

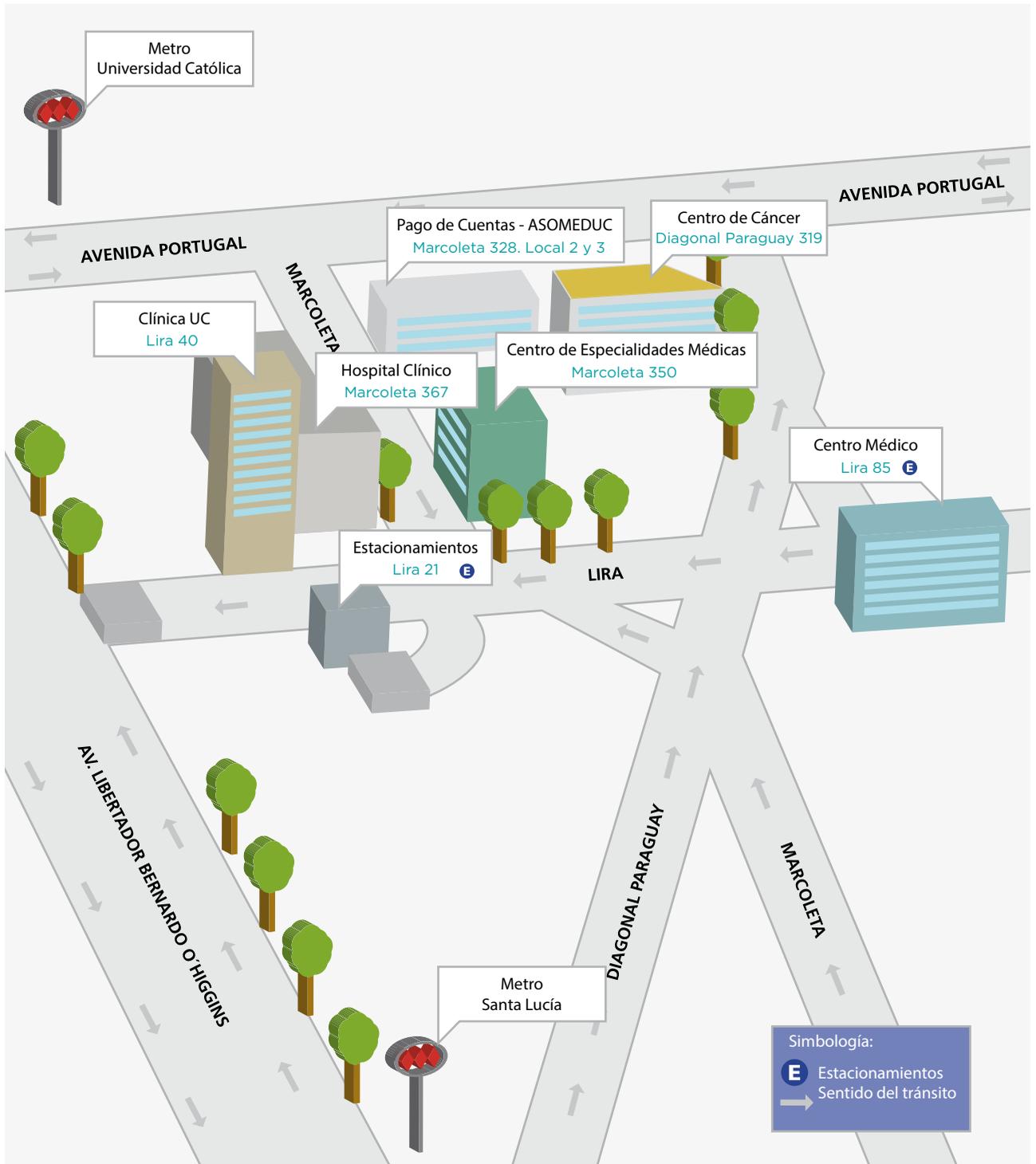
Guía de Ingreso

Hospital Clínico - Clínica UC



Red de Salud
UC • **CHRISTUS** 

Mapa de ubicación



A nuestros pacientes y familia



Junto con darle la más cordial bienvenida, lo invitamos a leer esta guía preparada con el fin de entregarle información general sobre nuestras instalaciones y equipos humanos, así como procesos clínicos y administrativos de atención que recibirá como paciente mientras permanezca bajo nuestro cuidado en el Hospital Clínico y Clínica UC de Red de Salud UC CHRISTUS.

