

Reglamento interno de funcionamiento

Indicaciones para tu Bienestar y Seguridad



Índice

Introducción	3		
I. Prestaciones	5		
II. Ejercicio de la soberanía del paciente	7		
<ul style="list-style-type: none">• Convenio de colaboración docente asistencial• Programa de calidad• Estudios clínicos• Uso de imágenes• Comité de ética			
III. Proceso de hospitalización	9		
<ul style="list-style-type: none">• Preadmisión• Admisión• Paciente ingresado desde Servicio de Urgencia• Paciente ingresado cirugía programada• Paciente ingresado para tratamiento médico programado• Paciente ingresado para tratamiento oncológico• Durante su hospitalización• Información del estado de salud• Uso de medicamentos durante hospitalización• Alimentación			
IV. Ingreso de niños	15		
V. Trato de los pacientes al personal clínico	15		
VI. Compañía espiritual	15		
VII. Otras indicaciones que el paciente, sus familiares y amigos deben respetar	15		
VIII. Emergencias	17		
IX. Reclamos, sugerencias y felicitaciones	18		
X. Lista de precios y estado de cuenta	18		
<ul style="list-style-type: none">• Normas especiales en las áreas quirúrgicas• Pacientes menores de 18 años• Parto o cesárea			
		XI. Normas de circulación dentro de la Unidad	18
		<ul style="list-style-type: none">• Área de Pabellones• Área de Recuperación Anestesia	
		XII. Horario de visitas y acompañamiento de pacientes	21
		XIII. Horario de funcionamiento áreas ambulatorias y hospitalarias	23
		<ul style="list-style-type: none">• Laboratorio• Toma de exámenes• Entrega de resultados• Imagenología• Toma de exámenes• Rayos X y Resonancia Magnética• Ecografías• Servicio de Hemodinamia• Servicio de Urgencia• Unidad de Endoscopia• Hospitalizados y servicios de apoyo	
		XIV. Formas de pago disponibles	26
		XVI. Derivación a otra clínica y hospital	27
		<ul style="list-style-type: none">• Tipos de traslados• Red asistencial• Por insuficiencia de Clínica Bupa Antofagasta• Atención Institucional• Solicitud de familiares• Ley 19.650 (Urgencia Vital)	



Introducción

El presente Reglamento proporciona a los usuarios información acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y egresos, así como de los procedimientos asociados al funcionamiento interno de Clínica Bupa Antofagasta para pacientes hospitalizados y aquellos que requieran atenciones de tipo ambulatoria. Se dicta en cumplimiento de lo que establece la Ley N°20.584 del año 2012 con el objeto de que nuestros pacientes y sus familiares conozcan los derechos y deberes que les rigen durante su atención de salud en Clínica Bupa Antofagasta.

Clínica Bupa Antofagasta tiene como visión Cuidar de las personas a lo largo de toda su vida. Nuestro propósito como empresa es ayudar a nuestros clientes y cada día a más personas, a disfrutar de una vida más larga, sana y feliz.



I. Prestaciones

Clínica Bupa Antofagasta entrega las siguientes prestaciones

- Hospitalización Médico-quirúrgica Adultos: **3° y 4° piso**
- Hospitalización Pediátrica: **3° piso**
- Hospitalización Adultos con patología crítica:
 - Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): 2° piso
 - Unidad de Cuidados Intermedios Neurológicos (UTAC): 3° piso
 - Unidad de Cuidados Intermedios (TIM): 4° piso
- Hospitalización Gineco-obstétrica (Maternidad): **5° y 6° piso**
- Unidad de Recién Nacido Sano: **5° piso**
- Unidad de Neonatología Crítica Nivel Intermedio: **5° piso**
- Unidad de Imagenología: **1° piso**
 - Radiología General
 - Radiología Complejidad Mayor
 - Tomografía Axial Computada (Scanner Multicorte)
 - Resonancia Magnética
 - Mamografía
 - Ecotomografía
- Unidad de Endoscopía: **2° piso**
- Unidad de Exámenes Especiales: **1° piso**
 - Cardiología: Hemodinamia
 - Test de Esfuerzo
- Pabellones Quirúrgicos: **2° piso**
- Unidad de Urgencia: **1° piso**
- Banco de Sangre: **Subterráneo Edificio Pukará**
- Laboratorio Clínico: **1° piso Edificio Pukará**
- Unidad de Oncología, Comité Oncológico: **3° piso Edificio Pukará**
 - Quimioterapia ambulatoria: **4° piso Clínica Bupa Antofagasta**

Clínica Bupa Antofagasta no cuenta con Unidad de Paciente Crítico Pediátrico, Cámara Gamma, hospitalización Psiquiátrica.

