



Clínica
Universidad
de los Andes

Guía para el paciente hospitalizado



Contenido



1. Bienvenida

- Misión
- Etapas de la hospitalización

2. Llegada a la Clínica

- Admisión
- Ingreso pabellón
- Unidad de Recuperación
- Información postcirugía
- Vestimenta
- Habitaciones
- Estacionamientos

3. Durante la hospitalización

- Atención de enfermería
- Manejo del dolor
- Visitas
- Alimentación
- Atención espiritual
- Seguridad interna
- Banco de Sangre
- Unidad de Paciente Crítico
- Llamadas telefónicas
- Vías de evacuación

4. Alta médica

5. Facturación

- Estadía prolongada
- Su cuenta

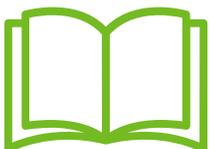
- Recargo en horario inhábil
- Tramitación de cuentas pacientes con Isapre en convenio
- Tramitación de cuentas pacientes con aseguradora o Isapre sin convenio
- Pacientes particulares y Fonasa
- Hospitalizaciones con condiciones especiales de ingreso
- Excepciones de tramitación interna para beneficiarios de Isapre
- Seguros complementarios
- Seguros y convenios de salud internacional
- Honorarios médicos
- Recién nacidos

6. Derechos y deberes de los pacientes

7. Servicios

- Presupuestos
- Módulo de informaciones
- Servicio al Paciente
- Cafeterías
- Banco
- Farmacia
- Convenio de Accidentes
- Estacionamientos
- Cuidadores externos
- Teléfonos
- Sitio web

8. Comité de ética



Clínica
Universidad
de los Andes

1. Bienvenida

Somos una Clínica universitaria sin fines de lucro, que pertenece a la Universidad de los Andes. Nuestra misión es entregarle al paciente y su familia una atención de salud de excelencia, que respete su dignidad, resguarde su intimidad y contribuya a su bienestar físico y espiritual.

Nuestra inspiración cristiana nos lleva a respetar la dignidad de las personas desde el inicio de la vida hasta su término natural, y los profesionales que aquí trabajamos esperamos acogerlo y acompañarlo en su enfermedad, recuperación y rehabilitación.

Somos una Clínica con todos los servicios de hospitalización, atención ambulatoria, urgencia y servicios de apoyo diagnóstico, lo que nos permite resolver desde las enfermedades más sencillas, hasta las más complejas. Contamos con más de 550 médicos, de más de 70 especialidades, una moderna infraestructura, con instalaciones y equipos de última generación.

Buscamos aplicar las mejores prácticas clínicas, fomentamos el trabajo interdisciplinario, estimulamos la investigación y contribuimos a la formación de profesionales de la salud, con un sello de calidad y seguridad en nuestros servicios.

Gracias por confiar en Clínica Universidad de los Andes



MISIÓN

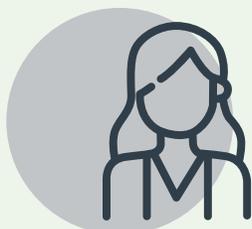
Clínica Universidad de los Andes busca entregarle al paciente y su familia una atención de salud que respete su dignidad, resguarde su intimidad y contribuya a su bienestar físico y espiritual. Para tales efectos, aplica las mejores prácticas clínicas, fomenta el trabajo interdisciplinario y estimula la investigación, en el marco de la concepción cristiana de la persona. Inspirada en el espíritu del Opus Dei, forma profesionales de la salud en el aprecio del trabajo bien hecho y el afán de servicio a los demás.

Etapas de la hospitalización

1. ADMISIÓN

Le solicitarán:

- Documento de identidad vigente
- Orden médica de hospitalización



2. INGRESO PABELLÓN

Una enfermera registrará su ingreso y aclarará sus dudas previo a la cirugía.

3. RECUPERACIÓN

Estará entre 2 a 6 horas en la unidad de Recuperación. Menores de 15 años podrán contar con acompañante. El médico se mantendrá en contacto con la familia del paciente para informar su estado de salud.



4. TRASLADO A HABITACIÓN

Una vez que se haya recuperado de la anestesia se asignará su habitación. Será trasladado por personal de la Clínica.

5. HOSPITALIZACIÓN

Durante su hospitalización, estará bajo los cuidados de una enfermera y un TENS, según el tratamiento indicado por el médico.



6. ALTA

Junto con el alta médica le entregaremos las indicaciones para que continúe con la recuperación en su domicilio.

7. FACTURACIÓN CUENTA

Posterior al alta se podrá iniciar la tramitación de la cuenta de acuerdo a su plan de cobertura.



2. Llegada a la Clínica

> ADMISIÓN

Unos días antes de su ingreso, nos contactaremos con usted para registrar sus datos personales, y así agilizar el proceso administrativo el día de su admisión.

El día de la llegada a la Clínica lo podrá hacer directamente por el acceso principal del piso 3, por Avenida Plaza 2501, o estacionándose en el subterráneo. Luego, usted o algún familiar deben dirigirse al lugar de admisión que le haya sido informado previamente.

Para realizar la admisión le solicitarán los siguientes documentos:

- Documento de identidad vigente al momento del ingreso.
- Orden de hospitalización extendida por el médico tratante.

En este servicio se tramitará el ingreso, informando los datos de identificación y de afiliación a Fonasa o a alguna Isapre.

