

# INFORMATIONEN FÜR ZUSATZVERSICHERTE PATIENTINNEN UND PATIENTEN

DIESE BROSCHÜRE ORIENTIERT UNSERE HALBPRIVAT ODER PRIVAT VERSICHERTEN STATIONÄREN PATIENTINNEN UND PATIENTEN ÜBER ALLE NOTWENDIGEN VORBEREITUNGEN UND ABLÄUFE VOR, WÄHREND UND NACH DEM AUFENTHALT.



## **INHALTSVERZEICHNIS**

- 3** Herzlich willkommen
- 5** Vor dem Eintritt
- 6** Der Eintritt
- 9** Untersuchung und Operation
- 11** Der Aufenthalt
- 16** Hotellerie/Dienstleistungen
- 19** Der Austritt
- 20** Medizinische Informationen
- 21** Rechtliche Informationen
- 22** Leistungen nach  
Versicherungsklasse
- 24** Die Checkliste
- 26** Adressen und Telefonnummern
- 27** So finden Sie uns

## HERZLICH WILLKOMMEN



### Liebe Patientin, lieber Patient

Gesundheit ist Vertrauenssache. Sie können sich darauf verlassen, dass Sie als unsere Patientin, als unser Patient im Mittelpunkt stehen. Wir wollen, dass alle unsere Patientinnen und Patienten nach dem Spitalaufenthalt zufrieden und mit dem bestmöglichen Gesundheitsergebnis in den Alltag zurückkehren können. Um dieses Ziel zu erreichen, richten wir seit vielen Jahren unsere Behandlungsprozesse konsequent auf unsere hohen Qualitätsansprüche in der Diagnostik und der Therapie aus.

Während Ihres bevorstehenden Aufenthalts werden Ihre betreuende ärztliche Fachperson und die Mitarbeitenden der Klinik Hirslanden alles daran setzen, Ihre Erwartungen im Hinblick auf Ihre Genesung, aber auch auf den Komfort und den Service unseres Hauses zu erfüllen und Ihnen den Aufenthalt bei

uns so angenehm wie möglich zu gestalten.

Mit dieser Informationsbroschüre orientieren wir Sie über die notwendigen Vorbereitungen und den Ablauf Ihres Aufenthalts bei uns. Bitte lesen Sie die Hinweise aufmerksam durch. Falls Sie Fragen, Anregungen oder Wünsche haben, nehmen Sie bitte direkt mit unserer Patientendisposition Kontakt auf.

### Patientendisposition

Montag bis Freitag, 8–17 Uhr  
T +41 44 387 24 20/21  
F +41 44 387 24 26

### Ausserhalb dieser Zeiten

Welcome Desk, T +41 44 387 21 11

Die Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten ist der Massstab für den Erfolg unserer Arbeit.

Wir danken Ihnen herzlich für Ihr Vertrauen und wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt bei uns.

Freundliche Grüsse



PD Dr. med. Dietmar Mauer  
Direktor Klinik Hirslanden

A modern reception area with a long wooden counter. Staff members are seated behind the counter. The wall features the name 'HIRSLANDEN' and 'KLINIK HIRSLANDEN'. The ceiling has several hanging pendant lights. A blurred figure is in the foreground, suggesting movement.

HIRSLANDEN  
KLINIK HIRSLANDEN

## VOR DEM EINTRITT

### **Eintrittsformular/ Eintrittsinformation**

Bitte stellen Sie uns das ausgefüllte und unterschriebene Eintrittsformular und eine Kopie Ihrer Versicherungspolice innerhalb von zwei Werktagen per Post oder per E-Mail an [check-in.hi@hirslanden.ch](mailto:check-in.hi@hirslanden.ch) zu.

### **Kostengutsprache/Depot**

Bei halbprivat, privat und ausserkantonalen grundversicherten Patientinnen und Patienten fordert die Klinik eine Kostengutsprache bei der Krankenkasse oder beim Kanton an. Liegt keine volle Kostendeckung vor, ist unter Umständen vor Eintritt ein Depot zu hinterlegen. In diesem Fall erhalten Sie von uns eine Mitteilung. Wir gehen davon aus, dass Ihnen Vorbehalte und Spitalwahlbeschränkungen Ihrer Police bekannt sind.

### **Upgrade**

Wenn Sie ein Upgrade wünschen, wenden Sie sich bitte an unsere Patientendisposition (T +41 44 387 24 20/21).

### **Eingriff mit Narkose**

Je nach Eingriff werden wir Sie zu einer persönlichen oder telefonischen Anästhesiesprechstunde einplanen. Die genauen Informationen finden Sie im Aufgebot.

### **Kostenabrechnung**

Die Kostenabrechnung erfolgt gemäss unseren Verträgen mit den Krankenkassen und dem geltenden Tarifsystem. Die Rechnungen versenden wir in der Regel direkt an die Krankenkassen. Sie haben keinen weiteren Aufwand. Zusatzversicherten Patientinnen und Patienten stellen die Ärztinnen und Ärzte (z.B. der Operateur, die Operateurin) ihr Honorar direkt in Rechnung. Bitte fragen Sie diesbezüglich Ihre behandelnde ärztliche Fachperson.

### **Extras/Privatauslagen**

Für Ihre Extras (z.B. Zimmerservice, Telefonkosten, Besuchermahlzeiten usw.) erhalten Sie von uns nach Ihrem Austritt eine separate, detaillierte Rechnung.

### **Weitere Wünsche**

Wenn Sie individuelle Bedürfnisse haben, teilen Sie dies bitte frühzeitig dem Check-in (T +41 44 387 23 71) mit.

Selbstverständlich können Sie auf Wunsch während des gesamten Aufenthalts gegen aussen anonym bleiben (z.B. kann veranlasst werden, dass keine Telefonanrufe weitergeleitet werden). In diesem Fall bitten wir Sie, mit der Guest Relations in Kontakt zu treten (T +41 44 387 35 87).

### **Fragen und Informationen**

Für alle organisatorischen Fragen steht Ihnen die Patientendisposition zur Verfügung (T +41 44 387 24 20/21). Fragen zu Kostendeckung, Krankenkasse bzw. Versicherung beantworten unsere Mitarbeitenden der Ertragsversicherung gerne (T +41 44 388 76 61).

