Internación General

HOSPITAL ITALIANO
de Buenos Aires

Estimado Paciente:

Le damos la bienvenida al Hospital Italiano de Buenos Aires y le deseamos una pronta recuperación.

Con el fin de facilitar su estadía, en esta carpeta encontrará información general sobre el Hospital, datos útiles que le servirán durante la internación y el detalle de los servicios que brinda nuestra institución.

Conocer su opinión respecto de la atención recibida, nos permitirá mejorar el servicio que brindamos. Por eso, podrá hacernos llegar sus comentarios y sugerencias a través de los canales de comunicación que están a su disposición y detallamos en el capítulo 10.

Cordialmente.

Dr. Atilio Migues
Director Médico

Índice

1. Acerca del Hospital **1**
- Acerca del Hospital 3
- Plan de Salud 3
- Red de atención médica 4
- Programa de donación voluntaria de sangre 5
- Donación de órganos y tejidos para trasplantes 6
- Programa de Directivas Anticipadas 6
- Hospital libre de humo 6

2. Información de interés **7**
- Visitas 9
- Acompañantes 9
- Teléfonos útiles 10
- Cafetería 12
- Puestos de café 12
- Máquinas dispensadoras 12
- Puesto de diarios 12
- Salas de espera 12

3. Comodidades en la habitación **13**
- Cama automática Hill-Rom y Stryker, instrucciones de uso 15
- Pantalla TV y PC, instrucciones de uso 16
- Comandos en la cabecera de la cama 17

4. Servicios **19**
- Servicio de hotelería para acompañantes 21
- Acceso a Internet Wi-Fi 21
- Asistencia espiritual 22
- Programa de Asistencia Médica Transcultural (PAMT) 22
- Portal Personal de Salud 23
- HIBA tv 24

5. Recomendaciones **25**
- Recomendaciones de seguridad 27
- Prevención de incendios 28

Ventanas 28
Floreros 28

6. Procedimientos para la seguridad del paciente 29
Equipo de atención 31
Seguridad del paciente 33
Pulsera de identificación 35
Higiene de manos 36
Segregación de residuos 38

7. Alta médica 41
El alta médica 43
Planificación del alta 43
Unidad de Planificación de Altas 44
Plazo para dejar la habitación 44
Farmacias 44
Óptica 45
Reserva de turnos posteriores al alta 45

8. Derechos y obligaciones del paciente y su familia 47
Acceso a una asistencia respetuosa 49
Participación en las decisiones sobre su asistencia 49
Acceso a su expediente médico 50
Confidencialidad 50
Información sobre su cuidado y gastos 50
Obligaciones del paciente y su familia 50

9. Información para la salud 51
Información para la participación activa en el cuidado de su salud 53
Oferta educativa para pacientes y familiares 53
Editorial del Hospital Italiano 55

10. Canales de comunicación 57
Departamento de Sugerencias y Reclamos 59

11. Anexos 61
Listado de libros publicados por la editorial del Hospital 63

Acerca del Hospital

1

ACERCA DEL HOSPITAL

Somos un Hospital Universitario de alta complejidad con una red integrada de salud y sin fines de lucro, desde 1853 estamos comprometidos con las políticas sanitarias e involucrados con la comunidad a la cual procuramos brindar cuidados asistenciales de alta calidad. Trabajamos para alcanzar el máximo nivel en la asistencia, la docencia de grado y pos-grado, y la investigación básica y clínica.

Nuestra red integrada de salud está conformada por un hospital de alta complejidad y 23 Centros Médicos Ambulatorios distribuidos en los distintos barrios de la Capital Federal y el Gran Buenos Aires y más de 300 consultorios particulares.

Cada año, atendemos **2.700.000** consultas de **40** especialidades médicas, gestionamos **40.000** egresos y realizamos **38.500** procedimientos quirúrgicos. Nuestra capacidad de internación es de **750** camas (**200** de cuidados críticos) y contamos con **600** camas de medicina domiciliaria. Conforman nuestro equipo de trabajo **7.200** personas: **2.700** médicos (**600** en formación intensiva), **2.700** miembros del equipo de salud (**1.200** son enfermeros) y **1.800** personas de sectores administrativos y de gestión.

Brindamos formación en servicio a los profesionales a través de los 40 programas de residencias y 170 becas de perfeccionamiento o de iniciación para extranjeros. Contamos con un Instituto Universitario que dicta las carreras de Enfermería, Medicina, Farmacia y Bioquímica y un Instituto de Ciencias Básicas y Medicina Experimental.

PLAN DE SALUD

El plan de salud del Hospital Italiano de Buenos Aires cuenta con más de 150.000 asociados que son atendidos en todas las etapas de la vida.

Para asociarse, ya sea directamente o derivando aportes mediante una obra social o empresa, podrá solicitar un asesor comercial a través de los siguientes canales:

- 0800-777-7007 de lunes a viernes de 8 a 20 hs. y sábados de 9 a 13 hs.
- www.hospitalitaliano.org.ar/plan
- Personalmente en nuestra red de Centros Médicos o en nuestras oficinas comerciales.

Volver

RED DE ATENCIÓN MÉDICA

El Hospital Italiano brinda atención médica en toda su red asistencial a pacientes adultos y pediátricos:

Atención programada

Tiene a su disposición los siguientes canales para solicitar turnos:

1. **Telefónicamente**, de lunes a viernes de 7:30 hs. a 21 hs. y sábados de 8 a 14 hs.
   Obras sociales y prepagas (011) 4959 – 0300
   Socios de Plan de Salud (011) 4959 – 0550

2. **Personalmente**, en los mostradores del Servicio Integral al Paciente, de lunes a viernes de 8 a 20 hs.
   - Tte. Gral. J. D. Perón 4190
   - Tte. Gral. J. D Perón 4230
   - Tte. Gral. J. D Perón 4272 (solo socios de Plan de Salud)
   - Potosí 4060 (solo Pediatría)

3. **On line**, a través del Portal Personal de salud
   Ingresando a la página web **www.hospitalitaliano.org.ar** y haciendo click en el botón Portal Personal de Salud ubicado en el margen superior izquierdo de la pantalla.
   Si todavía no se registró, ingrese al Portal, haga click en quiero registrarme y siga los pasos indicados.

4. **e-mail**, enviando la solicitud de reserva de turnos a través de la página web www.hospitalitaliano.org.ar
   Ingresar a la solapa Centros de Atención y Especialidades ubicada en la parte superior de la pantalla y luego hacer click en el botón Reserva de turnos, en la botonera a la izquierda de la pantalla. Finalmente ir a la última opción, E-mail y completar el formulario.

Si el turno que usted solicita con su médico tiene más demora de lo esperado, recuerde:
- Puede solicitar turno con otro profesional del servicio, todos trabajan en equipo.
- Consulte la disponibilidad de turnos en los Centros Médicos o consultorios particulares.

Demanda espontánea

Es la atención sin previa reserva de turno para situaciones que no son graves y que, a criterio del paciente, no pueden esperar. Consulte las sedes y los horarios en www.hospitalitaliano.org.ar

◀ *Volver*

Si es posible, le recomendamos consultar a su médico de cabecera antes de concurrir a la demanda espontánea, ya que por ser atención sin turno previo, puede haber demoras.

Urgencias
La central de Emergencias se encuentra disponible en el Hospital las 24 horas los 365 días del año.

Los pacientes que llegan por sus propios medios son evaluados a su ingreso por un enfermero, quien le asigna una categoría acorde a su situación de salud y le informa el tiempo de espera aproximado. Los pacientes más graves son los primeros en ser atendidos. Ante una emergencia, el tiempo informado puede variar.

Además, los profesionales evalúan a todos durante el tiempo de espera y, si cambia su condición, los vuelven a categorizar. Así, nos aseguramos que la espera no genere efectos negativos en la salud de los pacientes.

PROGRAMA DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE

Gracias a la solidaridad de quienes donan su sangre se salvan vidas y se mejora la salud de muchos pacientes. Por eso, el Hospital Italiano promueve el Programa de donación voluntaria, altruista y repetitiva.

Dónde y cuándo donar:

En el Hospital central - Servicio de Medicina Transfusional
Tte. Gral J. D. Perón 4190, nivel 0 del edificio Gascón, C.A.B.A.
De lunes a viernes de 8 a 15 hs. y sábados de 7.30 a 10.30 hs.

No es necesario estar en ayunas.
Puede desayunar y almorzar de manera habitual.
Para sumarse al programa o realizar consultas: 4959-0200 Internos 8531/8413
info.hemoterapia@hospitalitaliano.org.ar

El Banco de Sangre del Hospital Italiano brinda respaldo a los más de 35.000 actos transfusionales que se practican al año en la institución, y esto es posible gracias a la solidaridad de los donantes.

Volver

DONACIÓN DE ÓRGANOS Y TEJIDOS PARA TRASPLANTES

La Unidad de Donación de Órganos y Tejidos para Trasplantes se encuentra a disposición de los pacientes y familiares que quieran recibir información sobre este tema.

