

I. INGRESO

1. Al realizar presupuesto se le informara del Protocolo de Ingreso administrativo, económico y clínico.
2. Toda cirugía o parto, debe estar agendada en Pabellón esta gestión debe ser realizada por el Equipo Médico.
3. Todo paciente que ingrese a la clínica no debe presentar síntomas COVID, solo en los casos de pacientes para cirugía Bariátrica deben contar con PCR negativo de no más de 72 horas de antigüedad. En el caso de Maternidad solo ingresa el padre o tutor legal del recién nacido acompañando al paciente, también no presentando ningún síntoma COVID. En el caso de otras cirugías pueden asistir acompañantes para el ingreso, pero solo pueden estar con el paciente en sala de espera principal hasta que es trasladado a la habitación.
4. Si su cirugía está programada para primera hora del día hasta 09:00 horas, paciente debe realizar ingreso y hospitalización la noche anterior hasta las 21:00 horas.
5. El ingreso administrativo se realizará en admisión por orden de atención, retirando un número al llegar desde nuestro dispositivo ubicado en sala de espera, ingresando su RUT lo que asegurará su atención.
6. Todo ingreso a parto o cirugía debe ser cuatro horas antes del horario establecido para pabellón y debe tener al menos 8 horas de ayuno.
7. Paciente de maternidad, debe contar con una evaluación de Matrona staff de la clínica, para la autorización de su atención a través del pase interno de parto. Esta evaluación debe ser a contar de la semana 37 de embarazo.
8. Paciente para otras cirugías, debe contar con una Evaluación de Enfermera staff de la clínica, para la autorización de su atención a través del pase interno de cirugía. Esta evaluación debe ser al menos dos semanas antes de su fecha tentativa de cirugía.
9. Al momento del ingreso, paciente debe traer obligatoriamente; cédula de identidad, orden médica de ingreso, pase de nuestra matrona staff o enfermera según sea el procedimiento a realizar, exámenes de laboratorio e imágenes de toda la gestación o previos a cirugía y Consentimiento Informado firmado (descargar de nuestro sitio web).
10. Consentimiento informado, debe ser explicado por su médico tratante y anestesista antes de su cirugía o parto.
11. Como condición de ingreso, el paciente, su representante y/o responsable del pago deberá garantizar, en caso de algún evento fortuito, el pago de la cuenta de hospitalización mediante un Pagaré simple.
12. En el ingreso, será entregado al paciente; brazaletes, llave de su habitación, llave de su closet dentro de la habitación y 01 control remoto TV (para el caso de las habitaciones dobles o triples este es compartido), por lo que quedará solo un control por habitación. Todo esto validado por el paciente al firmar un documento acreditando dichas entregas.
13. Debe asistir sin maquillaje, con uñas limpias, sin esmalte permanente u otro. No puede ingresar con ningún tipo de medicamento o material clínico.
14. **Objetos de valor:** nuestras habitaciones NO cuentan con cajas de seguridad, por lo que solicitamos NO traer objetos de valor (joyas, dinero, relojes, entre otros). **Clínica Santa Rosa no se responsabiliza por la pérdida de estos.**
15. Una vez completo el procedimiento administrativo de admisión, debe esperar en sala de espera a que nuestro equipo lo traslade hasta su habitación, mientras espera usted **NO puede salir** de las dependencias de nuestra clínica. Una vez en su habitación, el equipo clínico controlará signos vitales.
16. Está prohibido cualquier tipo de grabación dentro de pabellón, solo en los casos de Maternidad puede realizar capturas fotográficas.
17. En caso de devoluciones de pre-pagos, saldos o productos no utilizados, solamente serán devueltos a cuentas bancarias del paciente, en caso de no contar con entidad bancaria, la devolución se hará en efectivo o cheque nominativo a nombre del paciente. Pagos que se hagan con Tarjetas se reembolsarán por la misma vía, si el banco del paciente lo permite, en un período máximo de 3 meses, desde el momento de la solicitud formal de devolución.

