

DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS INICIALES

Al momento de ingresar a IMAR, por favor asegúrese de traer los siguientes documentos y elementos:

- **Credencial del Seguro de Salud**
- **Historia Clínica y/o Resumen Médico** con la medicación actualizada
- **Estudios Previos** de laboratorio, imágenes, etc.
- **DNI del Paciente y del Familiar Responsable**

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL INGRESO Y SERVICIOS DE PENSIÓN EN EL INSTITUTO IMAR

TRÁMITES DE INGRESO:

Los trámites de ingreso se llevarán a cabo en la oficina de Admisión, El responsable de la admisión del paciente le proporcionará toda la información sobre nuestro menú prestacional y los servicios adicionales disponibles para pacientes particulares. También se le informará sobre aquellos servicios no incluidos en el convenio con su obra social, para que pueda contratarlos si así lo desea.

SERVICIOS DE PENSIÓN:

El servicio estándar de pensión del paciente incluye lo siguiente:

- Habitación doble compartida con baño privado.
- Provisión de cama ortopédica
- Provisión de ropa blanca de cama.
- Atención de higiene y limpieza de la habitación, realizada por personal de mucamas en turnos de mañana y tarde.
- Servicio de cuatro comidas diarias: desayuno, almuerzo, merienda y cena.
- Servicio de médico de guardia permanente durante las 24 horas.
- Servicio de enfermería permanente durante las 24 horas
- Traslado interno del paciente a cada área de rehabilitación.

El costo de la pensión varía según las comodidades de la habitación elegida, sin que esto afecte la calidad de atención del paciente. Cualquier servicio adicional, como habitación individual, atención personalizada u otros servicios no incluidos explícitamente en el presupuesto o no cubiertos por su seguro médico, tendrá aranceles especiales. Estos aranceles pueden ser consultados previamente en el sector de internación de la administración del Instituto.

Formulario de Necesidades y Expectativas del paciente y el familiar responsable: Al momento de la internación, se completará un Formulario de Necesidades y Expectativas del Paciente y el Familiar y se le colocará al paciente un brazalete de identificación en la muñeca del paciente. Este brazalete debe mantenerse durante toda la estadía. Si se desprende, notifíquelo en la oficina de Atención al Cliente para recibir uno nuevo.

Asignación de Habitación: En caso de que la habitación asignada no cumpla con las expectativas del paciente o sus familiares, se considerarán las siguientes opciones, siempre sujetas a disponibilidad:

Cambio de Habitación: Si hay disponibilidad, se ofrecerá la posibilidad de reubicar al paciente en otra habitación que se ajuste mejor a sus necesidades y preferencias.

Lista de Espera: Si no hay disponibilidad inmediata de la habitación deseada, el paciente puede optar por no ingresar en ese momento y permanecer en la lista de espera. En este caso, el Responsable de Admisión podrá solicitar un depósito para garantizar la reserva, permitiendo que otro paciente de la lista de espera ocupe temporalmente la habitación disponible

Ingreso Temporal: Alternativamente, el paciente puede optar por ingresar a la habitación asignada de forma temporal, con el entendimiento de que será trasladado a la habitación preferida tan pronto como esté disponible. Estas opciones están diseñadas para asegurar que cada paciente reciba la atención que merece, respetando al mismo tiempo las limitaciones de espacio y la disponibilidad de nuestras instalaciones.

Derivación y Reserva de Cama: Si el paciente internado, durante su internación, debiera ser derivado a otra institución y tiene un saldo a favor, la cama será reservada para su regreso. En caso contrario, el Administrativo de Internados podrá solicitar una reserva económica para garantizar la disponibilidad de la cama a su regreso. No es obligatorio que realice esta reserva.

COBERTURA DE SERVICIOS POR OBRAS SOCIALES CONVENIDAS CON IMAR

En el Instituto IMAR, muchas de las obras sociales con las que estamos conveniados incluyen una amplia gama de nuestros servicios en sus coberturas. Esto significa que, para muchos de los servicios descritos, no será necesario realizar pagos adicionales por parte de los pacientes.

INFORMACIÓN DE COBERTURA:

Servicios Cubiertos: Varias obras sociales convenidas cubren muchos de los tratamientos y servicios que ofrecemos, garantizando que los pacientes puedan acceder a la atención de alta calidad sin costos adicionales para estos servicios. En caso de requerir el paciente o familiar responsable un servicio no contemplado en los módulos convenidos con las Obras Sociales, el personal de IMAR le informará el valor del mismo de inmediato al familiar responsable. Este podrá optar por contratar el servicio, cuyo costo diferencial será asumido por el familiar responsable. Los servicios adicionales podrán ser ofrecidos o contratados en cualquier momento de la estadía del paciente.