El conjunto de Hospital Clínico y Clínica UC pone a su disposición una renovada infraestructura, equipamiento de la más alta tecnología, un equipo humano con un alto nivel de compromiso y con todo el respaldo de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile, para otorgarle una atención de excelencia que es reconocida en Chile y el mundo.

Muchas gracias por confiar su salud en nuestras manos.

Dr. Ricardo Rabagliati B.
Director Hospital Clínico y Clínica UC

Un poco de nuestra historia

El Hospital Clínico comenzó a construirse a fines de los años 30, si bien entró en funciones en octubre de 1940, con el principal objetivo de servir como campo clínico a la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En sus inicios contaba con 50 camas y a poco andar se incorporaron nuevos servicios, especialidades y alta tecnología, convirtiéndolo en pocos años en un centro de referencia nacional. Nuestro Hospital ha sido escenario de importantes hitos en innovación y atención de salud que han quedado registrados en los anales de la medicina chilena.

En 1989, se inauguraron las instalaciones de Clínica UC como parte de nuestra continua búsqueda de ofrecer los mejores estándares de comodidad y seguridad para nuestros pacientes y familias. En el año 2009 se concretó la ampliación de 10.000 m² del Hospital Clínico destinados a los servicios de atención de pacientes críticos adultos con patologías de alta complejidad. En los años siguientes hemos continuado renovando nuestra infraestructura y equipamiento, incluyendo ampliaciones de laboratorios, farmacia, central de mezclas, esterilización, maternidad, pabellones quirúrgicos, intermedio coronario-neurológico, intensivo pediátrico y pediatría.

En 2013 recibimos la certificación de la Superintendencia de Salud en el cumplimiento de los estándares de seguridad asistencial, acreditando nuestro compromiso con la atención segura y de calidad a nuestros pacientes tanto en el Hospital Clínico como en Clínica UC. Nuestra Red de Salud sigue demostrando la excelencia de sus equipos de trabajo y de la labor sistemática en consolidar una cultura de calidad y seguridad asistencial, ya que a fines de 2016 el Hospital Clínico y Clínica UC, nuevamente lograron la certificación por tres años más.

A inicios de 2014, se cristalizó la asociación de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile con CHRISTUS Health, una de las mayores administradoras en Estados Unidos, sin fines de lucro conformando la nueva Red de Salud UC CHRISTUS, cuya misión es: *“Entregar a la persona y a su familia una atención de salud integral y de calidad que contribuya a su bienestar, respetando su dignidad e inspirada en principios cristianos por equipos de gran calidad humana y excelencia profesional y académica”*.

Nuestra historia continúa, seguimos creciendo y mejorando para seguir dando respuesta a las necesidades de nuestros pacientes, sus familias y el compromiso que tenemos con el país de ofrecer la mejor medicina.



Ingreso

Se realiza a través de la Unidad Admisión que se encuentra ubicada en:

- **Hospital Clínico:** atención continua de lunes a domingo. Horario diurno en el hall central del piso 1, horario nocturno en el Servicio de Urgencia.

Con el fin de optimizar su proceso de ingreso podrá concurrir a realizar su pre-ingreso a Admisión de lunes a viernes (8:00 a 20:00 horas), sábado, domingo y festivos (9:00 a 18:00 horas). Se puede realizar desde 1 mes hasta 48 horas antes del día de la cirugía. Necesita presentar la orden de cirugía, presupuesto vigente, carnet de identidad del paciente, carnet de identidad de quien firmará pagarés y documentos anexos si es el caso (carta de respaldo GES/AUGE, bono PAD, carta de respaldo institucional, etc).