II. ESTADIA, IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE Y NUESTRO PERSONAL

18. Cuando ya se encuentre en su habitación, nuestro equipo consultará sus datos, solicitándole sus exámenes para realizar su ingreso clínico y registrar antecedentes en su ficha clínica.
19. Nuestro personal le explicará el uso de la habitación, verificará su brazalete de identificación y realizará indicaciones de ingreso.
20. Todo nuestro personal, portará una credencial de identificación en un lugar visible de su uniforme.
21. Como paciente debe permanecer en su habitación, nuestro personal clínico entregará indicaciones médicas, aseo y confort, en horarios establecidos o cuando sea requerido por el paciente.
22. **Maternidad:** Desde el nacimiento, y como una forma de favorecer tanto el apego como la lactancia materna, el recién nacido permanecerá con su madre, siendo asistido en la Atención Inmediata Neonatal para luego ser trasladado a la sala de puerperio en Hospitalizados para realizar la estadía conjunta. Contamos con personal capacitado para el fomento y protección de la lactancia materna. La matrona de Neonatología realizará en la sala la atención y educación de la madre, el personal técnico realizará rondas de fomento de la lactancia y cuidados del neonato en la sala junto a la madre. La estancia de madre y recién nacido en sala será tanto diurna como nocturna, con el fin de entrenar a la madre en los cuidados y atenciones que su bebé requiere. La visita del pediatra, el aseo y pesaje de los neonatos ocurrirá del mismo modo en la habitación con la madre. La supervisión de los pacientes será constante durante las jornadas diurna y nocturna.
23. Si requiere atención en la habitación, puede realizarlo a través de: llamada por el citófono anexo 366-367 en caso de su recién nacido o acción del timbre para habitación de adulto, ambos ubicados en su habitación.

III. MEDICAMENTOS

24. Los medicamentos que reciben nuestros pacientes, deben ser los que la clínica proporciona, con esto le entregamos la seguridad de que estamos cumpliendo con las indicaciones de su médico tratante.
25. Cualquier medicamento o insumo indicado por su médico tratante, que no esté contemplado dentro de su plan de salud (fajas, tegaderm, amapolas, entre otros) nuestra clínica cuenta con una Unidad de Farmacia para poder abastecerlos, solo debe con la receta extendida por su médico solicitarlo en la estación de enfermería y cancelarlos directamente allí.

IV. ALTA

26. Su médico tratante es el que firma su alta médica, dentro de este proceso debe también dar al paciente las indicaciones verbales y por escrito de todo lo relativo al post operatorio.
27. Al momento de su alta, nuestro equipo clínico, debe entregar al paciente; Carnet de alta con las indicaciones aportadas por médico tratante, exámenes y copia de su Epicrisis.
28. Paciente debe esperar en habitación hasta que nuestro equipo de apoyo, haga su traslado hacia el exterior de la clínica.

29. Todo paciente debe ser retirado por otra persona (esta no debe presentar síntomas COVID), una vez que llega el acompañante, debe encargarse de llevar carnet de alta, control remoto, llaves de habitación y closet a mesón de recepción para hacer devolución de estos, allí ubicarán timbre en su carnet de alta. Una vez que el carnet este timbrado, debe mostrarlo en la estación de enfermería, para que coordine que nuestro equipo haga el traslado del paciente desde la habitación hasta la salida de la clínica en silla de ruedas.
30. En los casos de maternidad, además del carnet de alta de la madre, debe la Unidad de Neonatología entregar el carnet de alta del recién nacido, para poder dar el alta a ambos.
31. Es obligación de nuestro equipo dejar a nuestros pacientes de alta desde su habitación en el acceso principal de nuestra clínica en silla de ruedas.
32. **ALTA VOLUNTARIA:** Si algún paciente por razones personales, requiere su alta voluntaria, nuestro personal de hospitalizados dará aviso a su médico tratante y le entregará los documentos necesarios para iniciar dicho proceso, los cuales deberá firmar, acreditando que dicha acción es bajo su responsabilidad y requerimiento, estos serán incorporados como antecedente en su ficha clínica.

V. INFORMACIÓN ESTADO DE SALUD, CUIDADOS COTIDIANOS Y VISITAS MÉDICAS

33. Será el equipo médico, una vez terminado el procedimiento o cirugía, quien entregará la información relativa a familiares del estado de paciente y cirugía realizado. **Para esto, se sugiere coordinar previo a su ingreso, teléfono del profesional o medio en que entregará la información directamente con ellos.**
34. Equipo médico, consignará en ficha clínica todo lo relativo a; reposo, alimentación, medicamentos, aseo, confort y procedimientos que nuestro equipo clínico deberá cumplir con cada paciente.
35. Equipo Médico, diariamente pasará visita e informará al paciente y/o familiares de su estado de salud, así mismo dejará en antecedente a nuestro equipo clínico de cada atención brindada.
36. Nuestro personal clínico, realizará visitas de manera diaria, evaluando el estado del paciente, control de signos vitales y cumplirá con las indicaciones aportadas por el equipo médico, las cuales siempre se encontrarán registradas en la ficha clínica.
37. Nuestra nutricionista coordinará el tipo de régimen alimenticio de cada paciente de acuerdo a las indicaciones aportadas en ficha clínica por equipo médico.

