



Clínica  
**Puerto Montt**



# GUÍA DE **HOSPITALIZACIÓN**

Panamericana 400, Puerto Montt | + 65-2484800

 [www.clinicapuertomontt.cl](http://www.clinicapuertomontt.cl)

 [Clinica Puerto Montt](#)

 [clinica\\_ptomontt](#)

# Derechos y deberes de los pacientes

## Exige tus derechos



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

## y cumple tus deberes

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

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).



# Bienvenidos

Estimado/a paciente gracias por preferir Clínica Puerto Montt Achs Salud. En Clínica Puerto Montt Achs Salud 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.

El día de su Ingreso a hospitalización debe presentarse puntualmente para realizar su admisión en el horario señalado en el llamado Pre-Quirúrgico.

Si su ingreso es con motivo de una Cirugía programada. Recuerde considerar lo siguiente:

- Traer sus exámenes pre-operatorios (Exámenes de sangre e imágenes)
- Cumplir con el ayuno indicado por el Médico
- Traer zapatillas de casa
- Útiles de aseo personal
- Bata o pijama manga corta (opcional)
- Evite utilizar esmalte de uñas, uñas acrílicas y maquillaje
- El día de su cirugía tomar una ducha de cuerpo completo con jabón de uso habitual
- Si su cirugía es de rodilla y el médico tratante indica uso de bastones puede traerlo el día del ingreso

# 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 menor de 75 años, estar en buenas condiciones de salud.

Para pernoctar se le facilitará un Berger y una frazada. El acompañamiento de familiares no tiene costo adicional. La cama asignada al paciente es de su uso exclusivo. 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.

# Cafetería

Existe una cafetería ubicada en el edificio A primer piso de la Clínica que funciona de Lunes a Viernes de 08:30 a 19:00 hrs. y Sábado de 08:30 a 13:00 hrs.

# 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 Achs Salud con objetos de valor, Clínica Puerto Montt Achs Salud 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.

En la página web de Clínica Puerto Montt Achs Salud [www.clinicapuertomontt.cl](http://www.clinicapuertomontt.cl) existe la opción de ingresar sugerencias, felicitaciones y reclamos relacionados con los servicios recibidos en la clínica.

## 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.

Para tener información del estado de su cuenta puede consultar al teléfono 65-2484998.

Pacientes afiliados a FONASA deberán consultar dentro de los 30 días posteriores a su alta el estado de su programa para realizar compra de bonos pendientes.





Pacientes afiliados a ISAPRE al momento del alta: el Médico completará el programa de Hospitalización el cual será tramitado por el departamento de Cuentas con su ISAPRE lo que se le informará vía correo electrónico. Deberá consultar por el estado de su cuenta dentro de los 30 días posteriores en su ISAPRE.

## Actividades de pregrado

En clínica Puerto Montt Achs Salud 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

## Horarios de visitas de pacientes

De Lunes a Domingo  
desde 10:00 a 19:00 hrs.

No se permite el acceso a  
menores de 10 años.

Ante cualquier consulta puede comunicarse a los siguientes teléfonos:

 2° piso Hospitalizados: 65-2484902

 3° piso Hospitalizados: 65-2484871

---

## Farmacia Venta Público

La Farmacia de Clínica Puerto Montt Achs Salud se encuentra ubicada en el 1° piso del edificio B, su horario de atención es de Lunes a Viernes de 09:00 a 18:50 hrs. Presentando receta de clínica Puerto Montt Achs Salud puede obtener un 10% de descuento.

# 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 del 1 al 4  
Insatisfecho



Nota 5  
Indiferente



Nota del 6 al 7  
Satisfecho

**¡Tu opinión nos importa!**

Clínica  
Puerto Montt

