clínica, por lo que usted podrá portarlo, pero deberá ser guardado en los casilleros que le serán asignados a su ingreso. Cabe mencionar que, bajo previa autorización, se podría solicitar su teléfono para contacto con familiares por alguna situación puntual y específica. Se prohíbe la toma de fotografías y/ o filmación de videos mientras está recibiendo atención, por resguardo de la privacidad de pacientes y funcionarios.

Estacionamiento

CCV cuenta con estacionamiento para los usuarios y usuarias, sin ningún costo adicional.





Convenio Docente Asistencial

Actualmente la clínica cuenta con algunos convenios docente - asistenciales, razón por la que es probable que también sea atendido por estudiantes de enfermería o técnico en enfermería de nivel superior. Esto será informado en su debido momento. Usted puede autorizar o rechazar este tipo de atención.

Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones

El establecimiento cuenta con un protocolo de gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias, que tiene como propósito abordar, responder e integrar objetivamente los reclamos o sugerencias constructivas rescatadas de la comunicación generada por algún usuario o usuaria. También permiten reforzar las conductas y actitudes positivas que se reconozcan de la atención otorgada. La clínica cuenta con un formulario de reclamos, felicitaciones y sugerencias que se encuentra en lugares de fácil acceso para todo público. Todos los funcionarios de la clínica conocen el procedimiento y pueden orientarlo en su ejecución. Le enviaremos una respuesta vía correo electrónico en un plazo de 15 días hábiles desde su emisión, si usted así lo autoriza.





600 4010 009

Av. Arturo Prat 799, Valdivia

Av. España 919, Valdivia

ccostanera.cl