De lunes a viernes de 8 a 12 hs. 4959-0200 interno 4139
Todos los días las 24 horas: 156-872-7339 / 156-872-7353

Recuerde que la donación de órganos es un acto voluntario y solidario. Sin donación no hay trasplantes.

PROGRAMA DE DIRECTIVAS ANTICIPADAS

El Hospital Italiano le brinda la posibilidad de acceder a esta herramienta que le permite dejar por escrito instrucciones precisas sobre qué tipos de cuidados desea recibir y cuáles no, en situaciones en las que no esté capacitado para tomar decisiones o no pueda expresar su voluntad. En cualquier momento, usted puede modificar o revocar estas decisiones.

Estas instrucciones deben firmarse ante escribano público.

Los médicos intervinientes consultan las Directivas Anticipadas para respetar la voluntad y los derechos de los pacientes.

Más información y consultas
Comité de Bioética:15-3135-5344 ó desde la habitación *23831 ó 8533
centro.bioetica@hospitalitaliano.org.ar

HOSPITAL LIBRE DE HUMO

El Hospital Italiano es una institución libre de humo de tabaco. Por este motivo, le recordamos que no está permitido fumar dentro de sus instalaciones ni en los patios.

Fuera del Hospital, podrá fumar a 3 metros de la puerta, dejando el acceso protegido del humo y libre para permitir la circulación y el normal funcionamiento de la actividad asistencial.

El Hospital cuida así la salud de los pacientes, visitantes y personal al mismo tiempo que previene incendios.

◀ *Volver*

Información de interés

2

VISITAS

El horario de visitas en las áreas de internación general es de lunes a domingos de 8 a 10 hs. y de 16 a 20 hs.
Les solicitamos por favor respetar este horario a fin de garantizar el correcto funcionamiento de los sectores y el mejor cuidado de los pacientes. Es importante que las visitas que se realicen a la mañana sean breves, de manera que no se superpongan con el recorrido de los profesionales, el aseo del paciente y la realización de los estudios indicados.

Durante el horario de visita podrán permanecer en la habitación hasta dos personas. Asimismo, sugerimos evitar la presencia de niños en los sectores de internación; el ambiente hospitalario no es recomendable para ellos.

Es preferible que reciba visitas en su casa, luego del alta. Durante su estadía, preferimos que descanse.

ACOMPAÑANTES

Fuera del horario de visita, sólo está permitida la presencia de un familiar dentro de la habitación en calidad de acompañante. En el caso de habitaciones compartidas, recomendamos que el acompañante sea del mismo sexo que el paciente.
Le informamos que el Hospital no provee servicio privado de cuidado o acompañamiento. Si ud. contrata uno, el hospital no se responsabiliza por ello.

A fin de garantizar las condiciones óptimas de descanso de los pacientes, solicitamos por favor respetar las siguientes normas:

Evitar ruidos
- Conversar en voz baja.
- No excederse con el volumen de la radio o la televisión.
- Evitar cualquier tipo de ruidos a partir de las 22 hs.
- Hacer un uso cuidadoso de los espacios comunes.

Mantener la higiene y el orden
- No lavar ni colgar ropa en el baño de la habitación (ya sea individual o compartida).
- El acompañante no puede comer ni beber dentro de la habitación.
- No está permitido beber mate dentro de la habitación, en pasillos, salas de espera ni ascensores.
- Respetar las medidas para la segregación de basura. Encontrará un instructivo en la habitación.

◀ *Volver*

Prevención de infecciones

- No ingresar con flores a las salas de internación a fin de evitar contaminación. Si recibe flores, quedarán dentro del *Office*.
- Higienizarse las manos antes de ingresar y al salir de la habitación con agua y jabón o solución alcohólica.

Colaboración

- Colabore cada vez que se le solicite aguardar fuera de la habitación.
- Le solicitamos permanecer en la habitación o en la sala de espera. Es importante que los pasillos estén despejados a fin de permitir la correcta circulación del personal de atención.

Le recordamos que la habitación deberá ser desocupada si el paciente es trasladado a otra unidad de internación. Por favor, le solicitamos que retire sus objetos personales a la brevedad.

TELÉFONOS ÚTILES

Desde su habitación, usted puede comunicarse directamente con las siguientes áreas marcando el número de interno que corresponda:

Servicios	Teléfonos Generales
Admisión	8114/ 8272/ 8316
Central de turnos	4851/ 53
Cuentas corrientes	8216/ 8544/ 8886/ 9476
Conmutador	91
Coordinación de enfermería	*22
Banco de sangre intrahospitalario	8531/ 8413
Farmacia Plan de Salud	8256
Envío de medicamentos a domicilio	4546
Sacerdote católico	8250
Servicio sacerdotal de urgencia	4801-2000/ 4803-6208
Rabino Eliahu Meta	15-5307-5189
Traductor de idioma chino	*23073
Traductor de idioma coreano	*23109
Peluquería	8829
Bomberos y emergencias	8700
Seguridad	8230

Volver

Teléfonos por sector

	Sector 2	Sector 3	Sector 4	Sector 12	Sector 15	Sector 18	Sector 19	Sector 20
	Internación General	Internación General	Internación General	Terapia Intermedia de Adultos	Internación General	Internación Oncología	Internación General	Internación Traumatología y Ortopedia
Facturación	8578	8577	8674	8884	4169	8566/ 5380	8263/ 4141	8178
Hotelería	5534	5535	5538	5533	-	-	-	-
Office Camareras	4112	4113	4114	4717	8152	-	4159	4475
Office de enfermería	8512/ 5546	8513/ 5386	8514/ 5326	8283/ 8885	4166/ 4167	8439	4569/ 4570/ 8455/ 8454	8337/ 9361/ 9665
Office de mucamas	-	-	-	4717	8152	-	4159	4475

	Sector 21	Sector 24	Sector 26	Sector 27	Sector 34	Sector 35	Sector 36	Sector 37	Sector 40
	Unidad de Cuidados Intensivos Coronarios	Internación Psiquiatría	Internación Maternidad	Internación Maternidad	Trasplante de Médula Ósea de Adultos	Hospital de Día	Internación General	Internación General	Unidad de Terapia Intensiva
Facturación	8781	5384	5809	8902	-	4895/ 96	4768/ 69	5230	4096
Hotelería		-	-	-	-	-	5234/ 4130	5233	-
Office Camareras	8794	-	9984	9985	-	-	4527	5226	4111/ 5338
Office de enfermería	4156/ 8742/43/45/ 46/ 47	8417	8317/ 9982/ 9983	8428	9762	4784/ 85/ 86	4764/ 65/ 66	5225/ 28/ 29	8509/ 8511/ 9814
Office de mucamas	-	-	9984	9985	-		4527	5226	-

Volver

CAFETERÍA

En el Nivel 0, corredor central, de lunes a viernes de 8 a 22 hs. y sábados, de 8 a 15 hs.

PUESTOS DE CAFÉ

1. Nivel 1 de domingos a viernes de 8 a 20 hs.
2. Edificio Potosí 4058, 1° subsuelo de lunes a viernes de 8 a 15 hs.

MÁQUINAS DISPENSADORAS

Además, se encuentran disponibles máquinas dispensadoras en las salas de espera, en los siguientes lugares:

Edificio	Nivel / Sector	Máquina dispensadora de
Edificio central Tte. Gral. J. D. Perón 4190	Nivel -2 Nivel -1 Nivel 0 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 4	Café/ Gaseosas/ Agua Café/ Gaseosas/ Alimentos/ Agua Café/ Agua Café/ Alimentos/ Agua Café/ Agua Alimentos/ Café
Edificio histórico	Nivel -1 (Sector 17) Nivel 0 (Sector 36) Nivel 1 (Sector 37) Nivel 1 (Sector 18) Nivel 1 (Sector 19)	Agua Café/ Agua Café/ Agua Alimentos Agua
Edificio Testa, de internación general de adultos	Nivel 2 Nivel 4	Café Café
Centro de la Mujer Potosí 4135	Nivel 0 Nivel 1 Nivel 2	Gaseosas/ Café/ Agua Café/ Agua Café
Policlínico Tte. Gral. J. D. Perón 4230	Nivel -1 (Servicio de Otorrinolaringología)	Café
Instituto de Ortopedia y Traumatología Potosí 4247	Nivel -1	Café

PUESTO DE DIARIOS

Edificio histórico, nivel -1, corredor central.
De lunes a viernes, de 3 a 14 hs.; sábados, domingos y feriados de 3 a 11 hs.

SALAS DE ESPERA

Cada sector de internación cuenta con una sala de espera para brindar comodidad a los acompañantes y a los pacientes que puedan deambular.

Adicionalmente, contamos con dos salas de espera generales en el nivel 1 del edificio histórico.

