



# HOSPITAL SAN JOSE SATÉLITE, S.A. DE C.V.

## REGLAMENTO INTERNO



### CAPITULO I

#### PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

**Art. 1.** El Usuario (paciente) y/o Demandante del Servicio (familiar responsable) deberá(n) registrarse en el Módulo de Admisión del Hospital San José Satélite, S.A. de C.V. (en lo sucesivo el Hospital) y proporcionar sus datos generales y demás información que fuera necesaria para su ingreso hospitalario, así como exhibir una identificación oficial vigente con fotografía del Usuario y otra del Demandante del Servicio, cuando fuera éste quien realice el trámite de admisión. Se deberá dejar copia de las identificaciones en el expediente administrativo que se abra con motivo del ingreso hospitalario.

**Art. 2.** En caso de que el Usuario cuente con una póliza de seguro, deberá comunicarlo inmediatamente al Personal de Admisión al momento de su ingreso hospitalario y, en su caso, entregar su carta autorización y/o credencial y/o constancia de aseguramiento emitida por su Aseguradora, a fin de que se lleven a cabo los procedimientos convenidos entre su Aseguradora y el Hospital.

Si el Usuario fuera derechohabiente o beneficiario de alguna Institución o Dependencia que tenga convenio de pago directo con el Hospital (en lo sucesivo Tercer Pagador), es necesario que entregue al Personal de Admisión, en el momento de su ingreso hospitalario, una carta responsiva firmada en original por la persona autorizada de su Institución o Dependencia, en el formato establecido entre ésta y el Hospital.

**Art. 3.** Como parte del registro hospitalario, el Usuario y/o Demandante del Servicio deberán llenar y suscribir el formato institucional de Solicitud de Ingreso Hospitalario, el Contrato de Prestación de Servicios Hospitalarios y una Carta de Consentimiento Informado de la atención médica que será proporcionada al Usuario, así como designar a su médico tratante y/o particular para que se haga cargo y dirija la atención médica.

Salvo en casos de notoria urgencia y que las circunstancias se lo impidan, el Usuario y/o Demandante del Servicio deberán otorgar al momento del ingreso el anticipo y/o depósito en garantía de pago previstos por el Hospital en el catálogo o lista de precios y tarifas que tiene a disposición del público en general, con base en el servicio a proporcionar o en la carta autorización emitida por la Aseguradora o Tercer Pagador del Usuario, mismos que podrán realizarse con tarjeta de crédito, débito o efectivo.

**Art. 4.** Siempre que el Usuario requiera los Servicios de Urgencia, el Hospital prestará atención inmediata y el Responsable del Servicio de Urgencias deberá tomar las medidas necesarias que aseguren la valoración médica del Usuario y el tratamiento completo de la urgencia o la estabilización de sus condiciones generales, para que se puedan completar sus trámites de ingreso hospitalario o ser transferido a diversa institución de salud.

Si el Usuario requiriera servicios de distinto grado de complejidad y/o poder de resolución de los que proporciona el Hospital, deberá ser referido, tan pronto como sea posible, a diverso establecimiento de salud en que se le pueda otorgar la atención médica que necesite.

**Art. 5.** El precio de los Servicios proporcionados será el que resulte de aplicar los precios y tarifas que el Hospital tenga vigente al momento de la contratación de los Servicios, para lo cual queda a disposición del Usuario y/o Demandante del Servicio un catálogo o lista de precios y tarifas de los Servicios en el Módulo de Admisión, de lunes a viernes en el horario de 9:00 a 17:00 horas, por lo que el Hospital no reconocerá ninguna cotización de costo estimado de los gastos hospitalarios efectuada por el(los) médico(s) tratante(s) y/o cualquier persona distinta al personal autorizado del Módulo de Admisión del Hospital.

**Art. 6.** Todos los materiales, medicamentos e insumos que se requieran para la atención médica del Usuario dentro de las instalaciones del Hospital serán proporcionados directamente por el Hospital, conforme a las dosis, cantidades y términos que ordene(n) por escrito el(los) médico(s) tratante(s). Por seguridad para los Usuarios, no se permite el ingreso ni aplicación de medicamentos o insumos de salud que no sean proporcionados directamente por el Hospital.

**Art. 7.** Tratándose de paquetes de Servicios, todos los Servicios e insumos que no se encuentren incluidos en la descripción del paquete respectivo o que excedan los límites de dichos paquetes, deberán ser pagados conforme a los precios y tarifas del catálogo o lista de precios vigente en el Hospital.

**Art. 8.** En caso de que la Aseguradora o Tercer Pagador del Usuario no autoricen el pago total de los servicios hospitalarios, el monto de la cuenta respectiva deberá ser resuelto directamente por el Usuario y/o Demandante del Servicio, ya que el Hospital es ajeno a la relación Asegurado/Aseguradora o Asegurado/Tercer Pagador; en estos casos el Usuario y/o Demandante del Servicio deberá(n) cubrir todos los Servicios no cubiertos o garantizados directamente al Hospital.

