



HOSPITAL VICTORIA

LA SALLE

## Derechos y Obligaciones Generales de los Pacientes

### Derechos Generales de los Pacientes

- Recibir **atención médica** adecuada.
- Recibir **trato digno y respetuoso**.
- Recibir información **suficiente, clara, oportuna y veraz**.
- **Decidir libremente** sobre su atención.
- Ser tratado con **confidencialidad**.
- Contar con facilidades para obtener una **segunda opinión**.
- Recibir **atención médica** en caso de urgencia.
- Contar con un **expediente clínico**.
- **Ser atendido** cuando se inconforme por los servicios recibidos.

### Obligaciones de los Pacientes

- **Brindar información precisa y completa** sobre enfermedades que padezca o haya padecido; tratamientos y cuestiones referentes a su salud.
- **Participar** en el cuidado integral de su salud.
- **Avisar a su médico** sobre las otras opciones que tome.
- **Respetar las normas y reglamentos** del hospital.
- **Reconocer y respetar los derechos** de otros pacientes, familiares y personal.
- Cumplir con sus **obligaciones financieras**.
- **Firmar el contrato** de prestación de servicios y autorización de algún procedimiento o cirugía a realizarse.
- Dar un **trato cortés al personal**.
- **Informar al médico** de todos los síntomas.
- Cumplir la **lealtad, veracidad y solidaridad al médico**.
- Firmar el **alta voluntaria** (en su caso).

### Reglamento Hospitalario

- El "paquete" contratado comienza a partir del momento de admisión del paciente.
- El cobro de habitación es por noche.
- La salida del paciente es a las **13:00 hrs.** después de este horario habrá cargos adicionales.
- El horario de visita es de **8:00 a 20:45 hrs.**
- **Por bienestar del paciente no se permiten más de 4 visitantes dentro de la habitación estándar con terraza y de 6 visitantes en la suite.**
- En la **Unidad de Cuidados Intensivos** la visita será de:
  - 🕒 10:00 a 12:00 hrs.      🕒 17:00 a 19:00 hrs.
- En la **Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales**:
  - 🕒 10:00 a 13:00 hrs.      🕒 16:00 a 19:00 hrs.
- (Podrán pasar máximo de 2 personas con previa autorización del médico tratante).
- **No se permite introducir ningún tipo de alimento** al área de hospitalización.
- Queda estrictamente **prohibido fumar** dentro de las instalaciones del hospital.
- Por seguridad y salud del paciente queda estrictamente **prohibido introducir arreglos con flores naturales**.
- Queda **prohibido colocar arreglos en la puerta**, fuera del gancho colocado para tal efecto.
- Solo **una persona podrá acompañar al paciente durante la noche**, a partir de las 21:00 hrs.
- Por seguridad **no se permite visitas de menores de 12 años**, con excepción de las pacientes de maternidad, donde la visita será de las 16:00 a las 18:00 hrs.
- Es responsabilidad de los padres de familia la seguridad de sus hijos, por lo cual se agradece que permanezcan dentro de la habitación y evitar que se encuentren en los pasillos o salas de espera. **El hospital no se hace responsable de los accidentes de familiares de los pacientes.**
- **Los daños materiales** a las instalaciones e inmobiliario hospitalario ocasionados por la falta o nula supervisión a menores de edad, **serán responsabilidad de los padres de familia** y tendrán un cargo adicional.
- **El hospital no se hace responsable por objetos olvidados o extraviados** en las instalaciones. Para guardar algún objeto de valor se podrá utilizar la caja de seguridad del hospital.
- Todo paciente deberá estar **acompañado de un familiar o tutor** durante su internamiento.
- Si el paciente es trasladado a la Unidad de Cuidados Intensivos, la habitación deberá se desocupada. En caso de que se desee conservar, se sugiere comunicarse al Departamento de Admisión para mayores informes.
- **Respetar los accesos** a las áreas restringidas.
- El acceso al área de Quirófanos **queda restringido a un familiar directo** acompañando al paciente.
- No está autorizado el ingreso de fotografías al área.



# HOSPITAL VICTORIA

LA SALLE

## Información administrativa

- A su ingreso, el paciente, el demandante del servicio hospitalario y/o el responsable de la cuenta, deberá liquidar un anticipo o depósito en garantía de pago que es necesaria para su registro, cuyo importe dependerá del catálogo de precios vigentes, el motivo de ingreso y el tipo de servicios que necesitará su estancia en el Hospital. Así también, cuando el importe de la cuenta del paciente se aproxime al importe del depósito en garantía de pago, el usuario deberá realizar pagos anticipados adicionales para restituir el depósito en garantía de pago.
- El pago de los servicios proporcionados deberá ser cubierto diariamente en efectivo, con tarjeta de crédito, débito, o transferencia bancaria.
- El paciente y/o responsable, podrá solicitar en el Departamento de Admisiones un desglose detallado de su estado de cuenta.
- Si se requiere factura con IVA desglosado, se deberán presentar los datos de la persona física y/o moral a quien desea que se le facture. Sin excepción alguna, no se hará cambio de factura si no se solicita el mismo mes en el que se otorgó el servicio.
- Los accesorios electrónicos que el paciente reciba a su ingreso, tales como control de tv y control del aire acondicionado, deberán ser devueltos cuando liquide la cuenta a fin de evitar cargos adicionales.