En estos casos dispone de especialistas que estabilizarán al paciente y luego se gestionará su traslado a otro Centro Asistencial que otorgue estas prestaciones. Esto se realiza de acuerdo con las preferencias, convenios de pacientes y de aquellos que tiene disponibles la Clínica.



II.

Ejercicio de la soberanía del paciente

Clínica Bupa Antofagasta respeta este derecho y resguarda la decisión del paciente cuando éste solicita la alta voluntaria y/o cuando rechaza la realización de un tratamiento o procedimiento terapéutico, indicado por su médico, en ambos casos dejando constancia escrita en la Ficha Clínica.

Convenio de colaboración docente asistencial

Clínica Bupa Antofagasta es una institución de salud y campo clínico docente asistencial, por ende, el profesional a cargo podrá estar acompañado de alumnos en formación. Si usted no desea la presencia de alumnos podrá manifestarlo expresamente en consentimiento informado específico para esta actividad.

Programa de calidad

La Clínica cuenta con un Programa de Calidad con el fin de asegurar la atención de salud del paciente y cumplir con los Estándares de Acreditación del Ministerio de Salud. Y es por esto por lo que nuestra institución se encuentra acreditada en estos estándares desde febrero de 2014.

En base a esta acreditación, la Clínica tiene incorporados Protocolos de Notificación de Eventos Adversos y Centinelas, Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, Prevención de Úlceras por Presión y Prevención de Caídas de Pacientes, entre otros.

Además, tenemos incorporados indicadores de Seguridad tales como Prevención de Enfermedad Tromboembólica, Pausa Quirúrgica, Reoperaciones No Programadas, Seguridad en Medicina Transfusional, como también Prevención de Caídas y Úlceras por Presión, según lo solicitado por el Ministerio de Salud, en base a mediciones periódicas y planes de mejoras establecidos.

Estudios clínicos (Investigación en seres humanos)

Clínica Bupa Antofagasta actualmente no realiza Estudios Clínicos.

Uso de imágenes

No está permitido que el paciente o sus familiares graben o tomen imágenes de la Clínica, su personal y otros pacientes, sin el consentimiento expreso de la Gerencia Médica; para solicitar la autorización, se deberá dirigir al Personal de Enfermería.

Comité de ética

La Clínica dispone de un Comité de Ética, al que el paciente, familia o representante legal puede consultar. Para dichos efectos el interesado, o quien requiera presentar un caso ante este Comité, debe dirigirse a la Jefatura de Enfermería de la Unidad en que se encuentra hospitalizado o directo a la Dirección Médica, quienes gestionarán su solicitud.



III.

Proceso de Hospitalización

Preadmisión

Cuando la cirugía se ha programado con su Médico Tratante, deberá presentarse en Admisión con 48 hrs. de anticipación, con el fin de confirmar el pabellón y recibir información de los requisitos administrativos de ingreso, los que contemplan los siguientes documentos con la firma de un Pagaré: comprobante de domicilio de la ciudad de Antofagasta o Calama, 3 últimas liquidaciones de sueldo, certificado de antigüedad laboral (1 año mínimo), cédula de identidad del Garante, quien debe ser mayor de 18 años.

Ley Mila

Los niños, niñas y adolescentes (NNA) hospitalizados o sometidos a prestaciones ambulatorias, podrán estar en todo momento acompañados de su padre, madre, de quien lo tenga a su cuidado, o persona significativa, salvo que, a juicio de la Clínica, de ello derive un peligro para el propio NNA u otros pacientes, se obstaculice el normal desarrollo de las acciones administrativas y/o de salud o el resguardo de los bienes institucionales de la Clínica.

Asimismo, las mujeres en trabajo de parto, parto y puerperio podrán estar en compañía de la persona que ella determine, con la única excepción de que, a juicio de la Clínica, de ello se derive un peligro para el niño o niña, o para la mujer, se obstaculice el normal desarrollo de las acciones administrativas y/o de salud o el resguardo de los bienes institucionales de la Clínica.

