



**HOSPITAL**  
UNIVERSITARIO AUSTRAL



**Conmutador**  
(0230) 448-2000

**Urgencias**  
(0230) 448-2013  
(0230) 448-2016

**Turnos**  
Lunes a viernes de 8 a 20 y sábados de 8 a 13 horas  
(0230) 448-2000



**HOSPITAL**  
UNIVERSITARIO AUSTRAL



Guía para el paciente internado

Avenida Juan Domingo Perón 1500 (B1629ODT)  
Pilar, Buenos Aires, Argentina

[www.hospitalaustral.edu.ar](http://www.hospitalaustral.edu.ar)

## Médico a cargo

Es el médico de planta que se ocupará de coordinar toda la atención médica. Es el responsable de su atención en internación, de mantenerlo informado y de supervisar las intervenciones de los médicos residentes. Es conveniente que usted y su familia lo identifique y converse con él ante cualquier inquietud.

Nombre.....

Tel .....

## Médico especialista responsable

En el caso de ser internado en forma electiva o de urgencia por un especialista, éste estará directamente involucrado en su atención. Será el responsable de mantenerlo informado sobre la marcha del proceso específico. Por ejemplo: Cirujano General / Oncólogo; etc.

Nombre.....

Tel .....

## Médico residente

Médico en formación que integra el equipo de asistencia. Habilitado para actividades independientes o supervisadas.

Nombre.....

Tel .....

## Médico de cabecera

Se refiere a su médico habitual (Clínico, Cardiólogo) que puede o no ser de nuestro Hospital y a quien usted desea que lo mantenga informado de las decisiones significativas en el cuidado de su salud.

Nombre.....

Tel .....

## Notas:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

trasladará a un lugar seguro. Si hay alguna demora no se altere. El personal del hospital y los bomberos estarán dando atención prioritaria a los pacientes de las zonas más afectadas.

---

## Acerca del Hospital Universitario Austral

El Hospital Universitario Austral inició su actividad en mayo de 2000. Es una asociación civil, por lo tanto, una entidad sin fines lucro, que se dedica a la asistencia, la docencia y la investigación biomédica. Es un hospital general de agudos y alta complejidad, que cuenta con una infraestructura técnica de última generación y un equipo de destacados profesionales. Su compromiso con la búsqueda de la verdad y la promoción de la cultura de la vida, implican un especial énfasis en la calidad del trabajo, orientando toda su labor hacia el servicio y el desarrollo de valores humanos.

Con la firme premisa de cuidar con competencia y compasión a las personas, el Hospital Universitario Austral fundamenta sus servicios en la formación ética y científica de su personal, y en la tecnología aplicada en cada una de sus especialidades. Conforme a su ideario, la institución está comprometida con una profunda labor asistencial solidaria, tanto en la comunidad a la que pertenece como también en el resto del país.

# Índice

<b>6 metas por un Hospital seguro .....</b>	<b>4</b>
<b>Conozca sus derechos .....</b>	<b>5</b>
<b>Documentación al momento del ingreso .....</b>	<b>7</b>
<b>¿Qué es un consentimiento informado? .....</b>	<b>7</b>
<b>Admisión e ingreso .....</b>	<b>8</b>
<b>Información médica .....</b>	<b>9</b>
<b>Acompañantes y visitas.....</b>	<b>10</b>
<b>Servicios .....</b>	<b>11</b>
Televisión .....	12
Internet .....	12
Servicio telefónico .....	12
Seguridad .....	13
Alimentación .....	13
Atención espiritual .....	13
Gift Shop .....	14
Cajero y teléfonos .....	14
Confitería.....	14
Horarios de Misa.....	14
<b>El Alta.....</b>	<b>15</b>
<b>Reduciendo el riesgo de infección .....</b>	<b>16</b>
<b>Evacuación.....</b>	<b>17</b>
<b>Acerca del Hospital Universitario Austral .....</b>	<b>18</b>
<b>Notas .....</b>	<b>19</b>

# 6 metas por un Hospital seguro

El HUA está trabajando para alcanzar exigentes acreditaciones internacionales.

