

OBJETIVO

Establecer por medio del presente instrumento lineamientos a seguir por parte de los pacientes desde su ingreso a Hospital Santa Coleta hasta su alta; de sus familiares, cuidadores y visitantes, con el propósito de proteger su seguridad y brindarles la mejor atención, con calidad y calidez.

LINEAMIENTOS GENERALES

Artículo 1. Todo paciente atendido en Hospital Santa Coleta gozará de los siguientes derechos: 1) Recibir atención médica, 2) Recibir trato digno, respetuoso y humano, 3) Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz, 4) Decidir libremente sobre su atención, 5) Contar con expediente clínico; y, 6) Ser alojado en un ambiente seguro, higiénico y humano que garantice una habitación adecuada y alimentación acorde a sus necesidades.

Artículo 2. Todo paciente atendido en Hospital Santa Coleta y su familiar responsable estarán obligados a: 1) Proporcionar información completa y veraz, 2) Tratar con dignidad y respeto al personal de salud del Hospital, 3) Apegarse estrictamente a las recomendaciones del médico tratante, 4) Cubrir los costos correspondientes al internamiento del paciente y los ocasionados por daños de equipo, estructura o daños a terceros, 5) Tomar en consideración que cuando el paciente sea menor de 18 años, o no pueda valerse por sí mismo, el cuidador permanecerá con éste durante toda la hospitalización, 6) Informar al equipo médico cualquier anomalía y/o eventualidad por la atención recibida, 7) Mantener al corriente el estado de cuenta de su paciente, 8) Solo el familiar responsable podrá realizar los trámites de ingreso, permisos terapéuticos, alta, recibir información médica, cambios de cuidadores y renovación de pases para cuidadores. En caso de que por razones de causa mayor el familiar responsable no pueda realizar alguno de los trámites referidos, podrá delegar de esta responsabilidad a otra persona; y, 9) Proporcionar toda aquella documentación que sea necesaria para el ingreso y estadía del paciente, así como aquella que sea necesaria para hacer válido el seguro que en su caso llegue a contar.

Artículo 3. El ingreso hospitalario requiere previa valoración, indicación y autorización del médico tratante.

Artículo 4. Al momento del ingreso del paciente al servicio respectivo, para su hospitalización, se le identificará con un brazalete, el que deberá mantener puesto permanentemente durante todo el periodo de hospitalización.

Artículo 5. El ingreso al servicio de hospitalización requiere la aceptación voluntaria mediante la firma del consentimiento informado por el paciente y el familiar responsable. Si el paciente no acepta el internamiento en forma voluntaria no podrá hospitalizarse, en este caso el personal médico le proporcionará una Nota de Referencia a otra unidad de Salud.

Artículo 6. Las asignaciones de habitación y cama se realizarán según la disponibilidad, indicaciones médicas y condiciones físicas del paciente.

Artículo 7. Todo paciente, por sí mismo o a través de otros, tiene derecho a otorgar o denegar su voluntad para someterse a cualquier procedimiento o tratamiento vinculado a su atención de salud.

Este derecho debe ser ejercido por el paciente, o en nombre del paciente, en forma libre, voluntaria, expresa e informada, y para ello el médico tratante deberá informar al paciente, a su apoderado, representante legal, o a la persona a cuyo cuidado se encuentre respecto de:

1. Estado de salud del paciente y/o su condición clínica.
2. Planteamientos diagnósticos.
3. Alternativas terapéuticas disponibles, sus características, riesgos, beneficios, complicaciones y ventajas.
4. Pronóstico esperado y/o previsible.
5. Proceso previsible del post-operatorio.

Artículo 8. En caso de que el paciente presente algún tipo de alergia, de cualquier tipo, tales como: a los alimentos, medicamentos, medios de contrastes, materiales, entre otros; es de exclusiva responsabilidad del paciente, de su apoderado y de su representante legal que el equipo de

salud esté en conocimiento de esta situación, para que se adopten las medidas pertinentes.

Así también es deber ineludible del paciente aportar toda la información relativa a su historia y antecedentes de salud, cualquiera sea su pertinencia, y aun cuando no sea interrogado directamente sobre el punto; a fin de aportar al mejor trabajo que debe desarrollar el equipo de salud que lo atiende.

Artículo 9. Es obligatorio que el paciente cuente con un acompañamiento de 24 horas a su ingreso hospitalario, a cargo de familiar o persona designada para tales fines, durante los primeros días del internamiento, hasta la suspensión por indicaciones médicas.