Tanto los NNA como las mujeres gestantes deberán consignar de manera verbal y escrita el consentimiento (o asentimiento en el caso de que sea adolescente) para ser acompañado, pudiendo retractarse y/o solicitar cambio de acompañante o no ser acompañado, debido al peligro que derive o al malestar o estrés que este pueda originar en el NNA o mujer gestante.

Admisión

1. Paciente ingresado desde Servicio de Urgencia

Ley de Urgencia, una vez estabilizado y si su opción es Libre Elección se solicita:

Pagaré con los siguientes requisitos:

- a. Ser mayor de 23 años.
- b. Presentar cédula de identidad del garante.
- c. Debe traer las 3 (tres) últimas liquidaciones de sueldo.
- d. Fotocopia de contrato de trabajo o certificado de antigüedad de 1 (un) año mínimo.
- e. Comprobante de domicilio debe poseer: nombre y dirección de la persona que firma el pagaré (agua, luz, AFP, tiendas comerciales, celular, etc.).
- f. Registrar pagaré, firma y huella digital dedo pulgar derecho del responsable de la cuenta.
- g. Paciente y/o trabajador independiente solicitar los 6 (seis) IVA donde el código 151 debe ser mayor o igual a \$100.000.- y el código 538 mayor o igual a \$7.000.000.
- h. Paciente y/o trabajador independiente solicitar 2 (dos) últimos formularios de renta, verificando el código 170 sea mayor o igual a \$9.000.000.-
- i. No poseer deuda vencida con Clínica Bupa Antofagasta.
- j. Carta de respaldo de empresa en convenio.

2. Paciente ingresado Cirugía Programada

Con programa:

- a. Programa pagado en los conceptos de derecho de pabellón, días cama, exámenes solicitados de tipo preoperatorios y equipo quirúrgico completo.

Firma de pagaré con requisitos mencionados:

Cirugías programadas entre las 08:00 y 11:00 hrs. El paciente debe ingresar la noche anterior entre las 20:00 y 22:00 hrs., en caso de Pabellones programados posterior al lapso indicado, deberá coordinar con unidad de admisión de hospitalización.

En el caso de una cirugía indicada y día anterior o el día de la cirugía, se le exigirá la entrega del Consentimiento Informado, el que deberá ser obtenido en la Consulta de su Médico Tratante, en el caso de no tenerlo, se le entregará un

nuevo Consentimiento que será aplicado en la Unidad Clínica correspondiente. En los casos de cirugía de Urgencia Vital, el consentimiento no será necesario.

Los menores de edad o las personas con discapacidad deben estar acompañados por sus Padres o Representante Legal. Al ingreso se solicita la identificación de una persona responsable del paciente durante la hospitalización. Esta persona es quien debe mantener la comunicación con el Médico Tratante o con el Equipo Médico encargado.

En ocasiones, por no existir disponibilidad de camas, es necesario ingresar al paciente directamente a pabellón, donde es preparado y operado, posteriormente se le asigna la

3. Paciente ingresado para tratamiento médico programado

Presentarse en Admisión con orden de hospitalización de su Médico Tratante, se gestionará el ingreso de acuerdo con disponibilidad de habitaciones, se debe cumplir con los requisitos administrativos ya mencionados.

4. Paciente ingresado para tratamiento médico programado

Coordinación Médicos, Comité Oncológico, sala Quimioterapia ambulatoria 4° piso Clínica Bupa Antofagasta.

Derivación de RED: El paciente portador de un Patología Oncológica GES o CAEC, será derivado por su Isapre a Comité, para determinar tratamiento a seguir, que puede consistir en tratamiento de Quimioterapia y/o Cirugía, en ambos casos se gestionará el ingreso a Clínica Bupa Antofagasta, cumpliendo con los requisitos de hospitalización mencionados anteriormente.

