



Guía Ingreso Paciente

**Estamos para ti,
cuando nos
necesites**



clinicabupasantiago.cl



2 32405600



A photograph of a male doctor in a white lab coat with a stethoscope, shaking hands with a female patient in a grey patterned sweater. They are in a modern hospital corridor with large glass windows and a blue-tinted background. The word "Confianza" is overlaid in large white text at the bottom.

Confianza

¿Tienes programada una hospitalización?

Debes acudir al Servicio de Admisión (Av. Departamental 1455, segundo piso torre B.) para realizar la pre admisión y presentar los siguientes documentos:

- ✓ Cédula de Identidad vigente.
- ✓ Orden de hospitalización emitida por el médico tratante.
- ✓ Carta de resguardo del empleador o empresa en convenio, si procede.

Para el ingreso electivo, es preciso garantizar el pago de la cuenta de hospitalización o procedimiento con un pagaré. En ambos casos es necesario firmar una autorización y adjuntar fotocopia de la Cédula de Identidad de la persona que firma el documento. Este pagaré será devuelto al momento del pago de la cuenta.

Al momento de la admisión, el paciente debe presentar la carpeta entregada en el proceso de pre admisión. En ese momento se le asignará su cama.

Si ingresaras al servicio de Maternidad y tu hijo está inscrito en una institución previsional diferente de la tuya, debes informarlo al ejecutivo de admisión. Recuerda que tu hijo debe ser inscrito en tu Isapre o Fonasa según corresponda al séptimo mes de embarazo o hasta 30 días después del nacimiento para acceder a los beneficios del seguro de salud.

Si tu médico ha indicado que debes ser hospitalizado en una unidad de alta complejidad tras una cirugía, tu preparación se realizará en un lugar especializado. Tu cama será asignada luego de la cirugía.

Te recordamos que, por el bienestar de nuestros pacientes, está prohibido fumar, ingerir bebidas alcohólicas y consumir drogas en las instalaciones de la clínica.

Estadía Prolongada

Si la estadía del paciente se prolonga más de lo presupuestado, se realizará un cierre parcial de la cuenta y un ejecutivo del área de cuentas tomará contacto con el representante del paciente para informar los detalles de la nueva cuenta.



Pago de cuentas

A partir de la recepción de tu cuenta, dispondrás de 5 días hábiles para pagarla. Podrás hacerlo con cheque al día, vale vista, transferencia bancaria, tarjeta de crédito o de débito.

Si tu Isapre tiene convenio con la clínica, la enviaremos directamente para que recibas la bonificación correspondiente a tu plan. Luego, uno de nuestros ejecutivos te llamará para que te acerques a pagar el monto no bonificado. Si no logramos comunicarnos telefónicamente, te enviaremos un correo electrónico o una carta certificada. A partir de ese momento tendrás 5 días hábiles para efectuar el pago.

Atención al cliente

De acuerdo con la ley N° 20.584 de Deberes y Derechos de los pacientes, si estás disconforme con el servicio que te hemos entregado, podrás presentar un reclamo formal para lo que debes entregar la siguiente información:

- ✓ Fecha del reclamo
- ✓ Unidad o dependencia respecto de la cual se efectúa el reclamo.
- ✓ Nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante o representante legal de la persona que lo tiene bajo su cuidado.
- ✓ Autorización para ser notificado por correo electrónico.
- ✓ Indicación de los hechos que fundamentan su reclamo.
- ✓ Peticiones concretas.

Si tienes sugerencias que hacernos o quieres felicitarnos, puedes hacerlo personalmente, a través del formulario de contacto de **nuestro sitio web** o **llamándonos a nuestro Call Center al 232405600.**



Compañía



Apoyo

Habitaciones

La asignación de la habitación y la cama es responsabilidad del Servicio de Admisión. En el caso de pacientes hospitalizados que sean trasladados a una unidad de mayor complejidad - UCI Adultos, Cuidados Intermedios adultos, UCI Pediátrica, Cuidados Intermedios pediátricos o UCI Cardiovascular-, se requiere que el paciente lleve solo sus útiles de aseo personal. Será responsabilidad de los familiares o acompañantes retirar las pertenencias y entregar la habitación al área de enfermería correspondiente al piso. Si en ese momento no hubiese un familiar o acompañante, las pertenencias serán guardadas en contenedores sellados.

Nuestras habitaciones

Las camas de nuestras habitaciones están diseñadas para la comodidad de los pacientes y para que puedan ponerlas en la posición más confortable sin necesidad de manipularlas manualmente. Desde allí, puedes acceder a los siguientes controles.

- ✓ **Timbre de llamada:** Facilita la comunicación con el equipo de enfermería.
- ✓ **Luces de cabecera:** Cada paciente según su necesidad, podrá tener una iluminación directa o indirecta.
- ✓ **Posición de la cama:** Podrá cambiar la posición, ya sea por indicación médica o por comodidad.
- ✓ **TV cable:** Todas las habitaciones disponen de TV con señal por cable.
- ✓ **Alarma en el baño:** Es un dispositivo para llamadas de emergencia que alerta a la estación de enfermería que el paciente requiere de ayuda.
- ✓ **Red Wi Fi gratuita:** Durante su permanencia con nosotros, los pacientes hospitalizados tendrán acceso a internet inalámbrico. La clave le será entregada al llegar a la habitación.
- ✓ **Iluminación de emergencia:** Si se produce un corte del suministro eléctrico, en segundos entra en funcionamiento el grupo electrógeno de emergencias.