### **Hirslanden Privé**

Mit Hirslanden Privé haben wir für Patientinnen und Patienten mit einer Privatversicherung das Serviceangebot noch weiter ausgebaut. Eine Übersicht der Zusatzleistungen finden Sie unter [www.hirslanden.ch](http://www.hirslanden.ch) oder im hinteren Teil dieser Broschüre.

## **DER EINTRITT**

### **Eintritt**

Beim Eintritt in die Klinik melden Sie sich bitte am Welcome Desk. Aus organisatorischen Gründen kann es vorkommen, dass Ihr Eintritt in der Tagesklinik erfolgt. In diesem Fall werden Sie Ihr Zimmer nach dem Eingriff beziehen.

Die Termine für allfällige medizinische Abklärungen oder ein Gespräch mit der Ärztin oder dem Arzt der Anästhesie sind schon vorher festgelegt und reserviert worden. Für den Eintritt am Operationstag ist Ihr Termin so geplant, dass für Sie keine unnötigen Wartezeiten entstehen. Für Ihre Pünktlichkeit sind wir Ihnen sehr dankbar.

Die Termintreue für Ihren Eintritt ist uns sehr wichtig. Aufgrund von Notfalleintritten und in Abwägung von medizinischen Indikationen und Prioritäten kann es notwendig werden, dass wir Ihren Eintritt verschieben müssen. Dies geschieht stets in Absprache mit Ihrer behandelnden ärztlichen Fachperson und kann auch kurzfristig erfolgen. In diesem Fall informieren wir Sie schnellstmöglich über die Terminverschiebung.

### **Medizinische Unterlagen**

Bringen Sie bitte Ihre aktuellen Medikamente in der Originalverpackung mit einem aktuellen Medikamentenplan

in die Klinik mit. Bereits vorbereitete Medikamentenboxen (abgefüllte Tabletten) sind nicht geeignet. Überreichen Sie die Medikamente dem Pflegefachpersonal für die Erfassung im System und die Weitergabe der Information an die behandelnden Ärztinnen und Ärzte. Damit können wir sicherstellen, dass Ihre bestehende Medikamententherapie korrekt weitergeführt werden.

### **Persönliche Effekten**

Wertgegenstände (grosse Geldbeträge, Schmuck, Uhren usw.) nehmen Sie am besten nicht mit in die Klinik. Der Schrank in Ihrem Zimmer enthält eine Safe für Ihre persönlichen Gegenstände und kleinere Geldbeträge. Die Klinik übernimmt keine Haftung für Gebrauchsartikel (wie Kleidung usw.) sowie für Wertgegenstände (insbesondere Brillen, Hörgeräte, Zahnprothesen usw.).

Falls im Anschluss an Ihre Operation ein Aufenthalt auf der Intensivstation geplant ist, besteht die Möglichkeit, dass Sie danach nicht mehr dasselbe Zimmer zur Verfügung haben. In diesem Fall übernimmt die Klinik die Unterbringung Ihrer Gebrauchsgegenstände. Ihre Wertgegenstände werden im Safe am Welcome Desk verwahrt.

Beachten Sie bitte ausserdem unsere Checkliste für den Klinikeintritt auf Seite 24.

### **Patientensicherheit**

Die Patientensicherheit hat in der Klinik Hirslanden einen sehr hohen Stellenwert. Das werden Sie als Patientin oder Patient in verschiedenen Situationen erfahren, von denen die folgenden besondere Erwähnung verdienen:

Die Händedesinfektion des Personals und der Ärztinnen und Ärzte gehört in unserer ISO-zertifizierten Klinik zu den wichtigsten Standardhygienemassnahmen zur Infektprävention. Sollten Fragen zu diesem wichtigen Thema aufkommen, zögern Sie nicht, das Pflegepersonal, die Ärztinnen und Ärzte oder das Team der Spitalhygiene zu kontaktieren.

Falls Sie sich einer Operation unterziehen müssen, werden Sie neben anderen Fragen mehrfach Ihre Identität und die Stelle, an welcher der Eingriff stattfinden wird, bestätigen müssen. Diese Fragen sind Teil der chirurgischen Checkliste, mit der sichergestellt wird, dass unsere Patientinnen und Patienten am richtigen Körperteil oder Organ operiert werden. Darüber hinaus wird mit dieser Checkliste eine Verbesserung der Behandlungsergebnisse erreicht, von der Sie als Patientin oder Patient nur profitieren können.



## UNTERSUCHUNG UND OPERATION

### Vor der Untersuchung

#### Arztvisite und Vorbereitung

Vor der Untersuchung bespricht die behandelnde ärztliche Fachperson im Rahmen einer Visite den gesamten Ablauf mit Ihnen. Die Informationen über allfällige körperliche oder medizinische Vorbereitungen erhalten Sie rechtzeitig vom Pflegefachpersonal.

#### Essen

In der Regel müssen Sie am Tag der Untersuchung nüchtern sein. Nähere Informationen erhalten Sie von Ihrer behandelnden ärztlichen Fachperson.

#### Die Untersuchung

Sobald Sie im Untersuchungsbereich sind, übernimmt das Untersuchungsteam Ihre weitere Betreuung und informiert Sie auch laufend über die einzelnen Phasen der Untersuchung.

#### Nach der Untersuchung

Je nach Art und Umfang der Untersuchung werden Sie zunächst auf der Überwachungsstation betreut oder direkt in Ihr Zimmer begleitet.

### Vor der Operation

#### Arztvisite

Die Ärztin oder der Arzt der Anästhesie und die operierende ärztliche Fachperson besprechen mit Ihnen alle für Sie wichtigen Details vor der Operation und beantworten gerne Ihre Fragen. Je nach Eingriff hat bereits eine Anästhesiesprechstunde stattgefunden.

#### Nüchternheit

Vor dem Eingriff müssen sie nüchtern sein. Über die Einzelheiten werden Sie entweder im Aufgebot informiert oder von Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt bei der Voruntersuchung.

