



# Pacientes y familiares

Cuidados de salud durante la  
pandemia de COVID-19





## Estimados pacientes y familiares,

Durante la actual pandemia de COVID-19, estamos tomando medidas sin precedentes para protegerlos a ustedes y nuestro personal, de la manera más completa posible. El control de infecciones es de vital importancia, pero también somos conscientes del impacto que tales medidas, como el distanciamiento social durante su permanencia en ITAC, pueden tener en su bienestar mental. Y en Diaverum, sabemos la importancia de promover su salud tanto en la mente como en el cuerpo.

Le pedimos que lea este documento con atención para que pueda entender completamente las medidas que estamos tomando para protegerlo y seguir las instrucciones proporcionadas por el personal del instituto en todo momento. Mientras que la crisis de COVID-19 sigue en curso, es posible que necesitemos continuar con algunas de estas acciones en el largo plazo.

Sabemos por experiencia que nuestros pacientes no solo necesitan tratamiento médico, sino un cuidado holístico por parte de nuestro personal, así como el contacto con sus seres queridos. Lamentamos que debido al equipo de protección personal que debemos usar, como por ejemplo máscaras y antiparras protectoras, se crean barreras físicas a la comunicación. Concurrir a un hospital ya es bastante difícil en sí mismo, especialmente si eso implica el aislarse de su familia y amigos; cuando eso se ve agravado por las restricciones de visita, además de barreras entre usted y nuestro personal, que impiden que pueda

observar su calidez y gestos, es un momento muy difícil.

Uno de nuestros objetivos clave es por lo tanto encontrar formas significativas, a través de la tecnología, de conectarlo con el familiar o amigo que normalmente estaría a su lado. Esto es acerca del simple calor humano, pero también sobre generar confianza a través de una buena comunicación para posibilitar la participación en el cuidado y la toma de decisiones compartidas, especialmente si la permanencia en la internación es prolongada.

Como parte de nuestra respuesta integral a la emergencia del COVID-19, hemos implementado nuevas tecnologías para que pueda mantenerse en contacto con sus seres queridos mientras se encuentra en una clínica de Diaverum. Estos enfoques también pueden permitirles a ellos unirse a las reuniones con nuestro personal sobre su atención. También nos aseguramos de que reciba adecuada comunicación escrita, para que se integren los cuidados entre nuestros equipos de salud, usted y sus seres queridos.

Si necesita venir a una clínica de Diaverum por un tiempo corto, o tener una estadía más larga, haremos todo lo que podamos para promover su salud mental dentro un ambiente sociable.

Saludos cordiales

**Su equipo de la clínica Diaverum**

# Bienvenido a ITAC

En el Instituto de Trasplantes y Alta Complejidad (ITAC) nos dedicamos a proveer cuidados de salud a nuestros pacientes, con el soporte del Grupo Diaverum.

En el corazón de la ciudad de Buenos Aires, nuestra institución se especializa, además de trasplantes, en diagnóstico por imágenes, endoscopia, cirugías, además de consultorios de Cardiología, Diabetología, Nefrología, Hepatología, Hemodinamia, Urología y Traumatología.

Dirección: Austria 2008

Teléfono: 11 3987-7200

E-mail: [consultas@itac.com.ar](mailto:consultas@itac.com.ar)

Para mayor información visite nuestro sitio web:  
[www.itac.com.ar](http://www.itac.com.ar)



## Presencia Global



### Diaverum provee cuidados renales que mejoran la vida a pacientes con Enfermedad Renal Crónica, permitiéndoles desarrollar vidas plenas.

Nuestro servicio central es la hemodiálisis, pero nuestra experiencia se extiende mucho más allá. Ofrecemos soporte y tratamientos que van desde los cuidados preventivos, diálisis peritoneal y atención domiciliaria al manejo coordinado de las comorbilidades de los pacientes y los servicios de trasplantes.

