

Reglamento interno de funcionamiento



ACREDITADA





Bienvenidos

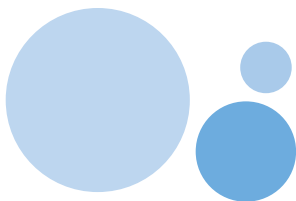
Sabemos que tu salud y la de tu familia es lo más importante, es por esto que nos hemos dedicado a brindar una salud al más alto nivel, con profesionales de excelencia y una atención médica y clínica de calidad.

Tu bienestar y tranquilidad son nuestro objetivo.

Clínica 
Hospital del Profesor

INDICE

- 1 INFORMACION GENERAL.
- 2 TELEFONOS DE CONTACTO Y ANEXOS.
- 3 E- MAILS CONTACTOS.
- 4 INGRESO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS, ESTADÍA, VISITAS Y HORARIOS.
- 5 PROCEDIMIENTOS PARA DERIVACION A OTRO CENTRO HOSPITALARIO.
- 6 CENTRO MEDICO HORARIO DE FUNCIONAMIENTO Y AGENDAMIENTO.
- 7 ESTACIONAMIENTOS.
- 8 CONSENTIMIENTO INFORMADO.
- 9 CALIDAD Y SEGURIDAD CLINICA.
- 10 COMITÉ DE ETICA.
- 11 SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.
- 12 COSTOS , PRESUPUESTOS Y CUENTAS.
- 13 MEDIDAS DE SEGURIDAD INTERNA Y PLAN DE EVACUACION.



1. INFORMACIÓN GENERAL

Estimado paciente, usted ha ingresado a Clínica Hospital del Profesor(CHP), entidad privada de salud que brinda atención médica y quirúrgica de alta complejidad, abierta a toda la comunidad, ubicada en la comuna de Estación Central, en el sector poniente de Santiago.

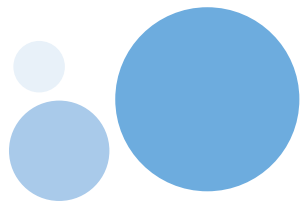
La Clínica ofrece una atención médica integral orientada a satisfacer las necesidades de toda la familia, con atención de salud ambulatoria, hospitalizada y Urgencia para adultos y niños.

Dispone de un equipo médico y profesionales de la salud, con reconocida trayectoria y experiencia para brindar una atención segura y de calidad, con altos estándares en la medicina, además de moderno respaldo tecnológico.

La Clínica Hospital del Profesor (CHP) ha firmado un convenio de colaboración Docente-Asistencial con la Universidad San Sebastián (USS), que permitirá a los alumnos que cursan carreras del área de Salud de la USS, hacer sus prácticas en la Clínica Hospital del Profesor (CHP).

Este convenio está pensado como una alianza estratégica entre ambas instituciones, a fin de lograr beneficios mutuos. Está considerado para todas las carreras del área de la salud, Medicina, Enfermería, Matronería, Fonoaudiología, Kinesiología, Tecnología Médica, Nutrición y Dietética, Química y Farmacia, Psicología, Terapia Ocupacional

Esperamos que se sienta cómodo y muy bien atendido.



Estamos para ayudarte

SERVICIOS E INFORMACIÓN

Reserva de Horas	2 2299 6000
Mesa Central	2 2299 6300
Informaciones	2 2299 6346
Urgencia	2 2299 6373
Admisión Central	2 2299 6341
	2 2299 6343
Convenio Empresas	2 2299 6342
Servicio al Cliente	2 2779 4100
	2 2299 6138
Programas Médico	2 2299 6238
	2 2299 6338
Unidad Gestión Camas	2 2299 6239

SERVICIOS HOSPITALIZADOS

Marque el 2299 y
luego el número de
anexo

	ANEXO
Servicio Ginecobstetricia	6157-6158
Servicio de Pediatría	6185-6186
Servicio de Médico Quirúrgico	6176-6177
Servicio UTI Pediatría	6188
Unidad UPCA- UTI Adulto	6383
Servicio de Neonatología	6193-6191
Alimentación	6355-6356

SERVICIOS DE APOYO

Marque el 2299 y
luego el número de
anexo

	ANEXO
Imagenología (Recepción)	6298-6390- 6391
Scanner	6106-6293
Resonancia	6106-6111
Toma de Muestra	6396
Laboratorio	6102-6242
Banco de Sangre	6101
Centro Kinésico	6196-6195
Vacunatorio	6205
Procedimientos de Enfermería	6211
Pabellón Central	6380
Pabellón Cirugía Menor	6380
Pabellón Maternidad	6386

CENTROS CONSULTAS MÉDICAS

Marque el 2299 y
luego el número
de anexo

	ANEXO
Centro Pediátrico	6295
Especialidades Médicas Adultos	6296
Centro Integral de la Mujer	6155
Centro Traumatológico	6442
Centro de Procedimientos	6137
Centro Oftalmológico	6244

Contáctos email

Dirección Medica:
secretaria.direccion@chp.cl

Gerencia: secretaria:
secretaria.gerencia@chp.cl

Contraloría Medica:
contraloria@chp.cl

Médico Quirúrgico:
medquirurgico@chp.cl

Maternidad:
maternidad@chp.cl

Pediatría:
secretaria.pediatria@chp.cl

Unidad Paciente Crítico Adulto:
utiadultos@chp.cl

Secretaría Consultas Medicas:
eluengo@chp.cl

Admisión Central:
nmunoz@chp.cl

Pabellón Central:
pabcentral@chp.cl

Pabellón Maternidad:
pabmater@chp.cl

Programas Médicos:
bvasquez@chp.cl

Tesorería:
laguayo@chp.cl

Convenios Empresas:
convenio.empresa@chp.cl

Informaciones:
informaciones@chp.cl

Imagenología:
imagenologia@chp.cl

Laboratorio:
imatamala@chp.cl

Centro Kinésico:
sermeterltda@chp.cl

Urgencia:
marcela.vasquez@chp.cl

Servicio al Cliente:
servicioalcliente@chp.cl

Call Center:
callcenter@chp.cl

Gestión Camas - CAEC - GES:
gestioncamas@chp.cl

Centro Médico CHP - Maipú:
snunez@chp.cl

Centro Dental:
cajadental@chp.cl

Para mayor información visítanos en
www.chp.cl

2.-INGRESO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS, VISITAS Y HORARIOS