Al realizar su ingreso administrativo, debe presentar su cédula de identidad, requisito necesario para su hospitalización.

Presupuesto

Antes del proceso de admisión y su completa información, usted puede solicitar un presupuesto de los valores de la hospitalización y honorarios médicos en la Unidad de Presupuestos:

- **Centro Médico Lira,** piso 3.
- **Hospital Clínico:** piso 1.
El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 19:45 horas.
- **Centro Médico San Joaquín,** piso 2.
El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.
- Ingresando a la página web www.ucchristus.cl en el menú presupuesto.

Si durante su permanencia, usted o su familia requieren información adicional relacionada con los precios de los servicios hospitalarios o estado de su cuenta, no dude en consultar en la Unidad de Presupuestos y en la Unidad de Recaudación / Cuentas Paciente. El tarifado completo está disponible en hall central, primer piso Hospital Clínico y en ucchristus.cl.

Asignación de cama

Su cama será asignada de acuerdo con la solicitud de hospitalización entregada por su médico, la que considera su patología y el nivel de complejidad de la atención requerida, en conjunto con los convenios específicos entre su sistema de salud y Red de Salud UC CHRISTUS. Es importante mencionar que **no se reservan camas y éstas están sujetas a disponibilidad.**

Los servicios clínicos de hospitalización cuentan con habitaciones individuales y compartidas, las que poseen el equipamiento necesario para ofrecer los cuidados que requiera según su condición clínica, desde la menor hasta la mayor complejidad.

¿Qué traer?

Útiles de aseo y calzado cerrado con antideslizante y de uso cotidiano. Evite traer objetos de valor, el hospital y la clínica no pueden hacerse responsables por ellos.

Si tiene dudas, se puede contactar a los teléfonos de la Unidad de Admisión (ver listado teléfonos en página 10) o al correo electrónico: admission.pacientes@med.puc.cl

Servicios clínicos y de apoyo al paciente

Hospital Clínico

Piso -1	Radiología
Piso 1	Urgencia - Pabellones de Maternidad - Neonatología - Admisión - Orientación Ley Urgencia, GES CAEC - Presupuesto - Informaciones - Unidad de Atención Paciente y Familia - Unidad Perioperatoria (UPO) - Capilla San Lucas
Piso 2	Ecocardiografía - Centro de Terapia Endovascular y Procedimientos - Neonatología - Maternidad - Médico Quirúrgico - puente de acceso a Centro de Especialidades Médicas
Piso 3	Pabellones Quirúrgicos - Recuperación - UPC Quirúrgica - puente de acceso a Clínica
Piso 4	Médico Quirúrgico (Cirugía, Pensionado, Multipensionado), UPC Médica - Oratorio San Alberto Hurtado
Piso 5	Médico Quirúrgico (Medicina, Cuidados Especiales Cardiovasculares, Pensionado) - Unidad de Cuidados Intermedios Médico Neurológico
Piso 6	Pabellones Quirúrgicos - Recuperación de Cirugía Cardíaca y Vascular - Intensivo e Intermedio Pediátrico
Piso 7	Unidad Coronaria - Pediatría
Piso 8	Unidad de Cuidados Intermedios Coronario-Neurológico

Clínica UC

Piso 1	Informaciones - Unidad de Procedimientos Nefrológicos
Piso 2	Médico Quirúrgico
Piso 3	Médico Quirúrgico
Piso 4	Unidad de Cuidados Intermedios
Piso 5	Médico Quirúrgico
Piso 6	Maternidad
Piso 7	Médico Quirúrgico
Piso 8	Pediatría
Piso 9	Médico Quirúrgico/Hemato-Oncología
Piso 10	Médico Quirúrgico/Hemato-Oncología

Centro de Especialidades Médicas, ubicado en Marcoleta 350 y conectado por un puente al Hospital Clínico. Allí se encuentran los siguientes servicios de apoyo clínico para pacientes hospitalizados:

- Centro de Endoscopia Digestiva.
- Laboratorio de Neurología.
- Laboratorio de Urología.
- Otorrinolaringología y Oftalmología.
- Gimnasio de rehabilitación - Kinesiología.
- Centro radiológico de la Mama.

