Guía de Estadía: Derechos, Deberes y Convivencia del Paciente en Fénix Salud

1. Ingreso y cuidado de la habitación:

- **Inventario:** Al ingresar a la habitación, el personal le presentará el inventario correspondiente (control remoto, sábanas, toallas, fundas, entre otros) para su revisión y conformidad. Los artículos serán verificados nuevamente al momento del alta. Agradecemos mantenerlos en óptimas condiciones; cualquier faltante o daño comprobado se incluirá en la facturación final.
- **Durante su estadía:** Le recomendamos traer únicamente los efectos personales que sean estrictamente necesarios para su comodidad durante la estadía.
- **Hospitalización:** En caso de requerir traslado a la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) o a la Unidad de Cuidados Post Operatorios (UCEPO), su habitación actual será asignada a otro paciente para optimizar la disponibilidad.
- **Seguridad:** Si por alguna razón la habitación debe quedarse sola, notifíquelo de inmediato al personal de enfermería para que proceda a cerrarla con llave por su seguridad.
- **Decoración:** Por normas de la institución, solo está permitido decorar la parte exterior de las puertas, previa coordinación con el personal de Protocolo. No se permite colocar decoraciones dentro de las habitaciones.
- **Acompañantes:** Se permite en la habitación, la permanencia de un (1) solo acompañante.

2. Visitas:

- **Horario:** El horario general es de 09:00 a. m. a 06:00 p. m., de lunes a domingo, salvo para aquellos pacientes que tengan visitas restringidas por indicación médica.
- **Acceso de menores:** Se restringe la entrada de niños a las áreas de hospitalización.
- **Ambiente de descanso:** Solicitamos mantener el silencio en habitaciones y pasillos, especialmente en las áreas de emergencia, hospitalización y salas de espera.

3. Horario de Alimentación del Paciente:

- Desayuno: 07:45 am - 08:00 am
- Almuerzo: 11:45 am - 12:15 pm
- Cena: 04:45 pm - 05:15 pm
- Por seguridad del paciente, se prohíbe el suministro de alimentos o bebidas preparados fuera de la clínica.

4. Restricciones generales y seguridad:

- **Obsequios:** Por razones médicas y de asepsia, no se permite el ingreso de flores naturales ni arreglos de ningún tipo en las áreas de hospitalización.
- **Prevención de incendios:** Por motivos de seguridad, queda prohibido encender velas o cualquier elemento que genere llama abierta.
- **Espacio libre de humo:** Cumpliendo con la Gaceta Oficial N° 39.627, somos una institución de salud libre de humo. Está prohibido fumar o utilizar cigarrillos electrónicos (vapers) en todas nuestras instalaciones.
- **Bebidas alcohólicas:** No se permite el ingreso ni el consumo de bebidas alcohólicas en ningún área de la clínica.

5. Trámites administrativos:

- **Coordinación de Admisión:** Es la unidad responsable de informarle de los tramites administrativos de lunes a viernes, feriados y fin de semana.
- **Alta médica:** Una vez que el médico autorice el alta en la historia médica, es necesario realizar las gestiones administrativas en la Coordinación de Admisión.
- **Paciente asegurado:** Se requiere efectuar el tramite con el seguro para la aprobación final del monto de la cobertura. Si existiera diferencia entre el total facturado y su cobertura dicha diferencia debe cancelarse antes su egreso.
- **Paciente particular:** Se le contactara para la revisión y cancelación de la factura.
- **Cobro de habitación:** Se efectuará diariamente a las 11:00 am.
- **Entrega de habitación:** Al finalizar el trámite administrativo posterior al alta médica, se dispone de un plazo de 30 minutos para desocupar la habitación, a fin de acondicionarla para un nuevo ingreso.

Derechos del Paciente

1. **Acceso a la información institucional:** Recibir información clara, oportuna y accesible sobre las normas, reglamentos, políticas y canales de atención de Fénix Salud.
2. **Atención médica de calidad y con equidad:** Recibir una atención médica integral, oportuna y humanizada, adaptada estrictamente a las necesidades de su cuadro clínico y diagnóstico, sin discriminación alguna.
3. **Consentimiento informado y transparencia médica:** Conocer de forma comprensible todo lo relacionado con su diagnóstico, opciones de tratamiento, procedimientos médicos, riesgos y posibles efectos secundarios, garantizando su derecho a decidir libremente sobre su salud.
4. **Transparencia financiera:** Obtener un presupuesto previo detallado y recibir explicaciones claras, precisas y desglosadas de todos los cargos, honorarios y gastos facturados a su cuenta.
5. **Privacidad, confidencialidad y dignidad:** Gozar de absoluta confidencialidad en el manejo de su historia médica, datos personales y resultados de exámenes, así como al respeto irrestricto de su intimidad, dignidad y espacio personal en todas las áreas de la institución.

Derechos del Paciente

1. **Suministrar información médica completa:** Comunicar al médico tratante todos sus antecedentes, síntomas actuales y medicamentos en uso. Esto es indispensable para garantizar un diagnóstico correcto y un tratamiento seguro.
2. **Cumplir con las indicaciones médicas:** Seguir estrictamente el tratamiento recetado. Si tiene dudas o no comprende alguna instrucción, consulte directamente a su médico.
3. **Facilitar el proceso de admisión:** Proporcionar datos veraces, claros y completos al personal de admisión de Fénix Salud para evitar retrasos en su atención.
4. **Definir la modalidad de pago:** Informar oportunamente al ingresar el método de pago que utilizará para cancelar los servicios recibidos.
5. **Respetar las normativas de la institución:** Cumplir con todas las obligaciones, normas internas y compromisos asumidos con Fénix Salud.