Asesoramiento e Información: Nuestro equipo de administración está a su disposición para proporcionar toda la información necesaria sobre la cobertura específica de su obra social. Estamos aquí para ayudarle a entender los detalles de su cobertura y asegurar que reciba todos los beneficios a los que tiene derecho.

Para cualquier consulta o aclaración sobre la cobertura de su obra social, no dude en contactar a nuestro equipo de atención al cliente, quien estará encantado de asistirle y resolver cualquier duda.

MÓDULOS, COSTOS ADICIONALES ASOCIADOS CON EL TRATAMIENTO, OPCIONES DE PAGO PARA PACIENTES PARTICULARES O AQUELLOS SERVICIOS NO CONVENIDOS O CUBIERTOS POR LA OBRA SOCIAL

Los costos del tratamiento incluyen la internación, los servicios de rehabilitación, y la atención médica general.

Adicionalmente, se ofrecen servicios complementarios. Las opciones de pago incluyen planes financiados, pagos mensuales y descuentos por pronto pago.

El precio de la pensión varía según la comodidad de la habitación elegida, pero no afecta la calidad del servicio de rehabilitación ofrecido.

Servicios adicionales, como habitación individual, tienen aranceles especiales que deben ser consultados en la administración del Instituto.

Nuestro equipo de administración estará disponible para explicarle cada opción y ayudarlo a elegir la más adecuada.

- **Módulo I** – Pacientes de baja complejidad sin trastornos deglutorios, sin requerimiento de oxígeno ni heparinas de bajo peso molecular
- **Módulo II** – Pacientes con trastornos deglutorio, con alimentación enteral, con/sin requerimiento de oxígeno
- **Módulo III** – Pacientes con requerimiento de alta complejidad, traqueostomizados, con/sin requerimiento de oxígeno, con trastornos deglutorios, alimentación enteral, con / sin requerimiento de heparinas
- **Módulo IV** – Pacientes con requerimiento de Unidad de Terapia Intensiva

LOS COSTOS ADICIONALES ASOCIADOS CON EL TRATAMIENTO, PARA PACIENTES PARTICULARES O AQUELLOS SERVICIOS NO CONVENIDOS O CUBIERTOS POR LA OBRA SOCIAL

Cualquier tratamiento o servicio adicional no incluido en el paquete base, como terapias especializadas o exámenes médicos extraordinarios, se facturará por separado. Se le informará con anticipación sobre estos costos para su aprobación:

1. **Habitación Privada:** Incluye privacidad total para el paciente y el familiar, con TV, microondas, heladera e internet.

2. **Lavandería:** Servicios de lavado de ropa del paciente.
3. **Menú Personalizado:** Según preferencias del paciente.
4. **Servicio de Peluquería** (servicio de corte)
5. **Podólogo**
6. **Manicura**
7. **Seguimiento de Apoyo Emocional y Psicológico para Familiar.**
8. **Seguimiento de apoyo Emocional/Psicológico para el Paciente**
9. **Alimentación Enteral**
10. **Servicio de hematología**
11. **Suplemento Oral bebible tipo Ensure.**
12. **ARM – Asistencia Respiratoria Mecánica.**
13. **Oxigenoterapia.**
14. **Módulo de Aislamiento.**
15. **Antibióticos.**
16. **Provisión de Pañales.**
17. **Provisión de Materiales Descartables + sondas.**
18. **Modulo traqueotomía (Cánulas de Traqueostomía + Tubos Endotraqueales + Filtros HMEF c/ humidificador,etc)**
19. **Medicación de Uso Habitual.**
20. **Ecografías y Ecografías Doppler.**
21. **Curación de UPP (Úlceras por presión), Sistema VAC**
22. **Actividades Recreativas y Culturales:** Programas diseñados para mejorar la calidad de vida y el bienestar general del paciente. (BONIFICADO)
23. **Sistema de Seguridad Avanzado:** (BONIFICADO)
 1. Implementar un sistema de seguridad avanzado para proteger la privacidad y la seguridad de los pacientes y sus familiares.
24. **Acceso Controlado:** (BONIFICADO)
 1. Asegurar que solo las personas autorizadas tengan acceso a las áreas privadas de la clínica.
 2. Asegurar un acceso controlado a las áreas privadas y sensibles de la clínica para mantener la privacidad
25. **Eventos y Celebraciones:** (BONIFICADO)

1. Celebrar eventos importantes como cumpleaños, aniversarios de recuperación o logros alcanzados durante la rehabilitación.

LOS COSTOS DEL SERVICIO DE UTI PARA PACIENTES PARTICULARES O NO CONVENIDO POR LA OBRA SOCIAL

En caso de que el paciente requiera internación en la Unidad de Terapia Intensiva (UTI), se aplicará una tarifa adicional que se le detallará oportunamente. Este costo incluye servicios médicos intensivos y atención especializada requerida en la UTI.

LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA EMPRESA

En el Instituto IMAR se implementa las siguientes medidas de privacidad y seguridad:

- a) **Ingreso de personas ajenas está prohibido.** El personal de seguridad controla el acceso y tiene poder de policía garantizando su seguridad.
- b) **Los visitantes deben estar en el listado autorizado** por el familiar responsable o el paciente y llevar una tarjeta de ingreso proporcionada por el personal de seguridad.
- c) **Revisión y Manejo de Paquetes y Equipajes:** Como parte de nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de nuestros pacientes y sus familiares, todos los paquetes y equipajes serán revisados cuidadosamente por nuestro personal de seguridad al momento del ingreso. Una vez finalizada la revisión, nuestros colaboradores se encargarán de llevar los efectos personales directamente a la habitación del paciente para su mayor comodidad. Por motivos de seguridad, cualquier objeto no permitido será debidamente custodiado por el Instituto hasta el alta del paciente.
- d) **La permanencia fuera del horario de visita** requiere autorización escrita registrada por el Responsable Administrativo.

CÓMO SE MANEJARÁ SU INFORMACIÓN MÉDICA

Valoramos la privacidad de nuestros pacientes y sus familias. Toda la información personal y médica será manejada con la más estricta confidencialidad. La información médica solo será brindada al paciente y/o a su familiar responsable.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ENTREGA DE HISTORIA CLÍNICA Y CERTIFICADOS MÉDICOS

Para solicitar la Historia Clínica y/o Certificados Médicos, el paciente o el familiar responsable deberá ponerse en contacto con el Departamento de Internaciones y completar el formulario de solicitud correspondiente. Una vez recibido el formulario, se enviará una confirmación por correo electrónico dentro de los 5 días hábiles, indicando cuándo podrá pasar por la Clínica para retirar la Historia Clínica y/o el Certificado Médico en el Departamento de Atención al Cliente.

PROCESO DE REHABILITACIÓN, TRATAMIENTOS

Nuestro enfoque de rehabilitación es integral y multidisciplinario. Utilizamos una combinación de terapias físicas, ocupacionales y cognitivas, entre otras, apoyadas por tecnología de última generación. El plan de tratamiento se ajustará periódicamente en función de la evolución del paciente, y le mantendremos informado en cada etapa del proceso para asegurar un seguimiento continuo.

TERAPIAS:

- **Terapia Física:** Sesiones diarias en sectores de fisioterapia, hidroterapia en piscina climatizada y/o gimnasios terapéuticos enfocadas en la recuperación motora, coordinadas por médicos fisiatras especializados.
- **Terapia Ocupacional:** Actividades diseñadas para mejorar la independencia en actividades diarias.
- **Fonoaudiología**
 - Terapia del Lenguaje: Tratamiento de trastornos del habla y lenguaje.
 - Terapias de la deglución: Tratamiento de trastornos de la deglución.
- **Tratamiento del Dolor:** Intervenciones no invasivas para el manejo del dolor, incluyendo técnicas de terapia manual y uso de equipos avanzados
- **Terapia Respiratoria:** Sesiones de reeducación respiratoria, ejercicios de respiración, y entrenamiento aeróbico supervisado.
- **Hidroterapia en Piscina Climatizada**

NORMAS DE INTERNACIÓN

Para asegurar un ambiente seguro y propicio para la recuperación, contamos con normas de internación que incluyen la prohibición de visitas fuera de horario, la restricción del uso de dispositivos electrónicos en áreas comunes, y el respeto de las indicaciones médicas en todo momento. Estas normas son explicadas detalladamente a continuación:

OBJETOS PERSONALES Y DE VALOR

Para su seguridad, evite traer objetos de valor. Se recomienda llevar:

- Ropa de dormir
- Ropa cómoda para rehabilitación
- Artículos de higiene personal (cepillo de dientes, toallas, etc.)

No traiga:

- Grandes sumas de dinero, joyas, documentos personales, ni otros objetos de valor
- Televisores, computadoras, radios, secadores de pelo u otros artefactos eléctricos

Nota: El Instituto IMAR no se responsabiliza por la pérdida o robo de teléfonos celulares, computadoras personales, u otros equipos electrónicos.