#### Körperliche Vorbereitung

Zu Ihrer eigenen Sicherheit sind vor der Operation folgende Vorbereitungen nötig:

- Zahn- und Teilprothesen, Hörgeräte, Kontaktlinsen (Augenentzündungsgefahr), Schmuck, insbesondere Ohringe und Piercings (Verbrennungsgefahr), entfernen.
- Gesicht abschminken, Nagellack entfernen, Haarspangen und -teile ablegen (bei Gelnägeln kontaktieren Sie Ihre behandelnde ärztliche Fachperson).
- Bitte duschen Sie am Operationstag, aber verzichten Sie auf Hautcremes und Bodylotion.

Die akkreditierten Belegärztinnen und Belegärzte arbeiten eng mit der Klinik zusammen und nutzen unsere hochspezialisierte Infrastruktur.

- Bitte rasieren Sie das Operationsgebiet nicht selbstständig, da die Gefahr einer Hautverletzung besteht. Wenn eine Rasur im Operationsgebiet notwendig sein sollte, wird sie unmittelbar vor dem Eingriff von unserem geschulten Pflegefachpersonal durchgeführt.

### **Medikamente**

Für die Nacht vor dem Eingriff verordnet Ihnen die Ärztin oder der Arzt der Anästhesie bei Bedarf Medikamente. Weitere Medikamente erhalten Sie ca. eine Stunde vor dem Eingriff. Zu Ihrer eigenen Sicherheit dürfen Sie danach Ihr Bett nicht mehr alleine verlassen.

### **Die Operation**

Das Pflegefachpersonal bringt Sie in Ihrem Bett in den Operationstrakt, wo Sie vom Fachpersonal und der Ärztin oder dem Arzt der Anästhesie für die Vorbereitung der Überwachung von Herzaktivität und Kreislauf in Empfang genommen werden. Das Anästhesie-team betreut Sie während des ganzen Eingriffs ununterbrochen.

### **Überwachung nach der Operation**

Nach der Operation werden Sie zunächst auf der Überwachungsstation betreut. Ihr Gesundheitszustand wird von speziell geschultem Pflegefachpersonal überwacht. In den ersten 24 Stunden nach der Operation ist die Ärztin oder der Arzt der Anästhesie für Sie zuständig.

Falls eine aufwendigere Betreuung notwendig ist, werden Sie nach der Operation auf die Intensivstation verlegt, wo Sie mit modernsten technischen Hilfsmitteln rund um die Uhr überwacht und von einem Team aus spezialisierten Pflege- und intensivmedizinischen Fachkräften betreut werden.

### **Informationen über den Operationsverlauf**

Die behandelnde ärztliche Fachperson informiert Sie so bald wie möglich über den Verlauf des Eingriffs.

### **Schmerzen**

Die Schmerztherapie wird von der behandelnden ärztlichen Fachperson oder der Ärztin bzw. dem Arzt der Anästhesie festgelegt. Wenn Sie Schmerzen haben, zögern Sie nicht, dies dem Pflegefachpersonal zu sagen.



Die Einzelzimmer der Privé-Abteilung im Enzenbühltrakt verfügen über sonnige Balkone zum Teil Seesicht (exemplarisches Bild, die Anzahl dieser Zimmer ist beschränkt).

## DER AUFENTHALT

### Infrastruktur

#### Zimmer

Unsere Ein- und Zweibettzimmer sind generell mit WC und Dusche ausgestattet. Ebenso sind Frotteewäsche, Seife und Duschgel im Zimmer vorhanden. Die Frotteewäsche wird gewechselt, wenn Sie sie auf den Boden legen. So können Sie einen Beitrag zum Umweltschutz leisten, indem Sie den Wechselrhythmus bestimmen.

Unsere Privé-Patientinnen und -Patienten erhalten zusätzlich Hausschuhe und Bademantel. Ausserdem finden Sie exklusive Pflegeprodukte von Louis Widmer in Ihrem Zimmer vor.

#### Bett

Das Bett lässt sich elektrisch verstellen (Gesamthöhe, Höhe von Kopf- und Fussteil). Das Pflegefachpersonal zeigt Ihnen gerne die Handgriffe, damit Sie selbst die optimale Einstellung vornehmen können. Die hochwertige Matratze verfügt über zwei verschiedene Liegekomfortseiten und kann daher beidseitig eingesetzt werden. Eine Seite besteht aus viskoelastischem Schaum (tempurähnliches Material), die andere aus konventionellem Kaltschaum. Die viskoelastische Seite verhindert das Wundliegen und ist bei Ihrem Eintritt nach oben eingebettet. Entspricht weder die eine noch die andere Seite Ihrem persönlichen Liegebedürfnis, so haben wir noch härtere und weichere Matratzen im Angebot. Aus hygie-



nischen Gründen sind unsere Matratzen mit einem atmungsaktiven Schutzbezug ausgerüstet.

Die Klinik Hirslanden verfügt über Bettinhalte der neusten Generation, deren Entwicklung wir unserem Lieferanten in Auftrag gegeben und aktiv daran mitgearbeitet haben. Einzigartig daran ist, dass der Bezug fest mit dem Inhalt vernäht wurde. So haben Sie die Gewissheit, dass Sie bei Ihrem Eintritt sowie während Ihres Aufenthalts stets frisch gewaschene Bettinhalte erhalten. Mithilfe von Tests konnte nachgewiesen werden, dass durch das optimierte Mikroklima ruhiger und tiefer geschlafen wird.

Bitte nehmen Sie mit dem Pflege- oder dem Hotelleriepersonal Kontakt auf, wenn Sie zusätzliche Bettinhalte wie weitere Kissen oder Lagerungsmaterialien wünschen.

### **Telefon**

Von 7 bis 22 Uhr sind Sie über die Direktwahlnummer Ihres Zimmers erreichbar. Ihre Telefonkarte muss dafür immer im Telefonapparat eingesteckt sein. Von 22 bis 7 Uhr werden alle Anrufe an den Welcome Desk weitergeleitet. Die Bedienungsanleitung

finden Sie auf der Telefonkarte, die Sie beim Eintritt erhalten. Aus sicherheitstechnischen Gründen sind Mobiltelefone in Teilbereichen der Klinik nicht erlaubt. Bitte beachten Sie die entsprechenden Hinweise.