Para esto, se establecen una serie de pautas y estándares medibles, entre los cuales se destacan las “Seis metas internacionales de seguridad del paciente”. Son los pilares de una atención de alta calidad centrada en el paciente y, por esto mismo, la base de la acreditación. Ayúdenos a cumplir las metas y a darle una atención de calidad. Las metas son:



## 1 **Correcta identificación del paciente.**

Verifique siempre que las pulseras tengan los datos correctos



## 2 **Lograr comunicaciones efectivas.**

Exija la verificación en la pulsera antes de cada procedimiento (extracción en Laboratorio, administración de medicamentos, etc.)



## 3 **Correcto manejo de medicamentos de alto riesgo.**



## 4 **Asegurarse de que las cirugías se realicen en el lugar, procedimiento y paciente correctos.**

Exija el marcado del sitio quirúrgico por el cirujano que realiza la intervención.

des hematológicas, pacientes portadores de gérmenes resistentes o a aquellos derivados de otras instituciones. Agradecemos su colaboración para poner estas estrategias en práctica y proteger así su salud y la de quienes lo rodean.

## Evacuación

Son variadas las causas que pueden determinar la evacuación del personal de un centro de salud, pero este plan está diseñado específicamente para casos de incendios. Es imprescindible que usted mantenga la calma y no se deje llevar por el pánico. Procure transmitir tranquilidad a quienes lo rodean.

### Si percibe humo

Avise de inmediato a la enfermera. Mantenga cerradas las puertas de la habitación, ya que la corriente de aire puede traerle humo y gases tóxicos.

### En caso de aviso de incendio

#### • SI PUEDE SALIR POR SUS MEDIOS.

No pierda tiempo vistiéndose. Cúbrase con una manta y abandone la habitación, dirigiéndose al pasillo principal donde le indicarán el camino de salida más seguro. No use los ascensores. Utilice las escaleras descendiendo siempre por el lado derecho. Si puede, ayude a los pacientes en peores condiciones que usted para evacuar el piso. Al llegar a planta baja, salga inmediatamente al exterior del edificio.

#### • SI NO PUEDE CAMINAR.

Aguarde al personal de rescate que lo

- La devolución de elementos adicionales (control remoto, tarjetas de acceso y de estacionamiento).

- La devolución del depósito no utilizado.

Si no hace este trámite en el momento del alta, se le descontará el valor de los elementos entregados del monto del depósito, sin posibilidad de reintegro.

---

# Reduciendo el riesgo de infección

## Higiene de manos

Las infecciones hospitalarias representan una complicación grave asociada al cuidado de los pacientes. Hoy contamos con medidas tan simples y efectivas para prevenirlas como la higiene de manos. El Hospital Universitario Austral y todo su personal se encuentran comprometidos con instalar una cultura vinculada a la seguridad del paciente. Por esto le solicitamos su colaboración para cumplir y hacer cumplir a sus visitas y familiares la higiene de manos antes de comer y después de usar el baño.

Además le solicitamos que le recuerde al personal involucrado en su asistencia la necesidad de higienizar sus manos antes de tomar contacto con usted. La higiene de manos es un compromiso de todos.

## Aislamiento

Durante su internación es posible que sea necesario aplicar medidas de aislamiento para evitar el contagio de microorganismos peligrosos. Estas medidas incluyen a pacientes inmunocomprometidos por trasplante o enfermedada-



## Reducir el riesgo de infecciones asociadas al cuidado de la salud.

Lávese las manos siempre, luego de utilizar el sanitario y antes de comer



## Prevenir las caídas de los pacientes.

Si usted piensa que tiene riesgo de caerse avise de inmediato al médico para que lo asista.

---

# Conozca sus derechos

Está comprobado que los resultados en la atención al paciente mejoran cuando estos, sus familias o quienes toman decisiones en su nombre, participan de los procesos de cuidado. Por esto, es importante que usted conozca cuáles son sus derechos y deberes dentro de la institución.