Como condición de ingreso, usted o su representante y/o responsable de pago deben garantizar el pago de la cuenta de hospitalización mediante:

PACIENTES NACIONALES:

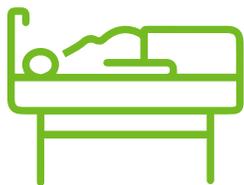
- Pagaré, debiendo firmar una autorización y adjuntar fotocopia de la cédula de identidad vigente al momento del ingreso del responsable de pago, quien debe ser mayor de 18 años (no sirve copia del pasaporte). Pueden firmar personas extranjeras solo con permanencia definitiva.
- Carta de resguardo original de la empresa, en caso de existir un convenio firmado entre la Clínica y el empleador del paciente.

PACIENTES INTERNACIONALES:

Para los pacientes internacionales que son responsables del pago de la cuenta, deben presentar cédula de identidad para extranjeros.

Informar al correo pacienteinternacional@clinicauandes.cl

En caso de tener alguna consulta, puede llamar al **(56) 22 618 3594**.



LOS MEDIOS DE PAGO A UTILIZAR PUEDEN SER:

- Transferencia bancaria a la cuenta de la Clínica
- Tarjeta bancaria al momento de la admisión
- Efectivo al momento de la admisión
- Carta de Seguro Internacional, debidamente emitida

En caso de tener dudas sobre su ingreso administrativo, le pedimos que pueda escribir al correo de Admisión Central: admissioncentral@clinicaauandes.cl

RECORDATORIO:

Recuerde traer algunos elementos personales de uso diario que podría requerir durante la estadía y que no son provistos por la Clínica, como anteojos ópticos, cargador de celular o lectura personal, entre otros.

> CONSENTIMIENTO INFORMADO

El médico debe entregar una completa explicación sobre el diagnóstico, plan de tratamiento, pronóstico, riesgos y beneficios asociados al procedimiento o cirugía.

El consentimiento informado garantiza que usted, su apoderado o representante legal, ha expresado voluntariamente la decisión de someterse al tratamiento, prueba diagnóstica, procedimiento o intervención quirúrgica, después de haber comprendido la información entregada por el médico acerca de los objetivos, riesgos y beneficios asociados y alternativas posibles. Este documento debe ser firmado por usted o su apoderado o representante legal.

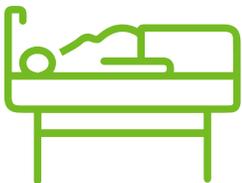
> INGRESO A PABELLÓN

Una vez realizado el proceso administrativo, le llevarán a la unidad en donde un/a profesional de enfermería lo recibirá, entrevistará y aclarará dudas respecto al tratamiento y/o cirugía.

Al finalizar la cirugía, pasará a la Unidad de Recuperación, donde se termina la evaluación del proceso quirúrgico. Los acompañantes podrán permanecer en la sala de espera durante este período de tiempo.

> UNIDAD DE RECUPERACIÓN

La Unidad de Recuperación postanestésica es un área de acceso restringido. Los pacientes permanecen en esta unidad para una monitorización más cercana en el período postoperatorio inmediato.



Este período puede prolongarse de 2 a 6 horas, dependiendo del tipo de cirugía. Luego, será asignada la habitación y será trasladado a esta. En la sala de recuperación, como regla general, no se permiten visitas a excepción de los pacientes menores de 15 años, quienes deben estar acompañados de un adulto.

A la unidad solo ingresan aquellos pacientes que necesitan ser monitoreados constantemente en el período postoperatorio inmediato. Las madres luego de su parto no son llevadas a esta unidad.

➤ INFORMACIÓN POSTCIRUGÍA

El cirujano responsable de la intervención contactará a los familiares para informarles sobre el resultado de la cirugía realizada.

➤ PARTICIPE EN SU CUIDADO

Hable con el médico y profesional de enfermería acerca del tratamiento. Asegúrese de comprender y estar de acuerdo en todo. No dude en volver a preguntar si tiene dudas. Si va a someterse a una intervención quirúrgica, hable con su médico sobre los riesgos y beneficios de la operación. En el caso de que experimente o tenga la sospecha de infección durante la semana previa a la hospitalización (gripe, fiebre, entre otros), póngalo en conocimiento del médico.

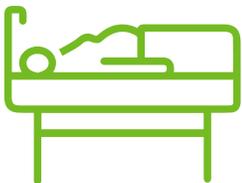
Si lo estima conveniente, puede contar con el acompañamiento de un familiar durante la explicación de un diagnóstico, tratamiento o resultados de un procedimiento. Si es posible, designe a un familiar para que hable con los médicos. Esta persona podrá después informar a sus otros familiares y amigos, si así lo desea.

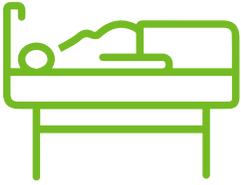
➤ VESTIMENTA

La Clínica proporciona a todos los pacientes una camisa al momento de su ingreso; sin embargo, si lo prefiere y de acuerdo a la condición, puede pedirle a la enfermera usar su propio pijama durante su estadía.

➤ HABITACIONES

Contamos con habitaciones individuales completamente equipadas para hacer la estadía lo más grata posible; entre ellas, habitaciones en Médico Quirúrgico y Maternidad, suites de mayor tamaño con costo adicional en los pisos 3 y 5, y habitaciones en Hospitalización Transitoria.





Las habitaciones cuentan con TV abierta y cable, teléfono, sofá cama (esto excluye a las unidades de paciente crítico y Hospitalización Transitoria), sitial, área clínica interior, wifi, cuadro de la Virgen y crucifijo.