### **Bibliothek**

Wir haben eine Bibliothek mit einer Auswahl von Büchern für unsere Gäste. Bei Interesse melden Sie sich beim Hotelleriepersonal.

### **Lounge**

Im vierten Stock des Enzenbühltrakts steht unseren privat versicherten Patientinnen und Patienten eine Lounge zur Verfügung. Hier können Sie in einem diskreten Umfeld geschäftliche und private Besuche empfangen.

Bitte wenden Sie sich für eine Reservation an die Guest Relations unter der internen Telefonnummer 3587.

### **Radio/TV/DVD**

Das Fernsehgerät in Ihrem Zimmer bietet eine grosse Auswahl an Radio- und Fernsehprogrammen. Bitte reservieren Sie bereits bei Ihrer Anmeldung ein DVD-Gerät, falls gewünscht. Die Klinik verfügt über keinen eigenen DVD-Verleih.

Falls Sie in einem Halbprivat-Zimmer untergebracht sind, stellen Sie bitte den Radio- oder Fernsehton aus Rücksicht auf Ihre Mitpatientin oder Ihren Mitpatienten immer auf Zimmerlautstärke. Einen Kopfhörer erhalten Sie kostenlos beim Hotelleriepersonal.

### **E-Mail**

E-Mail-Nachrichten mit dem Vermerk Ihres Namens können über die E-Mail-Adresse [linik-hirslanden@hirslanden.ch](mailto:linik-hirslanden@hirslanden.ch) empfangen werden. Von Montag bis Freitag werden Ihnen die Mitteilungen innerhalb der Bürozeiten umgehend zugestellt.

### **Internet**

In den Patientenzimmern steht Ihnen eine Wireless-Verbindung für den Internetzugang kostenlos zur Verfügung. Ihr Laptop benötigt nur eine Wireless-Karte. Bei Fragen melden Sie sich bitte beim Hotelleriepersonal.

### **Blumen und Pflanzen**

Das Hotelleriepersonal übernimmt regelmässig oder auf Wunsch die Pflege Ihrer Blumen. Bitte verzichten Sie aus hygienischen Gründen auf Topfpflanzen.



In unserer Lounge können privat versicherte Patientinnen und Patienten nach Voranmeldung bei der Guest Relations in Ruhe arbeiten oder lesen.

## **Besucher**

### **Besuchszeiten**

Die Besuchszeiten sind durchgehend von 9 bis 21 Uhr, für Privatpatientinnen und -patienten gelten individuelle Besuchszeiten. Wenn Sie für eine gewisse Zeit keinen Besuch empfangen möchten, informieren Sie bitte das Pflegefachpersonal.

### **Besuche und Telefonanrufe auf der Intensivstation**

Die Besuchszeiten auf der Intensivstation sind täglich von 11 Uhr bis 20 Uhr. Individuelle Besuchszeiten sind nur nach Absprache mit dem Pflegefachpersonal möglich. Aus hygienischen Gründen dürfen keine Blumen mitgebracht werden.

Ihre nächsten Angehörigen können sich jederzeit telefonisch nach Ihrem Befinden erkundigen. Je nach Situation können Sie diese Anrufe selbst entgegennehmen oder Ihrerseits zu Hause anrufen.

## **Besucherparkplätze**

Auf Seite 27 finden Sie ausführliche Informationen zum Standort der Klinik und der Besucherparkplätze.

## **Besucherverpflegung**

Ihre Gäste sind auch über die Mittagszeit oder am Abend herzlich willkommen. Sie können selbstverständlich auch mit Ihnen zusammen essen – sei es auf Ihrem Zimmer oder in unserem Restaurant QUADRO. Besucherinnen und Besuchern stehen das Tagesmenü sowie weitere reichhaltige Verpflegungs- und Getränkeangebote zur Auswahl. Auf dem Zimmer ist eine Verpflegung bis 18.30 Uhr möglich. Genauere Infos zu den Öffnungszeiten des Restaurants QUADRO finden Sie auf der Seite 16.

## **Besuchertoiletten**

Für Gäste stehen ausserhalb der Patientenzimmer entsprechend gekennzeichnete Toiletten zur Verfügung.

## **HOTELLERIE/DIENSTLEISTUNGEN**

### **Restaurant QUADRO**

In unserem Restaurant servieren wir Ihnen mittags und abends unsere täglich wechselnden Menüs sowie ausgewählte Speisen à la carte.

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag, 10–21.30 Uhr

Samstag und Sonntag, 10–21 Uhr

### **Kaffee-Lounge und Shop**

Unsere Kaffee-Lounge mit Blick auf den Innenhof verfügt über einen Shop, der Ihnen ein breites Sortiment an Zeitungen, Zeitschriften, Büchern, diversen Geschenkartikeln sowie Toiletten- und Hygieneartikeln bietet.

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag, 7–19 Uhr

Samstag und Sonntag, 8–18 Uhr

### **Menüwahl**

Für die Hauptmahlzeiten bieten wir Ihnen verschiedene, nach modernsten Ernährungskriterien zubereitete Menüs, Diätmenüs und Speisen à la carte an. Neben vegetarischen Speisen sind auch koschere Mahlzeiten erhältlich. Privé-Patientinnen und -Patienten können zwischen Menüs und unserem À-la-carte-Angebot wählen. Für halbprivat versicherte Patientinnen und Patienten sind die À-la-carte-Gerichte kostenpflichtig, Sie profitieren jedoch von einer Preisreduktion von 25 Prozent. Bei Fragen hilft Ihnen unser Hotelleriepersonal gerne weiter.

### **Essenszeiten**

Erkundigen Sie sich beim Hotelleriepersonal nach den stationspezifischen Essenszeiten.

### **Ernährungstherapie**

Von Montag bis Samstag beraten und betreuen unsere sachverständigen Fachkräfte Patientinnen und Patienten bei medizinisch bedingten Ernährungsfragen. Unser Team kümmert sich zum Beispiel um Patientinnen und Patienten mit Mangelernährung, Beschwerden im Magendarmtrakt oder Schluckstörungen. Neben der Menübesprechung und der Beratung während Ihres Klinikaufenthalts bieten wir Ihnen bei Bedarf und auf ärztliche Verordnung auch gerne eine ambulante Weiterbetreuung an. Diese Dienstleistung wird Ihnen separat verrechnet.

