



GUÍA DEL USUARIO

Para Pacientes Hospitalizados



FUERZA AÉREA DE CHILE

www.hospitalfach.cl



GUÍA DEL USUARIO

Para Pacientes Hospitalizados





Política de Calidad del Hospital FACH

Nuestra política es entregar una atención de salud profesional, personalizada, oportuna y segura a nuestros usuarios, con los mejores estándares de Calidad, de acuerdo a los medios a nuestro alcance con especial énfasis en la Mejora Continua de nuestros procesos y en la Capacitación permanente de nuestro personal.

ÍNDICE

Presentación	2
Derechos de los Pacientes	4
Prestaciones de Salud	6
Ingreso y Seguridad	7
Estadía	8
Visitas	10
Normas Generales	11
Alta del Paciente	12
Banco de Sangre	14
Voluntariado	15
Servicios Anexos	16
Informaciones	18
Accesos	19
Plano del Hospital	20





Hospital Clínico Fuerza Aérea de Chile



En nombre del personal que trabaja en el Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile, les doy la más cordial bienvenida, esperando que durante su estadía seamos capaces de atenderle con calidad, seguridad y la calidez que usted se merece y por lo que nos hemos esforzado permanentemente.

Nuestro Hospital es un centro de salud terciario de alta complejidad, el cual cuenta con profesionales y técnicos que estarán atentos a satisfacer sus requerimientos de atención de salud.

Lo invitamos a visitar nuestra página web, www.hospitalfach.cl, donde se podrá interiorizar más del Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile.

Director General



El Servicio de Urgencias del Hospital está abierto los **365 días** del año, durante las **24 horas** del día.



MISIÓN

El Hospital Clínico de la Fuerza Aérea “General de Brigada Aérea Raúl Yazigi Jauregui”, es el órgano ejecutivo cuya misión será proporcionar atención médica preventiva y curativa al personal institucional, a sus cargas familiares y a otros autorizados que sean beneficiarios del Sistema de Salud Institucional de acuerdo a la ley.

Asimismo, desarrollará capacidades para actuar como Hospital de Trauma en la guerra, participar en **operaciones de evacuación aeromédica** estratégicas y tácticas y redespensarse en apoyo a una emergencia institucional o nacional.

Además, desarrollará actividades de docencia, investigación y capacitación para elevar el nivel de especialización de los integrantes del Hospital Clínico.

UN HOSPITAL QUE OFRECE LAS MEJORES ALTERNATIVAS. (CONVENIOS)

Una amplia gama de Convenios con instituciones de salud (Fonasa Nivel 3, Isapres y CAEC) y Académicas, nos permiten ofrecer las mejores alternativas para su atención. El Hospital opera como campo docente, lo que nos permite formar profesionales con el más alto nivel que se puede encontrar, manteniendo la mayor exigencia.





Derechos y Deberes de los Pacientes

EXIGE TUS 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.

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, sólo si lo autoriza.

Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.

Que el personal de salud porte una identificación.

Derechos y Deberes de los Pacientes

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.

Derechos y Deberes de los Pacientes



CUMPLE TUS DEBERES

Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.

Conocer y cumplir el reglamento interno 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 reclamos.

ATENCIÓN PREFERENTE

Las personas mayores de 60 años y aquellas con discapacidad, tienen acceso diferenciado a algunas prestaciones para lo cual deben presentar su cédula de identidad y la credencial o certificado de discapacidad o comprobante de inicio de proceso de calificación emitido por COMPIN.

Toda persona podrá reclamar sus derechos ante el Hospital que lo atiende. Si la respuesta no es satisfactoria podrá recurrir a la Superintendencia de Salud (extracto de la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).

Existe un reglamento interno de la Ley 20.584, el cual se encuentra disponible para su lectura.

Toda agresión física o verbal a algún funcionario por parte del paciente y/o familiar y podrá ser sancionada por Ley 21.188 y generar su alta disciplinaria inmediata.



Prestaciones de Salud



La seguridad de las prestaciones y la satisfacción de nuestros usuarios son los ejes conductores de nuestro quehacer.

Urgencia Adultos y Pediátricas, los **365 días** del año, durante las **24 horas** del día.