Dentro de cada habitación existe un baño que contiene secador de pelo y un set de aseo con shampoo, bálsamo, peineta, kit dental, gorra de baño y jabón (todo tamaño reducido), además de zapatillas de levantarse. Las habitaciones de unidades de paciente crítico y de Salud Mental no cuentan con algunos de los elementos mencionados.

Las suites constan de espacio aparte con 2 sofás y mesa de centro para visitas. Las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes, no obstante, previa autorización de enfermería y en casos excepcionales, está permitido en unidades de baja complejidad (no en áreas críticas y Hospitalización Transitoria) la presencia de un acompañante mayor de 18 años durante la noche, para lo cual se dispone de un sofá cama en la habitación. Es importante que el acompañante se levante a las 07:30 horas para permitir al personal de enfermería la adecuada atención del paciente. En caso de que tenga que ser trasladado a una habitación especial (Unidad de Paciente Crítico), la habitación que estaba ocupando inicialmente deberá quedar libre.

En el Servicio de Pediatría debe permanecer un adulto responsable acompañando al niño durante las 24 horas.

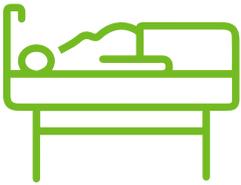
La Unidad de Salud Mental cuenta con habitaciones individuales y se rige por una normativa propia para un servicio de esa naturaleza, la cual se informa al momento del ingreso del paciente.



➤ ESTACIONAMIENTOS

Al momento del alta, los pacientes hospitalizados pueden realizar la liberación de 1 ticket de estacionamiento por el tiempo que dure su estadía en nuestra Clínica.

Pueden solicitarlo antes de retirarse de la Clínica con la secretaria de la unidad de hospitalización, en el módulo de Admisión de Hospitalización Transitoria (piso 2, edificio H), o en Admisión Central (piso 3, edificio C).



Durante la

3. hospitalización

> ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

El equipo de enfermería es el encargado de velar por el adecuado cuidado y seguridad durante la hospitalización. Cada paciente tiene asignado un/a profesional de enfermería o matrona según la unidad y técnico de enfermería de nivel superior (TENS) tratante. Comuníquese con ellos en caso de cualquier necesidad o inquietud.

MANEJO DEL DOLOR

El adecuado manejo del dolor es una prioridad para nosotros, por ello no dude en consultar al respecto con el médico o profesional de enfermería más cercano.

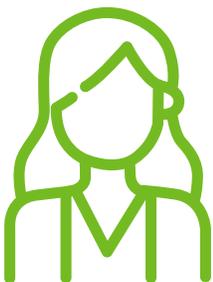
> AYÚDENOS A EVITAR INFECCIONES

El lavado de manos es la medida higiénica más efectiva para prevenir las infecciones. Lávese las manos con frecuencia y recuerde a las visitas que hagan lo mismo al entrar a la habitación. Dentro de cada habitación hay un dispensador de alcohol gel, que el personal deberá usar antes de tomar contacto con el paciente. También deben utilizarlo los acompañantes.

> SEGURIDAD CON LOS MEDICAMENTOS

No se pueden traer medicamentos del domicilio.

Cuando el médico tratante le consulte sobre los fármacos que consume habitualmente, indique todo tipo de productos medicinales que esté tomando, con o sin indicación médica. En este sentido, conviene que traiga un listado de la medicación que toma. Entregue esta información al ingresar, ya que el especialista decidirá si es apropiada su continuidad, si debe modificarse o suspenderse durante su estadía en la Clínica. Asimismo, avise al médico o profesional de enfermería si es alérgico o ha tenido reacción a algún medicamento, alimento o productos con látex.



Ciertos medicamentos, como los anticoagulantes o los antiinflamatorios, pueden ser causa de complicaciones. Si va a ser sometido a una intervención quirúrgica o procedimiento invasivo y está utilizando alguno de ellos, hable con su médico, ya que es posible que necesite suspenderlo o sustituirlo por otro antes de la intervención.

No debe tomar medicamentos traídos desde fuera de la Clínica. Si el médico considera que debe seguir recibéndolos, estos serán suministrados por nuestro servicio de Farmacia. Por su seguridad y para mayor control de la medicación que esté tomando, en ningún momento deberá disponer de medicamentos en la habitación para tomarlos por su cuenta. Por razones de seguridad y control, la Clínica le proporcionará solamente los medicamentos que sean prescritos por el médico.

➤ PREVENCIÓN DE CAÍDAS

En todo paciente hospitalizado existe el riesgo de caída. Para prevenirlas, durante la hospitalización, profesionales de enfermería o matronas de la unidad evaluarán el riesgo que tiene de sufrir una caída, y según esto, establecerán las medidas de seguridad requeridas. Estas serán informadas a usted y su familia con el fin de firmar la toma de conocimiento respecto de las medidas tomadas. Dado que las condiciones del paciente pueden variar, las medidas de seguridad podrán ser modificadas, en cuyo caso se deberá actualizar la firma del documento.

MEDIDAS BÁSICAS UNIVERSALES DE PREVENCIÓN DE CAÍDAS

- Respetar el reposo indicado por el médico y las indicaciones del equipo de enfermería.
- Mantener las barandas de la cama en alto.
- Mantener al mínimo de altura el nivel de la cama.
- Mantener el timbre de llamado al alcance del paciente.
- Mantener al alcance del paciente las pertenencias que pueda necesitar.
- Proporcionar un andador o similar en caso necesario.
- Mantener la habitación ordenada y libre de obstáculos para caminar.
- Usar calzado adecuado (antideslizante).
- Pedir ayuda siempre que sea necesario.