◀ *Volver*

Comodidades en la habitación

3

CAMA AUTOMÁTICA HILL-ROM Y STRYKER, INSTRUCCIONES DE USO

Las camas Hill-Rom y Stryker tienen diferentes controles de posición que pueden ser operados directamente por el paciente o los acompañantes. Los mismos se encuentran en las barandas laterales.

Antes de bajar la cama, por favor compruebe que no haya objetos debajo que puedan obstruir el movimiento.

Si necesita mover la cama de lugar, contacte al personal de enfermería para que lo ayude.

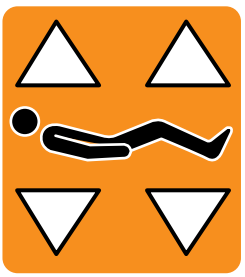
Para prevenir el riesgo de caída, le pedimos que mantenga las barandas siempre levantadas.

Controles en el exterior de la baranda



Subir / bajar cama
Permite subir o bajar el nivel de la misma y se encuentra en la parte **exterior de las barandas de cabecera**, para evitar que el paciente active involuntariamente esta función.

Controles en el interior de la baranda



Subir / bajar sección cabecera
Suba la sección de cabecera hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia arriba de la sección cabecera.

Baje la sección de cabecera hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia abajo de la sección cabecera.

Precaución: si la cama está tocando la pared e intenta subir la cabecera, la fuerza del motor podrá romperla. Por eso, asegúrese de que la cama se encuentre lejos de la pared.

◀ *Volver*

Subir / bajar sección de rodillas

Suba la sección de rodillas hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia arriba de la sección de rodillas. Baje la sección de rodillas hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia abajo de la sección de rodillas.

Subir / bajar las secciones de cabecera y de rodillas al mismo tiempo



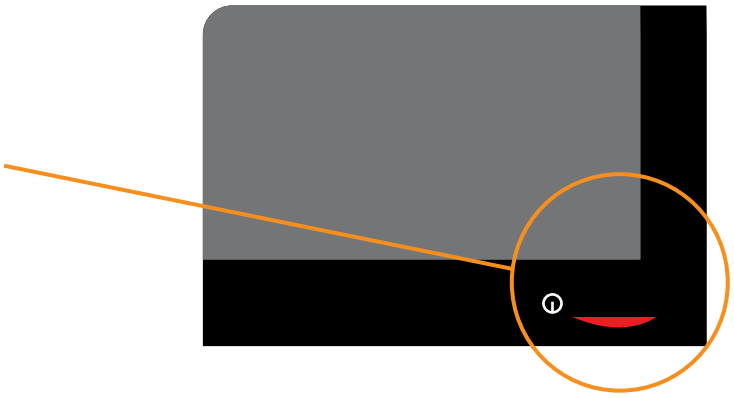
Mantenga pulsada la flecha hacia arriba o hacia abajo del contorno automático, para subir o bajar las secciones de cabecera y de rodillas hasta la posición deseada.

Ante cualquier duda y/o inconveniente, por favor comuníquese con el personal de enfermería. Muchas gracias.

PANTALLA TV Y PC, INSTRUCCIONES DE USO

Disponibles en los sectores 36 y 37 de internación general. A través de la pantalla usted podrá ver televisión o hacer uso de la PC.

Encendido



Volver

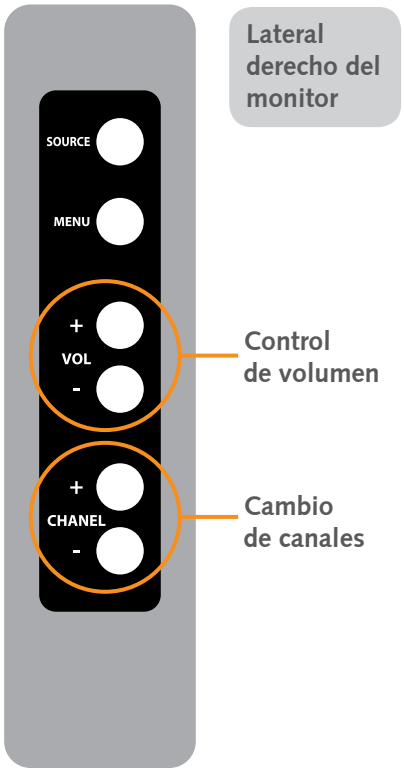
Cambio de modo TV / PC

Botón source

El primer botón en el lateral derecho de la pantalla permite cambiar la función de la misma de TV a PC y viceversa. Simplemente, debe apretar el botón por unos segundos hasta que cambie de función.
Para utilizar la pantalla en modo TV no es necesario encender la computadora.

Botón menú

El segundo botón le permite controlar la imagen, contraste, brillo, etc., de la pantalla.



COMANDOS EN LA CABECERA DE LA CAMA

En la cabecera de la cama encontrará los siguientes comandos



1 Pulsador de emergencia
2 Regulador luz de techo
4 Control remoto: luz /llamador mucama/ llamador enfermera
8 Tomas corrientes
10 Cancelación llamados mucamas/enfermera
3, 5, 6, 7, 9, 11, 12 Para uso exclusivo del personal de atención

Volver

Servicios

4

SERVICIO DE HOTELERÍA PARA ACOMPAÑANTES

Incluye la preparación de la cama del acompañante y su desayuno. Para solicitarlo solo tiene que comunicárselo al personal de hotelería, que recorre diariamente las habitaciones, o llamar al interno 5233 hasta las 21 hs.
Sobre el costo de este servicio podrá consultar al personal de hotelería o llamando a Admisión de Pacientes a los internos 8114 / 8272 / 8316, de lunes a viernes las 24 horas y sábados, domingos y feriados de 7 a 21 hs.

ACCESO A INTERNET WI-FI

A fin de ofrecerle un servicio de Internet inalámbrica de alta velocidad, el Hospital Italiano creó una red exclusiva para pacientes internados y sus familiares. Para garantizar el correcto funcionamiento de este servicio, es necesario que genere una clave de navegación. A continuación le detallamos los pasos que deberá seguir:

1 - Buscar la red inalámbrica "Pacientes Internados"
La encontrará entre las redes inalámbricas disponibles en su equipo.

2 - Abrir el explorador de Internet
Automáticamente, el sistema le solicitará el ingreso de su clave de navegación. Si aún no generó la clave, haga click en el botón generar mi clave.

3 - Crear la clave de navegación
Ingresar: número de DNI, número de episodio, una clave, una pregunta y una respuesta secreta (éstas se utilizarán en caso de que olvide su clave). Por último, le solicitamos que lea las condiciones de uso de la red.

4 - Ya puede utilizar la señal de alta velocidad

Consideraciones adicionales

- **Si no encuentra su número de episodio**
  Podrá pedírselo al personal de enfermería.

- **Si ya generó la clave**
  Una vez abierto el explorador, el sistema le solicitará que ingrese su número de DNI, número de episodio y clave de navegación.

Volver

- **Si olvidó su clave**
  Cuando el sistema le solicita el ingreso de sus datos y la clave, haga click en el botón **Olvidé mi clave de navegación**. Luego tendrá que ingresar la pregunta y la respuesta secreta y el sistema le solicitará la creación de una clave nueva.

- **Si deja de utilizar la señal**
  El sistema le solicitará que ingrese nuevamente la clave para reanudar el servicio.

ASISTENCIA ESPIRITUAL

Sacerdote católico: puede comunicarse con la capilla llamando al interno 8250

La Capilla se encuentra abierta de lunes a domingos de 8 a 20 hs.
Misa: de martes a domingos a las 11 hs.

Servicio Sacerdotal de Urgencia: disponible todos los días de 21:30 a 6 hs. Para solicitarlo, llamar al 4801-2000 ó al 4803-6208.

Rabino judío: puede comunicarse con el Rabino Eliahu Meta al teléfono 15-5307-5189

PROGRAMA DE ASISTENCIA MÉDICA TRANSCULTURAL (PAMT)

Facilitadores idiomáticos
Con el fin de reducir la barrera cultural, en particular la idiomática, el PAMT ofrece facilitadores bilingües (chino-castellano) que asisten en la consulta médica y en la atención de urgencias. Los intérpretes profesionales en salud pueden solicitarse con 48 horas de anticipación a los siguientes teléfonos:

- Idioma chino: *23073 desde la habitación o 15-6872-7346

Pacientes Testigos de Jehová
El Hospital cuenta con un programa de atención médica sin sangre, especialmente en pacientes quirúrgicos. Quienes sean Testigos de Jehová deberán manifestar esta situación al momento de su internación. En la admisión le colocarán una pulsera distintiva y allí tendrán la posibilidad de declarar sus directivas anticipadas respecto de los cuidados de salud que desean recibir y los que no, durante el tratamiento.

Volver

Recomendamos conversar con su médico acerca de estas directivas y la eventual necesidad de una transfusión. Asimismo, es conveniente consultar en Hemoterapia las alternativas existentes para prevenir anemias post operatorias.