Centro de Cáncer, ubicado en Diagonal Paraguay 319. Allí se entrega el servicio de radioterapia. En caso de requerirla, para asegurar su seguridad y comodidad, el traslado hasta el Centro de Cáncer se realizará en ambulancia.



Estadía

Durante su permanencia como paciente en nuestra institución, usted estará a cargo de un médico tratante, responsable de su atención médica. De ser necesario, también será evaluado por médicos de otras especialidades denominados médicos interconsultores. Todos quienes participarán en su atención, ya sea como tratantes e interconsultores, son médicos de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Como parte del rol de campo clínico, su médico tratante integrará en su proceso de atención a médicos de programas de especialización, así como alumnos de Medicina para tareas específicas con su debida supervisión.

Mientras permanezca en el Hospital Clínico o Clínica UC, pasará por diferentes procesos clínicos en los que participará todo el equipo de salud que lo atiende. Estos procesos se dan en etapas, con acciones definidas y estandarizadas.

PROCESO CLÍNICO DE INGRESO

A su ingreso será visitado y evaluado por diferentes integrantes del equipo de salud.

Evaluación médica: A cargo del médico tratante y sus colaboradores, quienes desarrollan un plan diario con indicaciones específicas para el estudio y tratamiento de su condición o enfermedad.

Evaluación de enfermería: Realizado por la enfermera y su equipo, quien genera un plan de cuidado que considera una serie de actividades tales como control de signos vitales, toma de muestras para exámenes, valoración de riesgo de caídas y úlceras por presión y otros según la indicación de su médico.

Exámenes de radiología e imágenes: La mayoría de los exámenes de imágenes (radiografías, tomografías, ecografías) y otros procedimientos requerirán que usted sea trasladado al servicio o unidad respectiva.

Evaluación nutricional: Realizado por nutricionista a fin de conocer su condición nutricional en relación al peso/talla e implementar el plan de alimentación según sea indicado por su tratante.

ASPECTOS ESPECÍFICOS DE PACIENTES QUIRÚRGICO O CON PROCEDIMIENTOS INVASIVOS

En caso de realizarse una cirugía o procedimiento, posterior al ingreso administrativo, será trasladado a su habitación o a la Unidad Preoperatoria donde será preparado para la cirugía o procedimiento respectivo.

El horario de su cirugía es variable y pueden surgir cambios. En caso de que esto suceda, se le avisará de forma oportuna.

Su cirugía o procedimiento será efectuado en alguna de las cuatro áreas de pabellones que existen en el Hospital Clínico, distribuidas en los pisos 1, 2, 3 y 6.

Sus familiares podrán esperar en el hall correspondiente al pabellón en el que se realizará su cirugía o procedimiento. Allí su médico tratante le informará a quien usted designe del resultado de su cirugía.

Luego del procedimiento o intervención será trasladado a la habitación designada de acuerdo con la disponibilidad y sus requerimientos:

- En algunos casos irá directamente a su habitación en procedimientos menores que requieren anestesia local o sedación superficial.
- En la mayoría de los casos al Servicio de Recuperación donde permanecerá entre 2 a 8 horas, según la evaluación del médico responsable de la unidad.
- En caso de requerir mayor tiempo de observación y cuidado, se trasladará a una unidad de mayor complejidad para su monitorización.

ASPECTOS ESPECÍFICOS DE PACIENTES QUE REQUIEREN UNIDADES DE MAYOR COMPLEJIDAD

En casos de requerir monitorización de sus parámetros de manera continua o recibir tratamientos especiales correspondientes a su dolencia, deberá ingresar a alguna de nuestras unidades de mayor complejidad, Intermedio, Intensivo, Unidad Coronaria, en la que quedará a cargo de un equipo de especialistas, quienes estarán en constante comunicación con su médico tratante.