> VISITAS

La información sobre acceso y horarios de visitas será informada por el personal de enfermería de la unidad de hospitalización. Existen normas para cada servicio que buscan resguardar la seguridad y salud de nuestros pacientes.

NORMA CLÍNICA SOBRE ARREGLOS FLORALES

Por razones sanitarias no está permitido recibir flores en ninguna unidad de la Clínica.

Consulte al profesional de enfermería de la unidad al respecto.



> ALIMENTACIÓN

Pacientes:

La Unidad de Alimentación proporciona un servicio de alimentación completo acorde a las necesidades nutricionales de los pacientes. Diariamente, la nutricionista revisa las indicaciones médicas, entrevista al paciente sobre sus preferencias alimentarias y selecciona el régimen y los alimentos adecuados.

Este servicio considera cuatro tiempos de comidas principales: desayuno, almuerzo, té y cena, además se considera una colación a media mañana y otra a medianoche para pacientes diabéticos, mujeres embarazadas, puérperas y a quien el médico indique.

Los servicios son entregados entre los horarios que se indican a continuación:

SERVICIO	HORARIO ADULTO Y PEDIÁTRICO (*)	HORARIO LACTANTE (**)
Desayuno	8:15 a 9:00 horas	
Almuerzo	12:15 a 13:00 horas	11:00 a 12:00 horas
Té	15:45 a 16:30 horas	
Cena	18:30 a 19:30 horas	18:00 a 19:00 horas

(*) Los horarios de entrega pueden variar según condiciones externas.

(**) El horario de la leche de los lactantes dependerá de la indicación médica correspondiente.



En el caso de requerirlo, se podrán ofrecer alternativas adicionales al servicio de alimentación de acuerdo a lo establecido por la unidad. Lo anterior tendrá un costo extra y será cargado a la cuenta del paciente

Para resguardar la inocuidad alimentaria del paciente y evitar riesgos que conllevan los alimentos a temperatura ambiente, las bandejas serán retiradas luego de 1 hora de entregadas. Asimismo, no se permite ingresar alimentos del exterior a pacientes hospitalizados, tanto adultos como pediátricos.

Acompañantes:

Servicios con cobro:

- El acompañante puede solicitar los 4 servicios de alimentación, los que serán ingresados a la cuenta del paciente. Para solicitarlo, debe avisar a la nutricionista durante la visita de la mañana. Se permite solo una solicitud de acompañante para cada servicio de alimentación, y en caso de pedirlo, se le ofrecerá la opción única definida para acompañantes en dicho horario.

Servicios incluidos sin cobro:

- En la Unidad de Paciente Crítico Pediátrico y en Hospitalización Pediátrica (menores de 15 años), el acompañante tiene derecho a los 4 servicios principales de comida sin cobro adicional. Para pacientes pediátricos entre 15 años 1 mes hasta 17 años 11 meses, el acompañante tiene derecho a desayuno sin cobro adicional.
- En Maternidad, desde el momento del nacimiento del bebé y en caso de pérdida, el acompañante tiene incluido el servicio de desayuno. Si solicita otros servicios serán cargados a la cuenta del paciente.

Por razones de control de ingesta y balances hídricos, se solicita a los acompañantes no consumir alimentos o líquidos indicados a los pacientes.

› ATENCIÓN ESPIRITUAL

Clínica Universidad de los Andes cuenta con una Capellanía atendida por los sacerdotes de la Prelatura del Opus Dei y ofrece atención espiritual para quienes libremente quieran recibirla.

En el piso 4 se encuentra la Capilla, lugar de recogimiento y oración para el paciente y su familia. Frente a la entrada hay un libro en el cual se pueden anotar intenciones personales para que sean ofrecidas por el sacerdote en la Misa.

Horarios de Misa en la Clínica:

- De lunes a viernes a las 07:30 horas.



› SEGURIDAD INTERNA

Identificación de profesionales de la Clínica:

Los profesionales de la Clínica portan identificación visible. Si observa a alguien sin identificación, informe al profesional de enfermería o matrona de turno.

Caja de seguridad:

Todas las habitaciones de Hospitalización Adulto, Pediatría y Maternidad cuentan con una caja de seguridad con clave dentro el clóset. Las indicaciones de uso se encuentran en la cara interna de la puerta del mismo. Recomendamos no traer objetos de valor a la Clínica, ya que esta no se hace responsable de la pérdida de este tipo de pertenencias.



Medidas de seguridad:

Recomendamos no traer objetos de valor tales como relojes, joyas, dinero u otros. En caso de que el paciente ingrese a nuestra Clínica sin compañía, dejaremos sus objetos en una bolsa sellada y codificada mientras se custodia transitoriamente. Se emitirá un acta que será firmada por el personal de la unidad, de seguridad y el paciente.

Los lentes de contacto, anteojos o audífonos son objetos de especial cuidado, por favor, téngalos siempre consigo.

Los familiares que le acompañen deberán mantener las mismas medidas de seguridad antes señaladas. Si no se encuentra en la habitación y los familiares sí, al hacer abandono de esta deberán dejar todos los objetos de valor en el clóset, ya que la habitación queda abierta.

Nota: en unidades de Paciente Crítico –como UPC Adultos, Pediátrico y Neonatal–, no se cuenta con cajas de seguridad ni clóset, por lo que se solicita a los familiares o acompañantes retirar las pertenencias del paciente. En caso de que no esté acompañado y porte objetos de valor, puede solicitar que estos sean resguardados por personal de seguridad de la Clínica.

