



SANATORIO  
ANCHORENA  
RECOLETA

Guía Informativa



Small white notice with a logo and text.

Small white notice with a logo and text.

Small sign on the reception desk.

Two larger notices or brochures on the reception desk.



*En esta guía se informan los servicios que el Sanatorio Anchorena ofrece, su forma de utilización y disposiciones generales.*

*Les damos la bienvenida a nuestro Sanatorio, donde combinamos destacada calidad médica y confort para ser una de las instituciones de mayor prestigio del país.*

Desde el 2014, estamos acreditados por el Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud-ITAES. Esta acreditación refleja el compromiso del Sanatorio Anchorena con la mejora de la calidad asistencial en pos de la seguridad y satisfacción del paciente y su familia. Es un reconocimiento muy importante a nuestra forma de trabajar, a nuestra cultura de hacer la tarea todos los días mejor y al enorme esfuerzo que todas las áreas del sanatorio efectúan.



Política de calidad	5.
Misión y Visión	6.
Cultura organizacional	6.
Derechos del paciente	9.
¿Qué es un consentimiento informado?	9.
Código de ética	9.
Seguridad del paciente	10.
Admisión, Egresos y Horarios de visita	12.
Servicios de internación	13.
Alta médica	14.
Inscripción de nacimientos	17.
Normas básicas establecidas	18.
Encuestas, inquietudes y sugerencias	19.

### **Política de calidad**

Nos comprometemos a prestar una atención sanitaria acorde a los estándares de calidad; focalizados en lograr los mejores resultados clínicos, basados en una sistemática de evaluación y mejora continua de los procesos asistenciales en búsqueda de maximizar la seguridad y la satisfacción del paciente; respetando y haciendo respetar sus creencias, valores y preferencias, basados en un trato digno, respetuoso, confidencial y teniendo como premisa fundamental que nuestra razón de ser y nuestro principal objetivo es el bienestar de nuestros pacientes.

## Misión

Somos un Sanatorio centrado en el paciente que brinda un nivel médico y científico superior, cuidando poseer la más alta calidad en el servicio, comprometiéndonos a una conducta honesta, de respeto y diálogo continuo para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, confiando en el trabajo e idoneidad de nuestra gente.

## Visión

Ser una institución que proporcione atención médica a la comunidad enfocada en la eficiencia a través de programas y estándares de seguridad y calidad progresivamente mayores con alto sentido humano.

## Cultura Organizacional

Nuestra cultura como organización se refleja en el trabajo y la gestión diaria.

Nuestros valores y filosofía son un patrón a seguir, reflejados en nuestras acciones diarias, demostrando que somos el lugar más serio para el cuidado de la salud:

- Excelencia
- Trabajo en equipo
- Respeto y diálogo
- Compromiso

Dr. Dante Intile  
Director Médico

Dr. Francisco Longo  
Director General





## **Derechos del paciente (Ley 26529)**

Para el Sanatorio Anchorena es muy importante que Ud. esté al tanto de sus derechos y queremos estimularlo a que hable con el equipo de salud para que tome parte en las decisiones de tratamientos y promueva su propia seguridad por medio de estar informado e involucrado en su cuidado. Porque queremos que piense en usted mismo como si fuese un paciente a su cuidado, queremos que conozca sus derechos así como también sus responsabilidades durante su estadía en el Sanatorio. Los invitamos a usted y a su familia a unirse a nosotros como miembros activos de su equipo de cuidado.

## **Código de ética**

El Sanatorio Anchorena incorpora el Código de Ética como guía de comportamiento y responsabilidad personal de cada uno de sus miembros. Mediante este Código se intenta traducir, simplemente en una normativa, la esencia de los principios, valores, comportamientos, tradiciones y actitudes que consideramos son la base fundamental para

el desarrollo individual y comunitario. Los integrantes del Sanatorio nos comprometemos a evidenciar, mediante el ejemplo, los principios de este Código, orientados al bien común, con un vivo sentimiento de pertenencia y lealtad, a fin de asegurar una cultura de excelencia y seguridad manteniendo a su vez los valores esenciales de vocación de asistencia, respeto y dedicación al prójimo.

## **¿Qué es un consentimiento informado?**

Es la manifestación voluntaria de aceptación de un tratamiento médico o realización de una cirugía, luego de haber sido informado sobre la naturaleza de la intervención con sus riesgos y beneficios, así como de otras alternativas posibles. Previo a la firma de todo consentimiento, el médico conversará con el paciente acerca de todo lo consignado en el documento, aclarando dudas y brindando la información que el paciente requiera para garantizar la comprensión de la práctica a realizar.