DERECHOS DEL PACIENTE

Todo paciente tiene derecho a:

- a) Ser tratado con igualdad, dignidad, respeto y sin discriminación.
- b) Privacidad y confidencialidad.
- c) Información suficiente, comprensible y oportuna.
- d) Conocer la identidad del personal de salud.
- e) Aceptar o rechazar procedimientos o tratamientos.
- f) Dar o no consentimiento para tratamientos o procedimientos.
- g) Solicitar una segunda opinión médica.
- h) Acceder a su historia clínica.
- i) Quejarse o hacer sugerencias sin que afecte su atención médica.
- j) Respetar sus creencias religiosas.
- k) Autorizar o denegar la divulgación de información médica y su participación en investigaciones.

OBLIGACIONES DEL PACIENTE Y FAMILIAR RESPONSABLE

El paciente o su familiar responsable deben:

- a) Respetar el reglamento y mantener buena conducta.
- b) Informar sobre las personas que acompañarán al paciente y los médicos de cabecera.
- c) Proporcionar información completa sobre afecciones, medicación y antecedentes de salud. Comunicar cambios en la condición y dudas sobre el tratamiento.
- d) Proveer información de contacto (teléfonos, Whats App, e-mails, etc.)
- e) Entregar la medicación al responsable de “depósito de insumos y descartables” en horarios establecidos. registrar la entrega en la planilla correspondiente (para el caso de pacientes particulares o no convenido por la obra social)
- f) Comprometerse con el plan de tratamiento y respetarlo.
- g) Ser respetuoso con las pertenencias y bienes de la Institución.
- h) No colgar o fijar carteles en paredes o puertas; usar las pizarras correspondientes.

- i) Abonar las facturas emitidas y cumplir con las obligaciones administrativas y financieras en tiempo y forma.
- j) Informar sobre la fecha y hora de alta con al menos 72 horas de anticipación si es paciente particular. De no hacerlo, se facturará un día adicional.
- k) Cumplir con el egreso en la fecha y hora indicadas, antes de las 10:00hs.
- l) Se espera que el paciente y su familia colaboren con el personal médico de enfermería y respeten las normas del centro para garantizar una recuperación óptima.
- m) Respetar los horarios de visita para no interferir con la rehabilitación del paciente.

NORMAS DE CONDUCTA

Se deben cumplir las siguientes normas:

- a) No consumir alimentos o bebidas no autorizados. No se permite el ingreso de alimentos a la Institución sin previa autorización del departamento médico y/o de nutrición. La alimentación debe cumplir con las indicaciones médicas y de nutrición.
- b) Respetar el horario de visitas.
- c) Las visitas deben retirarse durante procedimientos médicos, limpieza de habitaciones y en los pasillos de internación.
- d) Está prohibido fumar en la Institución y tomar mate fuera de las áreas designadas.
- e) Depositar residuos patológicos en bolsas rojas.
- f) El uso de celulares está restringido en UTI, áreas comunes de internación y sectores de rehabilitación.
- g) Está prohibido filmar o tomar fotos en la Institución.
- h) Mantener el silencio y no ingresar animales domésticos.
- i) Los menores deben estar supervisados y no correr ni gritar.
- j) No obstruir la salida de aire de los sistemas de climatización. Solicitar ajustes a través de la enfermera.
- k) La Institución puede cambiar la asignación de camas por necesidades operativas.
- l) Los acompañantes nocturnos deben registrar su autorización en Administración y abonar el arancel correspondiente si correspondiere.

RESPONSABILIDAD DE DAÑOS: El Instituto no se responsabiliza por actos u omisiones del paciente ni por daños causados por este o sus familiares. Los daños serán facturados al paciente y/o familiar responsable

al momento del alta o cuando se considere conveniente, sin perjuicio de notificar a la obra social, coseguro o seguro médico.

HORARIOS DE VISITAS

Las visitas están permitidas durante horarios específicos para no interferir con el tratamiento y descanso del paciente.

Las visitas son bienvenidas y se permiten de:

- **Visitas Internación General:**

- Lunes a Viernes de 12:00 a 15:00hs. y de 18:00 a 21:00hs.
- Sábados, domingos y feriados de 12:00 a 21:00hs.

- **Visitas UTI:**

- Lunes a Lunes de 11:00 a 12hs. y de 17:00 a 19:00hs.

Los sábados, domingos están destinados para el descanso de los pacientes y no se realizarán sesiones de tratamiento, salvo para aquellos casos que, por indicación médica, requieran rehabilitación respiratoria. Para mantener un ambiente propicio para la recuperación, se solicita a los visitantes respetar los horarios y el descanso de los demás pacientes.

- **Número de Visitantes:** Se permite un máximo de dos visitantes por vez para las salas generales de internación (1 por cada paciente) y de 1 visitante por vez en las Unidades de Terapia Intensiva (UTI). Las excepciones deben coordinarse con el personal médico.
- **Normas de Comportamiento:** Pedimos a los visitantes que mantengan un tono de voz bajo y que eviten el uso de dispositivos electrónicos a volumen alto.