Para mayor información, recomendamos dirigirse a las enfermeras de la Unidad.

Clínica Universidad de los Andes no se hace responsable del dinero, relojes, joyas u otros objetos de valor que porte el paciente o sus acompañantes.



> BANCO DE SANGRE

Se realizará la calificación de Grupo RH a todos los pacientes que serán sometidos a cirugía o que, por otras razones médicas, pudieran requerir una transfusión. El Banco de Sangre dispone de sangre en caso de que se le indique una transfusión. La sangre deberá reponerse a la brevedad mediante un número determinado de dadores, de acuerdo con lo que el Banco de Sangre señale.

> UNIDAD DE PACIENTE CRÍTICO

Toda la información médica del paciente será entregada una vez al día al representante legal designado por el paciente o su familia. Por respeto a la privacidad del paciente, no se entregará información telefónica específica del estado de salud, sino solamente generalidades. Esta información puede ser consultada a los teléfonos: **(56) 22 618 3487 y (56) 22 618 3488**

En el caso del paciente pediátrico, la información solo será entregada a los padres o tutores; uno de ellos debe ser el acompañante permanente del paciente, por lo tanto, la información será entregada directamente a él.

El uso de celulares se encuentra restringido en las unidades de Paciente Crítico, por lo cual se solicita salir de la Unidad para hablar por teléfono.

> LLAMADAS TELEFÓNICAS

Puede realizar llamadas desde la habitación.

El uso y acceso se encuentra detallado en la siguiente tabla:



Llamadas – Costo – Marque

Locales – sin costo – 0 + 2 + número de teléfono (9 dígitos)

Celulares – a su cuenta – 0 + 9 + número de celular (8 dígitos)

Larga distancia nacional – sin costo – 0 + número de teléfono fijo (7 dígitos)

Larga distancia internacional – a su cuenta – 0 + 159 + 0 + código de país + código de ciudad + número telefónico + #

Nota: si no quiere recibir llamadas telefónicas, marque 3000 (Mesa Central) y solicite el bloqueo.

> VÍAS DE EVACUACIÓN

En el caso eventual de que haya que evacuar la Clínica, deberá seguir las instrucciones de los Líderes de Evacuación Local, que se encontrarán en cada una de las unidades y que estarán debidamente identificados. En el caso de que no se encuentre cerca de alguna unidad, o no haya podido identificar a alguno de los Líderes, tanto para su tranquilidad como para la de los familiares, la Clínica dispone de señales de seguridad en cada piso, indicando las Vías de Evacuación y Salidas de Emergencia existentes.

El personal de la Clínica está capacitado y entrenado para actuar ante emergencias.



Tabaco: Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N° 20.660, por su bienestar y el del público general, se encuentra prohibido fumar tabaco u otros, y consumir bebidas alcohólicas dentro de las dependencias de la Clínica.



4. Alta Médica

> ALTA MÉDICA

Cuando el médico tratante firme el alta clínica, recibirá educación e información completa sobre el cuidado de su salud en el domicilio. Para abandonar la Clínica, debe contar con la autorización firmada por el médico tratante. En el caso de Maternidad, esta firma se requiere tanto para el alta de la madre como del recién nacido.

Debe hacer abandono de la habitación antes de las 12:00 horas, siempre que estén dadas las condiciones de alta. En caso contrario, se procederá a facturar el cobro adicional de la siguiente manera:

Horario de alta	Cobro adicional*
Entre las 12:00 y 16:00 horas	33% del valor del día cama
Entre las 16:00 y 19:00 horas	66% del valor del día cama
Después de las 19:00 horas	100% del valor del día cama

(*) Este cobro adicional no tiene cobertura de Isapre.

Toalla, camisas, sábanas y/u otro elemento de la pieza no están disponibles para llevar.

> ANTES DE RETIRARSE

En el momento del alta hospitalaria se le indicará el tratamiento que debe mantener en el domicilio y las principales precauciones a tener en cuenta. Asegúrese de preguntar al médico o a la enfermera todo lo que necesite saber antes del alta.

Antes de abandonar la habitación, revise cuidadosamente el interior del clóset, baño y caja de seguridad. Infórmele a la enfermera de turno al momento de abandonar la habitación para coordinar la solicitud de un auxiliar que realice el traslado en silla de ruedas. Todo paciente debe hacer abandono de la Clínica en ella.



5. Facturación

> ESTADÍA PROLONGADA

Si la estadía del paciente se prolonga por más de siete días, le solicitamos que un familiar se informe frecuentemente de la cuenta, pidiendo una prefactura en la Unidad de Cuentas Pacientes para hacer abonos y/o entregar los Programas Adicionales de la Isapre.

> RECARGO HORARIO INHÁBIL

El horario inhábil es:

- Lunes a viernes: de 20:00 a 07:59 horas
- Sábado: desde las 14:00 horas en adelante
- Domingo y festivos: todo el día

Las prestaciones en horarios y días inhábiles estarán sujetas a un 50% de recargo, con excepción de cirugías programadas, paquetes quirúrgicos, días camas, fármacos, insumos y Banco de Sangre.

> SU CUENTA

Una vez que usted sea dado de alta, la Clínica procederá a preparar la documentación necesaria con el fin de que se inicie la tramitación de la cuenta ante la aseguradora. Clínica Universidad de los Andes tramitará la cobertura ante la aseguradora en todos aquellos casos en que resulte posible de acuerdo con los respectivos convenios existentes.