Hospitalización Quirúrgica y Médica

Hospitalización Pediátrica

Unidades de Pacientes Críticos

Unidad Coronaria

Maternidad

Neonatología

Pabellones Quirúrgicos

Laboratorio Clínico

Imagenología

Hemodinamia

Medicina Transfusional

Centro Médico de Especialidades

Cardiología

Medicina Física y Rehabilitación

Dental

Laboratorio Dental

Medicina Aeroespacial

Imagenología Dental



Ingreso y Seguridad



El día de su hospitalización, le solicitaremos su carné de identidad, orden médica de hospitalización, Consentimiento Informado si se somete a procedimiento quirúrgico y, si es Beneficiario: TIFA.

No beneficiario: carta orden o pagaré.

Desde su ingreso Ud. portará un brazaletes identificadorio, el cual lo acompañará hasta su alta. Será nuestra seguridad para identificarlo en todos los procesos asistenciales que le brindemos, por lo que le recordamos, que no se lo retire en forma precoz y si no está legible solicite su recambio.

Necesitamos de su cooperación constante para evitar caídas y accidentes. Disponemos de un **protocolo de prevención de caídas**. Este consta de una serie de etapas que son progresivas y particulares para cada paciente, en que se evalúa el riesgo de caídas de acuerdo a su edad, patología y medicamentos que usa, entre otros. Cualquier duda al respecto consulte a la enfermera o matrona y siga las indicaciones.

Los baños son sectores que presentan mayor riesgo de caída, por lo que le solicitamos avisar cuando requiera de asistencia. Su seguridad es nuestro compromiso. Identifique las vías de escape y cualquier instrucción especial en caso de siniestro, solicítela al equipo de enfermería.

La **confidencialidad de sus datos** y de la información contenida en su historial clínico está plenamente garantizada en virtud de la Ley N° 17.374 Arts. 29 y 30, Código Penal, Arts. 246 y 247, Ley 19.937 artículo 12 , N° 8, LEY N° 19.628 Artículo 19, N° 12 y Ley 20.584.

**Ud. se encuentra en un Hospital libre de humo.
Le recordamos que por Ley, no está permitido fumar
dentro de las instalaciones**



Estadía



Su salud queda en nuestras manos. La entrega de los medicamentos a las horas que lo haya indicado el médico será de nuestra responsabilidad, por lo que si trae medicamentos, estos deben encontrarse en sus envases originales. Entréguelos a la enfermera o matrona. No traiga dinero, ni joyas, ni especies de valor. El Hospital no se hará cargo de sus artículos personales de valor.

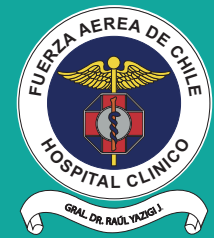
El Hospital dispone de conexión wifi, consulte la clave con el personal de enfermería.

Si requiere conectar algún artefacto a la red eléctrica, hágalo usando los enchufes más cercanos al piso, ya que los otros se encuentran reservados para el equipamiento clínico. Mantenga su lugar de hospitalización lo más ordenado posible.

Si utiliza su teléfono celular, le encargamos que hable en voz baja. En la noche, apague el teléfono celular o colóquelo en modo silencio.

Respete las horas de descanso y/o sueño. Piense que cerca de usted puede haber otro enfermo en una situación de mayor gravedad y/o que desee momentos de descanso y tranquilidad. Si dispone de televisor mantenga bajo el volumen.





INFORMACIÓN MÉDICA

El equipo clínico le entregará al paciente o al tutor en caso de menores de edad o con incapacidad, la información sobre su evolución con la confidencialidad que amerita. Si lo desea, además, el familiar u otra persona que Ud. designe, puede también recibir esa información. En ese caso, le solicitamos que sólo esa persona sea interlocutora con el resto de su familia.

Los Profesionales y Técnicos que le atienden, portan su credencial para que usted les identifique fácilmente.



Solicite al personal de enfermería la información para el manejo de aire acondicionado,(si hay disponible). No manipule el sistema de aire acondicionado, sin antes haber recibido instrucciones al respecto



Visitas

Infórmese con personal de enfermería acerca del horario de visitas definido para su servicio.

En caso de indicación de asistir con mascarilla, deben respetar la indicación.

Se recomienda a los familiares que eviten gran afluencia de visitas durante la hospitalización para procurar un mayor descanso a los pacientes. Disponemos de salas de estar habilitadas en cada área de hospitalización, por lo que le solicitamos que no permanezcan en los pasillos.

No se aconseja visitar a pacientes hospitalizados a los menores de 12 años.

En las Unidades de Paciente Crítico, tenga presente que siempre hay pacientes más graves que Ud, por lo que refuerce la solicitud a sus visitas de hablar en voz baja y que no interrumpan la privacidad de los otros pacientes.