Diaverum se fundó en Suecia en 1991, donde se inauguró la primera clínica de diálisis bajo el nombre de Gambro Healthcare. Hoy operamos con más de 400 clínicas en 24 países y cuatro continentes, asistiendo a más de 39.000 pacientes a nivel global.

## Medidas tomadas con motivo del COVID-19



En respuesta a la pandemia, hemos implementado con rapidez normativas y procedimientos para garantizar la mayor seguridad posible para usted y nosotros.

El control de infecciones es, por supuesto, un área clave. Esto incluye:

- **limpieza más frecuente** y profunda de nuestras instalaciones;
- el **uso de barbijos** tanto por parte de los pacientes como del personal;
- un **sistema de clasificación** al ingresar a la clínica y dónde se interroga sobre cualquier síntoma o contacto con alguien que pudiera tener COVID-19.

También se realizan controles de temperatura.

Contamos con procedimientos para atender a cualquier paciente diagnosticado con COVID-19, o que pueda tenerlo, y tenemos acuerdos fortalecidos entre nuestras clínicas y los hospitales y sanatorios regionales.

Puede notar también que hemos cambiado nuestras salas de espera para limitar el número de pacientes que aguardan al mismo tiempo, asegurando así que el

distanciamiento social pueda ser mantenido. Y hemos dado pasos similares detrás de escena, por ejemplo, en áreas de personal, nuevamente para asegurar que se mantiene el distanciamiento social.

También contamos con nuevos sistemas para garantizar que todo el equipo de protección personal necesario esté disponible para nuestro personal, lo que les permite continuar asistiéndolo de manera segura.

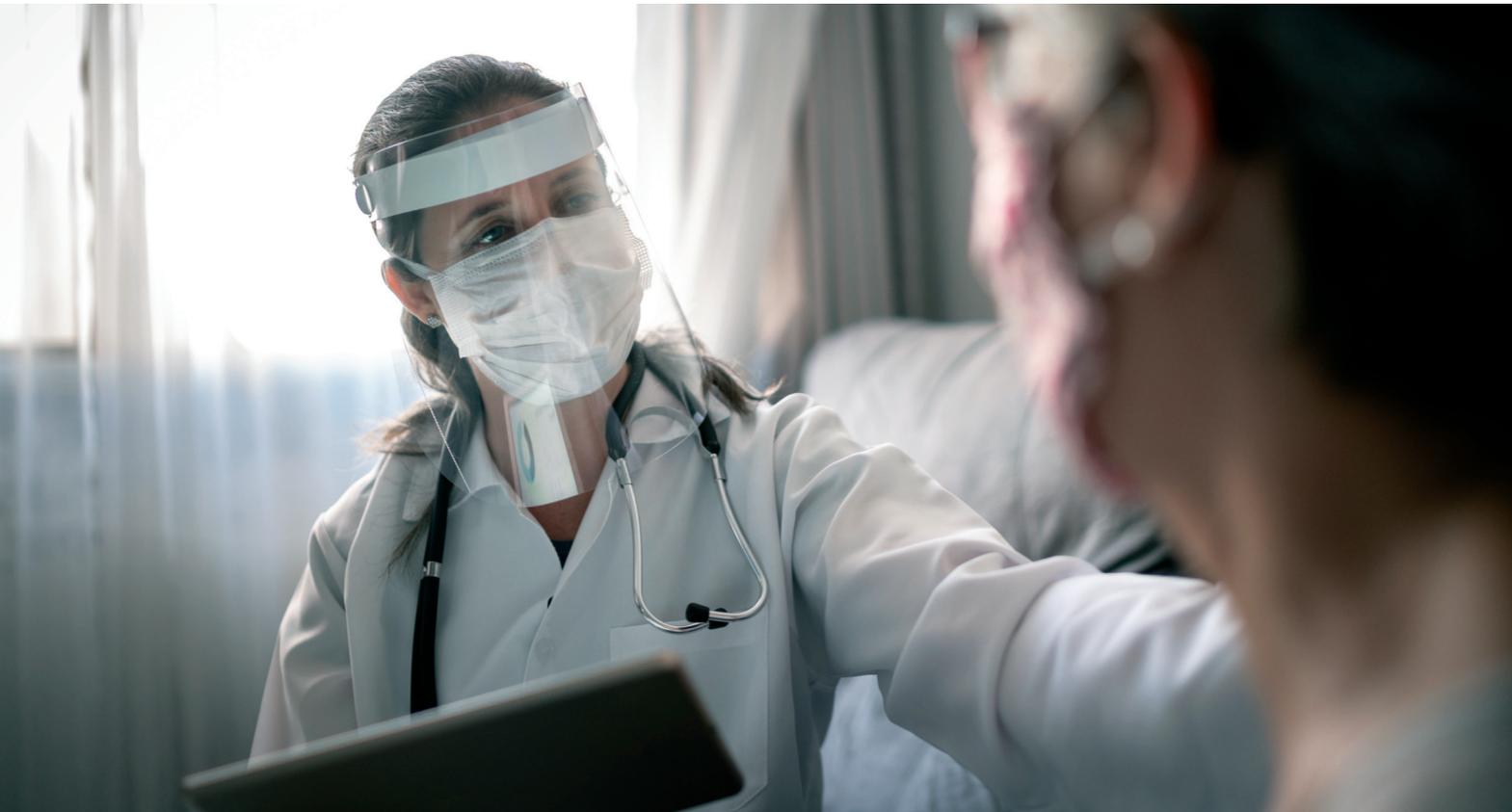
**Hemos restringido el número de visitantes en nuestras instalaciones para prevenir la propagación del virus por personas que no son esenciales para su cuidado.**