## Alta Hospitalaria

- A partir de que el médico tratante firme el alta, la cuenta estará lista aproximadamente en una hora, salvo en el caso de pacientes de compañía de seguros, donde los trámites relacionados a la aseguradora podrán demorar entre 3 y 4 horas.
- El personal de Admisiones se comunicará a la habitación una vez listo el trámite.

Nota: Las compañías de Seguros dan respuesta a las 24 horas después de recibir la información del paciente (informe médico y reclamante), por lo cual se debe de realizar el trámite a la brevedad posible. **En caso de no traer la hoja de seguros firmada por su Médico, no se puede dar inicio a su trámite.** (Se entrega mínimo 24 hrs. antes de salida en el área de Ejecutivo de Ingresos).

- En caso de que exista alguna duda u observación respecto al manejo del paciente, se puede solicitar orientación a enfermería para contactarse con el médico tratante.
- El horario de caja general es de lunes a domingo de 7:00 a 20:00 hrs. la caja de urgencias está disponible las 24 horas de lunes a domingo.

## Procedimiento para presentar sugerencias o comentarios

- El paciente y/o responsable podrán presentar sugerencias y/o comentarios de los servicios por escrito, directamente en el Departamento de Relaciones Públicas o a través de los buzones que se encuentran instalados para ese fin, con la intención de dar ágil respuesta y seguimiento a inquietudes.



# HOSPITAL VICTORIA

LA SALLE

## Departamento de Nutrición y Servicio de Alimentos

**Horarios:** Desayuno 🕒 08:00 hrs. Comida 🕒 13:00 hrs. Cena 🕒 19:00 hrs.

- Previo a cada tiempo de comida, el nutriólogo en turno pasara a ofrecer dos opciones de menú acorde a la dieta del paciente según indicaciones de su médico tratante y su condición. (Los alimentos serán únicamente para el paciente).
- Por higiene, se recomienda iniciar el consumo de alimentos durante un lapso no mayor a 20 minutos ya que algunos de ellos no deben estar expuestos a temperatura ambiente por un tiempo prolongado.
- Las charolas se retirarán pasada una hora de su entrega.

**Nota:** El Personal de Nutrición visitará la habitación para explicar dichos puntos, así como solucionar cualquier duda que pueda surgir.

## Condiciones de uso de la Red WI-FI

- El uso de la red WI-FI no genera ningún costo adicional durante la estancia en el hospital.
- La red WI-FI está destinada únicamente para el uso exclusivo de los pacientes y familiares que se encuentren en el hospital.
- El uso de la contraseña es personal e intransferible, no estando permitida la distribución de esta entre habitaciones y/o con el personal médico.
- Se acepta y reconoce que hay riesgos potenciales a través de un servicio WI-FI. Hospital Victoria la Salle no puede y no garantiza la privacidad y seguridad de los datos y de las comunicaciones al utilizar este servicio.
- El servicio puede no estar disponible o ser limitado en cualquier momento y por cualquier motivo, incluyendo emergencias, sobre carga de conexiones, fallo del enlace, problemas en equipos de red, interferencias o fuerza de la señal.
- Hospital Victoria la Salle, puede establecer límites de uso, suspender el servicio o bloquear ciertos comportamientos, acceso a ciertos servicios o dominios para proteger la red del hospital de fraudes o actividades que atenten contra las leyes nacionales o internacionales.

## NO se podrá utilizar la red WI-FI con los siguientes fines:

- Escanear o probar la vulnerabilidad de equipos, sistemas o segmentos de red.
- Enviar mensajes no solicitados (spam), virus, o ataques internos o externos a la red del Hospital Victoria la Salle.
- Obtener acceso no autorizado a equipos, sistemas o programas tanto al interior de la red del Hospital Victoria la Salle como fuera de ella.
- Transmitir, copiar y/o descargar cualquier material que viole cualquier ley.

He leído y entendido este reglamento y declaro conocer las políticas y normas establecidas por el Hospital Victoria la Salle. Estoy de acuerdo en cumplir las directrices anteriores y entender que el incumplimiento de éstas, pueden resultar en sanciones legales que correspondan.

Nombre y Firma