## Como PACIENTE tiene derecho a:

- Recibir atención médica con prontitud y competencia.
- Que se respete su intimidad y se guarde confidencialidad sobre sus datos.
- Recibir un trato digno y humano.
- Tener información referida a los médicos que lo atienden.
- Recibir información verídica y comprensible acerca de su salud, los tratamientos y las consecuencias.
- Tomar decisiones sobre sus cuidados y a prestar su consentimiento informado.

- Negarse a recibir esa información y en ese caso designar a una persona que decida por usted.
- Anticipar su decisión sobre cuidados o tratamientos mediante un documento.
- Conocer los datos de su historia clínica.
- Pedir una segunda opinión.
- Elegir si participa o no en una investigación o en actividades de docencia.
- Recibir atención espiritual acorde a sus creencias.
- Reclamar o sugerir cambios al Servicio de Atención al Paciente.
- Ser protegido de cualquier agresión física, violencia o abuso.
- Que no le apliquen ninguna restricción física que no sea médicamente necesaria.

Usted está siendo atendido en una institución que incluye en sus principios fundacionales el respeto de la vida humana desde su concepción hasta la muerte natural. No se realizan en este Hospital actos médicos contrarios a estos principios. Se promueve, entre los profesionales que lo asisten, una actitud de respeto hacia sus decisiones personales y le será proporcionada la orientación necesaria cuando las mismas no se ajusten a nuestro marco institucional.

Si desea obtener información más detallada en relación a los procedimientos o terapéuticas que no se realizan en nuestra institución en relación a los principios referidos, puede solicitarla en Servicios al paciente.

# El Alta

El acompañante del paciente debe estar presente en la habitación a las 8:00, a fin de que de que el alta pueda realizarse antes de las 9:00.

- Pida la epicrisis o Informe de Alta Hospitalaria: es una herramienta de información fundamental, porque constituye un resumen de la internación y las recomendaciones a seguir tras el alta, como, por ejemplo, las pautas de alarma o situaciones en las cuales debe consultar al médico. Se incluirá un teléfono de contacto en caso de una emergencia.
- Si el alta se produce por la mañana, recuerde que la habitación deberá quedar disponible antes de las 9:00, de modo de garantizar el buen funcionamiento de la limpieza y la correcta atención del siguiente paciente. Si por algún motivo debe permanecer en el Hospital después de esa hora, se le indicará las zonas habilitadas para este motivo.
- En situaciones especiales estas normas pueden adelantarse.
- Una vez efectivizada el alta no puede permanecer en la habitación. La misma debe ser preparada de inmediato para otro paciente que la esté aguardando.

## Pase por la oficina de Admisión de Internación

Con el alta médica, diríjase a la oficina de Admisión de Internación para concluir el trámite de “alta administrativa”. Este consiste en:

- El análisis de la cuenta.

rante la internación, solicítelo a la gestora, que se pondrá en contacto con el capellán.

Los internos de Capellanía son 2950 y 2955.

Cualquier duda, consulte con la enfermera.

Consultar a Capellanía por otros credos y confesiones.

En el caso de que el paciente quiera recibir atención espiritual de alguna religión en particular, los capellanes del Hospital Universitario Austral intentarán contactarse con algún Ministro de dicha religión para brindarle al paciente el servicio requerido.

## Gift Shop

Ofrece a las visitas la posibilidad de adquirir regalos para los pacientes internados. Ubicado en la planta baja encontrará libros, revistas, los periódicos del día, golosinas y artículos de regalo.

Su horario es:

· Lunes a viernes: de 8:00 a 21:00

· Sábados: de 8:00 a 19:00

· Feriados: de 8:00 a 15:00

## Cajero y teléfonos

En la planta baja se encuentran el cajero automático y las cabinas de teléfonos públicos.

## Confitería

Horario: 8:00 a 24:00

## Horarios de Misa

Lunes a sábados: 8:00

Domingos: 9:00 y 19:30

Feriados: 9:00

## Documentación al momento del ingreso

Todos los pacientes que ingresen al HUA para Internación u Hospital de Día (incluyendo internación clínica, quirúrgica o cirugías con internación o ambulatorias) deberán presentar la siguiente documentación si no la hubieran presentado con anterioridad:

- Documento Nacional de Identidad y una fotocopia. Si es menor o discapacitado, debe asesorarse
- Credencial y autorización correspondiente de su cobertura médica.
- Estudios prequirúrgicos y todos aquellos solicitados por el cirujano (en caso de operación).
- Consentimiento informado\*.