Monitoreamos y revisamos todas las acciones mencionadas de manera regular.



# Cambios realizados en ITAC debido a la pandemia

Desde los primeros reportes de la enfermedad causada por el nuevo coronavirus, se realizaron acciones preventivas en ITAC, se conformó el Comité de Operaciones de Emergencia (COE), se actualizaron y desarrollaron los planes de contingencia y el personal fue entrenado para mantener el cuidado y los protocolos a niveles óptimos.



• **Las medidas de control de infecciones más efectivas por el nuevo virus siguen siendo:**

- Distanciamiento social
- Uso de barbijos
- Lavado de manos (con jabón o alcohol)

• **Recomendaciones de protección dentro de ITAC:**

- Siempre trate de mantener su distancia en áreas comunes. Debido a las medidas de distanciamiento, las áreas de espera no pueden ser utilizadas en la capacidad para la que se diseñaron inicialmente. Intentamos simplificar los mecanismos para limitar las molestias ocasionadas, pero si concurre a ITAC, puede tener que esperar fuera del edificio hasta que sea seguro para usted y otros.
- El personal está capacitado para limitar los contactos, especialmente con aquellos pacientes con sospecha o confirmación de infección de coronavirus. Sin embargo, los protocolos se han adaptado para que la atención siga siendo de calidad y humanizada, utilizando herramientas dedicadas como sistemas de videollamadas.
- Siguiendo las recomendaciones internacionales y las indicaciones de las autoridades nacionales, lamentablemente nos vimos obligados a restringir las visitas y acompañantes para reducir la posibilidad de infección, teniendo en cuenta que muchos de nuestros pacientes tienen un mayor riesgo debido a la medicación utilizada para trasplantes de órganos.
- Debe usar un barbijo en todo momento cuando esté dentro de la institución. Su equipo de profesionales puede proporcionarle uno si es necesario. El personal utilizará su equipo de protección personal (EPP) en todo momento,

dependiendo del tipo de actividad a realizar y el riesgo de contagio. El EPP consiste en un barbijo y protección para los ojos, y puede incluir camisolín, guantes y máscaras faciales, según la necesidad. Tenga en cuenta que estos dispositivos reducen la audición y la capacidad para ver las expresiones faciales, así que asegúrese de que entiende cuando le hablan y que ellos lo entienden a usted.