• INGRESO A HOSPITALIZACIÓN

Hospitalización Programada:

Si usted eligió Clínica Hospital del Profesor para realizar una cirugía programada o un procedimiento, debe iniciar el proceso solicitando un presupuesto con las ejecutivas de Admisión Central, ellas además de entregar por escrito costos aproximados de la intervención, le harán entrega de información sobre requisitos de ingreso de acuerdo a su previsión (Prepagos, Pagaré, Carta de Resguardo Empresa, etc.)

Si usted requiere hospitalizarse para una cirugía programada o procedimientos, debe realizar un PRE-INGRESO OBLIGATORIO, a lo menos 48 horas antes. Durante este proceso usted debe presentar los siguientes documentos en Admisión Central:

- Cédula de identidad
- Orden de hospitalización extendida por su médico.
- Documento de resguardo según su previsión o convenio.

Los Ingresos de lunes a viernes se realizan en Admisión Central en horario de 07:00 a 19:45 hrs.

Todos los pacientes programados con su pre-ingreso listo, que requieran ingresar la noche anterior a su cirugía, pueden ingresar en Admisión Central entre las 19:00 a las 20:00hrs. o en Admisión del Servicio de Urgencia en caja N°3, después de este horario y hasta las 22:00 hrs. Los pacientes que requieran ingresar sábados o en horario inhábil, domingos y festivos lo harán en Admisión del Servicio de Urgencia en horario de 16:00 a 19:00 hrs. en caja N°3. Agradecemos anunciar su llegada.

Hospitalización No Programada:

Si el ingreso del paciente es por Servicio de Urgencia, debe cumplir con las garantías de ingreso establecidas por la institución, según previsión. La documentación requerida en horario inhábil, podrá diferir su entrega para el día hábil inmediatamente siguiente y regularizar su ingreso en Admisión de Urgencia.

Si el ingreso del paciente es desde Consultas Médicas debe cumplir con las garantías de ingreso establecidas por la institución según su previsión.

Documentos de Resguardo

Usted deberá suscribir un Pagaré (simple o con aval, según previsión) a favor de Comunidad Hospital del Profesor, como garantía de pago de su cuenta de hospitalización, de acuerdo a la ley 20.394 de la Superintendencia de Salud.

Si usted tiene un convenio empresa, presente una Carta de Resguardo emitida por su empresa como documento de respaldo.

Las garantías de respaldo de su hospitalización deben ser aprobadas en admisión central previo a su ingreso a la institución.

Una vez efectuado su registro en la Unidad de Admisión, se le solicitará el nombre de su representante o apoderado, entendiéndose por éste, a la persona responsable de su hospitalización y, que represente su voluntad en caso que se encuentre imposibilitado de tomar conocimiento de su condición y de adoptar la decisiones medicas, clínicas y administrativas que fuesen pertinentes y necesarias durante su estadía.

• ESTADIA PROLONGADA

Si su hospitalización se prolonga (más de 10 días), le solicitamos que un familiar se informe semanalmente del estado de su cuenta en la oficina de Programas Médicos (1° piso) para hacer abonos y cortes parciales de la cuenta. Además personal administrativo de la Clínica se contactará con el responsable de la cuenta con el fin de evaluar la situación.

Identificación del paciente

Al momento de su ingreso, se le colocará un brazalete para su identificación, el que deberá mantener puesto ininterrumpidamente durante todo el período de hospitalización.

Posteriormente será conducido/a a su habitación por personal de Admisión.

Al ingresar a su habitación la enfermera o matrona de la unidad lo recibirá, lo entrevistará y aclarará sus dudas, respecto de su tratamiento o cirugía.

Identificación del Personal de la Clínica

Todo el personal de CHP, clínico y administrativo, porta una credencial de identificación con el logo institucional,

nombre completo del funcionario, cargo y servicio al cual pertenece. El personal externo a CHP, que desempeña funciones en la Clínica (Seguridad, Aseo, Alimentación y Mantención), también están debidamente identificados con una credencial visible con los datos detallados anteriormente.

•CAMPO CLINICO UNIVERSITARIO DOCENTE

Clínica CHP es una institución de salud y campo clínico docente universitario. Por ende durante el proceso de hospitalización y con ocasión de alguna evaluación médica o realización de algún procedimiento, el profesional a cargo podrá estar acompañado de alumnos en formación. Si usted no desea la presencia de alumnos podrá manifestarlo expresamente a su médico tratante.

•HABITACIONES

Disponemos de habitaciones individuales (salvo en Pediatría) con baño privado y habitaciones compartidas dobles y triples con baño compartido. La asignación de habitaciones dependerá de la disponibilidad existente al momento de su ingreso.

La Clínica no reserva habitaciones: los pre-ingresos efectuados por los pacientes no constituyen reserva, al momento en que efectúe el ingreso se le informará la disponibilidad de habitaciones y los costos asociados a ellas.

Las habitaciones cuentan con aire acondicionado, calefacción, pantallas plasmas y conexión a TV cable, un closet individual con llave, sin embargo, para mayor seguridad y tranquilidad, no está permitido traer especies de valor tales como dinero, joyas de metales preciosos, relojes, artículos electrónicos y en general cualquier especie altamente valorada.