## Seguridad del paciente

En el Sanatorio Anchorena trabajamos para que su atención sea segura, para ello lo invitamos a participar de este cuidado asegurándonos a cumplir las metas propuestas por la Organización Mundial de la Salud y por nuestro sistema de acreditación.

## Nuestras Metas:

### Identificación correcta del paciente



Asegúrese de tener colocada la pulsera identificatoria con sus datos correctos. La misma debe permanecer colocada durante toda su internación.

### Prevenir caídas de los pacientes



El Sanatorio cuenta con un protocolo ante el riesgo de caída en donde se describen las estrategias a seguir para la prevención, detección, actuación y evaluación ante el riesgo de caída. En el caso que Ud. haya sido incluido en el protocolo de prevención de caídas, le colocarán una pulsera identificatoria de color amarillo y un cartel en la puerta de su habitación. Para evitar las caídas tenga en cuenta que las barandas estén siempre elevadas y la cama baja.

## Mejorar la seguridad de los medicamentos



Es importante comunicarle al médico acerca de la medicación que toma. Informe si tiene alguna alergia o si alguna vez ha sufrido una reacción adversa a algún medicamento; en cuyo caso se le colocará una pulsera roja describiendo la alergia.

## Cirugía segura



Se le pedirá que firme un consentimiento informado antes de cualquier cirugía o procedimiento. Léalo atentamente y asegúrese que tanto sus datos de identificación, como el tipo de cirugía/procedimiento sean correctos. Antes de la cirugía/procedimiento el personal le preguntará su identidad, confirmará el tipo de cirugía y el sitio quirúrgico.

## Mejorar la comunicación efectiva



La comunicación efectiva favorece el trabajo en equipo, promueve la continuidad asistencial y la claridad dentro del equipo de salud. Desde esta perspectiva, nos comprometemos a entregar una información clara y efectiva brindando cuidados de calidad y seguridad durante su internación.

## Reducir riesgo de infecciones



Manos limpias previenen infecciones. Lávese las manos y recuerde a los demás que también lo hagan. A los profesionales de la salud se les exige lavar o desinfectarse las manos antes y después de entrar y salir de su habitación.

## Admisión y Egresos

Esta oficina se encuentra en planta baja. Allí se realizan durante las 24 horas los trámites relacionados con la internación y egreso del paciente.

## Horarios de Visita

**Internación General:** 9 a 20 hs.

**Terapia Intensiva:** Los pacientes podrán ser acompañados durante su estadía en UTI por un único familiar, a partir de 11 hs. e incluso en horario nocturno, preservándose el horario de 8 a 11 hs. para higiene, extracción de muestras, pase de sala, procedimientos etc. Asimismo deberán retirarse a pedido del enfermero o médico para cualquier práctica o procedimiento. De 12 a 13 hs. y de 18 hs. a 19 hs., el paciente podrá ser visitado por familiares y amigos en número de dos personas en forma simultánea

**Informes diarios en UTI:** 12 a 13 hs.

**Neonatología** Abuelos y hermanos:

Miércoles de 17 a 19 hs.

Domingos de 11 a 12 hs. y de 15 a 16 hs. Las visitas quedarán sujetas a criterio médico.

## Acompañantes

Los acompañantes que permanezcan después de las 20 hs. (ocupen o no la cama) tendrán un cargo adicional que le dará el derecho a permanecer en el Sanatorio luego del horario de visita establecido, este servicio deberá ser abonado diariamente en caja e incluye: armado de cama, set de higiene personal y desayuno.

**Consultas:** Hotelería (interno 20100 / 20009).

Sugerimos, en general, limitar las visitas en tiempo y cantidad de personas en forma simultánea.



## **Cambios de Habitación**

Si fuera necesario el traslado por requerimiento médico, cuidado y/o tranquilidad del paciente a otra habitación, sus familiares deberán desocupar la misma, retirando sus pertenencias. En caso de pacientes sin acompañantes, sus objetos serán inventariados y quedarán en guarda en hotelería por el personal de seguridad.

## **Servicio de Televisión**

El servicio de televisión se brinda sin cargo. Ante cualquier inconveniente comunicarse con Hotelería.

## **Servicio Telefónico**

En todas las habitaciones usted podrá recibir llamadas externas sin restricciones, puede realizar llamadas locales, sin costo. No se podrán realizar llamadas a celulares, nacionales y/o internacionales.

## **Servicio de Internet**

El Sanatorio dispone del servicio de WI-FI gratuito, solicite la clave de acceso al ingreso en Admisión o en Hotelería.

## Servicio de Caja Fuerte

Las habitaciones cuentan con caja fuerte ubicada en el interior del placard donde también se encuentran las instrucciones para su uso. Si bien sugerimos no traer elementos de valor, de ser necesario contar con ellos, le requerimos que utilice este recurso. Al retirarse del sanatorio solicitamos que deje la caja fuerte abierta.