Nota: No se permitirá el ingreso de visitas después de las 21:00hs., salvo en caso de urgencia con autorización médica.

INFORMACIÓN SOBRE LA CLÍNICA

En el Instituto IMAR, nos especializamos en la rehabilitación neurológica, traumatológica y cardiorespiratoria, integrando tecnologías de vanguardia con los enfoques terapéuticos más avanzados. Nuestro personal y equipo multidisciplinario de profesionales se dedican a ofrecer una atención de alta calidad, con un enfoque personalizado que busca optimizar la recuperación del paciente, siempre considerando su condición clínica y su potencial rehabilitable.

NUESTRAS HABITACIONES PRIVADAS Y COMPARTIDAS

Están equipadas con:

- Televisores de pantalla plana,

- Climatizadores tipo Split frío/calor
- Baño privado adaptado
- Camas eléctricas ortopédicas de triple movimiento con mecanismo vertical
- Poliductos de cabecera con oxígeno central, vacío y aire comprimido (en habitaciones del bloque 2)
- Centrales de telemetría para monitoreo multiparamétrico de pacientes a los office de enfermería como a la oficina del médico de guardia (en habitaciones del bloque 2)
- Llamadores de enfermero lumínicos y sonoros tanto en las habitaciones como en los baños
- Luz paciente en habitación
- Elevapack hidráulico para la utilización en la movilización de los pacientes en las habitaciones
- Circuito cerrado de cámaras de monitoreo conectadas con office de Enfermería.
- Pulsadores de emergencia y paro cardíaco “clave roja” en todas las habitaciones, controlado por central de monitoreo y directamente conectados a la oficina del médico de guardia. para garantizar una respuesta médica rápida y oportuna a cualquier descompensación del paciente.
- Luz natural
-

Servicios

- TV por cable
- Acceso a internet
- Provisión de ropa blanca y zaleas
- Provisión de higiene y limpieza en turnos mañana, tarde y noche
- Desayuno, almuerzo, merienda y cena
- Servicio de camarero
- Servicio interno de traslados del paciente
- Servicio de guardia médica 24/7
- Servicio de Enfermería 24/7
- Dispenser de agua frío/calor en todas las salas de internación para pacientes y familiares
- Monitoreo del paciente por circuito cerrado de TV
- Servicio de Seguridad y acceso controlado por personal policial para garantizar la seguridad de los pacientes internados y sus familiares

Nuestro enfoque de rehabilitación se basa en un plan de tratamiento multidisciplinario que aborda las necesidades individuales de cada paciente. Esto incluye:

Evaluación Integral Inicial: Un equipo multidisciplinario realiza una evaluación exhaustiva para identificar las áreas específicas que requieren rehabilitación, permitiendo diseñar un plan de tratamiento adaptado.

Terapias Específicas: Cada terapia, ya sea física, ocupacional, fonoaudiológica, neurológica, traumatológica o cardiorrespiratoria, se adapta a las condiciones y capacidades actuales del paciente, asegurando que el tratamiento este alineado con los objetivos de recuperación.

El equipo de la clínica está compuesto por médicos clínicos, fisiatras, intensivistas, kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, Fonoaudiólogos y médicos de distintas especialidades que trabajan de manera conjunta:

Reuniones del Equipo: Para revisar el progreso del paciente y ajustar el tratamiento según sea necesario.

Plan de Tratamiento Integrado: Cada área de tratamiento está coordinada para que el paciente reciba la mejor atención.

SERVICIOS DIFERENCIALES

1.- Piscina Climatizada: Nuestra piscina climatizada ha sido meticulosamente diseñada para la rehabilitación, proporcionando un entorno controlado y terapéutico que optimiza la recuperación de los pacientes. El agua de nuestra piscina climatizada es sometida a rigurosos análisis fisicoquímicos y bacteriológicos periódicos, cumpliendo con las normativas vigentes para garantizar la máxima seguridad e higiene.

BENEFICIOS:

• **Rehabilitación Segura y Eficaz:** El agua templada minimiza el impacto en las articulaciones, permitiendo la realización de ejercicios terapéuticos que mejoran la movilidad sin riesgo de lesiones adicionales. Ofrecemos programas de hidroterapia adaptados a las necesidades específicas de cada paciente.

Equipamiento y Facilidades:

- Barras paralelas para marcha subacuática
- Bicicletas acuáticas
- Cintas subacuáticas
- Mancuernas y manoplas acuáticas
- Tablas y balones acuáticos
- Silla hidráulica para ingreso y salida de la piscina
- Vestuarios con duchas y baños completos
- Pulsadores

2. Servicio de Laboratorio de Análisis Clínicos y Bacteriológicos: Nuestro laboratorio está equipado con tecnología de alta complejidad que nos permite ofrecer resultados rápidos y precisos.