### **Tageszeitungen**

Unseren Zusatzversicherten Patientinnen und Patienten offerieren wir jeden Morgen eine aktuelle Tageszeitung. «NZZ», «Tages-Anzeiger», «International New York Times», «Corriere del Ticino» oder «Le Temps» stehen zur Auswahl. Das Hotelleriepersonal nimmt Ihren Wunsch mit der Frühstücksbestellung entgegen. Die fremdsprachigen Ausgaben erhalten Sie am Nachmittag. Weitere Zeitungen können Sie im Shop kaufen.

### **Bargeldbezug**

Im Eingangsbereich der Klinik befindet sich ein Bancomat. Dieser steht Ihnen jederzeit für den Bezug von Bargeld in Schweizer Franken und Euro zur Verfügung. Kundinnen und Kunden der Raiffeisen können zudem den Kontostand abrufen sowie die letzten Kontobewegungen prüfen.

### **Post**

Briefe, Faxe, E-Mails, Pakete und Blumen bringen wir so rasch wie möglich auf Ihr Zimmer. Ihre eigene Post können Sie beim Hotelleriepersonal oder am Welcome Desk abgeben.

### **Coiffeur**

In der Klinik steht ein Coiffeursaloon für Damen und Herren zur Verfügung. Patientinnen und Patienten, die nicht mobil sind, werden auf Wunsch auch im Zimmer bedient (Reservation über die interne Telefonnummer 2535).

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag, 9.15–18 Uhr

Samstag, 9.15–14 Uhr

### **Maniküre/Pediküre**

Für die Organisation einer Maniküre oder Pediküre arbeiten wir mit einem externen Partner zusammen. Unser Hotelleriepersonal gibt Ihnen gerne Auskunft.

### **Guest Relations**

Für alle Fragen, Rückmeldungen und Kritik im Zusammenhang mit Ihrem Klinikaufenthalt steht zusatzversicherten Patientinnen und Patienten unsere Guest Relations zur Verfügung. Die Mitarbeitenden sind unter der internen Telefonnummer 3587 zu erreichen und kommen Sie auf Wunsch gerne besuchen.

### **Seelsorgerische Betreuung**

Es ist uns bewusst, dass ein Spitalaufenthalt oft Anlass zum Innehalten und Nachdenken gibt. Je nach Diagnose kann es sein, dass plötzlich besondere Anliegen, Sorgen, Ängste, Gefühle der Einsamkeit oder Fragen nach dem Sinn des Lebens auftauchen. Daher sind unsere Klinikseelsorgenden während Ihres Klinikaufenthalts für Sie sowie Ihre Angehörigen da und bieten je nach Wunsch regelmässige Besuche oder Gespräche an. Wenn Sie seelsorgerische Betreuung wünschen, wenden Sie sich bitte an das Pflegefachpersonal oder wählen Sie die interne Telefonnummer 2100/2102 (reformierte Seelsorge), 2101 (katholische Seelsorge) und sprechen Sie Ihre Mitteilung auf das Band.

Die Seelsorge ist auch nachts und an den Wochenenden über einen Pikettendienst erreichbar. Gottesdienste finden zu den Festtagen in der Klinik statt.

## Arztpräsenz/Notfälle

Zu jeder Tages- und Nachtzeit sind in der Klinik eine Ärztin oder ein Arzt der Anästhesie und eine Notfallärztin oder ein Notfallarzt anwesend. Ausserdem ist Ihre behandelnde ärztliche Fachperson oder ihre Stellvertretung bei Bedarf jederzeit über die Klinik erreichbar. Unsere Betten- und Intensivpflegestationen sind durchgehend in Betrieb. Zudem haben rund um die Uhr ein Operations- und ein Anästhesieteam Dienst.

Die Klinik Hirslanden verfügt über ein speziell ausgebildetes Reanimations- (Wiederbelebungs)team, das rund um die Uhr zur Verfügung steht. Gemäss unserer Verpflichtung zur Hilfeleistung können Notfallsituationen eine Wiederbelebung erforderlich machen. Aus diesem Grund möchten wir Sie informieren, dass wir bei einem unerwarteten Herz-Kreislauf-Stillstand unverzüglich Wiederbelebungsmaßnahmen einleiten.

Sollten Sie mit diesem Vorgehen nicht einverstanden sein, bitten wir Sie, das Gespräch mit Ihrer behandelnden ärztlichen Fachperson zu suchen, sodass Ihr Entscheid schriftlich festgehalten wird und entsprechend gehandelt werden kann.

## Wäscheservice/Reinigung

Ihre private Wäsche können wir für Sie bei einem externen Partner zu marktüblichen Preisen waschen oder reinigen lassen. Bitte beachten Sie, dass dies einige Tage dauern kann. Melden Sie sich bitte beim Hotelleriepersonal.



Am Empfang unserer Bettenstationen (hier die Station E2) hilft Ihnen das Team der Disposition bei Fragen gerne weiter.

## Rauchen

Bitte beachten Sie, dass in den Räumlichkeiten der Klinik Hirslanden sowie auf allen Balkonen ein generelles Rauchverbot gilt. Die Klinik Hirslanden leistet damit einen wesentlichen Beitrag zum Nichtraucherschutz.

Auf der Terrasse des Restaurants QUADRO sowie in unserem Innenhof ist das Rauchen gestattet, beide sind Tag und Nacht zugänglich.

## Brandschutz

Zu Ihrer Sicherheit haben wir die gesamte Klinik mit einer automatischen Brandschutzanlage und gut gekennzeichneten Fluchtwegen ausgestattet. Das Anzünden von Kerzen ist verboten.



Dank patientenbezogener Pflege können wir gezielt auf Ihre Bedürfnisse eingehen.