En caso de ser traslado a estas unidades desde su habitación de hospitalización, es importante que la familia retire las pertenencias del paciente a fin de evitar cobros asociados por doble ocupación de cama. Una vez definida la estabilización de su enfermedad -que motivó el ingreso a una unidad de mayor complejidad- el equipo de la unidad, en acuerdo con su médico tratante, decidirá su traslado a una unidad de menor complejidad para continuar sus cuidados.

ATENCIÓN KINESIOLÓGICA

En el caso de que su médico tratante así lo indique, usted será evaluado por kinesiólogos como parte de su plan terapéutico, lo cual incluirá ejercicios respiratorios y/o motores en 1 o más sesiones diarias, según sea el caso.



Visitas

Con el fin de garantizar un descanso adecuado y pronta recuperación de nuestros pacientes, le solicitamos a familiares y amigos de pacientes hospitalizados que tengan en cuenta las siguientes consideraciones:

- En el marco de la Ley de Derechos y Deberes de Pacientes, no se permite entregar información telefónica respecto del estado del paciente.
- El número de visitas es de máximo dos personas junto al paciente.
- No se recomienda que menores de 12 años acudan como visitas.
- Toda visita debe identificarse en la Estación de Enfermería o con la Secretaria de piso del Servicio al que se dirige, ahí se le solicitará el número de habitación y nombre del paciente que visita.
- Evitar las visitas si está resfriado o enfermo.
- Recuerde lavarse las manos antes y después de visitar al paciente.
- En el Servicio de Neonatología sólo se permitirá la visita de los padres o de quienes ellos específicamente autoricen.
- En los servicios de Pediatría y Unidad de Paciente Crítico Pediátrico, uno de los padres podrá acompañar a su hijo durante su hospitalización.
- El baño de la habitación es de uso exclusivo de los pacientes. Las visitas deben utilizar los baños ubicados en las salas de espera de cada piso.
- Hospital Clínico y Clínica UC son “Áreas Libres de Humo de Tabaco”, por lo que se prohíbe fumar en nuestras dependencias y sus alrededores.
- Se prohíbe consumir alimentos en habitaciones o en salas de espera.
- Durante su permanencia en la sala de espera le solicitamos velar por un ambiente de respeto y de silencio.
- En caso de habitaciones individuales, si el paciente se ausenta de la unidad, se solicita a las visitas avisar al equipo de enfermería al momento de retirarse para proceder a cerrar la puerta con llave.
- Pedimos evitar los llamados nocturnos para favorecer el descanso de todos los pacientes, así como hacer uso prudente del celular en áreas de hospitalización.

- Está prohibido utilizar tanto en las áreas comunes como en las habitaciones de los pacientes artefactos eléctricos, tales como hervidores, microondas, u otros que pongan en riesgo la seguridad de la instalación así como de sus usuarios.

Los horarios de visitas son los siguientes:

SERVICIO/UNIDAD	HORARIO
Neonatología	08:30 a 20:00 horas
Pediatría	08:30 a 20:00 horas
Unidad de Paciente Crítico Pediátrico	08:30 a 20:00 horas
Clínica	09:00 a 21:00 horas
Pensionado pisos 4 y 5 y Multipensionado piso 4	09:00 a 21:00 horas
Maternidad	11:00 a 19:00 horas
Multipensionado piso 2	11:00 a 19:00 horas
Médico Quirúrgico (Medicina, Cirugía, Cuidados Especiales Cardiovasculares)	11:00 a 19:00 horas
Unidad de Paciente Crítico, Intermedio, Coronaria y Recuperación Cirugía cardiovascular	13:00 a 19:00 horas

ACOMPAÑANTES

- En algunas habitaciones individuales de las áreas de baja complejidad, se dispone de un sofá cama para un acompañante que tiene un costo adicional. A las 7:30 horas el acompañante debe estar levantado para facilitar las evaluaciones médicas, labores del personal de enfermería y realización de exámenes del horario diurno. No está permitido dormir en otras áreas del hospital. Las personas menores de 18 años o con problemas de salud no pueden permanecer como acompañantes.