Artículo 10. Por ningún motivo quien acompañe al paciente debe dejarlo solo, excepto en los casos que sea autorizado por el médico tratante y al salir deberá notificar al personal de enfermería del área su salida y su llegada.

Artículo 11. La habitación debe permanecer cerrada en todo momento (ventanas y/o puertas), salvo indicaciones médicas.

Artículo 12. El paciente y su familiar responsable deben facilitar al interior de la habitación las revisiones que se lleven a cabo periódicamente por cuenta del personal médico y enfermería. El personal médico y/o de enfermería podrán solicitar el retiro de objetos no permitidos al interior de la habitación, que garanticen la seguridad e higiene del paciente.

Artículo 13. Es conveniente el mantener silencio en la medida de lo posible y limitar el número de acompañantes. Moderar el tono de voz y de cualquier medio audiovisual ayuda a respetar el descanso de los pacientes.

Artículo 14. Se pide sean respetados los señalamientos internos, así como guardar silencio en las salas de espera, pasillos y habitaciones, en general mantener el orden en las instalaciones del Hospital.

Artículo 15. Por disposición de la Secretaría de Salud, quedan prohibidas las visitas de menores de 12 años al interior del hospital, esto con el fin de proteger a los pequeños de cualquier contacto con microorganismos intrahospitalarios.

Artículo 16. Será el médico tratante el encargado de informar directamente al paciente sobre su evolución, las prestaciones que haya recibido durante el transcurso del día, así como el plan de estudio diagnóstico, tratamiento y la definición de su alta hospitalaria.

En caso de que el paciente no esté en condiciones de recibir dicha información, le será entregada a su apoderado o a su representante legal o a la persona a cuyo cuidado se encuentre.

Nuestra normativa legal vigente, establece que toda la información médica y de salud de las personas es de carácter confidencial, reservada y está amparada por el secreto profesional; y será considerada como "Dato sensible".

Artículo 17. El valor del día cama (cualquiera sea su característica o complejidad) comprende la estadía del paciente hasta las 12 horas del día siguiente de iniciado su uso efectivo.

Conforme a lo anterior, una vez determinada el alta de hospitalización del paciente por el médico tratante o del equipo a cargo del paciente, siempre que sea durante la mañana, se recomienda que esta sea tramitada antes de las 12:00 horas de ese mismo día, a fin de hacer entrega de la habitación a más tardar a las 12:30 hrs., ya que, de mantenerse ocupada en tiempo posterior a este horario, se cobrará un día adicional.

Para efecto de traslado entre unidades y el cobro del día cama asociado, prevalece el servicio donde pasó la noche el paciente.

Si por solicitud del médico tratante el ingreso se produce después de las 21:00hrs y la cirugía es anterior a las 09:00 hrs. del día siguiente, no se

efectuara cobro por el día cama correspondiente a la noche anterior de la cirugía.

Artículo 18. Por el bienestar de nuestros pacientes sólo se permite un máximo de 2 visitantes a la vez por habitación.

Artículo 19. Por higiene y seguridad, los familiares y visitantes no deberán sentarse o acostarse en la cama del paciente.

Artículo 20. El médico tiene la facultad de prohibir visitas al paciente.

Artículo 21. Durante el aseo del cuarto, los acompañantes o familiares deberán abandonar las habitaciones salvo autorización expresa del médico.

Artículo 22. Por seguridad del paciente no deberá salir de su habitación para paseo, salvo indicación médica y únicamente en el pasillo de su área de hospitalización.

Artículo 23. Se prohíbe introducir material de curación, medicamentos y mascotas.

Artículo 24. En caso de introducir aparatos electrónicos, éstos deberán de registrarse con el personal de seguridad a la entrada y salida de este.

Artículo 25. Se prohíbe introducir globos inflados con helio, y arreglos de flores y frutales ya que interfieren con el tratamiento y cuidado que le otorgamos a su paciente.

Artículo 26. Como medida de seguridad en la atención, los pacientes durante su estancia no deberán retirarse de su habitación a otras áreas del hospital, previo aviso al personal de enfermería.

Artículo 27. En caso de que su médico le recomiende caminar le solicitamos hacerlo en el piso en dónde se encuentra hospitalizado, ya que por su seguridad no se le permitirá bajar por los elevadores o escaleras.

Artículo 28. La alimentación del paciente es parte de su tratamiento, por lo que queda prohibido introducir alimentos a las habitaciones y le recomendamos cuidar que su paciente no ingiera alimentos y bebidas fuera de los indicados por su médico tratante.