## Servicio Sacerdotal

Si desea recibir Servicio Sacerdotal, podrá comunicarse con la *Parroquia San Agustín*. Tel. 4802-5942 o 4801-0729.

Para Urgencias: de 21 a 7.30 hs.

Comunicarse al 4801-2000.

Contamos con un Oratorio en planta baja.

## Alta Médica

Cuando le sea otorgada el alta médica, usted o su acompañante deberá dirigirse a la caja con la tarjeta de alta que se le entregará en el Office de enfermería, para realizar el trámite correspondiente.

Le recomendamos que la habitación sea desocupada de inmediato al finalizar el trámite de egreso, en caso contrario se facturará al paciente la habitación por día completo, debido a que esta situación genera la imposibilidad de ser ocupada por otro paciente.



### **Confitería - Restó**

Se encuentra ubicado en el 6to. piso con acceso por los ascensores públicos.

### **Snack Bar**

Disponible en planta baja.



## Inscripción de Nacimientos

La Ley 26413 del GCBA estableció un nuevo procedimiento para la inscripción de nacimientos a partir del 01/01/2013, por el cual los nuevos certificados de nacimientos son numerados, personalizados para cada institución y acompañados por una oblea también numerada, para asegurar la correcta identidad de los recién nacidos.

En nuestro Sanatorio contamos con una Sede del Registro Civil de la Ciudad de Buenos Aires ubicada en la planta baja, a la cual deben dirigirse los padres para la inscripción definitiva del recién nacido, teniendo 40 días corridos desde el nacimiento para hacerlo. Dicho trámite SOLO se puede realizar en esta sede.

De no haber inscripción por parte de los padres en ese lapso, el Registro Civil procederá a la inscripción de oficio con los datos que figuran en el certificado original.

## Recuerde

- No se darán informes telefónicos sobre la evolución del paciente.

- No está permitido fumar en el Sanatorio.

Usted se encuentra en un edificio libre de humo.

- Se prohíbe el ingreso de alimentos y/o bebidas, esta prohibición rige tanto para familiares y acompañantes como para el paciente, ya que al mismo le será suministrado todo lo necesario por el servicio de alimentación.

- Es norma mantener la puerta cerrada de las habitaciones.

- No está permitido el ingreso de flores en todo el Sanatorio.

- Esta prohibido prender velas en el oratorio como así también en todo el Sanatorio.

- Los ascensores camilleros son exclusivos para el traslado de pacientes y personal.

- Para su comodidad contamos con dos cuerpos de ascensores públicos ubicados estratégicamente en el edificio.

- Se prohíbe la permanencia en los pasillos del Sanatorio.

**Por favor sepa comprender y respetar estas indicaciones, ya que las mismas se establecen buscando el bienestar de los pacientes.**

## **Encuestas de satisfacción**

Durante su internación, el personal de Hotelería le entregará una encuesta de calidad. Es importante que colabore respondiendo las preguntas, ya que mediante el análisis de las encuestas, generaremos acciones para mejorar la calidad de atención y servicio.

## **Libro de reclamos, sugerencias y/o oportunidades de mejora**

El libro está a su disposición en la recepción del Sanatorio. Su reclamo será considerado por el Director Médico y el Área de Calidad quienes analizarán el caso y tomarán las medidas correspondientes.

**Gracias por su colaboración.**

Sanatorio Anchorena - Impresión Septiembre 2018

En la actualidad las instituciones a nivel mundial transitan un camino hacia la excelencia en el cuidado y seguridad en los procesos de atención a los pacientes y su familia. Los que formamos parte del Sanatorio Anchorena estamos convencidos que la única manera de recorrer este camino es trabajar juntos hacia una atención más humanizada, responsable, comprometida, honesta y empática.

Fuertemente ligada a la estandarización de los procesos y la mejora continua. Optimizando nuestros cuidados para que su estadía en nuestra institución cumpla con sus expectativas.

**Gracias por elegirnos.**

## Teléfonos Útiles

Admisión	Int. 20060 / 20059
Caja	Int. 29103
Office Enfermería	timbre en habitación
Hotelería	Int. 20100 / 20009
Nutricionista	Int. 20657
Restaurant	Int. 20658
Room Service	Int. 20658
Recepción	Int. 20000 / 20001
Salida externa	Int. 0

0810 - 555 - 9400 | 4808 - 5400 / 5500

[info@sanatorio-anchorena.com.ar](mailto:info@sanatorio-anchorena.com.ar)

Dr. Tomás M. de Anchorena 1872

C1425 ELP | Ciudad de Buenos Aires