- Prueba de coronavirus: la detección más importante del nuevo coronavirus es a través de una técnica conocida como PCR. Eso se realiza mediante un hisopo, tomando una muestra dentro de la nariz y / o garganta. Los profesionales le indicarán cuando es conveniente realizarlo, lo cual puede incluir personas que no tienen síntomas o incluso en el caso de que sus acompañantes deban permanecer en la habitación con usted, buscando limitar la entrada del virus en áreas hospitalarias.
- Lavarse las manos es fundamental para cortar las cadenas de infección, tanto mediante el uso de alcohol o agua y jabón. Los profesionales médicos y enfermeros le aconsejarán cuándo hacerlo y el método más apropiado. Además, encontrará carteles informativos al respecto en todos los sectores. El personal de limpieza realiza una desinfección frecuente de todas las áreas y superficies, basado en la mejor evidencia disponible.
- Le pedimos encarecidamente que informe de inmediato acerca de cualquier síntoma compatible en usted o su familia, o si estuvo en contacto con un caso confirmado o sospechoso de Covid-19. Además, le pedimos que, ante esta situación, se comunique por teléfono antes de concurrir a ITAC.

**Servicios:**

Se ha hecho todo lo posible para continuar nuestra atención adaptada a las circunstancias, como consultas de telemedicina, turnos espaciados y protocolos de seguridad.

Realizamos la prueba para la detección del virus, siendo nuestro laboratorio uno de los primeros centros privados que empezaron a hacerlo en el país.

Contamos con profesionales médicos de las especialidades necesarias para afrontar esta situación, incluyendo infectólogos, intensivistas, clínicos y otros especialistas capacitados en las nuevas medidas, participando activamente en el diseño de los planes y protocolos.

ITAC sigue las pautas de las organizaciones nacionales relativas a la gestión de la pandemia, y nuestros profesionales colaboran con las sociedades científicas más importantes para el desarrollo de los protocolos necesarios.

**Hospitalización e infraestructura:**

Los sectores de hospitalización se han adaptado a las circunstancias actuales.

Se encuentran divididos en 3 circuitos principales, que a su vez tienen salas en internación general e intensiva:

- Pacientes con casos sospechosos o confirmados de covid
- Internación general
- Post trasplante inmediato

Siempre que sea posible, los pacientes serán alojados en habitaciones individuales, aunque las autoridades nacionales avalan la posibilidad de que los pacientes identificados como covid positivos pueden compartir habitaciones en una situación de emergencia.

Además, el personal que les atiende es específico para cada área, se entrena de manera periódica y utiliza todos los elementos de protección personal recomendados.

También se adaptó el sector de Guardia, incorporando un área para evaluar aquellos casos con sospecha de coronavirus en aislamiento.

El personal de seguridad realiza un control de temperatura y síntomas en cada acceso al edificio.



## La internación en ITAC en el contexto del COVID-19

Los profesionales definirán con usted las mejores opciones de tratamiento para su problema de salud, adaptado a las necesidades de cada paciente. El plan de cuidados es revisado y definido diariamente por un equipo multidisciplinario, que se reúne al menos una vez al día todas las mañanas.