> TRAMITACIÓN DE CUENTAS PACIENTES CON ISAPRE EN CONVENIO

La cuenta será tramitada en forma interna por la Clínica con la Isapre. El plazo de entrega de la cuenta por parte de la Clínica a la Isapre es de cinco días hábiles desde el alta del paciente. Una vez entregada la cuenta a la Isapre, se estima que el plazo de entrega de bonos por parte de la Isapre es de, aproximadamente, 30 días hábiles desde el alta del paciente. El plazo puede ser mayor si la Isapre solicita algún informe médico o antecedentes adicionales.



Una vez que la cuenta se encuentre disponible para su revisión final y pago, tomaremos contacto con el responsable del pago de la cuenta, con el fin de indicarle los pasos a seguir.

En caso de tener alguna consulta en relación a la cuenta, puede contactarnos a cuentas@clinicauandes.cl

➤ **TRAMITACIÓN DE CUENTAS PACIENTES CON ASEGURADORA O ISAPRE SIN CONVENIO**

Si no existe un convenio que nos permita realizar el trámite internamente, deberá tramitar la cuenta directamente o lo deberá realizar el responsable del pago por reembolso; será contactado para que se acerque a documentar la cuenta y luego efectúe el trámite personalmente en la aseguradora.

➤ **PACIENTES PARTICULARES Y FONASA**

A contar del séptimo día hábil, desde la fecha de alta del paciente, nos comunicaremos con usted o el responsable de pago para indicar que la cuenta está lista para ser retirada y pagada en la Unidad de Cuentas Pacientes dentro de los plazos informados por la Clínica.

➤ **HOSPITALIZACIONES CON CONDICIONES ESPECIALES DE INGRESO**

ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O DE TRÁNSITO (SOAP)

El familiar o responsable de pago debe tramitar la cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), previamente a tramitar la cobertura en su Isapre o Fonasa. Para realizar el trámite de reembolso del SOAP, debe presentar el detalle de cuenta y boletas en la Compañía de Seguros; por lo tanto, debe pagar a la Clínica el total de la cuenta clínica, previamente a hacer el uso de la cobertura en la Isapre o Fonasa. Es importante que se informe en la Compañía de Seguros sobre los requerimientos de informes, parte policial y documentos que debe presentar para acceder a la cobertura de gastos clínicos.

INGRESO BAJO MODALIDAD LEY DE URGENCIA

En el caso de que el problema de salud corresponda y se encuentre certificado por un médico como riesgo vital, será atendido sin requerir documento de resguardo hasta el instante de su estabilización, momento en el cual, y según indicación médica, debe ser trasladado a su red de prestadores o bien optar por la modalidad de libre elección. En este último caso, le será requerido un documento que respalde la cuenta correspondiente a las prestaciones que le realizarán desde el momento de su estabilización. Para los pacientes con previsión Isapre, el documento en resguardo se solicitará para ambas modalidades de atención una vez que el paciente se encuentre estabilizado.



En caso de que requiera cualquier información adicional respecto al proceso de pago, le agradeceremos que se dirija a la Unidad de Cuentas Pacientes, ubicada en el piso 3 del edificio C o H, la cual atiende de lunes a viernes, de 08:00 a 18:00 horas.

Del mismo modo, puede contactarnos a través del correo electrónico cuentas@clinicauandes.cl

EXCEPCIONES DE TRAMITACIÓN INTERNA PARA BENEFICIARIOS DE ISAPRE

En algunos casos o tipos de cirugías, las Isapres no permiten que la Clínica realice el trámite de la cuenta, pues solicitan que el beneficiario o titular presente directamente la cuenta ante la aseguradora. En estos casos, una ejecutiva de la Clínica le contactará, telefónicamente o por correo electrónico, para pedirle que se acerque a la Unidad de Cuentas Pacientes donde le orientarán en las gestiones necesarias para presentar la cuenta por reembolso ante la Isapre.

Habitualmente las cuentas para las cuales no es posible realizar el trámite internamente son:

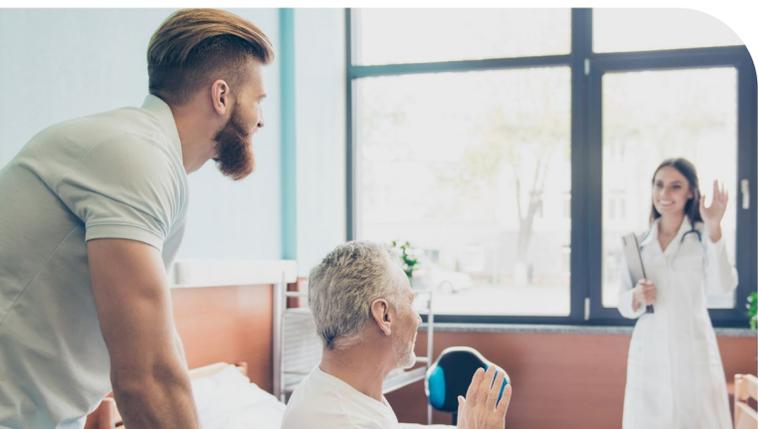
- Cuentas de Isapres sin convenio con Clínica Universidad de los Andes
- Cirugías con pago de boletas de honorarios médicos
- Parto o cesárea sin que haya efectuado la inscripción del recién nacido
- Rechazo de la cobertura de la Isapre por preexistencia
- Accidentes automovilísticos u otros

Es importante que, previamente o durante la hospitalización, consulte los requisitos particulares exigidos para acceder a la cobertura de acuerdo con su plan de salud.