PORTAL PERSONAL DE SALUD

El Portal Personal de Salud es la herramienta web del Hospital Italiano creada para mejorar la comunicación entre la institutción y sus pacientes. Está disponible para todas las personas que tienen una historia clínica en el Hospital Italiano, cualquiera sea su cobertura médica.

Cuenta con numerosas funcionalidades e información personalizada, que le permite establecer una vía de comunicación con sus médicos, así como también participar de una forma más activa en el cuidado de su salud y la de su familia.

El Portal Personal de Salud les permite a sus usuarios:

- Ver los resultados de sus estudios.
- Los requisitos previos para la realización de estudios.
- Intercambiar mensajes con sus médicos.
- Reservar y cancelar turnos.
- Controlar el vencimiento de las derivaciones a especialistas que realizó su médico de cabecera.
- Consultar la cartilla médica según su cobertura.
- Conjuntamente con sus médicos, podrá mantener actualizada la información sobre los fármacos que consume y solicitar delivery de medicamentos a su casa.
- Ver e imprimir su factura del Plan de Salud o pedir que se la envíen a su correo electrónico.
- Leer noticias y consejos de salud, recetas de cocina y novedades del Hospital, entre otros.

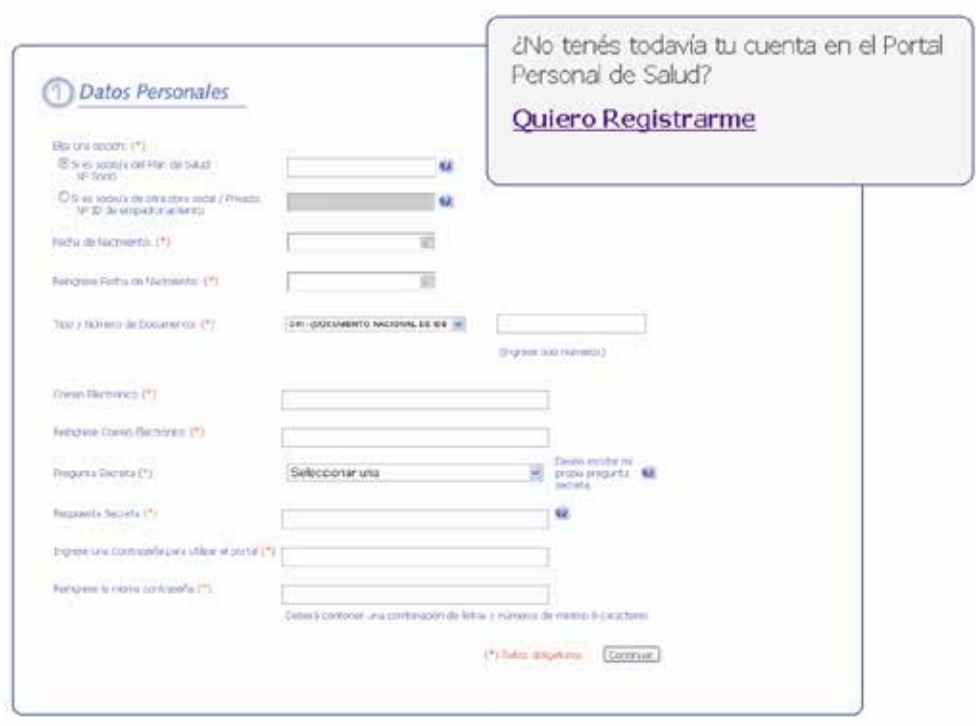
¿Cómo registrarse?

Si todavía no se registró, ingrese al Portal en www.hospitalitaliano.org.ar,



Haga click en quiero registrarme y complete el formulario.

Volver



Documentación

Si es socio del Plan de Salud, el sistema le solicitará que ingrese su número de socio.

Si es socio de otra obra social o prepaga o se atiende en forma privada, entonces tendrá que ingresar su número de empadronamiento (ID o número de Historia clínica) del Hospital Italiano.

Grupo de usuarios del Portal

Trabajamos continuamente para crear un servicio que se ajuste a las necesidades de los usuarios; por eso, su opinión y participación nos ayuda a mejorar. Si desea participar en los testeos y pruebas de las funcionalidades del Portal Personal de Salud, envíenos un correo a portal.quieroparticipar@hospitalitaliano.org.ar con su nombre, apellido y un número de teléfono.

HIBA TV - CANAL DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

Este proyecto se propone como objetivo desarrollar un medio de comunicación para promover estilos de vida saludables, ofrecer referentes legítimos sobre información en salud, formar capital social y humano, estimular la participación activa de la comunidad y fortalecer los vínculos intra-institucionales.

Misión

Promover entre los pacientes y la comunidad cercana un espacio para elegir y sostener modos de vida que permitan cuidar la salud física, espiritual, moral y ética, respetando los deseos individuales y la identidad cultural.

Canales

Usted tiene a su disposición dos canales de HIBA TV:

- **Canal 77**: programación de educación para la salud
- **Canal 78**: Información útil durante su estadía en la Institución

Volver

Recomendaciones

5

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Al ingreso, en los puestos de seguridad:

- **Acceder al control de pertenencias** (bolsos, mochilas, valijas, etc.) que realiza el personal de Seguridad.
- **Registrar sus objetos personales**, donde le extenderán un formulario con el detalle de sus pertenencias, el cual tendrá que presentar al retirarse del Hospital.
- **Registrar a los niños menores de un año**, para ello se le solicitarán los datos del menor y del adulto que se encuentra a cargo y le colocarán a ambos pulseras identificatorias numeradas. Al salir, verificarán las pulseras y luego serán retiradas.

Armarios con llave y cajas de seguridad en la habitación: sugerimos evitar tener objetos de valor, el Hospital no se responsabiliza por ellos. Si usted debe salir de la habitación para realizarse algún estudio, utilice los armarios con llave o la caja de seguridad para guardar sus objetos personales y los de valor.

Tesorería: Si así lo desea, le ofrecemos la posibilidad de depositar sus valores en la Tesorería del Hospital, ubicada en el edificio histórico, nivel -1, corredor central, de lunes a viernes de 10:00 a 15:00 hs.

Identificación del personal: todo el personal del Hospital cuenta con uniforme y credencial de identificación y siempre los llevarán puestos cuando se presenten en la habitación, si alguien que no tiene la identificación del Hospital se acerca a ofrecerle algún servicio, por favor informe esta situación al personal de enfermería o seguridad.

Evitar el ingreso de personas no identificadas: para garantizar la seguridad, le solicitamos que no haga uso de deliverys de comida.

El **Departamento de Protección Hospitalaria** se encuentra a disposición para dar respuesta a las cuestiones relacionadas a la seguridad interna, podrá contactarse con este Departamento a través de las siguientes vías:

- (011) 4959-0200 internos 9516 ó 4599
- Marcando directamente los números de interno 9516 ó 4599 si llama desde la habitación
- proteccion.hospitalaria@hospitalitaliano.org.ar

Volver

PREVENCIÓN DE INCENDIOS

Para prevenir incendios es importante respetar las siguientes indicaciones dentro de la habitación:

- No utilizar resistencias para calentar agua.
- Si necesita conectar algún equipo a la corriente eléctrica, utilice los tomas corrientes que se encuentran en la pared. En ningún caso se deben utilizar zapatillas.
- No encender velas.
- Desenchufar el cargador, una vez retirado el celular. Éstos pueden generar cortocircuitos.

Asimismo, le recordamos que está prohibido fumar dentro del Hospital.

VENTANAS

Le solicitamos por favor que no abra las ventanas, la temperatura y la humedad de las habitaciones están controladas. Si siente frío o calor, avise al personal de hotelería, limpieza o enfermería.

Mantener las ventanas cerradas evita el ingreso de insectos y polvo, que pueden ser perjudiciales para su salud.

FLOREROS

No se permiten los floreros dentro de las habitaciones y salas de internación, ya que los mismos se convierten fácilmente en criaderos de mosquitos y atentan contra la seguridad del paciente.

El personal del Hospital tiene autorización para retirar las flores de las habitaciones y salas de internación y conservarlas en el *Office*.

Agradecemos su colaboración.

◀ *Volver*

Procedimientos para la seguridad del paciente

6

EQUIPO DE ATENCIÓN

Conocer quiénes integran el equipo que lo atenderá le permitirá sentirse más seguro durante su internación. Todos llevarán exhibida la credencial del Hospital y se presentarán cuando vayan a verlo; si no lo hacen, puede preguntarles cómo se llaman y qué harán por usted, es su derecho.

Asimismo, todos le preguntarán reiteradamente sus datos en diferentes instancias, ya que están siguiendo un procedimiento de Seguridad en la atención de los pacientes (en la página 33 encontrará más información al respecto). Le pedimos que comprenda esta necesidad y colabore, aunque deba contestar las mismas preguntas varias veces en el día.

Quienes lo atienden deben higienizarse las manos. Es posible que el personal se haya lavado las manos o higienizado con solución alcohólica antes de ingresar a la habitación, pero si le quedan dudas, por favor pregúnteles si se lavaron las manos.

