

## 1.- Información General para su Estadía

Por favor, traiga a la Institución los siguientes ítems:

- Credencia del Seguro de Salud
- Historia Clínica y/o Resumen de su médico de cabecera con medicación actualizada
- Estudios de Laboratorio, imágenes, etc. previos
- DNI del paciente y familiar responsable

Al momento de la internación, le colocaremos en la muñeca un brazalete de un color definido que lo identificará como paciente internado en IMAR. No se quite el brazalete antes del Alta de la Institución. Si el brazalete se desprende por alguna razón, avísele a Administración y solicite uno nuevo.

El Servicio de Pensión del paciente incluye habitación doble, compartida, con baño privado, provisión de cama ortopédica, provisión de ropa blanca, atención de higiene y limpieza de habitación por el personal de mucamas en turnos mañana y tarde, servicio de cuatro comidas diarias distribuidas en desayuno, almuerzo, merienda y cena, servicio de médico de guardia permanente durante las 24hs, servicio interno de traslado del paciente a cada área de rehabilitación. El precio de la pensión varía con las comodidades de la habitación elegida, sin que esto implique modificaciones en la atención del paciente. Todo servicio de habitación individual, atención personalizada, o cualquier otro tipo de servicio no expresamente determinado en el presupuesto o que no sean cubiertos por su seguro médico, tiene aranceles especiales que pueden ser consultados previamente en el sector internación de la administración del Instituto.

El Instituto no será responsable por los actos u omisiones del paciente, los daños que este o sus familiares ocasionen, le serán facturados a su cuenta al momento del alta administrativa o cuando el personal de la Institución lo considere conveniente, sin perjuicio de notificar a la respectiva Obra Social, Coseguro y/o Seguro Médico, los hechos ocurridos.

### *Respecto a Objetos Personales y de Valor*

No traiga a IMAR objetos de valor. Traiga a la Institución los objetos esenciales, como puede ser la ropa de dormir, ropa cómoda para realizar las actividades de rehabilitación, cepillos de dientes, etc.

Deje en su casa grandes sumas de dinero, llaves, joyas, documentos personales y otros objetos de valor. Si lo trajo con Ud., por favor envíelos a su hogar con algún miembro de su familia o amigo. Por razones de seguridad no traiga televisores, computadoras, radios, secador de pelo u otro tipo de artefactos eléctricos. IMAR no se hace responsable por la pérdida o robo de teléfonos celulares, computadoras personales, Ipods, u otro tipo de equipos electrónicos.

## 2.- Son derechos de todo paciente que ingresa a IMAR:

- a) Ser tratado con igualdad, respeto, consideración y sin discriminación.
- b) Ser tratado con privacidad y confidencialidad.
- c) Recibir información suficiente, comprensible y oportuna.

- d) Conocer la identidad del personal de salud que lo atiende.
- e) Poder aceptar o rechazar procedimientos o tratamientos propuestos
- f) Dar o no consentimiento para cualquier tratamiento o procedimiento que haya sido correctamente explicado y usted lo haya entendido.
- g) Ser atendido por la cobertura médica contratada, sin pagos extras de gastos y honorarios que no correspondan o no hayan sido consentidos por Ud. De su obra social, prepaga o ART.
- h) Solicitar una segunda opinión médica.
- i) Acceder a su historia clínica.
- j) Quejarse o emitir sugerencias y que esto no afecte su atención médica.
- k) Se respete sus creencias religiosas.
- l) Autorizar o denegar divulgación de información médica y su participación en proyectos de investigación.