➤ SEGUROS COMPLEMENTARIOS

En el caso de contar con algún seguro complementario, Clínica Universidad de los Andes desconoce las condiciones y plazos de su póliza con la Compañía de Seguros, por lo tanto, le recomendamos consultar previa y directamente las condiciones para acceder a los beneficios contratados, plazos de presentación de documentos y coberturas. Para esto le solicitarán la firma de un formulario con la autorización.

En caso de que la Compañía de Seguros suscriba un convenio con la Clínica, el copago será tramitado directamente por la Clínica en la Compañía.



➤ SEGUROS Y CONVENIO DE SALUD INTERNACIONAL

Nuestra unidad de paciente internacional atiende de manera personalizada a pacientes que cuenten con seguros internacionales o que sean extranjeros y necesiten de una atención guiada y especial. La oficina de Paciente Internacional está ubicada en el piso 3, al costado del Banco, y atiende de lunes a domingo, de 08:30 a 17:30 horas.

➤ HONORARIOS MÉDICOS

Clínica Universidad de los Andes reconoce dos tipos de profesionales en cuanto a los cobros de honorarios:

- **Médicos staff:** médicos que adoptan el arancel institucional de la Clínica y los bonos de atención serán emitidos a nombre de la Clínica.
- **Médicos no staff:** médicos que, atendiendo en la Clínica, no adoptan aranceles institucionales de la Clínica y, en ese caso, las aseguradoras emitirán los bonos a su propio nombre. Este es el caso de los médicos acreditados.

Todos los pacientes que ingresen a Clínica Universidad de los Andes en forma programada estarán a cargo de un médico tratante staff o un médico tratante no staff (acreditado).

Los honorarios médicos tienen recargo del 50% de lunes a viernes entre las 20:00 y 07:59 horas, sábados desde las 14:00 horas, domingos y festivos durante todo el día.

Interconsultas: deben ser solicitadas por el médico tratante, informando previamente al paciente y/o a su familia. La visita por un médico u otro profesional interconsultor se cargará a su cuenta en forma adicional a la visita de su médico tratante.



RECIÉN NACIDOS

Es necesaria la inscripción del recién nacido en la Isapre. Esta se debe realizar en el séptimo mes de embarazo para tener cobertura al momento del parto. Es importante consultar de manera previa y directa las condiciones con su Isapre.

Derechos de los

6. Pacientes

En plena conformidad con la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación a las acciones vinculadas a su atención en salud, como paciente, tiene **DERECHO** a:



1. Recibir información oportuna y comprensible de su estado de salud



2. Recibir un trato digno y que se respete su privacidad



3. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad



4. Recibir una atención de salud de calidad y segura, según los protocolos establecidos



5. Ser informado de los costos de su atención de salud



6. No ser grabado ni fotografiado sin su permiso



7. Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención



8. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria



9. Recibir visitas, compañía y atención espiritual



10. Consultar o reclamar respecto de la atención recibida



11. Ser incluido en estudios de investigación científica, solo si lo autoriza



12. Donde sea pertinente, se cuenta con la señalética y facilitadores en lengua originaria



13. Que el personal de salud porte identificación



14. Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de residencia



15. Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización



16. Toda persona mayor de 60 años y/o con discapacidad, tendrá derecho a Atención Preferencial.

POR OTRO LADO, COMO PACIENTE, TIENE EL DEBER DE:



1. Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección



2. Conocer y cumplir el Reglamento Interno y resguardar su información médica



3. Cuidar las instalaciones y el equipamiento del recinto



4. Informarse sobre los horarios de atención y condiciones de pago



5. Tratar respetuosamente al personal de salud

Clínica Universidad de los Andes respeta de manera especial la confidencialidad y privacidad de la información médica de sus pacientes, de acuerdo con la Ley N° 19.628 de Protección de Datos de Carácter Personal.

A su vez, Clínica Universidad de los Andes cuenta con un Reglamento Interno que proporciona información acerca de las normas de ingreso, estadía, visitas y altas, así como los procedimientos asociados al funcionamiento interno de la Clínica para pacientes hospitalizados y ambulatorios. Las normas establecidas de este Reglamento deberán ser observadas por todos los pacientes y visitantes.

Este Reglamento se encuentra disponible en la página web de nuestra Clínica y en las distintas dependencias de la misma.



PROHIBIDO GRABAR Y TOMAR FOTOS

De acuerdo al artículo 161-A del Código Penal y a la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, está prohibido fotografiar o filmar a pacientes, al personal de salud o a cualquier persona sin su expreso consentimiento y autorización.

DOCENCIA

Clínica Universidad de los Andes es parte de la Universidad de los Andes y uno de sus propósitos es contribuir en la formación de alumnos de pre y postgrado y en el desarrollo de la investigación. Por esta razón, durante su atención puede encontrar alumnos y profesionales en formación, que han sido autorizados por la Clínica para participar en su atención, diagnóstico y tratamiento, siempre bajo la supervisión de un profesional responsable. Sin embargo, respetamos el derecho que tiene para rechazar esta participación si lo estima conveniente.



7. Servicios

➤ PRESUPUESTOS

Puede solicitar en la Unidad de Presupuestos, ubicada en el piso 3, un estimativo sobre la intervención quirúrgica u otros tratamientos. Este presupuesto incluirá honorarios médicos staff, derecho a pabellón, días cama, costo estimado de medicamentos e insumos y notas explicativas.