## DER AUSTRITT

### **Zeitpunkt des Austritts**

Ihre Ärztin oder Ihr Arzt teilt Ihnen das Austrittsdatum mit. Bitte geben Sie an diesem Tag Ihr Zimmer bis spätestens **10 Uhr** frei, damit wir es für neu eintretende Patientinnen und Patienten bereitmachen können.

### **Abmeldung**

Bei Ihrem Austritt bitten wir Sie, sich bei Ihrer Pflegefachperson abzumelden und Ihre Telefonkarte bei ihr oder am Welcome Desk abzugeben.

### **Kuraufenthalte/Physiotherapie/ Rehabilitation/Spitex**

Eine allfällige Nachbetreuung sollten Sie frühzeitig mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt besprechen und organisieren. Bei Fragen zur Hauspflege (Spitex), zu Kuren, Physiotherapie, Rehabilitation oder technischen Hilfsmitteln wenden Sie sich bitte an das Pflegefachpersonal. Gewisse

technische Hilfsmittel können direkt in der Klinik gekauft werden. Ein Miet-service besteht nicht.

### **Austrittsmedikation**

Vor Ihrem Austritt werden Sie von Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt über Ihre allfällige Medikamententherapie informiert und erhalten die notwendigen Rezepte.

### **Wir nehmen uns Ihre Rückmeldung zu Herzen**

Waren Sie mit der Betreuung während Ihres Aufenthalts zufrieden? Gibt es verbesserungswürdige Punkte? Wir sind bestrebt, die Qualität unserer Klinik laufend zu optimieren.

Nach dem Aufenthalt erhalten Sie per E-Mail oder Post einen Fragebogen. Damit können Sie uns Ihre Wünsche und Anregungen mitteilen.

## MEDIZINISCHE INFORMATIONEN

### Belegarztsystem

Das Belegarztsystem ermöglicht ein breites und erstklassiges medizinisches Leistungsangebot. Die akkreditierten Belegärztinnen und Belegärzte arbeiten eng mit der Klinik zusammen und nutzen unsere hochspezialisierte Infrastruktur. Mit der belegärztlichen Versorgung bleibt die Behandlung vom ersten Befund in der Sprechstunde bis zur vollständigen Genesung in der Hand einer ärztlichen Fachperson. Sie erhalten dadurch eine umfassende Therapie «aus einer Hand». Zusatzversicherte Patientinnen und Patienten profitieren von der freien Arztwahl, der Berücksichtigung ihrer Terminwünsche und weiteren Leistungen. Eine genaue Leistungsübersicht der verschiedenen Versicherungsklassen finden Sie im hinteren Teil dieser Broschüre.

### Umfassende und persönliche Pflege

Bei uns steht die individuelle und ganzheitliche Pflege unserer Patientinnen und Patienten im Mittelpunkt. Das Pflegepersonal fördert, begleitet und unterstützt Sie sowie auch Ihre Angehörigen während des gesamten Klinikaufenthalts professionell und auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtet.

Die Verantwortung für den Pflegeprozess und die damit verbundenen Abläufe obliegt immer einer diplomierten Pflegefachperson. Sie sorgt gemeinsam mit Fachangestellten

Gesundheit sowie Studierenden und Lernenden für Ihr Wohl. Wir setzen uns damit für die Ausbildung des Nachwuchses ein, der für uns selbst, aber auch für das Gesundheitssystem allgemein wichtig ist. Die diplomierte Pflegefachperson koordiniert die Arbeiten und gewährleistet einen lückenlosen Informationsaustausch zwischen allen in Ihre Betreuung involvierten Personen.

Unsere Pflege ist ausgerichtet auf das schnellstmögliche Wiedererlangen Ihrer Selbstständigkeit und die Förderung Ihrer Gesundheit. Wir begleiten Sie auch und erst recht in Krisensituationen.

### Therapien

Die Abteilung Therapien der Klinik Hirslanden unterstützt und beschleunigt den Heilungsprozess während Ihres stationären oder ambulanten Aufenthaltes in der Klinik mit einem umfassenden Therapieangebot: Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie, medizinische Massage.

Die richtigen therapeutischen Massnahmen können Schmerzen lindern, Funktionsstörungen beseitigen und den Rehabilitationsprozess nach Erkrankungen, Unfällen und Operationen am Bewegungssystem positiv beeinflussen.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an unser Sekretariat, T 044 387 26 20, welches Ihnen von Montag bis Freitag, von 8 bis 12 und 13 bis 17 Uhr, gerne zur Verfügung steht.

### **Medizinische Fachgebiete**

Die Klinik Hirslanden bietet eine umfassende chirurgische, medizinische und pflegerische Versorgung in verschiedenen Fachbereichen an. Möchten Sie detaillierte Informationen dazu erhalten? Gerne senden wir Ihnen spezifische Broschüren oder die aktuelle Ausgabe des Ärzteverzeichnisses (T +41 44 387 23 81).

## **RECHTLICHE INFORMATIONEN**

### **Weiterverwendung Ihrer Daten und Proben für die Forschung**

Die frühzeitige Erkennung und erfolgreiche Behandlung von Krankheiten hat in den letzten Jahren grosse Fortschritte gemacht. Dies ist vor allem der medizinischen Forschung zu verdanken.

Die Klinik Hirslanden möchte sich dafür einsetzen, dass weiterhin neue Erkenntnisse gewonnen werden, die uns helfen, Krankheiten besser zu verstehen. Gemäss Schweizer Gesetz dürfen wir Ihre Patientendaten und biologisches Material (Proben) verwenden, sofern Ihre schriftliche Zustimmung vorliegt.

Beim Eintritt als Patientin oder Patient in die Klinik Hirslanden werden Sie deshalb angefragt, Ihre Daten aus Routineuntersuchungen der Forschung zur Verfügung zu stellen. Sie erhalten dazu eine separate Kurzinformation mit einer Einwilligungserklärung (Generalkonsent) zur Unterschrift.

Weiterführende Informationen und die Einwilligungserklärung finden Sie auch auf unserer Website unter «Forschung und Lehre».

Durch Ihre Zustimmung können Sie zum Fortschritt der Medizin beitragen.