Beneficios:

- **Diagnóstico Integral:** Ofrecemos una amplia gama de pruebas, lo que asegura un diagnóstico completo y preciso, clave para un tratamiento eficaz.
- **Agilidad en la Toma de Decisiones:** La rapidez en los resultados permite a los médicos tomar decisiones informadas de manera más rápida, mejorando los resultados del tratamiento.

3. Unidades de Terapias Intensivas: Nuestras unidades de terapia intensiva están equipadas con tecnología de alta complejidad, incluyendo monitoreo continuo, sistema de telemetría para monitoreo multiparamétrico a la oficina del médico de guardia, ventilación mecánica avanzada, y soporte vital. La avanzada tecnología permite un monitoreo detallado y continuo de pacientes críticos, garantizando una respuesta rápida ante cualquier cambio en su estado. Un equipo multidisciplinario, altamente capacitado, asegura que los pacientes reciban la mejor atención posible en situaciones críticas.

4. Servicio de Hematología y Hemoterapia + Unidad de transfusión sanguínea: Nuestro Servicio de Hematología y Hemoterapia está equipado con tecnología de última generación y un equipo de especialistas altamente capacitados, dedicados a ofrecer diagnósticos precisos y tratamientos personalizados para una amplia gama de trastornos hematológicos. Nuestra Unidad de Transfusión Sanguínea es un componente clave de este servicio.

5. Especialidades Médicas Interconsultoras: Ofrecemos acceso a un completo equipo de especialistas que colaboran estrechamente para brindar un tratamiento integral y multidisciplinario.

6. Servicio de Radiología, Ecografías y Ecografías doppler: Contamos con tecnología avanzada en diagnóstico por imágenes, incluyendo radiología digital, ecografías y ecografía doppler.

7. Estudios de Broncoscopía: Contamos con equipos de última generación para realizar broncoscopías, permitiendo un diagnóstico y tratamiento preciso de enfermedades respiratorias.

8. Estudios de la Deglución: Nuestros estudios de deglución son realizados por un equipo multidisciplinario especializado, garantizando un análisis exhaustivo y preciso en la detección temprana de trastornos de deglución, lo que previene complicaciones como la neumonía por aspiración y mejora la calidad de vida del paciente.

9. Servicio de Comunicación Aumentativa, Alternativa y Asistiva: Contamos con tecnología de vanguardia que permite la comunicación a través de un software de control ocular, facilitando una conexión efectiva y accesible para personas con diversas necesidades de comunicación.

10. Servicio de Odontología: En IMAR, contamos con un servicio especializado en Odontología y Rehabilitación Oral. Abordamos problemas funcionales como pérdida de dientes, dientes torcidos, y dificultades para masticar y hablar, que impactan tanto psicológica como nutricionalmente. Utilizamos tratamientos modernos para restaurar la funcionalidad dental y mejorar la calidad de vida del paciente.

Servicios ofrecidos:

- Implantes óseos integrados
- Prótesis dentarias
- Coronas de porcelana pura
- Higiene dental
- Periodoncia
- Endodoncia
- Cirugía dento-maxilar
- Ortodoncia
- Tratamiento de bruxismo
- Rehabilitación oral
- Radiología digital intraoral

11. Pulsadores de emergencia y paro cardíaco “clave roja” en todas las áreas y servicios de rehabilitación, controlado por central de monitoreo y directamente conectados a la oficina del médico de guardia para garantizar una respuesta médica rápida y oportuna a cualquier descompensación del paciente.

HORARIOS DE ACTIVIDADES

El paciente participará en un programa de actividades terapéuticas diseñado para promover la recuperación neurológica, traumatológica y/o cardiorrespiratoria. Los horarios de estas actividades serán entregados al inicio de la internación y podrán ser revisados periódicamente por el departamento médico

Actividades y Terapias

- **Programación de Terapias:** Las sesiones de rehabilitación se programarán de lunes a viernes de acuerdo con el plan de tratamiento individual, teniendo en cuenta el estado clínico y la tolerancia del paciente.

- **Recreación y Actividades:** Disponemos de actividades recreativas y talleres adaptados a las necesidades del paciente. La participación es voluntaria pero recomendada.

Descanso

Para asegurar el bienestar y una recuperación óptima de nuestros pacientes, hemos establecido un período de descanso durante los días sábados y domingos. Durante estos días no se realizarán sesiones de tratamiento, permitiendo así que nuestros pacientes puedan disfrutar de un tiempo prolongado con sus familiares (horario de visita extendido) y dedicar el tiempo necesario para su descanso y recuperación. Sin embargo, esta política no aplica para aquellos pacientes que, según indicación médica, requieran sesiones de rehabilitación respiratoria, quienes seguirán recibiendo el tratamiento necesario durante estos días según lo requiera su plan de atención.