Todas estas personas trabajan coordinadamente para brindarle un mejor cuidado:

• **Equipo médico** (llevan guardapolvo blanco)
La internación está a cargo de un servicio, como por ejemplo: Cirugía, Clínica Médica, Ortopedia o Urología. Cada uno de ellos tiene una modalidad de trabajo en particular, que le será informada. En todos los casos contará con un médico responsable de la internación y un equipo que lo acompaña. En muchos casos, los médicos piden una interconsulta con otro equipo de profesionales, quienes lo verán solo en respuesta a ese pedido. Su médico de referencia siempre será el mismo.

Todos los miembros de ese equipo coordinan con el médico responsable de la internación su plan de tratamiento; por lo tanto, cualquiera de ellos podrá atenderlo en su representación.

Este equipo lo verá diariamente y conversará con usted acerca de su diagnóstico, plan de estudios, opciones de tratamiento y posible fecha de alta. Pregunte todo lo que necesita saber en relación a estos puntos.

Los equipos están conformados por médicos de planta y médicos en formación. Ocasionalmente, se puede incorporar un estudiante. En este caso, le pedirán permiso para que él pueda presenciar la visita, siempre de forma supervisada. Usted puede aceptar o rechazar este pedido.

Si alguno de sus familiares desea conversar con los médicos, por favor consúlteles sobre los horarios más convenientes para hacerlo. Si bien están todo el día en el Hospital, cumplen otras funciones. No siempre podrán acercarse a la habitación.

Si Ud. tiene un médico de cabecera, avísele que está internado. Esto facilitará la continuidad de sus cuidados.

◀ *Volver*

• **Enfermeros** (llevan casaca blanca con vivos verdes y pantalón verde)
Los enfermeros y las enfermeras son los profesionales del equipo de salud que más tiempo pasarán con usted. Se encuentran permanentemente comunicados con su médico, informándole siempre la necesidad de asistencia.

Según la necesidad y el nivel de autonomía de cada paciente, le brindarán los siguientes cuidados:

• Administración de la medicación prescripta.
• Valoración frecuente de su estado de salud, cuidados de higiene y confort.
• Asistencia en la prevención de caídas.
• Asistencia en la alimentación.
• Apoyo para contribuir a la disminución del dolor.
• Cuidados de catéteres (sueros, drenajes, sondas).
• Capacitación y orientación para el alta.

Los enfermeros y las enfermeras trabajarán junto a usted y su familia. No dude en solicitar su asistencia.

• **Licenciados en nutrición** (llevan guardapolvo blanco)
Los licenciados y licenciadas en alimentación se ocuparán de su dieta y de relevar necesidades especiales en caso de ser necesario. **Por favor, recuerde comentarles si tiene alergia a algún alimento.**

• **Camareras**
Son quienes le llevarán la bandeja con la alimentación indicada por el médico y la retirarán una vez que haya finalizado de comer. La bandeja tiene una etiqueta con su tipo de dieta, por favor verifíquela antes de abrirla. Si no puede comer solo, le pedimos que un familiar esté en los horarios de almuerzo y cena para ayudarlo, la camarera no puede hacerlo. Si está solo y necesita que alguien lo ayude, no dude llamar al enfermero.

• **Mucamas / mucamos** (llevan ambo celeste claro)
Se ocuparán de la limpieza de la habitación 1 vez por día. Si por alguna razón es necesario volver a limpiar, por favor solicítelo. Entendemos que algunas veces prefiere estar solo, sin embargo, la higiene es muy importante para su confort y para la prevención de infecciones hospitalarias.

• **Asistentes de hotelería** (llevan traje gris)
Cuidarán su confort, se ocuparán de supervisar que su habitación esté en condiciones y orientarán a su familia en lo que necesite. A ellos les podrá solicitar que regulen el aire acondicionado, frazadas o almohadas adicionales, etc. No dude en contactarlos por cualquier otra cuestión. Asimismo, podrá gestionar con ellos el servicio de acompañante.

Los asistentes de hotelería están disponibles de lunes a viernes las 24 horas y sábados, domingos y feriados de 7 a 21 hs.

◀ *Volver*

• **Camilleros** (llevan ambo celeste oscuro)
Se ocuparán de trasladarlo cuando no pueda hacerlo por sus propios medios. Ellos, como todo el equipo de salud, deberán cumplir con las premisas de lavarse las manos y preguntarle sus datos personales. Todos están debidamente identificados mediante uniforme y credencial.

• **Otros**
También podrán visitarlo: técnicos de laboratorio (guardapolvo blanco), técnicos de hemoterapia (ambo blanco), kinesiólogos (guardapolvo blanco o ambo verde/gris) o administrativos (pantalón azul y camisa blanca).

Aunque no es probable que lo visiten en la habitación, le presentamos al resto de los integrantes del equipo de salud que se desempeñan en el Hospital: personal de quirófanos (ambo violeta); Medicina Nuclear, Informática Médica e Instituto de Ciencias Básicas y Medicina Experimental (ambo blanco); Farmacia Central, Cardiología, Pre-quirúrgico, Esterilización, Centro de Distribución, Anatomía Patológica, Economato (ambo azul); Técnicos radiólogos (ambo gris); Farmacia Plan de Salud (pantalón azul y casaca blanca con vivos azules).

SEGURIDAD DEL PACIENTE

El Hospital cuenta con una serie de procedimientos que tienen por finalidad garantizar la seguridad de los pacientes durante el proceso asistencial. Todos ellos son reconocidos internacionalmente y han probado su efectividad, pero para garantizar su éxito es indispensable su participación activa. A continuación le detallamos algunos ejemplos:

1. **Identificación:** Los médicos, enfermeros, camilleros, camareras y todos los que forman parte del equipo de atención le preguntarán varias veces su nombre, y fecha de nacimiento aún conociéndolo. Asimismo, en el quirófano le van a preguntar su nombre y de qué se va a operar. No se asuste, todos ellos lo saben, solo están siguiendo un protocolo de verificación y necesitan su colaboración. Por favor, si nota que el equipo de salud no sigue este procedimiento, avísele al médico o al personal de enfermería.

   Asismimo, para colaborar con la identificación, le colocarán una pulsera identificatoria al momento de la internación (ver Pulsera de identificación en pág. 35). Conserve siempre esta pulsera.

2. **Indicaciones:** Si algo no coincide con lo que su médico le indicó; por ejemplo si le dijo que guardara ayuno y le llevan comida, o lo van a buscar para un estudio del que no fue notificado, avise de inmediato a enfermería.
   Además, usted tiene derecho a preguntar qué le están administrando, quién lo indicó, quién le pidió un estudio, o lo que considere necesario relacionado a su cuidado.

◀ *Volver*

3. **Medicación:** recuerde comentarle al médico toda la medicación y las dosis que toma, incluidos: suplementos, vitaminas, tratamientos alternativos (homeopatía), etc. Le sugerimos llevar siempre una lista con esta información, es muy importante mantener un único listado de medicación.

4. **Dolor:** desarrollamos un programa para evitar el dolor en los pacientes. Por eso, se le preguntará varias veces si siente dolor. Hay muchas herramientas para aliviarlo: colabore contactándonos si tiene dolor.

5. **Prevención de caídas:** Durante la internación se pueden producir caídas, debido a diferentes causas: los pacientes pueden desorientarse por estar fuera de su casa, reciben medicación nueva, anestesia y las camas son altas. Por eso, el personal de enfermería lo evaluará permanentemente para detectar si tiene riesgo de caerse. Paralelamente, le recomendamos tomar las siguientes precauciones:

a. Utilizar calzado con suela de goma.
b. Mantener siempre las barandas de la cama elevadas.
c. Pedir ayuda para levantarse de la cama si la necesita o si tiene la menor duda al respecto.

6. **Prevención de úlceras por estar en reposo:** los pacientes que están en reposo en la misma posición, aún por poco tiempo, suelen tener lesiones sobre la piel en la parte del cuerpo que se encuentra apoyada, y estas lesiones pueden generar una úlcera. El equipo de atención lo evaluará también en este sentido y su colaboración es fundamental:

a. Evite permanecer en la cama si no lo necesita.
b. Cambie de posición cada 2 horas si puede hacerlo, de lo contrario, pida ayuda.
c. Cuide que su sábana esté siempre extendida y llame al personal de enfermería si necesita que rehagan su cama.
d. Cuide que las sábanas estén secas. De lo contrario, avísenos.
e. Aliméntese adecuadanente. Si no puede comer lo que brindamos, contacte al nutricionista.
f. Avise al personal de enfermería si nota una lesión, enrojecimiento o cualquier alteración en la piel.