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

Es el documento en el cual el médico indica un procedimiento, tratamiento o estudio de diagnóstico, explica en detalle sus beneficios, riesgos y alternativas, y usted otorga su autorización para que se le aplique. Existe un consentimiento informado de internación que firma con el médico. Es importante que pregunte y pida las aclaraciones que desee. Firme solo si le dieron las respuestas necesarias. Además, usted puede revocar su consentimiento: en este caso, el médico deberá explicarle los riesgos que usted asume con tal decisión, que quedará documentada.

### **Usted y su familia se comprometen a:**

- Brindar información veraz y completa sobre su salud, los tratamientos y medicación que esté tomando.
- Informarse para tomar decisiones concientes y a aceptar los resultados de sus decisiones libres.
- Respetar a las personas, las instalaciones, los horarios y los bienes materiales del hospital.
- Evitar conductas que interfieran en el bienestar y los derechos de otros pacientes.

---

# Admisión e ingreso

## **El día del ingreso**

El ingreso programado (no urgente) al Hospital, se realiza a través de la Oficina de Admisión de Internación, en el horario acordado con su médico. Allí le colocarán una pulsera de identificación con su nombre, número de historia clínica y fecha de nacimiento. Chequee que los datos sean los correctos. Debe conservarla hasta el final de su estadía en el HUA y avisar si llegara a perderla.

## **Recomendaciones útiles**

- No suspenda la medicación que recibe habitualmente –salvo prescripción del profesional–. De ser así, avísele al cuerpo médico y siga las instrucciones de preparación que el médico le haya indicado.
- Le resultará práctico traer camisones o pijamas frescos, de algodón y mangas cortas.
- Para el día del alta, elija atuendos y calzado cómodos y funcionales. No olvide traer

El cobro de las llamadas irá detallado en la factura que se emite al final de su estadía.

## **Seguridad**

- Si trae consigo objetos de valor, puede depositarlos en la caja de seguridad de su habitación. Si no lo hace, el Hospital no se hará responsable ante posibles pérdidas.
- Por seguridad de los pacientes se encuentra instalado un circuito cerrado de TV que monitorea diversas áreas del hospital.

## **Alimentación**

Dentro del Hospital, un equipo experto en nutrición y gastronomía se ocupa de planificar, organizar y gestionar la alimentación de los pacientes. Las dietas se personalizan de acuerdo con los requerimientos nutricionales de cada enfermo.

Es imprescindible, para los fines terapéuticos, que usted sólo reciba alimentos provistos por nuestro personal. Está prohibido el ingreso de comestibles, bebidas o mate. Si requiere algún tipo de comida especial (vegetariana, kosher, etc.) deberá avisar previamente a la gestora y/o enfermera del piso.

## **Atención espiritual**

El Hospital dispone de un Oratorio en la planta baja, que permanece abierto de 8:00 a 20.00 hs. Allí se celebra la Santa Misa todos los días, que también se transmite a través del circuito de televisión, por el canal 22.

Además, un Capellán está disponible para brindar asistencia humana, espiritual y administrar los Sacramentos a los pacientes y familiares que lo deseen. Si desea recibir la Eucaristía du-



podrá dejar los comentarios que desee sobre la atención recibida en el Hospital.

## Televisión

El servicio es completamente gratuito y ofrece diversas opciones informativas, infantiles, de entretenimiento, deportivas y culturales. Además, el Hospital cuenta con dos canales institucionales, el 22 y el 26, donde encontrará contenidos educativos e información útil para el cuidado de su salud. Asimismo, de lunes a sábado a las 8:00, y los domingos y feriados a las 9:00, el canal 22 transmite la celebración de la Santa Misa, en directo desde la Capilla del Hospital.

El control remoto del televisor se entrega en Admisiones a cambio de un depósito por roturas o pérdidas, y se devuelve allí al egresar.