Las visitas deben abandonar la pieza cuando el personal de enfermería se lo solicite.

En las unidades críticas, las visitas están permitidas sólo a familiares directos para favorecer su atención y pronta recuperación .

No debe haber más de dos familiares en la habitación acompañando al paciente.

ESTACIONAMIENTO VEHICULAR

El Hospital le entrega los primeros 120 minutos sin costo y luego \$200 cada 10 minutos.

Normas Generales



El aseo y limpieza de las habitaciones se realiza en turno de mañana. Durante el día se limpian los papeleros en forma permanente existiendo también un servicio extendido para solucionar imprevistos.

El lugar donde Ud. se hospitalizó fue preparado con aseo terminal y sanitización de baño antes de su llegada.

Si está en pensionado y usted va a **pabellón**, recuerde que debe hacer entrega de la habitación ya que puede ser probable que de acuerdo a su diagnóstico requiera otro tipo de atención.

La dieta forma parte de su proceso de curación. Nuestras nutricionistas elaboran los menús acorde con las necesidades alimenticias de los pacientes. Por ello, y para evitar desequilibrios, no traiga ni consuma alimentos no prescritos.

El horario de las comidas en términos generales es el siguiente:

- Desayuno ————— 8:30 - 9:00 horas.
- Almuerzo ————— 12:00 - 13:30 horas.
- Onces ————— 16:00 horas.
- Cena ————— 18:30 - 19:00 horas.



Alta del Paciente



Cuando el médico decida darle el alta le hará entrega de un documento que consta de:

- **Información clínica de su proceso o epicrisis.**
- **Tratamiento a seguir.**
- **Necesidad y plazo de próximo control.**
- **Recomendaciones para seguir en su domicilio.**

En los casos que se requiera, por necesidades de salud, el médico podrá indicar su traslado en ambulancia tras el alta hospitalaria. Es importante que en este caso siempre haya un familiar esperándole en el domicilio de destino.

Las enfermeras o matronas le harán entrega de las indicaciones, resultados de exámenes e imágenes y recomendaciones para continuar con los cuidados en casa.

La nutricionista le indicará la pauta de alimentación que deberá mantener si fuese necesario.

En caso que requiera de informes médicos, los puede solicitar en el SOME, ubicado en Edificio Monasterio, en horario de oficina.





Usted puede solicitar el alta voluntaria

Usted puede solicitar el alta voluntaria en contra del criterio médico. Para ello deberá llenar el documento de Alta Voluntaria que le facilitarán en la unidad donde se encuentre hospitalizado.

Le recordamos que el día de hospitalización finaliza a las 12 hrs.

Es necesario preparar la habitación para el próximo paciente.

Si al regreso a su domicilio, presenta algún síntoma que no está dentro de lo esperado, acuda al Servicio de Urgencia.

Le avisaremos en forma oportuna cuando su cuenta esté lista. Para cancelar debe dirigirse al área de Cobranzas ubicada en el sector oriente del hospital, a un costado de la capilla. Si tiene alguna consulta al respecto, hágala a los teléfonos 229766250 (26248-26505).





Banco de Sangre



Donación de Sangre

En nuestro país la donación de sangre es un acto voluntario. No todas las personas pueden donar, ésto hace que la cantidad de sangre disponible en los Bancos sea limitada. Por ello, se debe estimular la donación de sangre de personas que cumplan las siguientes condiciones:

- **Mayor de 18 años y menor de 65**
- **Tener documento de identificación**
- **Sanos**
- **Peso superior a los 50 Kilos**
- **Tener deseos de donar**

Toda otra condición será evaluada por los profesionales de atención de donantes.

El horario de atención es de **Lunes a viernes de 08:30 a 13:00 hrs y 14:30 a 17:40 hrs. Sábado, domingo y festivos de 10:00 a 14:30 hrs.** Acceso por entrada principal, por lo que se le solicita a los donantes programar su atención al número **232936842.**

De antemano agradecemos si Ud., como usuario de este Hospital, puede entregar la donación de sangre de dos o más personas y si usted es paciente quirúrgico consulte con su médico tratante si requiere un número mayor de donantes.



Voluntariado



Damas de Azul:

Brindan acompañamiento, y lectura a pacientes hospitalizados. Entregan apoyo a pacientes que requieran de elementos de ortopedia para recuperación post quirúrgica.