7. **Prevención de infecciones intrahospitalarias:** las infecciones intrahospitalarias existen y todos los pacientes internados están expuestos. El Hospital cuenta con un programa activo para prevenir este tipo de infecciones, pero su colaboración es sumamente importante:

a. Verifique que los integrantes del equipo de salud se higienicen las manos antes y después de tomar contacto con usted.
b. Lávese las manos frecuentemente y pídales a sus visitas y acompañantes que hagan lo mismo.
c. Avise al personal de enfermería si la limpieza de la habitación no fue satisfactoria.
d. Cuanto menos tiempo permanezca en el Hospital, mejor.
e. Movilícese cuando sus médicos se lo piden.

◀ *Volver*

f. Avise al médico o al personal de enfermería si tiene un catéter endovenoso y siente dolor, ardor u observa enrojecimiento.
g. Pregúntele al personal de enfermería y al médico cómo puede colaborar, ya que cada paciente puede tomar acciones específicas según su situación.
h. Aliméntese bien, báñese diariamente y cuide su higiene bucal.

8. Cuéntenos: es un programa internacional que estimula a los pacientes a contar cosas que a lo mejor considera poco trascendentes, pero pueden ser muy importantes para el equipo de salud. Todo lo que usted nos cuenta es confidencial.

PULSERA DE IDENTIFICACIÓN

En el momento de la admisión le colocarán una pulsera con su apellido y nombre, fecha de nacimiento, edad y su ID personal. Por favor, verifique que los datos sean correctos. La pulsera **es un requisito para atenderse en el Hospital** y permite su identificación en todo momento, agilizando los procesos asistenciales.

Si por algún motivo se le salió la pulsera o no es legible, por favor contáctese enseguida con el personal de enfermería para que le coloquen una nueva. **Siempre debe estar identificado con una pulsera**.

Control de Recién Nacidos (Ley Nacional N°24.540 – Ley Municipal N°1.226)
Al producirse un nacimiento dentro del Hospital, personal de Enfermería le colocará al recién nacido y a su madre pulseras plásticas codificadas y de cierre inviolable (en caso de nacimiento múltiple se le colocará a la madre tantas pulseras como bebés hayan nacido).

Al momento del Alta del recién nacido, personal de Seguridad verificará estrictamente que tanto el/los bebé/s y su madre lleven colocadas las pulseras correctamente. Luego, serán acompañados hasta el Puesto de Seguridad ubicado en el acceso de Potosí 4135 (Centro de la Mujer), donde se controlarán los datos nuevamente y se retirarán las pulseras.



A Pulsera de identificación de pacientes pediátricos (hasta 8 años)

B Pulsera de identificación de pacientes adultos (a partir de 8 años)

C Pulsera de identificación de pacientes Testigos de Jehová

Volver

HIGIENE DE MANOS

La higiene de manos es una de las medidas más eficaces para prevenir infecciones. Por eso, es fundamental que tanto los pacientes, los familiares y el equipo de salud mantengan sus manos limpias. A continuación detallamos cómo hacerlo:

Cuando las manos están visiblemente sucias

Lavarse las manos con agua y jabón



Volver

Cuando la suciedad no es visible

Higienizarse las manos con solución alcohólica o alcohol en gel

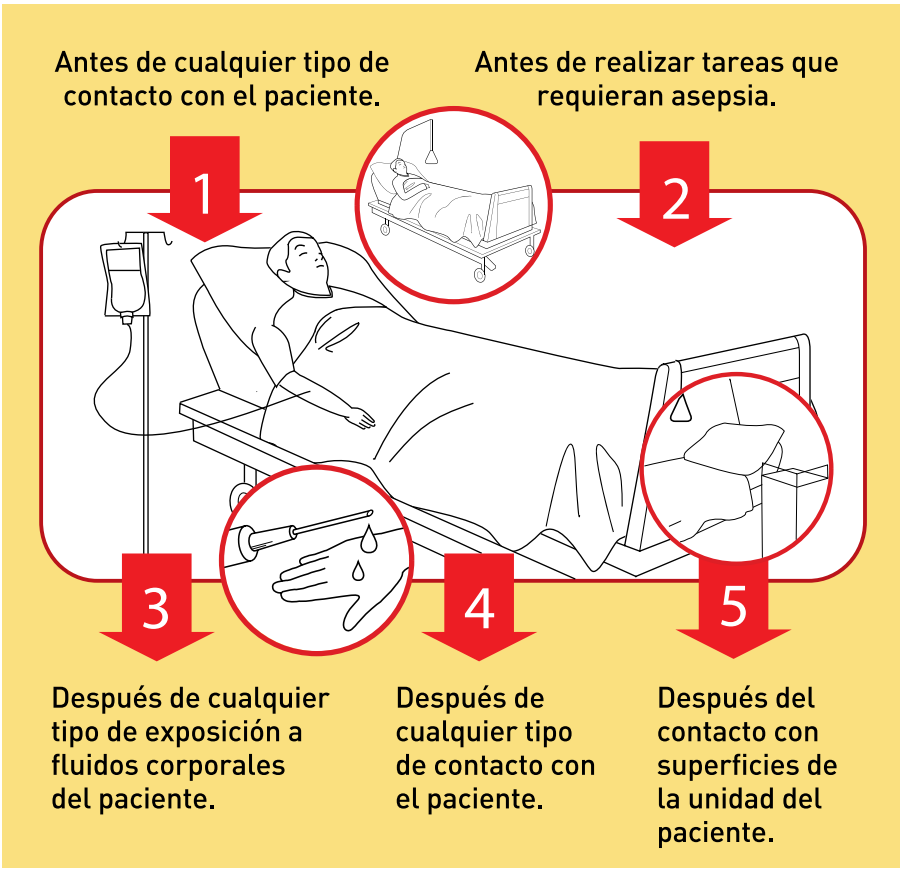


Volver

Los 5 momentos para la higiene de manos del equipo de salud

La Organización Mundial de la Salud definió 5 momentos en los cuales los integrantes del equipo de atención deben higienizar sus manos. Por favor, tenga en cuenta cuáles son para asegurar el cumplimiento de esta medida y garantizar la seguridad de todos los pacientes.

Le recordamos que su participación activa en el cuidado de su salud es fundamental.



SEGREGACIÓN DE RESIDUOS

El Hospital mantiene un fuerte compromiso con el cuidado del medioambiente, por eso promueve acciones tendientes a reducir el impacto ambiental que produce su operatoria. Entre estas iniciativas, se encuentra la segregación de residuos en todo el ámbito del Hospital. Agradecemos su colaboración.

Volver

Separar para CUIDAR

Segregando los residuos construimos un ambiente más saludable.

RECICLABLES / BOLSA VERDE



- PLÁSTICO



- BOTELLAS DE VIDRIO



- LATAS DE ALUMINIO



- SACHETS DE SUERO VACIOS



- TETRABRICK



- PAPEL

NO RECICLABLES / BOLSA NEGRA



- YERBA



- YESOS



- PAPEL TISSUE
- TOALLAS DE MANO



- RESTOS DE ALIMENTOS
- ENVASES CON RESTOS DE ALIMENTOS



- ALGODÓN
- PAÑALES



- APÓSITOS
- TOALLAS FEMENINAS

◀ Volver

Separar para
CUIDAR

Segregando residuos construimos un ambiente más saludable.

RESIDUOS **PATOGÉNICOS**





- **GASAS, ALGODÓN Y APÓSITOS** con resto de sangre fluidos.



- **GUANTES** utilizados para procedimientos invasivos o que provengan de áreas de aislamiento.



- **TUBULADURAS**
- **SETS DE INFUSIÓN**



- **JERINGAS** para evitar su reutilización.





DESCARTADOR CON ELEMENTOS CORTOPUNZANTES:

- **AGUJAS.**
- **BISTURÍES.**
- **FRASCOS DE AMPOLLAS** y drenajes.
- **GUÍA METÁLICA** de catéteres venosos periféricos.

◀ *Volver*

Alta médica

7

EL ALTA MÉDICA

El alta médica es la transición que realiza el paciente entre el Hospital y su hogar. Por eso, es muy importante planificar el alta con anticipación y, de este modo, asegurar la continuidad del cuidado en su domicilio.

Le pedimos por favor que tenga en cuenta que si le dieron el alta a la mañana, no está contemplado el almuerzo. Y si le dieron el alta al mediodía, no está contemplada la merienda.

Es esencial su participación en las decisiones referidas al cuidado de su salud a lo largo de todo el proceso de atención médica.

PLANIFICACIÓN DEL ALTA

Su médico tratante o algún miembro del equipo le indicarán la fecha y la hora del alta y todo lo necesario para el regreso a su hogar. A continuación detallamos los aspectos fundamentales que deberá tener en cuenta:

- **Traslado hacia su domicilio:** coordinar el traslado de acuerdo a cada caso, en ambulancia, vehículo particular u otro.
- **Seguimiento médico:** tener en claro quién o quiénes son los médicos que deben seguirlo, como así también cuándo tiene que acudir al próximo control.
- **Medicamentos:** le recomendamos llevarse una lista por escrito de los medicamentos que debe tomar, con instrucciones específicas sobre las dosis, el período de tiempo durante el cual deben tomarse e información sobre los posibles efectos secundarios.
- **Señales de alarma:** tener en cuenta los síntomas ante los cuales debe consultar al médico y qué conducta tomar en cada caso.
- **Alimentación y actividad física:** determinar un plan de alimentación y actividad física acorde a su situación.
- **Acondicionamiento del hogar:** consultar y planificar si es necesario algún equipamiento en el hogar, como cama ortopédica, silla de ruedas, oxígeno, etc.
- **Teléfono de contacto:** contar con un teléfono donde llamar si aparecen dudas relacionadas con el cuidado de salud.