- Tratamiento Quimioterapia: Oficina de Coordinación en 3er piso Edificio Pukará, deberá entregar la receta médica de las drogas, con el fin de solicitar al proveedor en convenio el despacho del medicamento y luego coordinar la administración de éste, en el área ambulatoria de la Clínica; el funcionamiento de los sillones de administración es de lunes a viernes de 10:00 a 19:00 hrs.
- Tratamiento Quirúrgico: una vez presentado el caso a Comité, si procede una intervención quirúrgica, con la orden de hospitalización de su Médico Tratante, deberá presentarse en la Oficina de Coordinación GES-CAEC, ubicada en el 5° piso de la Clínica Bupa Antofagasta, para que se confirme el Pabellón y se gestione la habitación.
- Cuidados Paliativos: se coordina hora en 3° piso de Edificio Pukará, con Médico encargado, si es necesario coordinar Cuidados Domiciliarios, el Médico mencionado será el Médico Tratante.

Durante la hospitalización

- El paciente será evaluado diariamente por su Médico Tratante. De acuerdo con la complejidad de la patología, se programará el trabajo de enfermería; siempre habrá a lo menos una evaluación diaria del estado clínico del paciente.
- En caso de emergencias médicas durante la hospitalización se contactará a los Médicos del Servicio de Urgencia de acuerdo con lo estipulado en la norma interna frente a la necesidad de atención inmediata, de manera que siempre pueda estar disponible la atención médica.

Durante su estadía el paciente debe respetar las siguientes normas:

Información del estado de salud

La entrega de información se realizará al Paciente o a sus familiares directos o a la persona designada al ingreso como responsable del Paciente, a través de su Médico Tratante.

La información que se entregue vía telefónica será restringida debido a la dificultad de verificar la identidad de quien llama y la necesidad de resguardar la confidencialidad de la información, se entregará N° de habitación y sector que el paciente se encuentra hospitalizado.

Uso de medicamentos durante la hospitalización

Por normas de seguridad queda prohibido el ingreso y uso de medicamentos personales durante la hospitalización. En los casos de pacientes con patología crónica, se podrán entregar los medicamentos según indicación médica. En este caso, los medicamentos serán administrados por personal de enfermería de la Clínica.

Alimentación

La alimentación de los pacientes durante su hospitalización es también parte integrante del tratamiento médico. Una vez realizada la indicación médica, ésta será revisada e implementada por la nutricionista del establecimiento.

Se prohíbe el ingreso de alimentos externos para ser administrados a los pacientes

Exige tus derechos



<p>Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.</p>	<p>Recibir un trato digno, respetando su privacidad.</p>	<p>Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.</p>	<p>Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.</p>
<p>Ser informado de los costos de su atención de salud.</p>	<p>No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.</p>	<p>Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.</p>	<p>Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.</p>
<p>Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.</p>	<p>Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.</p>	<p>A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.</p>	<p>Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.</p>
<p>Que el personal de salud porte una identificación.</p>	<p>Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.</p>	<p>Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.</p>	<p>Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad tendrá derecho a Atención Preferente.</p>

y cumple tus deberes

<p>Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.</p>	<p>Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.</p>	<p>Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.</p>	<p>Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.</p>	<p>Tratar respetuosamente al personal de salud.</p>	<p>Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.</p>	<p>Dar prioridad a personas con derecho a Atención Preferente.</p>
---	--	---	--	---	--	--

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).



Las personas mayores de 60 años y aquellas con discapacidad tienen derecho a:

ATENCIÓN PREFERENTE

La Atención Preferente implica un acceso diferenciado a prestaciones que incluyen consultas de salud, prescripción y dispensación de medicamentos y toma de exámenes y procedimientos médicos.

Para conocer los detalles sobre estos beneficios, infórmese en su centro de salud.

Se debe presentar uno de los siguientes documentos:

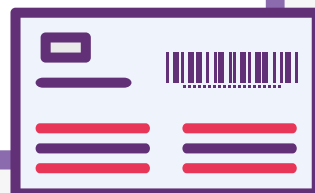
Las personas mayores de 60 años

- * Cédula de Identidad.
- * Pasaporte.
- * Excepcionalmente, cualquier otro documento emanado de autoridad competente que acredite identidad y edad del beneficiado.



Las personas con discapacidad

- * Credencial o certificado vigente emitido por el Registro Civil.
- * Excepcionalmente, comprobante de inicio del proceso de calificación y certificación de discapacidad, válidamente emitido por COMPIN con una vigencia máxima de 60 días.





IV.

Ingreso de niños

No es recomendable traer niños menores de edad (12 años) a las visitas en la Clínica y su acceso a las áreas restringidas y aislamientos está prohibido.