OBJETOS DE VALOR

- No está permitido mantener especies de valor en su habitación durante su permanencia. Le recomendamos entregarlas a quien lo acompañe en su ingreso o consultar con personal de vigilancia para dejarlas en una caja de seguridad.
- En algunas habitaciones existen cajas de seguridad, para acceder a ella consulte a la enfermera.
- Si decide mantener especies de valor y no dejarlas en custodia, el cuidado de ellas es de su exclusiva responsabilidad. Ni el Hospital Clínico ni la Clínica UC responderán por pérdidas ocurridas al interior de sus dependencias.



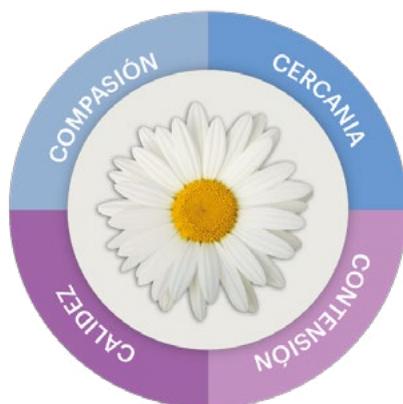
Paciente y familia

PREMIOS DAISY

Como Hospital Clínico y Clínica UC lo invitamos a participar en el reconocimiento del cuidado extraordinario que entregan los profesionales y técnicos de enfermería en su labor diaria a través del sistema de reconocimiento internacional, Premio DAISY.

Usted puede nominar a una enfermera(o), técnico en enfermería o matrona para agradecer y reconocer públicamente su labor, compartiéndonos su historia de cuidado extraordinario hacia usted como paciente o familiar, que demuestre cómo le hicieron vivir una experiencia significativa en el cuidado que recibió.

Para ello, puede utilizar los formularios de nominación a través de buzones dispuestos en los servicios o al correo electrónico daisyhospital@med.puc.cl





Apoyo Espiritual

El Hospital Clínico y la Clínica UC forman parte de una institución católica que tiene por misión entregar una atención de salud integral y de calidad a cada persona. Es por nuestra identidad y por la especial preocupación de buscar el bienestar de la persona en todos sus aspectos, que la dimensión espiritual forma parte integral del proceso de atención.

Nuestra institución provee asistencia espiritual a través de visitas a nuestros enfermos, apoyando su propio discernimiento espiritual, independiente de su credo. Se realizan acompañamientos espirituales y pastorales propios de nuestra fe católica, tales como: Bautismo de urgencia, Unción de los enfermos, Comunión, Confesiones, entre otras.

Diariamente se celebra misa a las 12:00 horas en la capilla San Lucas, ubicada en el primer piso del Hospital Clínico, la que se transmite a través de nuestro circuito cerrado de televisión (Canal 97 en el Hospital Clínico y Canal 103 en Clínica UC).

Además, está disponible el Oratorio San Alberto Hurtado –ubicado en el 4° piso del Hospital- que es un lugar de recogimiento, oración y un espacio de reflexión para todas las personas que lo deseen, en donde además se celebra todos los días miércoles una misa a las 15:30 horas.

Adicionalmente, el área de Asistencia Espiritual y Pastoral en conjunto con el área de Cuidados Paliativos del Centro de Cáncer, han desarrollado el Programa de Acompañamiento Espiritual. El que corresponde a un especial servicio de apoyo para aquellos pacientes que, por su condición, se encuentran viviendo delicados procesos de salud.

Si usted o su familia tienen algún requerimiento o necesidad de esta índole, no duden en consultar a la enfermera que está a su cargo.



Servicios Complementarios

Cafetería:

Disponemos de tres cafeterías ubicadas en Hospital Clínico y en Clínica UC, así como máquinas de autoservicio en algunas salas de espera.

Hospital Clínico

Piso 1, Horario de atención: 08:00 a 20:00 horas.

