

Encuesta de satisfacción

Posterior a su alta puede recibir un llamado telefónico para contestar una encuesta relacionada con su percepción sobre el Servicio brindado en nuestra Clínica, su opinión es muy importante para seguir mejorando nuestros servicios.

Para lo anterior te sugerimos poner tu celular en altavoz y a continuación marcar del 1 al 7.

Los rangos de evaluación son los siguientes:



Notas 1-4
(Insatisfecho)



Nota 5
(Indiferente)



Nota 6-7
(Satisfecho)

¡Tu opinión nos importa!



*Deja tu salud en
manos expertas*



GUÍA DE HOSPITALIZACIÓN

Panamericana 400, Puerto Montt | + 65-2484800

 www.clinicapuertomontt.cl

 [clinica_ptomontt](https://www.facebook.com/clinica_ptomontt)

 [clinicapuertomontt](https://www.instagram.com/clinicapuertomontt)



BIENVENIDOS

Estimado/a paciente gracias por preferir Clínica Puerto Montt. En Clínica Puerto Montt nos esforzamos para entregarle el mejor cuidado, con profesionales tanto clínicos como administrativos de alta calidad técnica y humana. En esta guía encontrará información relevante para usted durante su hospitalización.

En la página web de Clínica puerto Montt www.clinicapuertomontt.cl existe la opción de Contacto con la clínica, en donde cualquier usuario puede ingresar consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos.

Egreso y alta

El alta será dada por su médico tratante o por otro profesional Médico que él autorice, quien le hará entrega de un informe escrito con información de su hospitalización.

Dado el alta, se debe desocupar la habitación antes de las 12:00 hrs. En caso que la salida sea posterior por causas imputables al paciente, se generará el cobro de día cama adicional.

El traslado del paciente desde su habitación hasta las afueras de Clínica Puerto Montt debe ser realizado en silla de ruedas por personal de la Clínica.

Actividades de pregrado

En Clínica Puerto Montt las actividades de pregrado están reguladas mediante convenios docentes asistenciales y un marco reglamentario que vela por proteger la seguridad de los pacientes, la calidad de la atención y el respeto a sus derechos.

Se le debe solicitar su consentimiento si desea participar en actividades con profesionales en formación.

Visitas a pacientes hospitalizados

Por situación de pandemia actual las visitas a pacientes hospitalizados están suspendidas.

Enfermera a cargo del paciente dará información a tutor o familiar responsable a partir de las 11:00 hrs.

Cafetería

Existe una cafetería en el primer piso de la Clínica que funciona de Lunes a Viernes de 08:15 a 17:00 hrs.

Adicionalmente se cuenta con dispensadores de bebidas, café, galletas en el 1º piso hall de ingreso a la clínica.

Plan de emergencia

Clínica Puerto Montt cuenta con un plan de emergencia frente a accidentes o siniestros que permitan tomar las acciones o eventualmente la evacuación oportuna de los usuarios y el personal.

Medidas de seguridad

Las habitaciones disponen de cajas de seguridad, las instrucciones de funcionamiento serán entregadas por el personal de Enfermería a su ingreso.

Evite dejar objetos de valor teléfonos, relojes, joyas, notebook, dinero, tablet, etc. sobre el velador, la cama, la mesa de alimentación, el lavamanos.

Los artículos como: Audífonos, prótesis, lentes ópticos, lentes de contacto deben ser de especial cuidado, téngalos siempre junto a usted.

Antes de retirarse de la habitación revise cuidadosamente el interior del closet, baño y caja de seguridad.

Cuando un paciente requiere ser trasladado a otra unidad como por ejemplo: desde hospitalizados a UPC la cama o habitación no queda reservada por lo que las pertenencias del paciente se le entregan a familiares o se trasladan al otro servicio Clínico.