V. Trato de los pacientes al personal clínico

- El paciente, sus familiares y amigos deben tratar respetuosamente al personal de la Clínica.
- El paciente, sus familiares y amigos deben cuidar y resguardar las instalaciones de la Clínica.
- El paciente, sus familiares y amigos deben respetar la privacidad de los demás pacientes y hacer abandono de las habitaciones cuando el personal de lo solicite.
 - El paciente, sus familiares y amigos deben respetar las áreas restringidas y quirúrgicas dentro de la Clínica.

Esta medida persigue proteger y dar mayor seguridad en la atención en la relación a las infecciones asociadas a la Atención de Salud.

VI. Compañía espiritual

El paciente tiene derecho a la compañía espiritual de su preferencia, la que deberá ser gestionará por él mismo o por sus familiares.

VII. Otras indicaciones que el paciente, sus familiares y amigos deben respetar

- Durante la atención hospitalizada del paciente, se le solicitará que no utilice esmalte de uñas y piercings, debido a que pueden interferir con algunos equipos que la Clínica utiliza durante su atención y por razones sanitarias.
- El paciente deberá traer sus útiles personales de aseo, bata y zapatillas de levantarse. Durante su estadía el paciente no debe portar objetos de valor como joyas, dinero en efectivo o documentos importantes. Las habitaciones tienen caja fuerte para poder depositar sus valores en ese lugar.
- La Clínica es un espacio libre de humo, respetando la Ley del Tabaco N°20.660, por lo que está estrictamente prohibido fumar dentro de sus dependencias.
- Está prohibido el ingreso de animales y mascotas a las dependencias de la Clínica.
- No se deberá utilizar los ascensores de transporte de pacientes hospitalizados y se deberá hacer abandono de ellos cuando el personal clínico se lo solicite.

- No se deben ocupar las camas de los pacientes para recostarse y en lo posible tampoco sus baños.
- Existen baños de visitas en el 4° piso hospitalización, 2° piso frente a la Unidad de Endoscopia y en el 1° piso en el Servicio de Urgencia.
- Se deberá mantener en todo momento el mayor silencio posible y no generar ruidos molestos, que interfieran con el descanso del resto de los pacientes.
- Sólo se permite un número reducido de visitantes por habitación dependiendo de la indicación médica.

Las personas deberán tratar respetuosamente a todos los trabajadores de la Clínica, sean estos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, acompañantes y representantes legales

En casos de trato irrespetuoso y de conductas de violencia verbal o física en contra del personal del establecimiento o de cualquiera persona que allí se encuentre, o en caso de ingresar a la Clínica portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N°17.798 sobre Control de Armas, o portando drogas y/o bebidas alcohólicas, o consumiéndolas en su interior, la Clínica podrá solicitar, de ser necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento de quienes participen en ello y de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones civiles o penales que correspondan.

Carta de advertencia

Cuando el paciente o acompañante incurra en conductas impropias, maltrato o actos de violencia, sea en contra de quienes trabajen en el centro de salud, de otros pacientes y, en general, de cualquier persona que se encuentre en el establecimiento, así como de los bienes que allí se encuentren; o haya ingresado y/o permanecido durante su estadía en el establecimiento portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798, sobre Control de Armas, o portando o consumiendo drogas y/o bebidas alcohólicas, se enviará una carta al paciente desde Servicio al Cliente de la Clínica, donde se le amonestará por su actuar y se le advertirá que en caso de incurrir nuevamente en determinadas conductas se procederá al Alta Disciplinaria.

Alta Disciplinaria

El Alta Disciplinaria se producirá en las siguientes circunstancias:

- i. Cuando el paciente o acompañante reitere las acciones calificables como conductas impropias, maltrato o actos de violencia, sea en contra de quienes trabajen en la Clínica, de otros pacientes y, en general, de cualquier persona que se encuentre en el establecimiento, así como de los bienes que allí se encuentren; o haya ingresado y/o permanecido durante su estadía en el establecimiento portando armas blancas o de fuego, artefactos explosivos o cualquier otro elemento que se encuentre regulado por la Ley N° 17.798, sobre Control de Armas, o portando o consumiendo drogas y/o bebidas alcohólicas, o bien, si dichas acciones son calificadas como “gravísimas”, se aplicará alta disciplinaria sin necesidad de reincidencia.*
- ii. Cuando las acciones previamente señaladas sean calificadas como “gravísimas”, donde sin necesidad de reincidencia, se aplicará igualmente el alta disciplinaria.*