En las habitaciones del **SERVICIO DE PEDIATRÍA** se dispone de un sillón reclinable, dispuesto para el familiar adulto que acompaña al menor, sin costo adicional. Se recomienda levantarse a las 07:30 para permitir al personal de enfermería la adecuada atención del paciente

Las unidades de **UPCA Y UTI** adulto disponen de 10 habitaciones individuales y vidriadas dispuestas en torno a la unidad de Enfermería, desde donde se mantiene el control a través de la observación directa y monitoreo de cada paciente.

• PABELLONES

En general la hora de Pabellón asignada es respetada, excepto por emergencias o imprevistos en atención a otros pacientes. Dependiendo del tipo de cirugía que será sometido/a ésta puede ser realizada en Pabellón Central, Pabellón de Cirugía Menor y Pabellón de Maternidad, todos ellos ubicados en el 1° piso.

Si durante la espera de la cirugía los familiares desean consultar por la evolución del paciente, lo podrán hacer en la oficina de secretaría de Pabellón a través del citófono dispuesto en la pared de la sala de espera.

• RECUPERACION

La Unidad de Recuperación post anestesia es un área de acceso restringido, ubicada en el 1° piso, anexa al área de Pabellones. Los pacientes permanecen en esta unidad, durante el proceso de recuperación de la anestesia y estabilización de sus signos vitales. Los pacientes que se recuperan de intervenciones quirúrgicas requieren tranquilidad, intimidad y ambientes poco ruidosos. Este proceso toma cierto tiempo pudiendo prolongarse entre 1-2 hrs. dependiendo del tipo de cirugía realizada.

En la sala de Recuperación no se permiten visitas, sin embargo es conveniente que los pacientes menores de 15 años sean acompañados por uno de sus padres o un adulto responsable.

El uso de aparatos celulares no está autorizado dentro de la Unidad de Recuperación.

• LLAMADAS TELEFONICAS

Las habitaciones de Ginecobstetricia y Médico Quirúrgico, disponen de teléfonos para realizar llamadas a números fijos sin costo para los pacientes. Marque el número 9 (directo).

• ALIMENTACION

La Nutricionista lo visitará diariamente durante su estadía para ofrecerle alternativas de menú, según el régimen indicado por su médico tratante. Los horarios de las comidas de pacientes, dependiendo de la unidad donde se encuentre hospitalizado son:

Desayuno (08:15 a 09:45 hrs.)

Almuerzo (12:15-12:45 hrs.)

Once (16:00-16:30)

Cena (19:00-19:30 hrs.)

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN PARA ACOMPAÑANTE se ofrece en el Servicio de Pediatría para un familiar y en el Servicio de Maternidad en habitaciones individuales también para un familiar.

Este servicio debe ser informado a la Nutricionista clínica a cargo del paciente y se debe cancelar en cafetería.

Por razones de control de ingestas se agradece a familiares y/o visitas no consumir los alimentos o líquidos que se proporcionan al paciente.

Importante: no está permitido el ingreso de alimentos a la habitación por familiares y/o visitas.

•INGRESO A LA HABITACIÓN Y ATENCION DE ENFERMERIA

Al ingreso a la habitación la enfermera o matrona le realizará una entrevista, la auxiliar de enfermería le preparará para la cirugía o tratamiento en general, según las normas vigentes e indicaciones médicas. Durante su estadía nuestro personal lo visitará con la frecuencia que su estado de salud lo requiera. Solicite la visita de la enfermera o matrona de turno, para solucionar cualquier duda que surja en relación a su tratamiento.

Si requiere ayuda para levantarse, algún procedimiento de confort o alimentación, solicite la visita del técnico paramédico. Haga uso del timbre instalado para tal efecto al lado de su cama.

Auxiliar particular de compañía:

Para aquellos pacientes que deseen contratar personal paramédico para su cuidado permanente, agradecemos solicitarlo a la enfermera de turno, quien le entregará los contactos de las personas autorizadas para realizar esta labor dentro de la Clínica. Este servicio es de cargo directo del paciente, no está incluido en la cuenta.

• VISITAS MEDICAS

Si usted requiere ser hospitalizado en una Sala de Cuidado Básico desde el Servicio de Urgencia de CHP, será el médico de turno quien confeccionará su historia clínica y dejará las primeras indicaciones diagnósticas y terapéuticas.

Al ser ingresado a una Sala de Cuidado Básico de Médico Quirúrgico, Gineco Obstetricia o Pediatría se le asignará un médico tratante del staff acreditado en CHP. Dicho médico lo visitará una vez al día mientras permanezca hospitalizado en alguna de las salas.

En caso de requerir ser ingresado o trasladado a una Unidad de cuidado crítico, quedará a cargo del médico de turno de dicha unidad, sea usted adulto o pediátrico.

En caso de ser hospitalizado por un médico externo a CHP, él o ella podrá ser su médico tratante si está previamente acreditado según las exigencias dispuestas por la autoridad en esa materia.

También puede solicitar una segunda opinión de un médico de su confianza o solicitar la concurrencia de un médico interconsultor, debidamente acreditados siempre que ello esté en conocimiento del médico tratante.

• BANCO DE SANGRE

El Banco de Sangre realiza la clasificación del Grupo sanguíneo y RH a los pacientes quirúrgicos o según indicación médica y dispone de la sangre que los pacientes puedan requerir en caso que se les indique transfusión. Los estudios y materiales implicados en este procedimiento serán cargados en la cuenta del paciente.

La devolución de la sangre trasfundida debe realizarse a la brevedad mediante los dadores que el Banco de Sangre indique. En aquellos casos de cirugía programada el médico tratante solicitará a los familiares del paciente los donantes voluntarios suficientes para cubrir las necesidades transfusionales.