## Internet

En el restaurante para los pacientes y sus familiares contará con tecnología WIFI de acceso a Internet. Si quisiera conectarse desde la habitación, solicítelo en Admisión Internación (interno 2850). Recuerde, además, traer el cable necesario para hacer la conexión.

## Servicio telefónico

- Si desea realizar llamadas desde una habitación al exterior, marque el 0 (cero), espere el tono y, a continuación, marque el número de destino.
- Recuerde que, para comunicarse con Capital Federal, debe anteponer el código de área: 011.
- Para realizar una comunicación internacional, contáctese con el conmutador (interno 2990).
- Para comunicarse con un interno del Hospital, dígtelo directamente.

los elementos de uso personal que utilice normalmente.

- En caso de tener que trasladarse a una sección especial (Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad Coronaria, etc.), la habitación en la que estaba ingresado deberá quedar libre para que pueda ser utilizada por otros pacientes.
- No se puede hablar por celular en los pasillos, ya que puede molestar a los pacientes que se encuentran internados.

## Normas

- Está prohibido fumar dentro del Hospital
- Las manos limpias son una importante medida para controlar las infecciones. Recuerde lavar sus manos antes de comer y después de ir al baño.
- Por norma sanitaria, queda prohibida la entrada de animales, comida, plantas con tierra o flores en el área de internación.
- Agradecemos que conserve el orden dentro de la habitación.
- Le pedimos que, tanto mientras esté dentro de la habitación como cuando salga, permanezca vestido de forma adecuada.
- No dejar en las habitaciones efectos de valores, bolsos con ropas, toallones, etc.

---

# Información médica

Toda la información médica que necesite le será facilitada por el profesional a cargo de su atención.

## Cirugía

Durante las intervenciones quirúrgicas, sus familiares pueden permanecer en la sala de espera fuera de los quirófanos, en el primer piso. Al término de la operación, el cirujano les informará el resultado. Podrán, entonces, aguardar en la sala de espera del piso que corresponda hasta que la habitación esté lista.

## Equipo de Enfermería

En cada Unidad hay un equipo de Enfermería que organiza y administra los cuidados y el tratamiento indicados por su médico. Solicite sus servicios siempre que lo necesite.

## Gestoras

La gestora es la administrativa responsable de la Unidad: no dude en acudir a ella si tiene alguna consulta, necesidad o sugerencia.

---

# Acompañantes y visitas

El paciente adulto tiene derecho a decidir si estar o no permanentemente acompañado por un familiar o allegado. Por razones de seguridad y operatividad se autoriza a que el acompañante permanente sea una sola persona mayor de edad.

## Acompañantes

En cada habitación hay un sofá cama, previsto para el descanso de la persona que desee permanecer junto a usted. Si el acompañante quiere pasar la noche o comer con usted en la habitación, puede solicitar este servicio, completando

y entregando el formulario hasta las 18 a las gestoras del piso. El almuerzo debe pedirse antes de las 10:30. Este servicio tiene un costo adicional.

- Si tiene necesidad de un refrigerio fuera de los horarios de comida, utilice las máquinas de gaseosas y alimentos en los pisos, o diríjase al restaurante, en planta baja, entre las 8:00 y las 24:00.
- Los pacientes menores de edad en internación general pediátrica, deberán estar siempre acompañados. La cobertura médica se hará cargo de la permanencia nocturna y del desayuno de los acompañantes del niño.

## Visitas

Cada área cuenta con horarios de visita que puede consultar con la gestora o ver en el instructivo específico del área.

Al ingresar y salir de la habitación higienice sus manos con alcohol-gel. Se debe usar calzado todo el tiempo. Cuando la mucama lava el piso, los acompañantes y visitantes deben retirarse de la habitación. Pueden regresar cuando el piso esté seco.

El intercambio de acompañantes debe realizarse en la puerta de acceso de la Unidad, no dentro de la habitación.

---

# Servicios

## Servicios al Paciente

Si tiene alguna necesidad, sugerencia o reclamo, comuníquese con la Oficina de Servicios al Paciente, en planta baja, o con el interno 2850, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00, y los sábados, de 9:00 a 13:00. Además, en las salas de espera encontrará buzones de sugerencias, donde