### **Videoüberwachung in der Klinik**

Das Videoüberwachungssystem soll die Überwachung gefahrenanfälliger Bereiche zum Schutz der Patientinnen und Patienten, der Besucherinnen und Besucher, der Klinik Hirslanden sowie ihres Personals gegen Einbruch, Diebstahl, Hausfriedensbruch, Vandalismus und Belästigungen sowie weitere Eingriffe gegen die Sicherheit und persönliche Integrität unterstützen. Die Videoüberwachung soll potenzielle Täterinnen und Täter abschrecken und, falls doch ein solches Ereignis eintritt, zur Aufklärung der Sachlage beitragen. Die Speicherzeit der Videodaten liegt bei maximal 7 Tagen.

Innerhalb von spezialisierten Abteilungen, wie beispielsweise der Intensivstation, sowie im Operationsbereich oder Operationstrakt dienen Videoanlagen zur Prozessüberwachung und -steuerung und unterstützen die Mitarbeitenden. Derartige Videodaten werden nicht gespeichert.

Die videoüberwachten Bereiche sind für alle Beteiligten erkenntlich markiert.



# LEISTUNGEN NACH VERSICHERUNGSKLASSE

Ihre Versicherungs- kategorie	
Unsere Leistungen	
<b>Ärztin oder Arzt</b>	Zugang zu allen Belegärztinnen und Belegärzten der Klinik Hirslanden
<b>Pflegerische Leistungen</b>	Individuelle und auf persönliche Bedürfnisse ausgerichtete Pflege
<b>Termine für Beratung, Therapie und Diagnostik</b>	Nach Indikation und mit Ausrichtung auf Ihre persönlichen Wünsche
<b>Eintritt</b>	Abholung am Welcome Desk und Begleitung auf das Zimmer (Einbettzimmer) durch unser Hotelleriepersonal
<b>Essen</b>	Eine vielseitige Wochenmenükarte und eine exklusive À-la-carte-Karte stehen im Zimmer zur Verfügung. Im Restaurant QUADRO können unsere Speisen mit einer Preisreduktion von 25% genossen werden.
<b>Getränke</b>	Kaffee- und Milchmischgetränke, Tee und Mineralwasser nach Wunsch den ganzen Tag kostenlos verfügbar, Service durch die Hotellerie. Wein, Spirituosen und Süssgetränke sind zu den üblichen Preisen bei der Hotellerie erhältlich.
<b>Besuchszeiten</b> (Es gelten spezielle Besuchszeiten für die Intensiv- und die Überwachungsstation)	Individuell

<b>Hirslanden COMFORT</b> (Halbprivat)	<b>Hirslanden STANDARD</b> (Allgemein)
Zugang zu allen Belegärztinnen und Belegärzten der Klinik Hirslanden	Keine freie Arztwahl
Pflege nach individuellen Bedürfnissen	Leistungen im Rahmen der obligatorischen Krankenversicherung
Nach Indikation und in Absprache mit Ihren persönlichen Wünschen	Nach Indikation, Festlegung der Termine nach Auslastung der Klinik, kurzfristige Absagen und Verschiebungen möglich
Abholung am Welcome Desk und Begleitung auf das Zimmer (Zweibettzimmer) durch unser Hotelleriepersonal	Empfang auf der Pflegeabteilung, Bestimmung des Ein- und Austritts durch die Klinik und die behandelnde ärztliche Fachperson, Unterbringung im Zweibettzimmer
Eine vielseitige Wochenmenükarte steht im Zimmer zur Verfügung. Zusätzlich kann aus einer exklusiven À-la-carte-Karte mit 25% Preisreduktion ausgewählt werden. Im Restaurant QUADRO können unsere Speisen zu den üblichen Preisen genossen werden.	Menüwahl aus der Wochenkarte. Im Restaurant QUADRO können unsere Speisen zu den üblichen Preisen genossen werden.
Kaffee- und Milchkischgetränke, Tee und Mineralwasser nach Wunsch den ganzen Tag kostenlos verfügbar, Service durch die Hotellerie. Wein, Spirituosen und Süssgetränke sind zu den üblichen Preisen bei der Hotellerie erhältlich.	Tee und Mineralwasser sind den ganzen Tag verfügbar. Einen Kaffee haben Sie nach jeder Mahlzeit auf Verlangen inklusive.
9-21 Uhr	13-20 Uhr

## DIE CHECKLISTE

### Vor dem Spitaleintritt

- Unterschriebenes Eintrittsformular und Kopie der Versicherungspolice an die Klinik Hirslanden zurücksenden
- Anästhesiefragebogen, falls erhalten, an die Klinik Hirslanden zurücksenden
- Nur bei Unfall: Unfallmeldung an Ihre Versicherung schicken (wenn nötig)
- Nur für Selbstzahlende: Einzahlung des Depots. Quittungsbeleg beim Eintritt mitbringen
- Wertsachen/Schmuck an einem sicheren Ort zu Hause aufbewahren
- Post und Zeitungen zurückbehalten oder nachsenden lassen
- Kontaktadresse hinterlegen, Hauswartung, Nachbarschaft, Verwandtschaft und Geschäft informieren
- Wohnungskontrolle, Briefkasten-leeren, Pflanzengiessen, Garten-pflege organisieren und Schlüssel deponieren
- Fahrt zur Klinik organisieren

### Beim Eintritt mitnehmen: Dokumente und Medikamente (falls vorhanden)

- Ärztlich verordnete Medikamente in der Originalverpackung inklusive Dosierungskarte/Medikationsplan
- Röntgenbilder und Befunde
- Blutverdünnungsausweis
- Blutgruppenkarte
- Allergiepass, Impfausweis und evtl. andere medizinische Ausweise
- Laborbefunde
- EKG
- Ernährungs- und Diätpläne
- Patientenverfügung

### Persönliche Effekten

- Taschengeld (für Restaurant, Coiffeur und Kiosk)
- Agenda mit Adressen und Telefonnummern
- Toilettenartikel
- Pyjama oder Nachthemd, Unterwäsche
- Morgenmantel, Pantoffeln
- Trainingsanzug, feste Turnschuhe (falls Physiotherapie vorgesehen ist)
- Lektüre, Lesehilfe
- Hörgerät