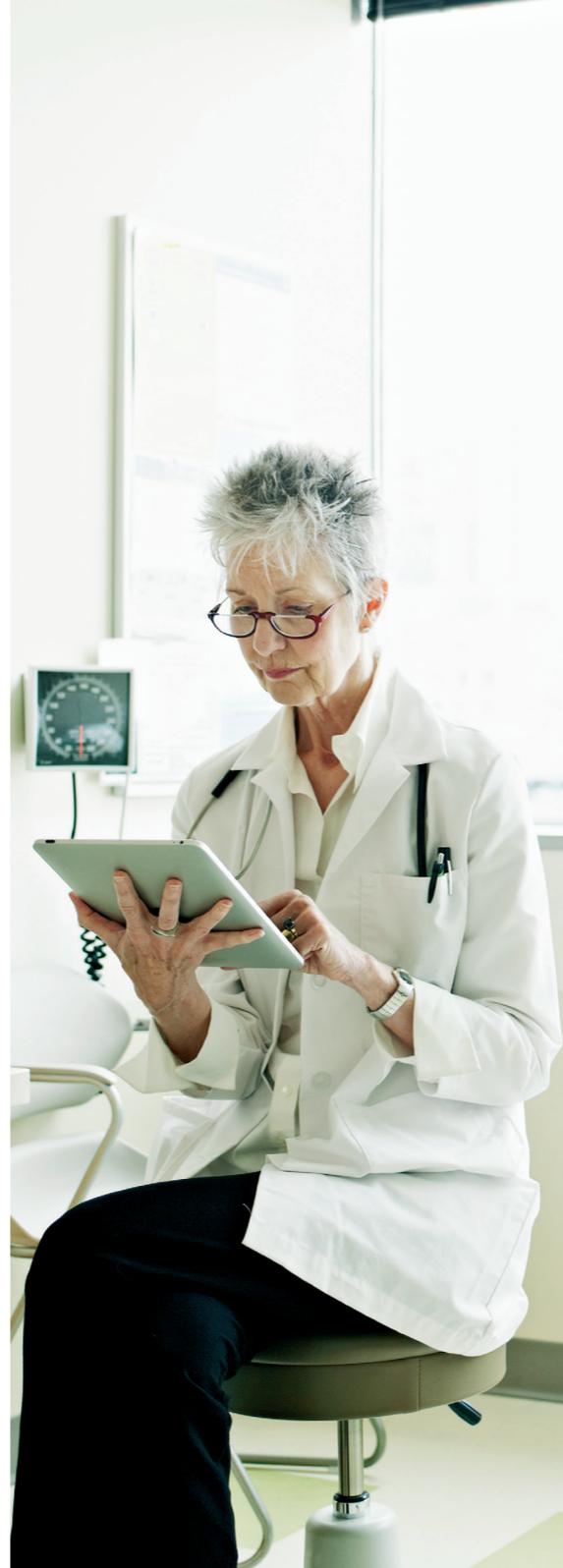
El personal de enfermería realiza controles diarios, además de las visitas a cargo de los profesionales médicos. Tenga en cuenta que, debido a las medidas de aislamiento, las visitas en persona se limitan al mínimo, para no exponer a los pacientes a mayores riesgos. En respuesta a esto, se han implementado sistemas de comunicación a través de los teléfonos disponibles en cada habitación, así como mediante videollamadas.

### Guía de ocho preguntas

Hay ciertos hechos relacionados con su atención que debe conocer de manera regular, para lo cual puede ayudarse con las siguientes preguntas:

1. ¿Por qué estoy en ITAC?
2. ¿Quién es el médico responsable de mi tratamiento?
3. ¿Cuál es el plan de tratamiento?
4. ¿Qué riesgos puede haber?
5. ¿Qué pasará hoy?
6. ¿Qué debe suceder para que pueda volver a casa?
7. ¿Cuándo se estima que podré regresar a casa?
8. ¿Qué tendré que hacer una vez que pueda salir del instituto?

Puede utilizar estas preguntas como guía al comunicarse con los profesionales, y si no tiene clara alguna de las respuestas, por favor no dude en preguntar.



## Manteniendo el contacto con pacientes, familiares y amigos

Las condiciones actuales hacen que, según las recomendaciones de organismos oficiales y asociaciones científicas, nos veamos obligados a limitar el acceso de acompañantes a ITAC, con el fin de reducir el riesgo de infecciones para otros pacientes y visitantes, además de nuestro personal.

Sin embargo, se contemplan excepciones, con la correspondiente autorización del médico a cargo, para aquellos pacientes que lo requieran.