### **3.- El paciente o su familiar responsable deberá:**

- a) Respetar y cumplir el presente reglamento y observar buena conducta durante su estadía en IMAR.
- b) Informar en el momento del ingreso, quienes son aquellas personas que estarán acompañando al paciente durante su internación, detallando nombre, apellido y número de documento. Asimismo, el/los médico/s de cabecera del paciente.
- c) Proporcionar información precisa y completa sobre sus afecciones presentes, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicación y otros antecedentes relevantes acerca de su salud. Deben comunicar a su médico y/o enfermera a la brevedad cambios inesperados en su condición. Si no comprende claramente su plan de tratamiento o lo que debe hacer para colaborar con el mismo, debe hacérselo saber al médico responsable de su tratamiento.
- d) Entregar medicación al responsable de "depósito de insumos y descartable" los días hábiles de 12 a 15 horas y los días sábados de 10 a 12 horas.
- e) Comprometerse con su plan de tratamiento y respetarlo.
- f) Ser respetuosos y cuidadosos de las pertenencias de otros y de los bienes de la Institución.
- g) Queda prohibido colgar o fijar carteles, fotos, pósters, etc. en las paredes y/o puertas de las habitaciones, para ello existe las pizarras correspondientes.
- h) Abonar las facturas emitidas por la Institución y/o sus prestadores y/o cumplir con las obligaciones administrativas y financieras de su asistencia médica.
- i) Cumplir con el egreso en fecha y hora indicadas.
- j) Las habitaciones individuales cuentan con servicio de caja de seguridad, su llave deberá ser solicitada en Administración previo depósito del arancel correspondiente de lunes a viernes de 9 a 17hs.

### **4.- Es obligación de los pacientes y familiares que ingresan a nuestra Institución cumplir con las siguientes normas:**

- a) El paciente no podrá consumir alimentos y/o bebidas no prescritas o autorizadas por los médicos y/o nutricionistas de la Institución. Solo con la debida autorización de la Dirección Médica podrá obtener alimentación acorde a su creencia religiosa. El paciente y/o familiar responsable asumirá la responsabilidad inherente a la alimentación ingresada y deberá respetar las estrictas indicaciones médicas de la dieta brindada por la Institución.-La Institución no se hará responsable de toda aquella alimentación no indicada ,supervisada y/o suministrada por el Servicio de Nutrición.
- b) Todo gusto o preferencia alimentaria fuera del menú confeccionado y estandarizado por el servicio de nutrición tiene aranceles especiales que pueden ser consultados previamente en el sector internación de la administración del Instituto.
- c) Se debe respetar el horario de visitas.
- d) Las visitas o acompañantes deben retirarse de la habitación ante procedimientos al paciente por parte del médico, enfermero, kinesiólogo, etc .
- e) Las visitas o acompañantes deben retirarse de la habitación cuando se realice la limpieza de la misma.
- f) Está prohibido permanecer en los pasillos de internación. Los familiares de los pacientes internados deben permanecer en la Sala de Espera del piso, comedor o en la Sala del Hall Central situado en planta baja.
- g) El paciente no podrá retirar elementos pertenecientes a la Institución (Ej. Sillas de ruedas, elementos ortésicos, andadores, etc).
- h) Por razones de salubridad, higiene y seguridad está absolutamente prohibido fumar dentro de la Institución.
- i) Está prohibido tomar mate en cualquier lugar de la Institución que no sea su habitación, comedor o patio (esta norma rige a su vez para los familiares).
- j) En los baños, los residuos patológicos deben depositarse en bolsa roja (gasas, algodón, apósitos, catéteres, etc.)
- k) Está prohibido el uso de celulares en UTI (Unidad de Terapia Intensiva), en las áreas comunes de internación (pasillos, etc.) y sectores de rehabilitación ya que producen interferencia con el equipamiento médico, poniendo en riesgo la seguridad del paciente. Solamente se autoriza el uso de celulares en las habitaciones y/o Hall de ingreso.
- l) Se encuentra terminantemente prohibido filmar y sacar fotos dentro de la Institución.
- m) Se deberá respetar el silencio dentro de la Institución.
- n) Está prohibido el ingreso con animales domésticos.
- o) En virtud de la patología de los pacientes, se sugiere restringir el ingreso de menores. Cuando estos ingresen, deberán permanecer bajo supervisión de sus padres (estrictamente dentro del horario de visitas), sin correr ni gritar dentro de la Institución. Se deben mantener en las habitaciones, los pasillos junto a las camas despejados, para facilitar el traslado de pacientes.
- p) Para asegurar el buen funcionamiento del equipo de aire acondicionado frío/calor tanto central como splits, se prohíbe la utilización de elementos que obstruyan la salida de aire de la boca de expulsión. Esta actitud deteriora el mecanismo de arranque y lesiona su funcionamiento, y deteriora a su vez la pintura de la superficie utilizada en su habitación. En caso de no encontrarse conforme con la graduación de la temperatura deberá solicitar a través de su enfermera el cambio o apagado de la climatización