ALIMENTACIÓN Y DIETAS ESPECIALES

- **Comidas:** Las comidas se sirven en horarios establecidos: desayuno a las 7:00 hs, almuerzo a las 13:00 hs, merienda a las 16:00 hs y cena a las 19:30 hs. Las dietas serán elaboradas según las necesidades médicas del paciente, y monitoreadas por un nutricionista especializado. Nuestra Institución sigue estrictas normas de higiene y seguridad alimentaria en la preparación y entrega de los alimentos
- **Dieta Externa:** No se permite traer ni ingresar alimentos del exterior sin la autorización previa del equipo médico.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Instituto IMAR cuenta con una oficina de atención al cliente que está comprometida a proporcionar un servicio personalizado. Se encuentra disponible para atender todas las consultas, necesidades y preocupaciones relacionadas con nuestros servicios. Algunas de las funciones de la Oficina de Atención al Cliente son las siguientes:

- Recepción familiares responsables
- Coordinar la entrevista inicial entre el equipo médico y el familiar responsable para comprender las expectativas y necesidades médicas
- Coordinar con el familiar responsable para que participe y presencie de una terapia de rehabilitación.
- Gestionar y coordinar citas médicas con familiares responsables.
- Recoger y gestionar comentarios y sugerencias de pacientes y familiares responsables
- Implementar mejoras basadas en el feedback recibido.
- Resolución de Quejas: Implementar un sistema para la gestión eficaz de quejas, garantizando una resolución rápida.

- Realizar seguimientos para asegurar la satisfacción del paciente

Al momento del ingreso se le asignará una persona Responsable de Atención al Cliente como punto de contacto principal y se le proporcionará su información de contacto.

HORARIO DE ATENCIÓN: Nuestra oficina de Atención al Cliente se encuentra abierta de lunes a viernes de **8:00 a 17:00 hs** para brindarte el mejor soporte en todo momento. No dudes en contactarnos durante nuestro horario de atención para cualquier consulta o asistencia que necesite.

Teléfono / Whatsapp: +54 9 221 440-4429

e-mail: atencionalcliente@institutoimar.com.ar

OFICINA DE GERENTE DE HOTELERÍA.

Aquí recibirá información completa sobre el plan contratado y se le guiará en un recorrido por las instalaciones para que pueda familiarizarse con el entorno y los servicios disponibles.

e-mail: gerenciahoteleria@institutoimar.com.ar

EQUIPO MÉDICO Y DE ENFERMERÍA

Análisis y evaluación médica inicial: Al momento del ingreso del paciente, nuestro equipo médico realizará una evaluación exhaustiva que incluirá un examen clínico integral, junto con valoraciones fisiátricas, psiquiátricas y psicológicas. Además, se llevará a cabo una rigurosa revisión de todos los estudios e informes médicos proporcionados por el paciente o su familiar responsable al momento de la internación. Si se considera necesario, el equipo médico podrá solicitar la realización de estudios adicionales o la repetición de algunos ya realizados, con el fin de obtener una comprensión más completa y detallada del estado de salud del paciente.

Este proceso nos permitirá establecer con precisión la condición actual del paciente en el momento de su admisión. De igual forma, el equipo médico revisará cuidadosamente el formulario de necesidades y expectativas que ha sido completado por el paciente o su familiar responsable. Esta evaluación inicial es fundamental para garantizar que el plan de tratamiento sea meticulosamente diseñado y ajustado a los objetivos y circunstancias específicas del paciente. Este plan será estructurado conforme al criterio médico, y su intensidad y frecuencia de sesiones serán adaptadas a la tolerancia y al estado clínico del paciente.

Reevaluaciones y Ajustes: El equipo médico podrá llevar a cabo reevaluaciones periódicas cuando lo considere necesario, con el fin de ajustar el plan de tratamiento de acuerdo con la evolución del paciente, asegurando así una respuesta dinámica y personalizada a sus necesidades.