Teléfono de contacto: **22976 6258**

Si Ud. requiere asistencia espiritual, cuenta con los siguientes servicios:

Credo Católico: El sacerdote realiza visitas a los pacientes a solicitud de ellos o de sus familiares. Se entrega la comunión y la unción de los enfermos. La Capilla está ubicada en el sector oriente, frente al edificio Monasterio. El horario de los oficios religiosos es:

Lunes **Liturgia y Comunión 12:30 hrs**

Martes a Domingo **Misa 12:30 hrs**

Teléfono de contacto **229766258 y 229766563**

Credo Evangélico Protestante: El pastor otorga asistencia los días:

Lunes a Jueves de 8:00 y 17:00 hrs y viernes de 8:00 y 16:00 hrs, para todos los pacientes que lo soliciten a través de **visitas, lectura bíblica y consejería**. También **Santa Cena** a solicitud de familiares y pacientes.

Teléfono de contacto, Capellán Ruth Chávez Gutiérrez **977399499**



Servicios Anexos



Máquinas expendedoras

En las Salas de Espera se encuentran las máquinas expendedoras de bebidas y snacks, las cuales no son de responsabilidad del Hospital. En caso de avería existe un número de teléfono gratuito para ponerse en contacto con el Servicio Técnico de ellas.

Módulo de la Mutualidad de Ejército y Aviación

Entrega información respecto a los beneficios de sus asegurados de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 hrs y de 14:00 a 16:00 hrs.

Módulo de Sistema de Salud Naval, Armada de Chile

Atención a beneficiarios de lunes a jueves de 08:00 a 13:00 hrs y de 14:00 a 17:00 hrs. Viernes de 08:00 a 13:00 hrs y de 14:00 a 16:00 hrs.

SEPH

Servicio de pago de honorarios, se encuentra ubicado frente a la cafetería central y atiende lunes a jueves de 8:00 y 17:00 hrs y viernes de 8:00 y 16:00 hrs, para pagos de pacientes particulares.

Servicios Anexos



Hospital Libre de Humo:

El Hospital fue declarado recinto Libre de Humo de cigarrillo, por lo que, se dispone la prohibición absoluta de fumar en todos los recintos y espacios públicos del Hospital Clínico ya sean abiertos o cerrados.

Cafeterías

El Hospital cuenta con 2 Cafeterías :

-Cafetería "Torres de Paine" ubicada en el acceso por Av. Las Condes, Costado de la Guardia. Atención de Lunes a Viernes de 07:30 a 16:30 hrs.

-Cafetería "Mar de Viña" ubicada en el acceso central Edificio Magneto. Atención de Lunes a Viernes de 07:30 a 19:00 hrs. sábados, domingos y festivos de 09:00 a 17:00 hrs.

Recuerde que no está permitido llevar comidas ni bebidas al Área de Hospitalización ni a pacientes hospitalizados.

Dentro del recinto hospitalario,
usted podrá encontrar la Farmacia
de la Fundación Dr. Pérez Riffo



Informaciones

Mesón de Informaciones

El mesón de informaciones se encuentra ubicado en el Hall Central.

Ingreso al Hospital

Para acceder al hospital debe ingresar por Av. Las Condes 8631, donde se encontrará con la Caseta de Guardia y posteriormente, un Mapa de Ubicación y Sectorización del Hospital.

OIRS

Cualquier sugerencia, reclamo o felicitación háganoslo saber a través de los buzones ubicados en los diferentes servicios, directamente en la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias ubicada en hall de acceso a edificio H o a través de nuestro correo electrónico oirs.hospital@fach.mil.cl

Mesa Central

229766000

Admisión

229766475 - 229766441

Anexos 26442 - 26443

Información de Pacientes

229766056

OIRS

229766010

También puede contactarnos a través de nuestra página web:

www.hospitalfach.cl

Accesos



Cómo Llegar en Bus Transantiago:

Desde Alameda tome:

Bus Transantiago 406 ó 426 y baje en paradero Hospital Fach.

Desde Metro Los Domínicos, tome:

Bus Transantiago C03, C16, D11 y 225, y baje en Av. Padre Hurtado con Av. Las Condes. Camine una cuadra hacia el poniente.

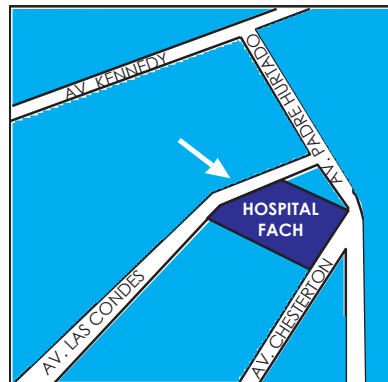
Si viene en Automóvil:

Desde el Poniente, suba por Av. Apoquindo, luego tome Av. Las Condes hasta la altura 8631.