correspondiente a su habitación. Cuando el sistema de climatización se encuentre funcionando queda prohibido abrir puertas y/o ventanas al exterior, esto también genera el deterioro de los equipos.

- q) En caso de necesidad operativa, la Institución se reserva el derecho a introducir cambios en la asignación de camas, sin previo aviso.
- r) El acompañante del paciente internado que permanezca en horario nocturno (luego de 21 horas deberá informar a Administración de 9 a 17hs y retirar la autorización correspondiente para su estadía, la cual deberá presentar en enfermería de piso. Previamente el acompañante deberá dar conformidad a las normas y abonar el arancel por acompañante vigente a ese momento, el cual incluirá el desayuno.
- s) La falta de pago en término de aranceles y/o facturas que no sean reconocidas y/o cubiertas por su cobertura social implicará mora automática y el derecho de la Institución a percibir los intereses o ajustes que considere por las vías que correspondan. Además, autorizará a la Institución a efectuar el traslado del paciente a otra clínica, sanatorio u hospital, facultad que podrá ejercer a su exclusivo criterio.
- Los pagos deben realizarse con anterioridad al periodo solicitado ya sea el pago de habitación individual como el periodo de internación.

Las formas de pago serían:

- **Depósito/Transferencia Bancaria.** ( copia del comprobante )
- **Tarjetas de Débito o Crédito:** lunes a viernes de 9 a 17hs (el mismo horario que el pago en efectivo).
  - Visa.
  - MasterCard.

- t) Será motivo para el traslado del paciente a otra Institución Médica Asistencial:
1. Decisión del propio paciente y/o familiar responsable, autorizada por el médico tratante.
  2. Necesidad de orden médica o asistencial.
  3. Falta de pago de las facturas.
  4. Incumplimiento de las normativas internas.
  5. Incumplimiento del paciente a los tratamientos indicados por los médicos tratantes.
  6. Negativa a firmar el consentimiento de internación y/o formularios de ingreso.
- u) La atención médica de los pacientes, queda exclusivamente a cargo de los médicos de la Institución, salvo autorización expresa a otros profesionales por parte de la Dirección Médica. Si los profesionales médicos de la Institución solicitaran y/o indicaran el cambio de modalidad de tratamiento o el alta del paciente, la Institución, a través del departamento correspondiente, se lo notificará al mismo y/o al familiar responsable, con un mínimo de 15 días de anticipación, a los efectos de que estos pueda arbitrar los medios necesarios para su organización.
- v) Los horarios para sus distintas terapias están a cargo del equipo de rehabilitación.

- w) La Institución se reserva el derecho de admisión y permanencia de pacientes, sus familiares y/o acompañantes.
- x) Los pacientes y visitas deben permitir la revisión por parte del personal de seguridad de la Institución de bolsos, cajas, y/o equipajes al ingreso y egreso a la Institución.
- y) En aquellos casos de habitaciones con línea telefónica, las llamadas que se realicen desde la misma, serán cargadas a la cuenta del paciente. Para realizar llamadas telefónicas, se deberá solicitar en Administración el código de seguridad (PIN) o solicitar a la recepcionista que establezca la comunicación.
- z) En caso de prestaciones que no estén cubiertas por su cobertura social o servicios adicionales que el paciente o familiar responsable requieran, la administración confeccionará resúmenes parciales cada 3 días o cuando está lo estime conveniente, que deberán ser abonados dentro de las 48hs.- La mora en el pago provocará la suspensión de estos servicios y el derecho de la Institución a percibir los intereses o ajuste que considere por las vías que corresponda.