• MEDICAMENTOS

Por razones de seguridad la Clínica proporcionará solo los medicamentos que sean prescritos por el médico y en dosis unitaria. Aquellos medicamentos que el paciente tome en forma crónica deben ser informados al médico tratante para su prescripción y será la Unidad de Enfermería quien los suministre, los pacientes no deben auto medicarse.

• DERECHO ASISTENCIA ESPIRITUAL

La Clínica es una institución abierta a la diversidad cultural y religiosa, por tanto el personal estará atento a ayudarlo cuando requiera asistencia espiritual. Si necesita realizar una ceremonia religiosa de acuerdo a su credo, infórmelo al personal de la Unidad, quienes colaborarán con usted y su familia.

• EGRESO Y ALTA

Al alta usted recibirá la información médica respecto de la hospitalización, las indicaciones para continuar su tratamiento y los controles que sean necesarios.

Para retirarse de la clínica usted debe contar con un alta firmada por su médico tratante. En Maternidad la madre debe tener el alta firmada por el Gineco-obstetra, así como

también el alta del recién nacido firmada por el Neonatólogo.

En caso de requerir el alta de manera voluntaria debe quedar registrada en la ficha y con la firma del paciente o su representante.

En caso de que el paciente se negare a cumplir las prescripciones médicas y no solicita el alta voluntaria el médico tratante o el Jefe Médico de la Unidad pueden decretar el alta disciplinaria previa consulta al Comité de Ética.

El paciente debe abandonar la habitación antes de las 12:00 hrs. Antes de retirarse le sugerimos revisar bien su habitación asegurándose de llevar todos sus objetos personales.

Le agradecemos llenar la encuesta que se le entregará al ingreso y entregarla al personal de enfermería o matronas de turno, al alta.

• CAJERO AUTOMÁTICO

En la Clínica existe 1 cajero automático, ubicado en el Hall principal, al costado del mesón de Informaciones. Sin embargo, siendo el cajero automático propiedad de una institución bancaria y administrado por Transbank, no puede la Clínica garantizar que siempre disponga de dinero efectivo y que en todo momento se encuentre operativo.

• CAFETERIA

La cafetería está ubicada en el primer piso y su horario de atención es:

Lunes a viernes

08:00 a 20:00 hrs.

**Sábados, domingos
y festivos**

08:30 a 19.30 hrs.

También disponemos de maquinas dispensadores de bebestibles y snacks ubicadas en diferentes áreas de la Clínica (pasillo acceso a Urgencia, Sala espera 2º piso, pasillo Centro Integral de la Mujer).

• VISITAS A PACIENTES Y HORARIOS

Todas las visitas deben comprometerse a cumplir las medidas del lavado de manos, de higiene respiratoria y otras medidas especiales de acuerdo al diagnóstico del paciente, solicitado por enfermería.

Se recomienda que las visitas sean reguladas en base a número y tiempo.

Mantener un trato de respeto con los pacientes que comparten la habitación y no entrar con niños menores de 12 años (salvo excepciones previo autorización de enfermera y/o matrona de turno).

Recomendaciones para los padres o visitas de paciente pediátricos: lavarse las manos antes y después de visitar al niño. Si traen juguetes, éstos deben ser lavables y de uso exclusivo no compartirlos con otros niños, para evitar contagios. No traer alimentos, dulces o golosinas.

En **HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA** el horario de visita de lunes a viernes es de 15:00 a 18:00 hrs. sábados, domingos o festivos de 13:00 a 18:00 hrs.

Los padres de los pacientes pediátricos, pueden acompañar a sus hijos todo el día (de 08:00 a 21:00 hrs.) en la noche uno de los padres o el tutor responsable del niño puede quedarse, sin costo adicional.

En **UTI PEDIÁTRICA** o **UNIDAD INTERMEDIO NEONATAL**, el horario de visita de los padres es desde las 09:00 a las 21:00 hrs. todos los días. Durante la noche los padres no pueden permanecer en la unidad, sin embargo aquellos lactantes alimentados con lactancia materna, las madres pueden ingresar a amamantar a partir de las 07:00 hrs. y permanecer hasta las 23:00 hrs. para alimentar al bebé. Otras visitas (máximo 2 visitas por paciente a la vez) pueden ingresar en horario de 15:00 a 18:00 hrs.

En caso de menores en estado crítico o que estén sometidos a un procedimiento invasivo, las visitas pueden ser postergadas de acuerdo a criterio médico, siendo esta

medida comunicada directamente por el médico residente o tratante.

En los Servicios de **MATERNIDAD** y **MEDICO QUIRÚRGICO** el Horario de Visitas se extiende desde las 10:00 hasta las 18:00 hrs.

En habitaciones compartidas, agradecemos no ingresar más de 2 personas para asegurar el descanso de los otros pacientes.

En la **UNIDAD DE PACIENTE CRÍTICO ADULTO** Los familiares y visitas podrán ingresar a estas unidades todos los días de 13:00 a 14:00 hrs. y de 18:00 a 19:00 hrs. Este horario puede estar sujeto cambios dependiendo del estado de salud del paciente.

Para realizar las visitas, se debe coordinar su ingreso con la secretaria del Servicio en horario hábil y con Enfermera de turno en horario inhábil. No más de 2 personas a la vez, idealmente en lapsos de 15 minutos. En esta unidad no se permite el ingreso de flores o peluches.

• INFORMACION DEL ESTADO DE LOS PACIENTES

El estado de los pacientes de esta unidad, puede ser consultado al médico residente o de turno, por el familiar o tutor responsable del paciente. No se dará ninguna información detallada a personas que no tengan una relación directa con el paciente.