- **Pacientes pediátricos**, que pueden estar acompañados de un familiar durante toda su estadía.
- **Pacientes con deficiencias motrices o sensoriales.**
- **Pacientes en estado grave**, para los que existen protocolos adaptados. En el caso de acompañantes, se deben aplicar medidas de cuidado especial, las que serán explicadas por el personal, que puede incluir la realización de un test del virus, el uso de barbijo y la limitación de salidas al exterior.

**Tenga en cuenta que las restricciones también se aplican a elementos que se pueden traer del exterior, que no siempre pueden desinfectarse de forma segura e incluso puede ser necesario descartarlos en ocasiones.**

En ITAC animamos a los pacientes a mantener el contacto con sus familias a pesar del aislamiento físico, por lo que sugerimos que mantenga conversaciones telefónicas y videollamadas de manera habitual, para lo

cual puede utilizar la red WIFI interna de manera gratuita.

Se ha establecido un protocolo de notificación remota para familiares de pacientes que lo requieran, por lo que le pedimos que mantenga actualizada su información de contacto. A través de estos canales, se le informará de la modalidad y horarios de comunicación con los profesionales responsables, que puede incluir videoconferencias, videollamadas o llamadas convencionales.

Tenga en cuenta que los horarios definidos a veces pueden verse afectados por emergencias e imprevistos que requieren la participación de médicos. Los pacientes deben dar su autorización para que podamos informar a sus familiares sobre su estado de salud.

También le recordamos que, por lo dispuesto en la legislación vigente, no está permitido grabar conversaciones sin el consentimiento expreso de los participantes, incluyendo informes médicos, que contienen información privada y confidencial que debe ser protegida.



# Cuando tenga el alta de ITAC

El equipo de profesionales decidirá junto con usted cuándo es el mejor momento para dejar la internación.

Debe asegurarse de que su casa se encuentra preparada para recibirlo y que las personas que puedan asistirlo estén avisadas y listas (siempre teniendo en cuenta la situación de pandemia).

Asegúrese de tener claro cuando deba volver a ITAC para sus controles, con los turnos correspondientes de ser necesario. Verifique que usted reciba:

- 1 **Epicrisis**
- 2 **Certificado médico**
- 3 **Recetas de medicamentos**

No dude en comunicar cualquier duda o necesidad adicional, buscaremos la manera de solucionarlo. Nuestro departamento de Calidad está a su disposición para resolver cualquier inconveniente con la experiencia de nuestros usuarios durante su estadía en ITAC, buscando siempre cada oportunidad para mejorar nuestro servicio.

Confiamos en que su estadía en nuestra internación sea lo más satisfactoria posible y garantizar la calidad de nuestros servicios.



## Cuidado, verdadero cuidado

Diaverum es el proveedor global en servicios de cuidado renal, atendiendo a casi 40.000 pacientes con 6 millones de tratamientos anuales. El principal servicio de la compañía es la hemodiálisis, pero también provee un amplio portfolio de tratamientos que van desde los cuidados preventivos, la diálisis peritoneal y el cuidado domiciliario, hasta coordinación de cuidados de pacientes y trasplantes. Diaverum emplea más de 12.000 personas y opera más de 400 clínicas en 24 países a nivel mundial. Diaverum tiene su oficina central en Malmö, Suecia.

En julio de 2018, ITAC abre sus puertas con el respaldo de 40 años de trayectoria de Nephrology. Hoy se constituye en un centro de salud que integra a sus prestaciones clásicas, otros tipos de trasplante y tratamientos de alta complejidad, con excelentes profesionales en cada especialidad.

Diaverum Argentina

*E-mail: [argentina@diaverum.com](mailto:argentina@diaverum.com)*

**[www.diaverumargentina.com](http://www.diaverumargentina.com)** (lanzamiento en febrero 2021)

ITAC by Diaverum

*Dirección: Austria 2008, Ciudad de Buenos Aires*

*Teléfono: 11-3987-7200*

*E-mail: [consultas@itac.com.ar](mailto:consultas@itac.com.ar)*

**[www.itac.com.ar](http://www.itac.com.ar)**