Adicionalmente, recuerde solicitarle al médico las recetas, las indicaciones y la carta de alta con el resumen de su internación.

Volver

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE ALTAS (UPA)

Su objetivo es planificar el alta de los pacientes internados en aquellos casos complejos por la patología que se trata, por las condiciones físicas o sociales del paciente o por el tipo de medicación que tiene indicada. Prioriza los aspectos relacionados con la seguridad y el seguimiento del cuidado médico.

Para efectivizar el alta de un modo seguro y sin dilaciones, interactúa con los distintos actores del proceso según cada caso, tales como: la obra social o empresa de medicina prepaga, el sistema de medicina domiciliaria, el equipo médico tratante y el médico de cabecera, entre otros.

Es posible que reciba la visita de alguno de los miembros de la Unidad de Planificación de Altas en su habitación.

Si desea contactarse con la Unidad, comunicarse al interno 4531

PLAZO PARA DEJAR LA HABITACIÓN

Le solicitamos por favor que entregue la habitación dentro de las dos horas de informada el alta médica, a fin de agilizar la internación de otros pacientes en espera. Recuerde que para retirarse del Hospital debe hacerlo con un acompañante.

Al salir de la institución, personal de vigilancia podrá revisar sus bolsos, le solicitamos tenga a bien colaborar con ellos.

FARMACIAS

Si usted es afiliado del Plan de Salud, podrá adquirir los medicamentos que necesite en la Farmacia ubicada en Nivel 0, corredor central, que se encuentra abierta las 24 horas los 365 días del año. También podrá solicitar el envío de medicamentos a domicilio sin cargo adicional a través de los siguientes canales:

- Por teléfono, llamando al 4959-0474, de lunes a viernes de 08:30 a 19:30 hs.
- Por correo electrónico, escribiendo a farmaciaplandesalud@hospitalitaliano.org.ar
- A través del Portal Personal de Salud: www.hospitalitaliano.org.ar, completando el formulario online de solicitud de medicamentos

Volver

Además, el Plan de salud cuenta con las siguientes farmacias:

- Edificio Central Plan de Salud: Tte. Gral. J.D. Perón 4272 1° piso, de lunes a viernes de 8.30 a 19 hs.
- Edificio Central del Hospital Italiano: Tte. Gral. J.D. Perón 4190, corredor central, nivel 0, las 24 hs. los 365 días del año.
- Centro Médico Barrio Norte: De lunes a viernes de 8:30 a 19 hs., Paraguay 1559, Capital.
- Centro Médico Belgrano II: De lunes a viernes de 8:30 a 19 hs, Virrey de Pino 2456, Capital.

ÓPTICA

La Óptica en el Hospital Central está ubicada en Tte. Gral. J. D. Perón 4190, edificio histórico, nivel 0, corredor central (frente a la escalera mecánica). Brinda servicio a los socios del Plan de Salud y se encuentra abierta de lunes a viernes de 9.00 a 19.00 hs. Teléfono (011) 4959-0432.

También, tiene a su disposición otras ópticas dentro de la red integrada de salud del Hospital Italiano:

- Centro Médico Belgrano II: de lunes a viernes de 9 a 13 y de 14 a 19 hs. Virrey Del Pino 2456, Piso 2° | (011) 4959-0591.

RESERVA DE TURNOS POSTERIORES AL ALTA

- Desde la habitación, puede solicitar turnos llamando a los internos 4851 ó 4853.

- Por Internet: ingresando al Portal Personal de Salud en www.hospitalitaliano.org.ar

- Por teléfono: 4959-0200, seleccionando la opción “Turnos”.

En todos los casos, recuerde tener a su disposición:

- Credencial de su prepaga u obra social
- Documento de identidad
- Credencial de empadronamiento del Hospital Italiano. El ID que figura en esta credencial es su número de documento dentro del Hospital. Recuerde tenerlo a mano cada vez que venga, en cualquier situación.

Volver

Derechos y obligaciones del paciente y su familia

8

En base a diferentes acuerdos internacionales, se definieron los derechos de los pacientes en el marco del proceso asistencial. En el Hospital Italiano trabajamos día a día para que estos derechos se cumplan.

DERECHOS DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

Acceso a una asistencia respetuosa

- Derecho a recibir la asistencia médica necesaria sin discriminación independientemente de su raza, sexo, nacionalidad, creencias u orientación sexual.
- Derecho a recibir asistencia atenta y respetuosa.
- Derecho a tener privacidad con su médico u otro profesional de la salud que lo asista.
- Derecho a recibir información acerca de las reglas que afecten su asistencia en forma anticipada.
- Derecho a conocer el equipo que lo asiste y que sus miembros se presenten por su nombre, servicio y cargo.
- Derecho a no padecer dolor.
- Derecho a elegir a su médico tratante.
- Derecho a recibir atención religiosa si la requiere.
- Derecho a ser atendido conforme a sus pautas culturales siempre y cuando no afecten a terceros.

Participación en las decisiones sobre su asistencia

- Derecho a recibir información sobre su condición, tratamiento y pronóstico, como así también sobre los efectos imprevistos de su asistencia. En caso de retrasos prolongados mayores a lo esperado para la realización de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, o la obtención de la atención planificada, será informado sobre motivos y alternativas disponibles, así como la necesidad de inclusión en una lista de espera.
- Derecho a obtener información sobre los medicamentos que recibe y sus efectos adversos.
- Derecho a participar en la planificación de su plan de tratamiento.
- Derecho a rehusar tratamientos conforme a lo permitido por la ley.
- Derecho a interrumpir su tratamiento.
- Derecho a dar directivas anticipadas, conforme a la ley y las normas Institucionales (sobre directivas anticipadas ver página 6).
- Derecho a no recibir ningún tratamiento experimental sin su consentimiento.
- Derecho a contar con la opción de una segunda opinión, sin que esto moleste al grupo tratante.
- Derecho a recibir toda la información necesaria acerca de la posibilidad de ser donante de órganos y expresar su voluntad al respecto.

◀ *Volver*

Acceso a su expediente médico

- Derecho a acceder a su historia clínica, siguiendo las normativas de la Institución.

Confidencialidad

- Derecho a la confidencialidad de su historia clínica y diagnóstico.

Información sobre su cuidado y gastos

- Derecho a obtener información sobre su asistencia médica de modo que pueda entenderla.
- Derecho a conocer en forma anticipada los gastos que generará su atención.
- Derecho a recibir una factura detallada.
- Derecho a conocer las normas institucionales.

OBLIGACIONES DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

Estas obligaciones tienen que ver con el cumplimiento de las normas institucionales a fin de garantizar la correcta actividad asistencial a todos nuestros pacientes.

- No está permitido fumar dentro de la institución.
- No comer en los espacios públicos.
- Evitar la presencia de más de 2 personas en las habitaciones en calidad de visitas.
- Evitar los ruidos molestos para otros pacientes.
- No hacer uso excesivo de la sala de espera a fin de que otros familiares también puedan utilizarla.
- Hacer uso cuidadoso de las instalaciones.
- Cuidar los elementos que se le brindan: ropa de cama, equipos portátiles, etc.
- Tratar con respeto al personal.
- Firmar la documentación que se le solicita.
- Utilizar los servicios de urgencia con responsabilidad, evitando congestiones innecesarias, en detrimento de la atención de las verdaderas urgencias.
- Brindar al personal de salud toda la información que le requieran, en caso contrario puede dificultar su tratamiento.
- Dejar la habitación dentro de las 2 horas de haber recibido el alta médica.

◀ *Volver*

Información para la salud

9

INFORMACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL CUIDADO DE SU SALUD

Su participación activa en el cuidado de su salud y la de su familia resulta fundamental para el éxito tanto de los tratamientos como de los procesos asistenciales. A continuación, le detallamos las instancias en las que usted podrá obtener información adecuada de la mano de los profesionales del Hospital Italiano:

1. La consulta médica: recomendamos asistir con un listado de las preguntas que necesita hacer.
2. El consentimiento informado: se trata de un documento que deberá firmar antes de atravesar cirugía. En él encontrará mucha información importante; consulte a su médico si hay algo que no comprende.
3. Las visitas del equipo médico durante la internación: cada profesional podrá aportar a su conocimiento. No se sienta incómodo por preguntar.
4. El Portal Personal de Salud: contiene información personalizada sobre su salud, los resultados de sus estudios y le brinda la posibilidad de contactarse con su médico.
5. Revista Aprender Salud: se trata de una publicación trimestral del Hospital, tiene una tirada de 90.000 ejemplares con artículos de interés y datos sobre prevención y cuidados. Se envía a todos los socios del Plan de Salud y está disponible para la comunidad a través de la página web www.hospitalitaliano.org.ar/isalud.
6. HIBA tv, canal de comunicación multimedia. A disposición de los pacientes en las salas de espera.
7. Charlas y talleres. El hospital realiza numerosas actividades dirigidas a la comunidad y se dan a conocer a través de la revista Aprender Salud y en la página web del Hospital.