3.- PROCEDIMIENTOS PARA DERIVACIÓN A OTRO CENTRO HOSPITALARIO

El paciente atendido en CHP, sea en el servicio de Urgencia o en el Servicio de Hospitalizados, puede requerir ser trasladado a otro centro asistencial, público o privado por los siguientes motivos:

- Plan de salud no cubre hospitalización en CHP.
- Falta de cupo en CHP.
- Incapacidad resolutive de CHP, para atender problema de salud.
- Por solicitud del paciente o familiares.

En ese caso será asistido por la Enfermera de Gestión, en horario hábil, quien orientará al paciente o representante legal (Apoderado), para concretar esta solicitud, la que deberá ser efectuada por el médico tratante.

Teléfono de contacto Enfermera Gestión:

Directo: **2299 6239** Celular: **6 6464027**.

E-mail: gestioncamas@chp.cl

Durante horario inhábil, esta función es responsabilidad del médico y enfermera de turno de cada servicio.

Otros motivos voluntarios de traslado, como preferencias por otro centro, o deseo de regresar a la red pública de prestaciones, deben ser realizada por el representante legal del paciente.

• LEY DE URGENCIA

La Ley de Urgencia está definida como: Toda condición de Salud o cuadro clínico que implique riesgo vital y/o secuela funcional grave de no mediar atención médica inmediata o impostergable. La condición de salud o cuadro clínico de Emergencia debe ser determinada y certificada por un médico cirujano en el Servicio de Urgencia en que la persona esté siendo atendida.

Una vez que se determine la estabilización y encontrándose el paciente en condiciones de ser trasladado, puede entonces ser derivado a la red de prestadores en convenio con la Isapre o a la red pública si es Fonasa. La cobertura de estas prestaciones dependerá del plan de salud (Isapre) y de la clasificación, según tramo: A B-C-D (FONASA). En caso de ser afiliado a Isapres puede permanecer en la institución bajo su plan de salud y, si el paciente es FONASA podrá continuar bajo modalidad libre elección.

Si la decisión es permanecer en esta institución, los familiares deben acercarse a Admisión Central a regularizar el ingreso (Garantías).

• AMBULANCIAS

La Clínica no dispone de ambulancias propias, este servicio es coordinado y solicitado por el personal de enfermería en acuerdo con el paciente o su representante, a alguna de las empresas privadas de ambulancias acreditadas por la Clínica. Los costos de traslados son de acuerdo a la complejidad del traslado. El precio será informado al familiar y/o acompañante quien debe firmar la autorización y consentimiento informado. El valor de este traslado será cargado posteriormente en la cuenta hospitalizada del paciente.

En el caso de un paciente atendido en el Servicio de Urgencia, los costos del traslado a su domicilio o a otro centro de salud, deberá ser pagado directamente a la empresa de Ambulancia en convenio.

4.-CENTRO MEDICO

HORARIO

FUNCIONAMIENTO

Y AGENDAMIENTO

• RESERVA DE HORAS PARA CONSULTAS MEDICAS

Usted puede solicitar horas medicas, en horario de lunes a viernes desde las 07:30 a 20:00 hrs. Sábados de 08:30 a 13:30 hrs. Llamando al Call center al teléfono 2299 6000.

Si desea solicitar horas medicas on line, ingrese a www.chp.cl y pinche Reserva de Horas , ingresando sus datos y clave.

• CENTROS DENTALES

Los centros dentales atienden de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs. Sábados de 09:00 a 13:00 hrs. Si desea solicitar una evaluación dental llame al Call Center al teléfono 2299 6000 con opción de atención en Alameda 4939 o bien en el Centro Médico CHP, ubicado en la comuna de Maipú.

INGRESO ATENCIÓN MÉDICA

Para ser atendido, favor dirijase a las cajas donde le ingresarán sus datos y el pago a través de la emisión del bono con su huella electrónica o bono comprado directamente en su Isapre o Fonasa. Usted será llamado por su nombre en la sala de espera que corresponda de acuerdo a la especialidad o examen que requiera.

La Clínica posee convenios con todas las Isapres y Fonasa (nivel 3), con acceso a través del pago vía bono electrónico (i-med) o bien particular.

Formas de Pago:

- Efectivo
- Tarjetas Comerciales y Bancarias
- Cheques
- Carta de Resguardo Empresas
- Orden de Compra (Municipalidades, Instituciones Públicas)

- Ordenes de Atención (Empresas en convenio)

RESERVA DE HORAS DE EXAMENES Y PROCEDIMIENTOS

Solicite su hora de examen a través del **Call Center: 2299 6000**

Imagenología, Kinesiología, Endoscopías, Neurología, Otorrino, Oftalmología, Cardiología.

La Clínica dispone de **Fonos-Consultas** ubicados en el Primer Piso para Reserva de Horas.

Horarios de Atención General

Lunes a Viernes 08:00-20:00 hrs.
Sábados 08:00-14:00 hrs.

Servicio de Scanner:

Lunes a Viernes 08:00 -21:00 hrs.
Sábados 08:00 - 20:00 hrs.

Servicio de Resonancia:

Lunes a viernes 08:00 – 23:00 hrs.
Sábados 08:00-18:00 hrs.
Domingos 09:00 - 13:00 hrs.

• EXAMENES DISPONIBLES EN LA CLÍNICA

- Laboratorio: exámenes de sangre, orina, otros.
- Imagenología: Radiografías, Ecografías (Doppler, 3D), Mamografías, Densitometría Ósea, Scanner, Resonancia.
- Neurológicos: Electroencefalogramas, Polisomnografías, Electromiografías.
- Cardiológicos: Electrocardiograma, Test de Esfuerzo, Holter de Presión Arterial, Holter de ritmo, Eco cardiografía bidimensional doppler color

- Otorrino: Audiometría, Impedanciometría, VIII Par
- Exámenes de Función Pulmonar: Espirometría
- Oftalmológicos: campimetría computarizada, curva tensión y tonometría aplanática, prueba de provocación glaucoma, test de Schirmer, Paquimetría y Ecobiometría topográfica corneal, tratamiento ortoptico.

• PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS Y TERAPEUTICOS

- Terapias y procedimientos Kinésico y Broncopulmonares
- Procedimientos endoscópicos, extracción de cuerpo extraño, ERCP.
- Biopsias, punciones tiroideas, hepáticas, mamarias. Instalación de drenajes percutáneos, otros.
- Inserción DIU, Instalación Norplant, Colposcopia, Crioterapia.
- Infiltración local, instalación de Yeso.
- Curaciones, extracción de puntos, tratamiento intramuscular, control presión arterial, hemoglucotest.

• INDICACIONES PARA TOMA DE EXAMENES EN LABORATORIO CLINICO

Consejos

Muchos exámenes pueden ser tomados sin necesidad de estar en ayunas, no olvide revisar si necesita de alguna preparación especial.

No requieren reserva de horas, pero algunos deben ser tomados antes de un horario determinado por el tiempo que

demora la realización del mismo.

Siempre debe traer la Orden Médica y pasar previamente por las cajas ubicadas en la sala N°3, donde ingresarán sus datos para ser atendido.

Los resultados estarán listos en la fecha indicada en el comprobante de atención, después de las 14:00 hrs. Los resultados son entregados en la sala N°7 de Procedimientos Médicos o bien los puede obtener a través de la página www.chp.cl con el N° del ID de ingreso.

• Obtener resultado de exámenes de Laboratorio en línea.

Si desea obtener los resultados de los exámenes de Laboratorio desde la página web, www.chp.cl debe ingresar a exámenes de Laboratorio , y digitar el Rut del paciente + el n° ID, que aparece en la papeleta de ingreso. Desde esta sección usted puede ver e imprimir sus exámenes de Laboratorio a cualquier hora y en cualquier lugar. Los resultados de biopsias, PAP (Anatomía patológica) deben ser retirados personalmente en sala N°7

5.- ESTACIONAMIENTO

La Clínica dispone de Estacionamientos exclusivos para sus pacientes.

6.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Consentimiento informado es un proceso mediante el cual el paciente o su familiar responsable, o representante legal, manifiestan su decisión de aceptación o rechazo a los procedimientos diagnósticos o terapéuticos que le han sido claramente propuestos por su médico tratante, basándose en la información que ha recibido sobre la naturaleza de su dolencia, sobre los objetivos de la intervención, sus características y potenciales riesgos, los beneficios y alternativas existentes.

En el formulario de consentimiento se dejará constancia de la fecha de obtención, del nombre completo y firma del miembro del equipo de salud que realizará el procedimiento, nombre completo y firma del paciente, de uno de los padres en caso de un menor, de su representante legal en caso de tener dificultades de entendimiento o de conciencia y será exigible al ingreso del paciente a CHP en todos los casos en que el paciente sea sometido a una cirugía electiva o procedimiento invasivo electivo, sea Endoscópico o Imagenológico Intervencional que requieran sedación moderada, profunda o anestesia general.

En caso de existir la necesidad clínica de realizar un procedimiento de emergencia que imposibilite la obtención del consentimiento informado, será responsabilidad del médico que realiza el procedimiento, el tomar la decisión de realizar el procedimiento consignándolo en la ficha clínica. De lo que informara con posterioridad al paciente o quien lo represente.

La Clínica reconoce el derecho del paciente o de quien lo represente, al rechazo y discontinuación del tratamiento, y a la posibilidad de solicitar el alta voluntaria. En cuyo caso debe manifestarlo a su médico tratante quien lo registrará en la ficha clínica

7.- CALIDAD Y SEGURIDAD CLÍNICA

El Comité de Calidad, con asignación de responsables a nivel local en cada servicio, monitorea la calidad y seguridad de la atención en cada servicio Clínico y de apoyo, incluyendo las áreas administrativas. La evaluación y mejora continua de la calidad de atención se enfoca en cuatro pilares: Satisfacción del usuario, Calidad técnica, Prevención de Riesgos Clínicos y Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud IAAS.

La Satisfacción del usuario externo se realiza a través del manejo de reclamos y sugerencias. Se realizan encuestas que evalúen la satisfacción de los pacientes y familiares que se atienden en CHP, ya sea encuestas internas o a través de encuestas tipo Benchmarking con otras clínicas.

El Comité de Riesgos Clínicos persigue proveer una atención segura a través de la prevención de incidentes, eventos adversos y eventos centinelas definidos de acuerdo a la complejidad de los servicios y de los procesos clínicos.

El Comité de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud I establece las políticas institucionales de trabajo orientadas a prevenir las Infecciones Asociadas a la atención de salud en el paciente y el personal. En las unidades críticas el paciente puede ser sometido a cultivos de vigilancia, según estipulen las normas de IAAS.

• PREVENCIÓN DE CAIDAS

Uno de los eventos adversos más importantes en los servicios clínicos corresponde a la caída de pacientes durante el curso de una atención, provocando gran preocupación a todo el equipo de Salud.

Por su seguridad la Clínica aplica las siguientes medidas de prevención en el paciente hospitalizado.

- La primera levantada siempre debe ser con un acompañante.
- El paciente debe permanecer sentado en la cama por unos minutos antes de levantarse.
- Aplicará medidas de inmovilización en caso necesario.
- Los pacientes que deambulan deben utilizar ropa y calzado adecuado (seguro, antideslizante)
- Los pacientes que requieren de medios de apoyo para deambular (muletas, sillas de rueda) deben hacerlo acompañados.

En el entorno:

- Mantiene iluminación de emergencia y nocturna en habitaciones y accesos comunes.
- Mantiene los suelos regulares y secos.
- Mantiene un entorno ordenado.
- Mantiene baranda de la cama elevada
- Mantiene activado los frenos de la cama.
- Mantiene a su alcance timbres de llamada.