El Alta Disciplinaria se refiere a la prohibición de continuar sus atenciones, y podrá establecerse en dos niveles:

- 1. Cese de la atención con el profesional tratante actual*
- 2. Cese de la atención en la Clínica.*

El envío de Carta de Advertencia o de Alta Disciplinaria será decidida por el Director Técnico del establecimiento y se dejará constancia en la Ficha Clínica. Estas serán enviadas al paciente desde la Clínica por medio de correo electrónico o carta certificada, a la casilla de correo electrónico o domicilio entregados por el paciente

VIII. Emergencias

Frente a emergencias que requieran de la evacuación del edificio, en cada piso existe un Plano de Evacuación, el que debe ser revisado al ingreso del paciente.

La indicación de evacuación ya sea en forma vertical u horizontal, será dada por el Líder de Evacuación, que estará debidamente identificado utilizando un chaleco tipo Geólogo de color azul, indicando que es el Líder; el Paciente, sus familiares y amigos deben seguir sus instrucciones.

En caso de sismo o incendio no deben usarse los ascensores, deben usarse las vías de escape señalizadas.

IX. Reclamos, sugerencias y felicitaciones

Estos pueden hacerse en los Libros disponibles en todas las estaciones de Enfermería de la Clínica, Informaciones (hall central), Secretaría de Gerencia Médica (2° piso), Mesón Admisión Urgencia, Toma de Muestra y Banco de Sangre, todas las estaciones de enfermería, directamente en Servicio de Atención al Cliente, a través de la página web o código QR.

De ser necesario puede concurrir a oficina servicio al cliente en los siguientes horarios:
Lunes a viernes de 09:00 a 13:00 hrs. y de 13:45 a 16:00 hrs.

Además, se puede consultar la Norma del Procedimiento de Reclamos en la contratapa de los libros disponibles y en nuestra página web **www.clinicaantofagasta.cl**

X. Lista de precios y estado de cuenta

Si desea consultar respecto a precios y estado de cuenta detallada, deberá dirigirse a Admisión en el piso 1° la Clínica, contamos con un carro móvil en el hall de ingreso en el Módulo de Informaciones que funciona como consultor de precios. Los precios de las prestaciones individuales pueden ser consultados en el 1° piso Admisión Central y de Urgencia, además en los puntos de atención de rayos, ecografía y página web.

La ficha clínica es un documento que contiene datos sensibles y por lo tanto es absolutamente confidencial. La información sólo se entrega al paciente o a quien éste autorice vía poder notarial simple.

XI. Normas especiales en las áreas quirúrgicas

Pabellón Central, Sala de Parto y Recuperación de Anestesia son considerados servicios con restricción de circulación, por lo tanto, el acceso de personas ajenas a dichas unidades es restringido.

En estas áreas se podrá autorizar el ingreso de un acompañante sólo si el Paciente lo necesita, en los siguientes casos:

- Pacientes menores de 18 años: deben ser acompañados por uno de sus padres y/o representante legal, en el periodo preoperatorio, para poder realizar la pausa de seguridad en el pabellón. Posterior a esto, el familiar o representante legal deberá permanecer en sala de espera hasta que el cirujano solicite su presencia para dar información.
- Parto o Cesárea: sólo se autorizará el ingreso de un familiar al parto o cesárea, de preferencia el padre del recién nacido. La madre podrá indicar el ingreso de otro familiar (1) en los siguientes casos: ausencia del padre o madre menor de 18 años, previa autorización de la jefatura de pabellón.

Normas de circulación dentro de la unidad

- Área de Pabellones: acceso restringido, sólo podrán entrar a este sector las personas autorizadas por la Enfermera/Matrona de turno.
- Área de Recuperación Anestesia: acceso restringido, sólo a los acompañantes descritos en los casos anteriores.
- El ingreso de cualquier personal al recinto de pabellones deberá ser con vestimenta para uso exclusivo en pabellones y habiendo realizado lavado de manos previo.
- Se deben respetar todas las instrucciones que serán entregadas durante la estadía en el pabellón.
- No está permitido que el padre participe en la ligadura del cordón durante el acto quirúrgico.
- Está permitido filmar el nacimiento de un bebé y la atención inmediata del recién nacido previa autorización del Médico Tratante.