Se recomienda no ingresar a Clínica Puerto Montt con objetos de valor, Clínica Puerto Montt no se responsabiliza de forma alguna por pérdida de objetos, cualquiera sea su valor y que puedan afectar al paciente, sus acompañantes y/o visitas.

Sugerencias, felicitaciones y reclamos

Si usted quiere plantear alguna sugerencia, felicitación o reclamo sobre el proceso de atención, se encuentra disponible en las distintas unidades un libro que puede solicitar al personal de Enfermería de turno.

Derechos y deberes de los pacientes



Exige tus derechos



Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud. 	Recibir un trato digno, respetando su privacidad. 	Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad. 	Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
Ser informado de los costos de su atención de salud. 	No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso. 	Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención. 	Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual. 	Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida. 	A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza. 	Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
Que el personal de salud porte una identificación. 	Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia. 	Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización. 	Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente.

y cumple tus deberes

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección. 	Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica. 	Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto. 	Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago. 	Tratar respetuosamente al personal de salud. 	Informarse acerca de los procedimientos de reclamo. 	Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.
---	--	---	--	---	--	--

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).



Habitaciones

Contamos con habitaciones individuales y dobles, todas equipadas para hacer su estadía lo más grata posible.

Usted puede elegir el tipo de habitación según su preferencia y/o convenio de acuerdo a la disponibilidad existente al momento de su ingreso.

Si desea puede realizar cambio de habitación debe solicitar a la Enfermera de turno quién lo gestionará cuando haya disponibilidad.

Cada habitación cuenta con un televisor conectado a TV cable en las habitaciones dobles es compartido y puede permanecer encendido hasta las 00:00 hrs. El control remoto le será entregado al ingreso el que deberá ser devuelto al momento de su alta.

Acompañantes

En pacientes mayores de 75 años, menores de edad y pacientes que de acuerdo a su condición de salud y riesgo-dependencia requieran acompañamiento, se solicitará la presencia de un acompañante permanente durante la hospitalización.

El acompañante debe ser mayor de 18 años y estar en buenas condiciones de salud.

Para pernoctar se le facilitará un Berger y una frazada. El acompañamiento de familiares no tiene costo adicional.

Si desea incluir algún servicio de alimentación para el acompañante este debe ser informado a la nutricionista de turno. El valor de cada comida deberá ser cancelado en forma inmediata o con cargo a la cuenta del paciente dependiendo de su convenio.

Por razones de control de ingesta y adecuación de la alimentación se ruega a los familiares y/o visitas no consumir los alimentos o líquidos que se proporcionan al paciente.

Atención de Enfermería

Durante su estadía nuestro personal de Enfermería lo visitará con la frecuencia que su estado y tratamiento lo requiera y estará disponible para su atención las 24 horas del día.

En su habitación dispondrá de un timbre para llamar al personal de enfermería directamente a su unidad, este se encuentra igualmente en el baño de cada habitación.

Siga las indicaciones dadas por el personal de Enfermería en cuanto a levantarse, si necesita asistencia solicítela.

Por su seguridad los medicamentos que usted consume en forma permanente deben ser entregados a Enfermera de turno a su ingreso y será el personal de Enfermería quién los administre. Los pacientes no pueden automedicarse mientras estén hospitalizados.

Al momento de su ingreso se le colocará un brazalete de identificación, el cual deberá permanecer en su sitio hasta retirarse de la clínica. Si es alérgico además se le colocará un brazalete rojo.

Alimentación

Diariamente será visitado/a por una nutricionista, quién adecuará su alimentación de acuerdo a las alternativas de menú según el régimen indicado por su Médico tratante.

Los horarios de alimentación son:



Desayuno de 08:00 a 10:30 hrs.

Almuerzo de 12:00 a 14:30 hrs.

Once de 16:00 a 17:30 hrs.

Cena de 19:00 a 21:00 hrs.

No está permitido el ingreso a la habitación de ningún tipo de alimento o bebidas por parte de familiares y/o visitas.