Ante cualquier problema con el manejo de la TV, o llamadores de enfermeros (ubicados en la cabecera de las camas) se debe consultar al sector Mantenimiento a través del enfermero de piso.

### **Horario de visita de piso y sector de alta complejidad**

El horario de visita es de:

- Lunes a Viernes: de 12 a 15hs y de 18 a 21hs
- Sábados y domingos y feriados: de 12 a 21hs

- a) No debe haber más de tres (3) familiares de pacientes por habitación en horario de visita. La visita de los niños, está limitada a un lapso breve y debe permanecer bajo supervisión de un mayor.
- b) No está permitido el ingreso de visitas después de las 21hs, salvo en caso de urgencia bajo autorización médica. Se solicita el estricto cumplimiento de los mismos para permitir el normal desarrollo de las actividades médicas y kinesico-terapéuticas que hacen a la rehabilitación y atención del paciente.
- c) Para su seguridad y de todo el personal, el Instituto cuenta con un sistema de cámaras y micrófonos ubicadas en habitaciones y pasillos que monitorean durante las 24hs todos los movimientos. Asimismo de un servicio de vigilancia para garantizar la seguridad de pacientes y familiares.
- d) El Paciente no podrá salir del Instituto sin el alta correspondiente o permiso médico y deberá firmar en todos los casos la notificación de salida.

### **Medidas de Seguridad Institucional**

Se pone en conocimiento las medidas que en materia de seguridad institucional implementa IMAR S.R.L.

- a) **Circulación de Personas por el Edificio:** está prohibido el ingreso de personas ajenas a la Institución.
- b) **Ingreso:** Será responsabilidad del personal de seguridad cumplir con el control de ingreso y salida de visitantes, cualquier persona que ingresa a la institución deberá reportarse con el personal de seguridad que se encuentra en la respectiva entrada.
- c) **El Personal de seguridad dispondrá de:**
  1. Listado completo de visitantes autorizados (familiares, médicos de cabecera, paramédicos, psicólogo, etc) a visitar a pacientes internados, identificando nombre, apellido, DNI, paciente al que visitará. Aquellos visitantes que no se encuentre en el listado solo podrán acceder con la presencia y acompañados del familiar responsable en la Institución, caso contrario no se le autorizará el ingreso. El familiar responsable deberá entregar al empleado Administrativo de internados el listado completo de visitantes autorizados y mantenerlo actualizado de manera periódica en caso de incorporar o retirar personas de dicho listado.
  2. Tarjetas de ingreso para los visitantes, identificando el Bloque del edificio (bloque 1, 2) al que van a concurrir, será proporcionada por el personal de Seguridad.
  3. Los visitantes deberán, en todo momento y durante la permanencia en la Institución, tener exhibida la tarjeta de ingreso para visitantes.
  4. Una vez concluida la visita y antes de retirarse de la Institución el visitante devolverá la tarjeta de permiso de acceso al personal de seguridad.
  5. El Personal de Seguridad revisará todo paquete, maleta, maletín, bolso o cartera que las personas lleven al entrar o salir del Instituto IMAR. Si durante la revisión se detectan objetos que puedan atentar contra la integridad física, y/o psicológica de pacientes, empleados, Directivos, etc, el personal de seguridad solicitará le sean entregados para mantenerlos en custodia y depositarlos en los lockers correspondientes, los cuales serán devueltos cuando la persona se retire del Instituto.
- d) **Permanencia de visitantes en la Institución fuera de horario:** La visita /acompañantes/ cuidadores que fuera autorizada a permanecer fuera del horario de visita deberá tener autorización escrita registrada por el Responsable y/o Gerente Administrativo, caso contrario el personal de seguridad lo invitará a retirarse dándole la información necesaria. En todos los casos el personal de seguridad se fijará la fecha de caducidad o vigencia de dicha autorización.