**Zusätzlich mitnehmen bei grösseren orthopädischen Eingriffen**

**(z.B. Hüft- oder Knieprothese)**

- Bequeme Schuhe mit festem Halt und möglichst niedrigem Absatz (z.B. Turn- oder Joggingsschuhe)
- Kurze Turnhose, T-Shirt
- Bequeme Trainerhose
- Gehstöcke
- Langer Schuhlöffel

**Beim Spitalaustritt**

- Austrittszeit 10 Uhr beachten
- Transport organisieren
- Rückreise organisieren

## ADRESSEN UND TELEFONNUMMERN

### **Klinik Hirslanden**

Witellikerstrasse 40  
8032 Zürich  
T +41 44 387 21 11  
F +41 44 387 22 33  
klinik-hirslanden@hirslanden.ch

### **Patientendisposition**

Montag bis Freitag, 8-17Uhr  
T +41 44 387 24 20/21  
F +41 44 387 24 26

### **Kostengutsprache**

Montag bis Freitag, 8-16.30 Uhr  
T +41 44 388 76 61  
F +41 44 388 76 40

### **Anästhesiesprechstunde**

Montag bis Freitag,  
8.30-12 Uhr und 13-16.30 Uhr  
T 0848 84 84 54

### **NotfallZentrum Hirslanden Zürich**

24 Stunden an 365 Tagen für Sie da  
T +41 44 387 35 35

### **Restaurant QUADRO**

Montag bis Freitag, 10-21.30 Uhr  
Samstag und Sonntag, 10-21 Uhr  
T +41 44 387 25 29

### **Kaffee-Lounge und Shop**

Montag bis Freitag, 7-19 Uhr  
Samstag und Sonntag, 8-18 Uhr

### **Coiffeur**

Montag bis Freitag, 9.15-18 Uhr  
Samstag, 9.15-14 Uhr  
T +41 44 387 25 35

### **Guest Relations**

T +41 44 387 35 87

## SO FINDEN SIE UNS

### Öffentliche Verkehrsmittel

Die Klinik Hirslanden ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln sehr gut erreichbar:

- ab Hauptbahnhof und Bahnhof Stadelhofen mit Tram Nr. 11 bis Haltestelle Balgrist
- ab Bahnhof Stadelhofen mit der Forchbahn (S18) bis Haltestelle Balgrist

### Besucherparkplätze

In der Tiefgarage stehen für Besucherinnen und Besucher gebührenpflichtige Parkplätze zur Verfügung. Die Öffnungszeiten sind täglich von 6 bis 21 Uhr.

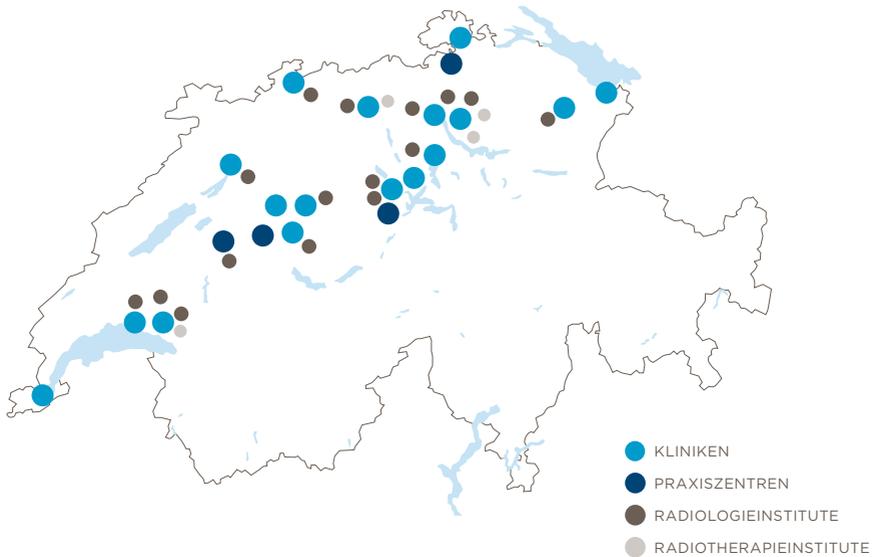
Bitte beachten Sie, dass in unmittelbarer Nähe der Klinik nur in einem sehr beschränkten Ausmass Parkmöglichkeiten (Blaue Zone) vorhanden sind.



## KOMPETENZ, DIE VERTRAUEN SCHAFFT.

IHRE GESUNDHEIT STEHT BEI UNS IM MITTELPUNKT. DAFÜR SETZEN WIR UNS TÄGLICH IN DEN 17 KLINIKEN, 4 AMBULANTEN PRAXISZENTREN, 16 RADIOLOGIE- UND 4 RADIOTHERAPIE-INSTITUTEN SOWIE IN DEN AMBULANTEN CHIRURGIEZENTREN UND NOTFALLSTATIONEN EIN. AUCH IN IHRER REGION SIND WIR FÜR SIE DA: AARAU, BERN, BIEL, CHAM, DÜDINGEN, GENÈVE, HEIDEN, LAUSANNE, LUZERN, MEGGEN, MÜNCHENSTEIN, SCHAFFHAUSEN, ST.GALLEN, ZÜRICH.

DETAILS ZU DEN STANDORTEN FINDEN SIE AUF: [WWW.HIRSLANDEN.CH/STANDORTE](http://WWW.HIRSLANDEN.CH/STANDORTE)



BERATUNG UND INFORMATION  
HIRSLANDEN HEALTHLINE 0848 333 999

### **NOTFALLZENTRUM HIRSLANDEN ZÜRICH**

KLINIK HIRSLANDEN  
24 STUNDEN AN 365 TAGEN FÜR SIE DA  
T +41 44 387 35 35

### **KLINIK HIRSLANDEN**

WITELLIKERSTRASSE 40  
8032 ZÜRICH  
T +41 44 387 21 11  
F +41 44 387 22 33  
[KLINIK-HIRSLANDEN@HIRSLANDEN.CH](mailto:KLINIK-HIRSLANDEN@HIRSLANDEN.CH)

[WWW.HIRSLANDEN.CH](http://WWW.HIRSLANDEN.CH)