8.- COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética Asistencial es un organismo interdisciplinario, de deliberación, con carácter consultivo creado para el análisis y asesoramiento sobre las cuestiones de carácter ético que surjan en el ámbito asistencial, con el fin último de contribuir a la humanización de la asistencia sanitaria, promover la mejora de la calidad asistencial y fomentar la excelencia del ejercicio profesional.

Los profesionales que componen el Comité de Ética de CHP son Dr. Luis Araya, neurólogo, Dra. Olivia Salas, pediatra, Dr. Mario Hassi, coordinador de Cardiología, que lo preside, Sra. Ximena Olguín, EU Jefe de Consultas Médicas que actúa como secretaria del comité, Sra. Sandra Núñez, TM coordinadora de atención abierta y Sr. Rodrigo Barozzo Abogado asesor del Hospital.

El Comité se reúne formalmente los últimos jueves de cada mes de 12 a 13 hrs y tiene

capacidad de reunirse de urgencia cuando la situación clínica así lo requiera.

Para acceder al Comité, el médico tratante o la persona que consulta debe llenar una Solicitud de presentación del caso a reunión ordinaria del comité a través de la secretaría de los Jefes de Servicio.

• PRIVACIDAD FOTOS Y DATOS FICHA CLINICA

La ficha clínica donde se registran sus atenciones de salud está resguardada por 15 años en dependencias de CHP, asegurando su confidencialidad de acuerdo con la reglamentación vigente.

Para acceder a una copia de la información contenida en ella debe solicitarla personalmente o en su defecto autorizar a otra persona mediante un poder notarial simple, en oficinas de Contraloría Médica de CHP, en horario hábil de lunes a viernes.

La toma de fotografías, grabaciones y filmaciones con fines asistenciales, docentes y de investigación será informada por su médico tratante y serán utilizadas solo con ese fin. La toma de fotografía del recién nacido requiere de su consentimiento escrito específico.

El uso con fines periodísticos y publicitarios también requiere una autorización específica.

9.- SUGERENCIAS RECLAMOS Y FELICITACIONES

Cualquier paciente o familiar tiene el derecho a presentar un reclamo sugerencia o felicitación en nuestra institución para lo cual existe un sistema de formulación de reclamos de fácil acceso.

Este puede ser presentado en forma oral, escrita a través de un formulario o vía Internet a cualquier trabajador de CHP quien tratará de solucionarlo si está dentro de sus capacidades. En caso contrario, lo

derivará al superior jerárquico encargado del área en que se entregó la atención.

En caso de querer dejar un reclamo por escrito se dispone de un Formulario de Sugerencias Foliado.

El Formulario de Sugerencia debe contener la identificación completa de quien realiza el reclamo especificando su teléfono de contacto y correo electrónico, para facilitar el contacto. También deben quedar registrados los datos del paciente y una descripción de la situación que motivó el reclamo y la fecha de ocurrencia.

Dicho Formulario puede ser depositado en el "Buzón de Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos" Los buzones de Sugerencias y Reclamos están disponibles en todos los servicios de atención directa al público: Servicio de Urgencia, Médico-Quirúrgico (MQ), Obstetricia y Ginecología (GO), Pediatría, UPC Adulto, Intermedio Pediatría, Consultas Médicas, Laboratorio, Imagenología, Kinesioterapia y Áreas Administrativas, Pabellón Central Sala de espera.

La jefatura correspondiente es responsable de revisar el buzón en forma diaria en horario hábil y se comprometen a darles respuesta dentro de 15 días hábiles.

En cada Servicio se realizará un primer contacto con el reclamante vía telefónica, informándole de la recepción de su reclamo y completando los datos faltantes en el formulario, en caso necesario.

Si el reclamo no es de directa responsabilidad de su servicio la jefatura deriva el reclamo al Servicio involucrado, dejando constancia de la fecha de entrega e informando al paciente.

Los reclamos que llegan a través de Internet a Convenios son derivados a Contraloría Medica, para su resolución.

10.- COSTOS, PRESUPUESTOS Y CUENTAS

• PRESUPUESTOS, PRECIOS Y PAGOS DE CUENTAS

Para obtener información de presupuestos y precios de hospitalizaciones favor diríjase a Admisión Central (1° piso).

Si desea conocer cómo debe tramitar su cuenta hospitalizada, consulte en Programas Médicos (1° piso).

• RECARGOS EN HORARIO INHABIL

El valor del honorario medico, está afecto a recargo en un 50% en los siguientes casos:

- Imágenes (excepciones: Resonancia y Scanner con horario extendido informado)
- Laboratorio
- Banco de Sangre
- Kinesiología
- Procedimientos diagnósticos y terapéuticos

• HONORARIOS MEDICO STAFF

Las prestaciones realizadas en la Clínica CHP se rigen por el arancel convenido entre la Clínica y las Isapres. Sus costos son incorporados en la cuenta hospitalizada.

Para las prestaciones que no están incluidas en los convenios, como las cirugías plásticas, se consideraran aranceles privados y se pagan contra boleta.

Recargo Horario Inhábil

El valor del honorario médico, está afecto a recargo en un 50% en los siguientes casos: Cuando el médico realice una cirugía no programada o de Urgencia de lunes a viernes entre las 20:00 y 08:00 hrs. o cuando se solicite una Interconsulta en este mismo horario. Sábados después de las 14:00 hrs. domingos y festivos.

• HONORARIOS MEDICO EXTERNO

Los honorarios de los médicos externos, tienen arancel privado, se pagan contra boleta y serán incorporados en la cuenta del paciente.