Sábado de 8:30 a 17:00 horas.

Domingos y Feriados 9:00 a 17:30 horas.

Piso 2, Horario de atención: 08:00 a 21:00 horas.

Sábados de 9:00 a 19:00 horas.

Clínica UC

Piso 1, Horario de atención: 08:00 a 21:00 horas.

Sábados de 8:30 a 18:30

Domingos y Feriados 9:00hrs a 19:00hrs.

Cajeros automáticos:

Encontrará un cajero automático en la salida norte del Hospital Clínico (patio interior).

Tienda de regalos

Ubicada en el Hall Central (piso 1) del Hospital Clínico. Horario de atención: 08:30 a 20:00 horas.

Wi-Fi:

Tanto en el Hospital Clínico como en Clínica UC existe red WI-FI de libre disposición para nuestros pacientes y familia.

Estacionamientos:

A nuestros pacientes hospitalizados, en que su régimen de ingreso sea de habitación individual en el Hospital Clínico y Clínica UC, se les proveerá de un pase liberado para ser utilizado en el estacionamiento ubicado en Lira 85. Este pase tiene validez por toda la estadía del paciente y deber ser retirado en Admisión Hospital Clínico, 1° piso hall central.

En caso de otros tipos de regímenes de hospitalización podrá solicitar ticket de descuento (Estacionamiento Lira 85) en el mesón de Informaciones, ubicado en el 1er piso del Hospital Clínico en horario hábil. Este ticket no es acumulable.

Teléfonos y correos electrónicos útiles:

- **Call Center Red de Salud UC CHRISTUS:** 22676 7000
- **Informaciones Hospital Clínico:** 22354 6862 *
- **Informaciones Clínica UC:** 22384 6165 - 22384 6166 *
- **Presupuesto:** 22 354 6773
presupuestos.hospitalarios@med.puc.cl
- **Admisión Hospital Clínico:** 22 354 3669 - 22354 3607 - 22 354 3852 admission.pacientes@med.puc.cl
- **Central Telefónica Hospital Clínico:** 22 354 3000
- **Central Telefónica Clínica UC:** 22 384 6000
- **Radiología:** 22 354 8686
- **Laboratorios Clínicos:** 22354 8636
- **ASOMEDUC:** 22 720 0500 / 22 720 0510
consultaasomeduc@med.puc.cl
- **Recaudación y Cuentas Hospital Clínico:** 22354 3134 - 22354 8288 - 223548043 recaudacion@med.puc.cl
- **Unidad Atención al Paciente y Familia:** 22 354 6377
paciente.hospitalizado@med.puc.cl

* En el marco de la Ley de Derechos y Deberes de Pacientes, no se permite entregar información telefónica respecto del estado del paciente



Normas Internas

Nuestro Hospital Clínico y Clínica UC adhieren a la nueva Ley de Derechos y Deberes de pacientes cuyos enunciados entregamos en la presente guía:

DERECHOS

- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- Ser informado de los costos de su atención de salud.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso escrito.
- Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- A ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza.
- Donde sea pertinente, contar con señalética y facilitadores en lengua originaria.
- Que el personal de salud porte una identificación.

- Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
- Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.

DEBERES

- Entregar información veraz acerca de su identidad, enfermedad y dirección.
- Conocer y cumplir el reglamento interno de la institución y resguardar su información médica.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.

Usted puede conocer nuestro Reglamento interno en nuestro sitio web: ucchristus.cl.

El ingreso a nuestra institución implica la aceptación tanto del contenido del reglamento interno de la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes como del contenido de esta guía de ingreso.