XII.

**Horario de visitas y
acompañamiento
de pacientes**

Se solicita respetar los horarios de visita y las restricciones aquí contenidas. El reposo es parte integrante del tratamiento médico, por lo que, en ocasiones, los pacientes tendrán prohibidas las visitas.

Hospitalización Adulta, Pediátrica y Maternidad: prohibidas las visitas.	Mañanas: 10:00 a 12:00 hrs. Tardes: 16:00 a 18:00 hrs.
Unidad de tratamiento intermedio (TIM):	Mañanas: 13:00 a 14:00 hrs. Tardes: 18:00 a 19:00 hrs.
Unidad de accidentes cerebrovasculares (UTAC):	Mañanas: 11:00 a 12:00 hrs. Tardes: 18:00 a 19:00 hrs.
Unidad de tratamiento intensivo (UCI):	Mañanas: 13:00 a 14:00 hrs. Tarde: 18:00 a 19:00 hrs.
Unidad Neonatología:	Mañanas: 11:00 a 12:00 hrs. Tarde: 16:00 a 17:00 hrs.

El comienzo del horario de visita estará sujeto a la dinámica propia de la unidad o contingencias.

En ocasiones los pacientes deben permanecer en aislamiento para su seguridad y la de sus visitas, en ese caso deberá seguir las instrucciones de como entrar y salir de las habitaciones, a las visitas se les solicita encarecidamente lavarse las manos antes y después de tocar al paciente, los pacientes pediátricos deberán permanecer con un acompañante en toda su hospitalización.



XIII.

**Horario de funcionamiento
áreas ambulatorias**

Entrega de resultados de exámenes se realizará confirmando la identidad del Paciente con su cédula de identidad; si quien retira no es el paciente, deberá presentar Poder Simple más fotocopia de carné de identidad del paciente; en los casos de pacientes menores de edad y que no tengan carné de identidad, se solicitará un Certificado de Nacimiento y/o Libreta de Matrimonio, con el fin de certificar que quien retira es el padre o la madre del paciente.

Los horarios pueden verse modificados de acuerdo a contingencias dentro de las instalaciones de Clínica Bupa Antofagasta.

Laboratorio

Toma de exámenes

- Pacientes que requieran ayunos:
Lunes a viernes: 7:30 a 12:00 hrs.
Sábado: 8:00 a 11:00 hrs.
- Paciente con solicitud de exámenes que no requieren ayunas
Lunes a viernes: 7:30 a 16:30 hrs.
Sábado: 7:00 a 12:00 hrs.

Entrega de resultados

- Lunes a viernes: 8:00 a 19:00 hrs.
Sábado: 8:00 a 11:00 hrs.
- Página web de la Clínica con clave entregada en orden de exámenes.

Imagenología Toma de exámenes

Rayos x y Resonancia magnética:

- Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 hrs.
Sábado: 8:00 a 12:00 hrs.
- Se podrá solicitar hora al Call Center fono 55 246 8100 para exámenes como Mamografías, Scanner, Resonancia y Digestivo.

En los casos que alguno de estos procedimientos requiera de Anestesia, se deberá gestionar la hora directamente en la Unidad de Rayos.

Ecografías

- Toma de ecografías:
Lunes a viernes: 9:00 a 19:30 hrs.
Sábado: 9:00 a 11:30 hrs.
- Entrega de resultados:
Lunes a viernes: 9:00 a 18:00 hrs.

Rayos x y Resonancia magnética:

- 1º piso de Clínica Bupa Antofagasta, horario de atención:
Lunes a viernes: 8:00 a 17:00 hrs. Contacto 55 246 8375, anexo 8375.
- Con la orden médica de la indicación de realizarse un estudio, deberá presentarse en Hemodinamia en donde le adjuntarán a la orden médica un formulario de "Solicitud de cateterismo cardiaco y/o periférico", consignando el procedimiento específico que le realizarán. Luego deberá concurrir al edificio Pukará 10º piso, oficina 1010, en horario de 10:00 a 12:30 hrs. Y en la tarde de 16:00 a 18:00 hrs. Le entregarán presupuesto y programa médico.

Urgencia:

- Atención las 24 hrs.

Endoscopía:

- Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 hrs.
Sábado: 8:00 a 13:00 hrs.

Hospitalizados y Servicios de apoyo:

- Atención las 24 hrs.