Desde Av. Kennedy, tome la salida Padre Hurtado hasta Av. Las Condes, doble a su derecha y baje a la altura del 8631.

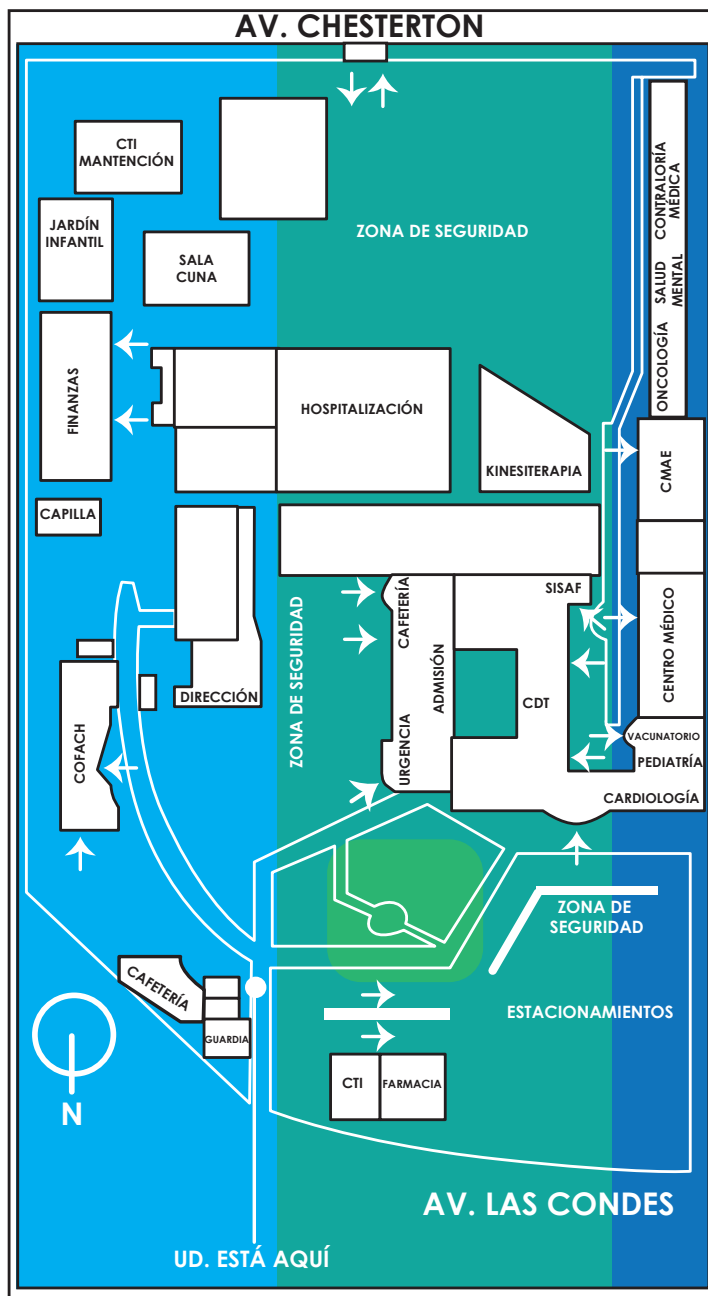
Si viene en Metro

Tome la línea 1, llegue a las estación Los Domínicos o Manquehue, y haga combinación con los buses del transantiago.





Plano de orientación del Hospital





SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

GUÍA PUBLICADA POR EL HOSPITAL CLÍNICO DE LA FUERZA AÉREA DE CHILE

Director Responsable

General de Brigada Aérea (AD)
Eduardo Sacre Catalán
Director del Hospital

Comité Editorial

Departamento de Calidad
Centro de Telecomunicaciones e Informática

Diseño e Ilustración

Elizabeth Zárate

Fotografía

Maía Pérez

Imprenta

XXXXXX
Impresores Ltda.

Avda. Las Condes 8631, Las Condes, **Santiago**
Mesa Central 229766000
www.hospitalfach.cl



Prohibida la venta y/o reproducción total o parcial del contenido de ésta guía sin autorización escrita del Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile

La Información contenida en la presente guía puede sufrir modificaciones.



HOSPITAL CLÍNICO DE LA FUERZA AÉREA DE CHILE
GRAL. DR. RAÚL YAZIGI J.