Informes médicos y comunicación con la Familia: Dentro de las 48 a 72 horas hábiles posteriores al ingreso del paciente, nuestro equipo médico proporcionará un informe inicial detallado con los resultados de la evaluación realizada. La fecha y hora para recibir este informe serán coordinadas por nuestro Departamento de Atención al Cliente, que se pondrá en contacto con usted para confirmar el turno

correspondiente. Durante la estancia del paciente en nuestra clínica, hemos establecido un protocolo para asegurar que usted sea informado de manera oportuna sobre cualquier cambio significativo en la condición del paciente. En caso de que surja alguna interurrencia clínica, nuestro equipo médico se comunicará con usted para proporcionarle toda la información necesaria. Por favor, asegúrese de proporcionar sus teléfonos de contacto actualizados. Además, se programarán reuniones periódicas para revisar el progreso del paciente, discutir posibles ajustes en el plan de tratamiento, y abordar cualquier otra cuestión relevante. Los informes médicos fisiátricos de seguimiento del tratamiento de rehabilitación se brindarán al familiar responsable con una periodicidad de 30 a 45 días, en función de criterios organizativos y considerando que los cambios esperados según los objetivos de la rehabilitación requieren un tiempo adecuado para su evolución.

Preparación para el Alta: Antes del alta, el equipo médico planificará y coordinará una reunión con la familia para asegurar una transición sin contratiempos y proporcionar las recomendaciones necesarias para el cuidado posterior.

Derivación a Otros Centros: En caso de que el médico determine, con base en su criterio profesional, que el paciente requiere un tipo de atención o procedimiento no disponible en el Instituto IMAR, se considerará su derivación a una clínica u hospital general que ofrezca los servicios adecuados.

Disponibilidad del Personal: El equipo médico de guardia y de enfermería estará disponible las 24 horas para la asistencia necesaria de los pacientes internados.

ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS

Todos los medicamentos serán prescritos exclusivamente por nuestro equipo médico y administrados bajo la supervisión directa de médicos y/o enfermeros. Está estrictamente prohibido el uso de medicamentos no indicados por el personal médico de la clínica, así como la automedicación o la administración de fármacos por parte del paciente o sus familiares durante el período de internación en IMAR.

SEGURIDAD E HIGIENE

En el Instituto IMAR, garantizamos un entorno seguro y saludable a través de estrictos procedimientos de limpieza:

- **Higiene y Seguridad:** Cumplimos con los más altos estándares en todas nuestras instalaciones.
- **Desinfección Detallada:** Aplicamos protocolos específicos en superficies y áreas de alto contacto con productos aprobados.
- **Limpieza Regular:** Realizamos limpieza diaria y desinfección profunda en áreas críticas.
- **Supervisión Continua:** Auditamos el cumplimiento de nuestros estándares de limpieza.
- **Capacitación Especializada:** Nuestro personal recibe formación continua en técnicas de limpieza y seguridad.
- **Eficiencia y Seguridad:** Utilizamos equipos y productos aprobados para una desinfección eficaz.

- Documentación Precisa: Registramos todas las actividades de limpieza y auditorías.

NORMAS DE CALIDAD

En el Instituto IMAR, nos comprometemos a ofrecer un servicio de rehabilitación de la más alta calidad. Para asegurar la excelencia en nuestros procesos y servicios, contamos con dos importantes normas de calidad:

1. Norma de Calidad ISO 9001:

- **Descripción:** La norma ISO 9001 es un estándar internacional que define los requisitos para un sistema de gestión de calidad (SGC). Esta norma asegura que nuestros procesos operativos, de gestión y de atención al paciente cumplen con los más altos estándares de calidad y eficiencia.
- **Alcance:** El alcance de la certificación ISO 9001 abarca todos los aspectos de nuestro servicio de rehabilitación, desde la recepción del paciente hasta la finalización del tratamiento, incluyendo la gestión administrativa, el control de calidad y la satisfacción del paciente. El diploma de certificación ISO 9001 está disponible para su consulta, reflejando nuestro compromiso continuo con la mejora y la calidad.

2. Norma CENAS:

- **Descripción:** La norma CENAS (Certificación de Normas de Atención y Servicios) es una certificación nacional que establece criterios específicos para la calidad en el sector de la salud y la rehabilitación. Esta norma asegura que nuestros procedimientos y prácticas cumplen con los estándares nacionales de calidad y seguridad en la atención médica.
- **Alcance:** La norma CENAS cubre todos los aspectos relacionados con la atención y el tratamiento de nuestros pacientes, garantizando que nuestras prácticas y procedimientos se adhieran a los requisitos de calidad nacionales, y proporcionando un marco para la mejora continua de nuestros servicios.

Estas normas de calidad reflejan nuestro compromiso con la excelencia en el cuidado de nuestros pacientes y garantizan que nuestros servicios cumplan con los más altos estándares de la industria. **Nuestra Oficina de Calidad** monitorea continuamente los servicios y realiza encuestas periódicas para garantizar una mejora continua en la atención brindada.

Agradecemos profundamente la colaboración y comprensión de los pacientes y familiares en el cumplimiento de estas normas. Nuestro compromiso es proporcionar información clara y transparente, así como garantizar un entorno de recuperación seguro y óptimo para cada paciente. Su apoyo es esencial para alcanzar este objetivo.