XIV.

Formas de pago disponibles

Clínica Bupa Antofagasta atiende pacientes afiliados a todos los sistemas de previsión y mantiene disponible el uso de Imed para todas las atenciones requeridas.

Los medios de pago disponibles son todos aquellos que permite la ley, pudiendo efectuarse el pago en la Unidad de Cobranzas en el primer piso del edificio Pukará, mediante dinero en efectivo, cheque, tarjetas de crédito y de casas comerciales.

En Urgencia mediante los diversos tipos de pago respetando los casos de emergencia vital, en que no se requiere de resguardo económico para la atención hasta la estabilización del paciente.

Para la adecuada cobertura de la cuenta por parte del asegurador de salud (Isapre-Fonasa), la Clínica está facultada a enviar una certificación médica de su atención, todo ello de conformidad a lo que señala el DFL N° 1 del año 2005 del Ministerio de Salud (artículo 189).

La Clínica puede garantizar el pago de las prestaciones brindadas al paciente por los medios autorizados por la ley tales como, registro de la información de una tarjeta de crédito, cartas de respaldo otorgadas por los empleadores o pagarés, los que se podrán hacer efectivos en caso de incumplimiento de pago por parte del paciente. Sin perjuicio de ello, en el caso de prestaciones electivas o programadas que cuenten con presupuestos generados por la misma Clínica, se podrá solicitar voluntariamente dejar en parte de pago, un porcentaje de dicho valor a través de los medios idóneos. El paciente así podrá dejar cheques o dinero en efectivo, lo que no aplicará en los ingresos por el Servicio de Urgencia. El Paciente o su representante legal deben regularizar su cuenta, una vez que de la Unidad de Cobranzas le avise que está lista, en su defecto deberá contactarse a los 60 días posteriores al alta con la Unidad de Cobranzas o Call Center. Las Isapres tienen un promedio de 30 días para valorizar el programa médico, a los pacientes beneficiarios de Fonasa se les entrega de inmediato el monto del copago.

El pago de la totalidad de la cuenta sea con bonos u otra modalidad (cheque o efectivo), debe ser presentado en la Unidad de Cobranzas. Posterior a este pago se procederá a la devolución del pagaré o carta de respaldo.

El no cumplir con la fecha señalada, en cualquiera de los plazos y compromisos acordados con el paciente o su representante, sin justificación, autoriza a la Clínica para proceder al cobro de las prestaciones entregadas:

- En caso de ser beneficiario de Isapre, se cobrarán las coberturas de acuerdo con el plan de salud.
- Gestión de cobro de Carta de Garantía si corresponde.
- Etapa prejudicial, se efectuarán notificaciones por vía correo certificado, mail y llamados telefónicos.
- Etapa judicial con empresa externa.

1° piso Edificio Pukará / Cuentas hospitalizados y Urgencias:

Lunes a jueves:
Mañanas: 8:30 a 13:30 hrs.
Tardes: 14:30 a 17:00 hrs.

XV. Derivación a otra clínica u hospital

En el caso que el paciente deba ser derivado a otra Clínica u Hospital Regional, el Médico Tratante, en concordancia con la familia, deberá seguir el Procedimiento de la Norma estipulada "Derivación de Pacientes a otras Instituciones de Salud".

Tipos de traslados

- Red asistencial: si el Paciente presenta una Patología GES-CAEC y su Red no es Clínica Bupa Antofagasta y solicita su atención en la Red. El Paciente deberá resguardar financieramente el ingreso a Clínica u Hospital de elección, de acuerdo con los requerimientos que dicho establecimiento tenga dispuestos para ello. Le será informado en su momento el mecanismo exacto de acuerdo con su previsión y preferencia. La indicación de traslado será informada al paciente por el Médico Tratante.
- Por contingencia de Clínica Bupa Antofagasta, en caso de no contar con habitaciones para hospitalizar o no contar con la Unidad que requiere el paciente, se gestionará el traslado.
- Atención Institucional: en caso de que el Paciente esté acogido a la Ley 19.650 – Urgencia Vital y solicite una vez estabilizado continuar su tratamiento en la Red Pública.
- Solicitud de familiares.
- Ley 19.650 – Urgencia Vital.



Bupa Clínica Antofagasta



600 712 0020

clinicaantofagasta.cl