Le solicitamos el uso discreto de teléfonos celulares, radios, televisores y equipos de computación en las habitaciones compartidas



Seguridad

SU SEGURIDAD NOS IMPORTA

Seguridad asistencial

Estamos comprometidos con su seguridad durante todas las fases de su atención. Contamos con protocolos de seguridad que nos permiten aminorar los riesgos inherentes a la atención de su problema de salud. Agradecemos su colaboración y comprensión de las siguientes medidas:

- No manipule ni altere la información que aparece en la pulsera con su identificación personal. Recuerde que debe permanecer con ella durante toda su estadía en nuestra institución.
- No intente levantarse por sus propios medios si ha quedado con indicación de solicitar ayuda para realizarlo.
- No consuma medicamentos por su cuenta.
- No dude en llamar al personal cada vez que lo requiera. Cuenta con timbres para contactar al personal de enfermería junto a la cama de su habitación y en el baño.
- El personal porta identificación, si usted observa a alguien sin su credencial informe a la enfermera o matrona de turno.
- En algunas situaciones clínicas el médico define que el paciente requiere asistencia adicional con cuidadora para garantizar su acompañamiento, previniendo situaciones de riesgo. La enfermera le indicará cómo acceder a este servicio, el cual tiene un costo adicional.

Seguridad de las instalaciones

- Nuestras instalaciones cuentan con mantenciones periódicas para garantizar su seguridad.
- Familiarícese con los planos existentes en cada piso e identifique las zonas de seguridad y vías de evacuación.

En caso de presentarse una situación de emergencia, nuestro personal se encuentra capacitado para ayudarlo. En estas situaciones no actúe por cuenta propia, y siga las instrucciones señaladas por nuestro personal.



El día del alta

- Su médico tratante definirá y le entregará información respecto de la posible fecha del alta, ese día le confirmará que está en condiciones de retornar a su hogar.
- En el caso de las pacientes de Maternidad, el alta debe estar confirmada por el médico gineco-obstetra (para la madre) y por el médico neonatólogo (para el recién nacido).
- Recibirá por escrito el documento llamado “epicrisis” que resume los detalles de su hospitalización y explica las indicaciones a seguir en su domicilio y los controles médicos necesarios.
 - a) Léala con detención y detalladamente.
 - b) Consulte en caso de dudas.
 - c) Consérvelo para su propia información y eventual solicitud de Isapre o Seguros.
- Adicionalmente, se le entregarán los resultados de los exámenes de laboratorio e imágenes obtenidos durante su permanencia.
- Una vez recibida su alta, se solicita encarecidamente que se retire de su habitación antes de las 12:00 horas. Si por decisión propia su salida es posterior a la hora señalada, se aplicará un cobro adicional (no cubierto por su sistema previsional de salud) según la siguiente tabla:

HORARIO DE EGRESO	VALOR A COBRAR
12:01 a 16:00 hrs.	1/3 del valor día cama
16:01 a 20:00 hrs.	2/3 del valor día cama
20:01 hrs. en adelante	100% del valor día cama

Al momento de retirarse de la habitación, verifique que lleva todos sus objetos personales.

- Por motivos de su seguridad, su salida debe realizarse en silla de ruedas. En caso de rechazar esta atención, deberá manifestar su voluntad por escrito.

Condiciones de entrega o envío de la cuenta (pre factura)

a) Hospitalización

Cuando su cuenta esté disponible se contactarán con usted telefónicamente o a través de su correo electrónico, avisando que su cuenta se encuentra disponible y le orientarán en los pasos a seguir.

Si usted requiere saber el estado de su cuenta, o bien revisar el detalle de las prestaciones cobradas o pagar su cuenta, puede acceder a nuestra página Web en el ícono: **“Paga tu cuenta”**, con el RUT del paciente y su número de hospitalización. Si desea mayor información puede contactarnos al correo electrónico: pagos.webpay@med.puc.cl

b) Honorarios

Respecto a los honorarios médicos, y luego del alta, el programa médico será entregado por ASOMEDUC (Asociación de Médicos de la Universidad Católica), única Institución quien está encargada del cobro de honorarios profesionales y en asistirlo con los trámites frente a su Isapre o Seguro.

Recaudación / Cuentas Paciente es el área a cargo de llevar y generar el estado de cuenta de cada uno de nuestros pacientes. Sus oficinas están ubicadas en Marcoleta 328, locales 2 y 3.