➤ MÓDULO DE INFORMACIONES

La Clínica dispone de dos módulos de informaciones generales en el Acceso Principal del piso 3, cuyos horarios de atención son:

- Lunes a sábado: de 08:00 a 19:45 horas
- Domingo y festivos: de 09:00 a 19:45 horas

Existe, además, un módulo de información para paciente crítico, ubicado en la Unidad de Paciente Crítico Pediátrico, cuyo horario de atención es lunes a viernes, de 08:00 a 15:30 horas.

➤ SERVICIO AL PACIENTE

Servicio al Paciente es una unidad clave para acoger al paciente y su familia, contribuyendo significativamente a la experiencia general del paciente y al buen funcionamiento de la Clínica. Proporciona atención e información personalizada, orientando y acogiendo a las personas, resguardando siempre la comunicación clara y efectiva.

En esta unidad se gestionan sugerencias, reclamos y felicitaciones basadas en la Ley N° 20.584 –más conocida como Ley de “Derechos y Deberes del Paciente”–, resguardando la intimidad del paciente con un trato cálido y respetuoso.

Los medios de comunicación y contacto con la Unidad de Servicio al Paciente son: reclamos, sugerencias, solicitudes en línea y felicitaciones, los que se formalizan a través del **formulario** existente en la sección “Servicio al Paciente” de nuestro portal web www.clinicauandes.cl o a través de los códigos QR desplegados en el edificio de la Clínica. De acuerdo con lo que nos indica la Ley, será el tiempo de respuesta, gestión y posterior resolución de cada requerimiento.

En caso de que quiera visitarnos presencialmente, nuestras oficinas están ubicadas en piso 3, entre los edificios C y H.

> CAFETERÍAS

La cafetería Simply de Sodexo está ubicada en el piso 3 y su horario de atención es de lunes a viernes, de 08:00 a 21:00 horas, y sábados, domingos y festivos de 08:00 a 20:00 horas.

Existe una segunda cafetería, más pequeña, de la cadena Mokka, en el piso 4 del edificio H. Su horario es de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas.

> BANCO

Está ubicado en el piso 3, entre los edificios C y H. Su horario de atención es de 09:00 a 14:00 horas. Existe además un cajero automático ubicado en el piso 3 del edificio C.

> FARMACIA

En el piso 3 del edificio C, se encuentra ubicada una farmacia, cuyo horario de atención es:

- Lunes a viernes: de 08:30 a 20:00 horas
- Sábado: de 08:30 a 14:00 horas
- Domingo y festivos: cerrado

> CONVENIO DE ACCIDENTES

Para revisar más información y contratar el convenio, puede realizarlo a través de nuestra página web, convenioaccidentes.clinicauandes.cl

> ESTACIONAMIENTOS

Los pacientes hospitalizados tienen derecho a 1 ticket de estacionamiento sin costo por el tiempo que dure su estadía en nuestra Clínica, el que pueden pedir al momento del alta. Antes de retirarse de la Clínica, podrán solicitar la liberación del ticket a la secretaria de la unidad de hospitalización, en el módulo de Admisión de Hospitalización Transitoria (piso 2, edificio H), o en Admisión Central (piso 3, edificio C).

Este ticket, además, permite al acompañante entrar y salir todas las veces que lo necesite, siempre y cuando al ingresar escanee el ticket en vez de sacar uno nuevo.

Recordamos también que el estacionamiento de la Clínica es liberado a todo vehículo desde el sábado a las 16:00 horas hasta el lunes a las 08:00 horas.



➤ CUIDADORES EXTERNOS

A través de una empresa externa se puede obtener el servicio particular de un cuidador para la atención de recién nacidos, niños, adultos y enfermos en general. La empresa ofrece sus servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En horario inhábil, noches, domingos y festivos, estos tienen un recargo.

Para contratar el servicio, debe solicitar la información de contacto directamente con los profesionales de enfermería o matronas de la unidad que se encuentra.

El pago de estos servicios es por cuenta del paciente que los contrate y se pagan directamente a la empresa.

➤ TELÉFONOS

Servicios: Anexos internos

- Mesa Central: 3000
- Informaciones: 3500
- Convenios y Seguros: 3930
- Cuentas pacientes: 3661, 3662, 3664, 3667, 3694
- UPC Adulto: 3486, 3487
- UPC Pediátrico: 3273, 3274
- Sala Cuna – Maternidad: 3763

➤ SITIO WEB: CLINICAUANDES.CL

Nuestro sitio web permite acceder con facilidad a diferentes servicios en línea, como solicitud de horas médicas, resultados de exámenes, presupuestos, preadmisión e información general.

8. Comité de Ética

Una vez al mes sesiona nuestro Comité de Ética Clínica, el cual vela para que en la Clínica con ocasión del trabajo asistencial que aquí se realiza, se desarrolle una cultura de respeto por la dignidad de las personas, sentido de responsabilidad personal y deseos de mejora continua, de acuerdo con el Código de Ética de la Clínica. Su función es estudiar y proponer soluciones a las consultas que se le dirijan y que estén relacionadas a dilemas ético-clínicos.

De este modo, la Clínica aspira a entregar una atención de salud cada vez mejor y de mayor calidad, a crear un ambiente donde se viva una reflexión ética continua y se trabaje con un elevado sentido ético profesional.

Tanto usted como su familia pueden dirigir las consultas que estimen convenientes al Comité de Ética clínica a través del correo: comitedeetica@clinicauandes.cl