Alta médica

- ✓ Podrás abandonar la clínica solo después de que el médico tratante haya firmado el documento clínico que certifica el alta.
- ✓ Si tu seguro de salud solicita documentación clínica, ella debe ser completada por tu médico a quien debes solicitarlo antes de dejar la clínica.
- ✓ El personal de enfermería de la unidad en que estuviste hospitalizado, te entregará todos los exámenes (laboratorio e imágenes) y los medicamentos que han sido administrados durante la hospitalización.
- ✓ La habitación debe ser abandonada antes del mediodía (12:00 horas). Si por tu voluntad te quedas más tiempo, se efectuarán cobros por cada hora adicional.
- ✓ Al momento de regresar a tu casa, nuestro personal te llevará hasta el auto o a la puerta de la clínica en una silla de ruedas. Si no lo deseas, deberás firmar un documento que exprese tu voluntad.
- ✓ Para hospitalización por parto o cesárea, los pacientes afiliados a Isapre deben entregar en el departamento de cuentas el Formulario Único de Notificación (FUN) que acredita que el recién nacido es beneficiario de la Isapre y una copia del certificado de nacimiento.

Cuenta

El departamento de Cuentas Pacientes está ubicado en Av. Departamental 1455 primer piso Edificio B. Durante la hospitalización, podrás solicitar un detalle de tu cuenta cuando lo consideres pertinente. Después del alta, Clínica Bupa Santiago emitirá el detalle de las prestaciones recibidas. Clínica Bupa Santiago podrá hacer cierres parciales de tu cuenta cuando los montos de la misma lo requieran, lo que será evaluado caso a caso. Si tienes dudas respecto de tu cuenta, el paciente, apoderado o representante legal del paciente puede solicitar información con uno de nuestros ejecutivos del departamento de cuentas.

Para consultas sobre el estado de tu cuenta, te debes acercar a la Unidad de Cuentas Pacientes en edificio B, piso 1 de la clínica de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.



Calidad



Tranquilidad

Servicio de higiene hospitalaria

Puedes estar seguro de que tenemos los mejores estándares de higiene para garantizar una atención segura y de calidad. En cada habitación se realiza diariamente un aseo de mantención y una vez que el paciente recibe el alta se realiza un aseo especializado que permite entregarla en óptimas condiciones para recibir un nuevo paciente.

Acompañantes

Los pacientes hospitalizados en habitaciones individuales y VIP de los servicios médico-quirúrgico y hospitalización gineco-obstétrica podrán ser acompañados durante las 24 horas por una persona mayor de 18 años. En Hospitalización Pediátrica, los niños deben estar siempre acompañados por un adulto.

Visitas en áreas de hospitalización

Los familiares y acompañantes deberán respetar los horarios y condiciones de visita establecidos para los diferentes Servicios y Unidades de la Clínica.

- ✓ En las Unidades de Intensivo e Intermedio Adulto: se implementa la modalidad de puertas abiertas, sin restricción de horarios buscando favorecer el acompañamiento familiar. Recomendamos no más de dos personas simultáneamente en la habitación.
- ✓ En la Unidad de Paciente Crítico Pediátrico: se promueve el acompañamiento familiar, pudiendo permanecer los padres todo el día, y uno de ellos durante la noche.
- ✓ Unidades de Hospitalización General: horario 9:00 a 20:00 horas, para favorecer el descanso de nuestros pacientes se recomienda máximo 2 personas.
- ✓ Unidad de Pediatría General: El niño debe estar siempre acompañado por un adulto responsable durante las 24 horas. (habitualmente uno de los padres).

Las visitas deberán cumplir las indicaciones que imparte el personal clínico relacionadas con el lavado de manos y otras medidas especiales de acuerdo con el diagnóstico del paciente y a la unidad en que se encuentra.

Alimentación

Entregar una alimentación adecuada es indispensable para la pronta recuperación del paciente.

Los profesionales de nuestro Departamento de Nutrición están para satisfacer sus necesidades de acuerdo con las indicaciones médicas.

En ese contexto, ofrecerán las opciones disponibles según el gusto del paciente.

Todos los pacientes que tengan indicación de alimentación oral recibirán desayuno, almuerzo, once y cena.

Los pacientes con diabetes mellitus recibirán una colación a las 10:00 y 22:00 horas. Las púerperas recibirán una colación a las 22:00 horas.

En la Unidad de Pediatría, y si el niño puede alimentarse por vía oral, el acompañante recibirá desayuno, almuerzo, once y cena.

En el caso de pacientes que permanecen en habitación individual, en el servicio médico-quirúrgico o gineco-obstétrico, y siempre que puedan alimentarse vía oral, los acompañantes podrán solicitar la minuta diaria con cargo a la cuenta hospitalaria.

Independientemente del régimen de alimentación indicado por el médico, la alimentación será entregada en los siguientes horarios:

Desayuno	de 08:00 a 10:00 hrs.	Once	de 15:30 a 17:30 hrs.
Almuerzo	de 12:00 a 14:30 hrs.	Cena	de 18:30 a 21:00 hrs.