VI. HORARIO DE VISITAS

38. El horario de visitas de pacientes en habitación de Lunes a Domingo de 11:00 a 19:00 horas.
39. Parto o Cesárea: Ingresar el padre o tutor legal del recién nacido y una visita más ambos sin síntomas COVID. Otras Cirugías: Puede ingresar una visita por paciente. En ambos casos las visitas deben ser mayores de edad y no presentar síntomas relativos a COVID, respondiendo la encuesta al momento del ingreso. Siempre debe portar su credencial identificadora a la vista.
40. No hay posibilidad de intercambio de personas durante el horario de visita, respetando el número autorizado y condiciones indicadas en punto 40.
41. No se permite el acceso de menores de edad en las habitaciones.
42. Está prohibido el consumo de alimentos en la habitación.
43. Maternidad: Durante el trabajo de parto y parto mismo, podrá estar acompañada en todo momento la embarazada, por el padre del recién nacido o tutor legal, pero una vez finalizado el parto, deberá salir de la clínica y volver aplicando criterios indicados en punto 39 y 40.
44. Solo en los casos de alojamiento en habitación individual, se puede quedar un acompañante de acuerdo a condiciones de punto 40. Cancelando su alojamiento nocturno al momento de su ingreso. Se acomodará un sofá cama desde las 19:00 horas hasta las 07:00 horas. No puede dormir en la cama clínica del paciente. Nuestro personal clínico durante la noche realizará procedimiento de control de estado del paciente, por lo que se pide mantener siempre una adecuada vestimenta.
45. Una vez que usted ingresa como acompañante nocturno en la habitación. ESTA PROHIBIDA su salida del establecimiento.
46. Usted contará con una credencial identificadora, que le permitirá circular por la clínica. Si es sorprendido sin esta, nuestra Unidad de Seguridad puede solicitar su salida del establecimiento.
47. Si usted requiere alimentación, puede adquirir desde las máquinas dispensadoras de alimentos que se encuentran dentro de la clínica, pero solo consumir dentro de la habitación en el periodo nocturno.
48. Si el paciente requiere asistencia externa (cuidadora) durante la noche por instrucción del equipo médico, esta solicitud la debe coordinar al momento de su ingreso o antes de las 17:00 horas en la Unidad de Admisión, donde se le informará valor y estado. No puede ingresar ninguna asistencia de este tipo ajenos a nuestra institución que no se encuentren acreditados por nuestra clínica.

VII. COMITÉ DE ÉTICA

49. Clínica Santa Rosa se encuentra adscrito a un Comité de Ética.

VIII. FELICITACIÓN, SUGERENCIA O RECLAMO

50. Clínica Santa Rosa, cuenta con un Protocolo establecido para la gestión de felicitaciones, sugerencias o reclamos, que se encuentra publicado de manera visible por toda nuestra clínica.
51. Todo usuario que quiera manifestar una felicitación, sugerencia o reclamo, cuenta con tres formas de hacerlos; solicitando un formulario en mesón de recepción o centro médico para completar de manera manual, ingresando el original en el buzón ubicado en sala de espera principal y conservando la copia el reclamante, a través de nuestro sitio web formulario ubicado al final de página de inicio o bien scaneando el código QR ubicado en los principales lugares de nuestro establecimiento. Todo requerimiento será analizado por el Comité de Gestión quien entregará una respuesta dentro del plazo legal de 15 días hábiles.

IX. EMERGENCIAS NO MÉDICAS

52. Clínica Santa Rosa, cuenta con un Protocolo de Evacuación en caso de Emergencia, encontrando las vías de evacuación debidamente señaladas en toda nuestra institución. Contando con dos zonas de Seguridad Av. Santa Rosa y calle Juan Vícuña. Ante una Emergencia no Médica (incendio, fuga de gas, inundación o terremoto) siga las instrucciones de nuestro Monitor de Emergencia.

Mediante el presente acredito, haber leído todo lo expuesto anteriormente y expreso que estoy de acuerdo con cada uno de los puntos aquí señalados.

Nombre _____ Rut _____

Firma _____