Artículo 29. Los alimentos que no consuma el paciente no son transferibles a sus acompañantes.

Artículo 30. Está estrictamente prohibido fumar o ingerir bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones del hospital.

Artículo 31. Por bienestar y respeto a nuestros pacientes, no se permite ningún tipo de festejo en las habitaciones.

Artículo 32. Sólo se podrán tomar videos y fotografías, con autorización de su médico.

Artículo 33. Pasadas las 21 horas solo podrá permanecer un acompañante por paciente en la habitación.

Artículo 34. Depositar los objetos de valor en administración, de lo contrario el hospital no se hace responsable.

Artículo 35. En caso de que el paciente sea trasladado a la Unidad de Terapia Intensiva o Intermedia, el familiar responsable y/o visitante, deberá de desocupar la habitación y seguir las políticas de horarios de visita para Terapia Intensiva y/o Intermedia.

Se entiende por Alta Médica el término del proceso de hospitalización y su indicación de egreso, determinada por escrito y firmada por el médico tratante bajo consideraciones de orden médico.

Artículo 36. Todo paciente al alta debe recibir un informe escrito que debe contener a lo menos:

- Identificación del paciente.
- Diagnóstico.
- Procedimientos y/o tratamientos realizados.

- Breve historia clínica y antecedentes relevantes.
- Indicaciones al alta (reposo, régimen, fecha control, medicamentos, etc.).
- Firma del médico.

Al momento que se produce el alta, el paciente, su apoderado o representante legal debe revisar la documentación que se le entrega, sus pertenencias, y dar su conformidad a este proceso, firmando el correspondiente formulario y devolviéndoselo al personal de enfermería.

Por su seguridad todos los pacientes deben abandonar la habitación en silla de ruedas, previo control de signos vitales; si éste rechaza la asistencia, será responsable de los posibles efectos adversos derivados de caídas o accidentes durante la deambulacion dentro de la Institución.

Es responsabilidad del paciente y su entorno familiar el traslado y acompañamiento del paciente al momento del alta.

Artículo 37. En el caso que el paciente, su apoderado o representante legal, decida el alta voluntaria, debe expresarlo así por escrito en el expediente clínico, asumiendo la responsabilidad por las implicancias, consecuencias o impacto que su decisión pueda tener en su salud y seguridad.

Artículo 38. Cuando se produzca el alta hospitalaria de un paciente, todos los objetos personales (incluida su propia medicación) deberán ser retirados por el paciente, familiar o acompañante, en caso contrario el hospital no se hará responsable de dichos objetos, ni de su pérdida o destrucción.

Artículo 39. Todo paciente tiene derecho a recibir asistencia religiosa o espiritual, por lo que, ante la petición del paciente, o de su apoderado o representante legal, se procurará darles las facilidades que ellos requieran, siempre que no exista circunstancias excepcionales que limiten esas posibilidades.

En protección del respeto a la vida privada y a la honra de todas y cada una de las personas usuarias y pacientes del Hospital, está prohibido tanto a los pacientes, sus familiares o cualquier persona, captar, interceptar, grabar, reproducir conversaciones, filmar o fotografiar imágenes u obtener de cualquier modo registros audio- visuales en las dependencias de la Institución, cualquiera sea el motivo o finalidad de esa acción.

La inobservancia a esta prohibición autorizará al Hospital para poner los antecedentes a disposición de la autoridad jurisdiccional que corresponda, a fin de hacer efectiva las responsabilidades que procedieren.

En el caso que se requiriese tomar fotografías o hacer grabaciones o filmaciones, con fines periodísticos, publicitarios y/o científicos, se deberá solicitar la autorización previa de la Dirección General del Hospital, y habiéndose obtenido esta, solo se podrá llevar a cabo si se cuenta con la autorización y el consentimiento escrito del Paciente o de su Representante legal.

Artículo 40. El Hospital no brinda servicios de estacionamiento y/o custodia de vehículos. Para esos efectos está disponible un área de estacionamiento absolutamente gestionado y administrado por una empresa externa, la cual tiene tarifas informadas y a la vista del público, siendo dicha entidad la única responsable por ese servicio.

Artículo 41. El Hospital no brinda servicios de cafetería, pero en el interior de la Institución existe una cafetería habilitada, la cual es gestionada y administrada por una empresa externa. sus tarifas están informadas y a la vista del público, siendo dicha entidad la única responsable por este servicio.

El horario de atención es de lunes a viernes, de 08:30 a 19:30 horas, y sábado, de 09:00 a 13:00 horas.

Familiar Responsable / Paciente