• ALTA

Al momento del alta el médico completará el Programa de Hospitalización y este será tramitado directamente por el Departamento de Programas Medicos en las Isapres Colmena, Cruz Blanca y Fundación. Los pacientes afiliados a otras Isapres o Fonasa deberán tramitar sus Programas Médicos directamente en sus Isapres y en las oficinas de Fonasa.

Cualquier consulta relacionada a su cuentas hospitalizada favor acérquese a las oficinas de programas Medicos, ubicada en el 1° piso.

Cuando su cuenta esté lista lo contactarán a los números telefónicos que usted informó al ingreso o vía correo electrónico.

11.- MEDIDAS DE SEGURIDAD INTERNA Y PLAN DE EVACUACIÓN

• PROCEDIMIENTO DE EVACUACION FRENTE A UNA DETERMINADA EMERGENCIA.

- Nuestra Clínica dispone de planos de ubicación, identificación de extintores de acuerdo al área, red húmeda y señalética de vías de evacuación en los pasillos, Centros Medicos, Servicios Clínicos e instalaciones de la Clínica.
- Existen 3 salidas de emergencias señalizadas en los planos.
- Disponemos de 4 zonas de seguridad en los exteriores de la Clínica señalizadas.
- En caso de una emergencia o siniestro, mantenga la calma; espere instrucciones del personal.

- Debe dirigirse sin precipitarse hacia los puntos de reunión predeterminados, según lo indicado en cada servicio y/o departamento, espere instrucciones.

- Si se encuentra: En áreas críticas, la Matrona o Enfermera o Médico Jefe de Turno, tomarán las medidas preventivas adecuadas para una evacuación segura de los pacientes críticos, solicitando el apoyo que sea necesario al Comando de Emergencia.

- Si su bebe se encuentra en Neonatología el personal a cargo le entregará al recién nacido sano o sin mayores riesgos, para que usted evacue junto a su bebé. Los neonatos críticos deben ser evacuados bajo la supervisión directa del médico Neonatólogo; Matrona y/o Enfermera. Para su conocimiento nuestra Clínica cuenta con unos delantales de evacuación diseñados para una correcta y segura evacuación de bebes.

- Los Jefes de Áreas estarán a cargo de la evacuación, con la colaboración de los Líderes de Evacuación, guiando a pacientes, visitas y personal por la vía más expedita y revisando todas las instalaciones.

- Las acciones de evacuación están determinadas según el tipo de siniestro.

- Mantenga siempre la calma.

- Camine gateando si existe humo en la ruta de evacuación.

No corra, camine en silencio.

- Evite formar aglomeraciones.

- Use las escaleras, principal o de escape, NUNCA use los ascensores.

- Antes de abrir una puerta, palpe su temperatura, si está caliente busque otra vía de evacuación.

- Antes de abrir una puerta, palpe su temperatura, si está caliente busque otra vía de evacuación.

- Permanezca en el punto de reunión a menos que reciba otras instrucciones del personal.

- Nunca regrese al área afectada a menos que reciba una instrucción de parte del Jefe de Área o del Comando Emergencia.

- Una vez controlada la emergencia y, si las autoridades a cargo lo permite el comando de emergencia dará la orden de volver a la normalidad.

• **SEGURIDAD DURANTE SU ESTADÍA**

Por su seguridad y tranquilidad, no está permitido traer especies de valor tales como dinero, joyas de metales preciosos, relojes, artículos electrónicos y en general cualquier especie altamente valorada, puesto que no son necesarias ni requeridas para los tratamientos y la recuperación de los pacientes.

Guarde su vestuario, documentos, accesorios y otras pertenencias en el interior del closet asignado y manténgalo con llave.

Evite dejar objetos de valor sobre el velador, cama, la mesa de alimentación o el lavamanos.

Audífonos, lentes ópticos y lentes de contacto, prótesis dentales, deben ser de especial cuidado, manténgalos siempre junto a usted.

Los funcionarios de la Clínica portan identificación visible, si usted observa a alguien dentro de su habitación sin la credencial, informe inmediatamente al personal.

Los familiares o acompañantes deberán adoptar las mismas medidas de seguridad antes indicadas.

Le sugerimos que antes de retirarse de la habitación, revise cuidadosamente el interior del closet, velador y baño

Se recomienda no correr en los pasillos para resguardar su seguridad y el de otras personas.

En general y por razones de seguridad no están permitidas las visitas de niños menores de 12 años.

Mantenga silencio para no alterar la tranquilidad y reposo de otros pacientes.

El uso de celulares está restringido en áreas de pacientes críticos.

Se prohíbe filmar y tomar fotografías, en el recinto de la Clínica, salvo autorización expresa y por escrito de la Administración, que deberá recabarse previamente, en todo caso. La infracción a esta prohibición está penada como delito en el artículo 161 - A del Código Penal.



MARIO MIRANDA FERNANDEZ
GERENTE GENERAL



GLADYS BORQUEZ ESTEFO
DIRECTORA MÉDICA

Experiencia en Salud, a su alcance

- Pediatría - UTI Pediátrica
 - Maternidad
 - Neonatología
 - UTI Adulto
- Servicio Hospitalizados - Cirugías
 - Laboratorio - Banco de Sangre
- Radiología - Resonancia Magnética - Scanner
 - Centro Kinésico
 - Centro Dental
 - Consultas Médicas
- **Urgencia las 24 horas**



ACREDITADA 

Atención Fonasa, Isapres, Convenios Empresas y Particulares



ACREDITADA



Estamos para ayudarte

call center
2 2299 6000

URGENCIAS
2 2299 6373
2 4 H O R A S

informaciones
www.chp.cl
Reserva de horas y Beneficios

Clínica

Hospital del Profesor

Alameda 4860 • Ecuador  Las Rejas

**CENTRO MÉDICO
MAIPÚ**
Tristán Valdés 66

CLÍNICA DENTAL CHP
Alameda 4939
Ecuador  Las Rejas