OFERTA EDUCATIVA PARA PACIENTES Y FAMILIARES

Servicio	Actividad	Datos de contacto	Observaciones
Endocrinología, Metabolismo y Medicina Nuclear	Curso para pacientes con Diabetes tipo 2 Obesos	Interno 8203 (Servicio de Endocrinología).	Arancelado para obras sociales; gratuito para Plan de Salud.
Neonatología	Encuentro con padres y abuelos de bebés internados en la Unidad de Cuidados intensivos Neonatales	prematuros@ hospitalitaliano.org.ar 4959-0200 interno 8901	No arancelado
	Reanimación Cardiopulmonar Neonatal para padres de pacientes internados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.	15-5748-8774 amorina.pardo@ hospitalitaliano.org.ar	Arancelado

Volver

Servicio	Actividad	Datos de contacto	Observaciones
Dermatología	Cáncer de piel Dermatitis atópica Psoriasis	ricardo.galimberti@ hospitalitaliano.org.ar	Abiertos a toda la comunidad
Oftalmología	Talleres de Glaucoma	4959 - 0200 Comité de Docencia e Investigación	No arancelados. Abiertos a toda la comunidad
	Taller de baja visión para pacientes con maculopatía		
Cirugía y Urología Pediátrica	Taller de Enuresis	4959-0806 gabriela.marrone@ hospitalitaliano.org.ar 4959-0348 cursosddi@ hospitalitaliano.org,ar	No arancelado. Dirigidos a padres, pediatras, psicólogos, pacientes.
	Taller de Cateterismo Intermitente Limpio		
Medicina Familiar y Comunitaria	PROSAHI Familia	4861- 3375 ó (15) 6352 8825 prosahi@ hospitalitaliano.org.ar www.facebook.com.ar/ PROSAHI	Arancelados
	Taller saludable. Para promover alimentación saludable y actividad física.		
	Aprender Salud en Familia Bambini. Un espacio diferente para el tratamiento del sobrepeso y la obesidad en niños y adolescentes.		
	Aprender Salud en Movimiento. Actividad física al aire libre en parques y plazas.		No arancelado. Abierto a toda la comunidad
Clínica Médica Pediátrica	Dermatitis atópica	4959-0200 internos 4840 ó 8565	No arancelado
	Taller para padres y niños con DBT	fabio.palaciosporta@ hospitalitaliano.org.ar	No arancelado
	Taller de anticoncepción para adolescentes y padres	valeria.mulli@ hospitalitaliano.org.ar	Arancelado
	Taller para madres e hijas premenárquicas	valeria.mulli@ hospitalitaliano.org.ar	Arancelado

Volver

Al acceder a información sobre salud, es importante conocer si la fuente de donde proviene esa información es confiable. Por eso, le recomendamos leer artículos o notas publicadas por entidades de salud reconocidas, como hospitales, universidades u organizaciones como OMS (Organización Mundial de la Salud http://www.who.int/es/) o CDC (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades www.cdc.gov/spanish).

EDITORIAL DEL HOSPITAL ITALIANO

delhospital ediciones da a conocer diferentes aspectos relacionados con la salud, a través de títulos dirigidos a profesionales y otros a la comunidad. En las salas de espera se encuentran exhibidos todos los libros. Si desea conocer el listado de títulos disponibles, consulte en el Anexo de esta carpeta.

A continuación, detallamos los puntos de venta, que atienden de lunes a viernes de 8 a 20 hs:

En el Hospital Central

• Tte. Gral. J. D. Perón 4190

- Instituto de Medicina Cardiovascular, nivel 0
- Servicio de Clínica Médica, nivel 2
- **Departamento de Docencia e Investigación, corredor central, escalera J., de lunes a viernes de 8.30 a 13 y de 14 a 16 hs.
- **Farmacia Central de Plan de Salud, corredor central, nivel 0

• Potosí 4135 - Centro de la Mujer
• Potosí 4060 – Consultorios externos pediatría
• Tte. Gral. J. D. Perón 4272 - Plan de Salud, Recepción del 2° piso
• Tte. Gral. J. D. Perón 4230 – Policlínico

En Capital Federal, en los Centros Médicos
Barrio Norte: Paraguay 1559
Belgrano I: Virrey del Pino 2456
Belgrano II: Juramento 2739
Caballito: Alberdi 439
Flores I: Carabobo 146

En Provincia de Buenos Aires, en los Centros Médicos
Avellaneda: Av. Mitre 1248
Caseros: Av. San Martín 2282
Lomas de Zamora: España 151

Volver

Ramos Mejía: Av. De Mayo 435
San Isidro: Av. Centenario 635

**** Estos puntos de venta aceptan pago en efectivo y con tarjetas de débito y de crédito. El resto solo acepta pago en efectivo.**

delhospital ediciones
(011) 4959-0200, interno 2997
delhospital.ediciones@hospitalitaliano.org.ar | www.hospitalitaliano.org.ar/editorial/

Volver

Canales de comunicación

10

DEPARTAMENTO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Habilitamos diferentes canales para que pueda hacernos llegar sus opiniones, sugerencias o reclamos. Conocer su opinión nos permitirá brindarle cada vez un mejor servicio. Muchas gracias.

- **Por correo electrónico:** sugerencias.reclamos@hospitalitaliano.org.ar
- **Por correo postal:** Tte. Gral. J. D. Perón 4190 (C1181ACH) C.A.B.A. - Sector Quejas y Reclamos
- **Personalmente:** Tte. Gral. J. D. Perón 4190, nivel 0, Edificio Histórico, de lunes a viernes de 8 a 17 hs.
- **Telefónicamente:** Central Telefónica de Sugerencias y Reclamos (011) 4959-0200 / 0555 - Solicitar que lo deriven al Departamento de Quejas.

En los diferentes sectores de atención al público, se encuentran libros donde podrá dejar por escrito la sugerencia o reclamo.

Volver

Anexos

11

LISTADO DE LIBROS PUBLICADOS POR LA EDITORIAL DEL HOSPITAL

Libros para la comunidad:

- Asma: Año 2008
- Bebés prematuros: Año 2006
- Cefalea: Año 2007
- Constipación y colon irritable: Año 2009
- Del nacimiento a los primeros pasos: Año 2008
- Diabetes sin miedo: Año 2010
- Disfunción eréctil: Año 2006
- El libro azulado: Año 2013
- Enfermedad coronaria: Año 2011
- Fallas en la memoria: Año 2011
- Incontinencia urinaria: Año 2013
- La era del SIDA 100 preguntas: Año 2013
- Las preguntas de la embarazada: Año 2011
- Litiasis renal: Año 2009
- Mamá me van a anestesiar: Año 2007
- Manual de Alzheimer: Año 2013
- Manual para la prevención de caídas: Año 2009
- Me van a anestesiar: Año 2006
- Métodos anticonceptivos: Año 2009
- Obesidad. Otra mirada: Año 2012
- Sedentarismo: Año 2009
- Testimonios y nostalgias: Año 2009

Libros para profesionales:

- Adolescencia: Año 2013
- Cáncer colorectal: Año 2007
- Centro de salud San Pantaleón: Año 2010
- Cómo escribir un artículo científico: Año 2009
- Control de salud en geriatría: Año 2013
- Clínica Imaginaria: Año 2012
- Cuánto cuesta y quién paga la dependencia: Año 2013
- Ecocardiografía práctica: Año 2007
- Ejercicios de anatomía: Año 2009
- Endocrinología y Metabolismo: Año 2006

Volver

- Familias con niños y adolescentes: Año 2011
- Herramientas para desarrollar un proyecto: Año 2009
- Incontinencia urinaria: Año 2009
- Iniciación a la Bioética: Año 2008
- Intercambios: Año 2011
- La Boca también existe: Año 2013
- Los nuevos enfermos: Año 2009
- Los 101 diagnósticos en imágenes: Año 2009
- Manual de psiquiatría: Año 2009
- Medicina regenerativa: Año 2012
- Medidas prácticas / Control de infecciones: Año 2009
- Medio interno: Año 2009
- Psicogeriatría clínica: Año 2012
- Práctica hospitalaria / Salud mental Pediátrica: Año 2009
- Semiótica médica: Año 2007
- Síndrome confesional agudo: Año 2007
- También los docentes nos equivocamos: Año 2011
- Tratamiento del Tabaquismo: Año 2013

Volver