**Art. 9.** Una vez terminados los trámites de ingreso ante el personal del Módulo de Admisión del Hospital, se canalizará al Usuario con el personal del servicio hospitalario correspondiente para que reciba la atención médica. Lo anterior no aplica en casos de notoria urgencia, en los que la atención médica se prestará de manera inmediata.

### CAPITULO II

#### CONSIDERACIONES DURANTE LA ESTANCIA DEL USUARIO

**Art. 10.** El Usuario y/o Demandante del Servicio deberá(n) pagar de forma diaria al Hospital los Servicios proporcionados, de tal manera que al final de cada día hospitalario se encuentren cubiertos los Servicios otorgados al Usuario, para lo cual se pondrá a disposición del Usuario y/o Demandante del Servicio su estado de cuenta de forma diaria, en los Módulos de Admisión del servicio donde se encuentre hospitalizado el Usuario.

**Art. 11.** En caso de que el monto de los Servicios llegara a rebasar la capacidad económica y/o liquidez del Usuario y/o Demandante del Servicio, éste(os) deberá(n) informar tal situación al Hospital y trasladar de inmediato al Usuario a otra institución hospitalaria, con el fin de evitar incurrir en mora o falta de pago de los Servicios.

**Art. 12.** Por disposiciones oficiales de la Secretaría de Salud, está absolutamente prohibido fumar dentro de las instalaciones del Hospital.

**Art. 13.** El Usuario durante su estancia hospitalaria deberá estar acompañado en todo momento de un familiar responsable, a quien le corresponderá estar al pendiente de las necesidades del Usuario y de su estado de salud, así como de otorgar las autorizaciones médicas que resulten necesarias, debiendo informar de inmediato al personal médico y de enfermería del Hospital cualquier eventualidad que pudiera suscitarse, permitiendo que los mismos brinden la atención necesaria al Usuario, acatando sus instrucciones y no interfiriendo con su trabajo.

**Art. 14.** El horario de visita hospitalaria es entre las 8:00 y las 20:00 horas, salvo en el caso de áreas específicas que establezcan un horario diferente en su puerta de acceso. Después de las 20:00 horas solo se permite la estancia de un familiar con pase.

**Art. 15.** En horario de visita solo se permite el ingreso de 2 personas por habitación y como medida de salud queda prohibido la entrada a menores de 12 años de edad, salvo casos especiales cuya autorización sea otorgada por la Dirección Médica del Hospital, caso en el cual el horario de visita será entre las 16:00 y 19:00 horas. Durante las horas de su visita deberá evitarse que los niños corran o griten en las habitaciones o pasillos, por respeto a los demás pacientes.

**Art. 16.** Al momento de su visita deberá evitar comentarios superfluos que transmitan un trato desfavorable o de desprecio a otros pacientes o al personal del Hospital, ya sea por su origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condición de salud, embarazo, la lengua, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, estado civil o alguna otra circunstancia.

**Art. 17.** Tanto el Usuario, como sus Familiares y Visitantes no deberán intentar informarse del proceso de otros pacientes, sólo porque son "conocidos o amigos", ni transmitir por ningún medio diagnóstico(s) ajeno(s).

**Art. 18.** Por protección a la salud de los pacientes, se prohíbe introducir a las instalaciones del Hospital medicamentos, frutas naturales y alimentos no suministrados por el Hospital, así como arreglos florales y mascotas.

**Art. 19.** El Hospital proporcionará a los Usuarios la dieta de acuerdo a las indicaciones de su médico tratante. Cualquier observación o sugerencia respecto a la dieta, deberá hacerse del conocimiento del personal de enfermería del piso donde se encuentre hospitalizado el Usuario.

**Art. 20.** El Hospital cuenta con servicio de cama extra para un acompañante en las habitaciones de hospitalización, la cual tiene un costo adicional. En caso de requerirla se tendrá que solicitar el servicio en la central de enfermeras del piso donde se encuentra hospitalizado el Usuario.

**Art. 21.** El Hospital únicamente será responsable por la pérdida, robo o daño de los objetos o valores que sean inventariados y depositados en la caja general del Hospital.

**Art. 22.** Conforme a lo que establece la Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico, los expedientes Clínicos son propiedad del Hospital y para obtener un Resumen Clínico de la atención proporcionada al Usuario, se deberá solicitar mediante escrito, directamente por el Usuario, o bien por el representante legal o tutor de éste en la Dirección Médica, especificando con claridad el motivo de la solicitud.

**Art. 23.** El Usuario y/o Demandante del Servicio podrá(n) presentar sugerencias, reclamaciones o quejas relativas a los Servicios, mediante el depósito de las mismas en los buzones que para tal efecto se encuentran instalados en las distintas áreas del Hospital, o bien, directamente en el Departamento de Relaciones Públicas del Hospital.

Si el funcionamiento de la habitación no es adecuado o presenta deficiencias en cuanto a instalaciones, limpieza o mantenimiento, se deberá reportar inmediatamente al Departamento de Relaciones Públicas del Hospital para su atención oportuna.

**Art. 24.** Tanto el Usuario, como sus Familiares y Visitantes deberán ajustarse a las reglamentaciones internas del Hospital y dispensar cuidado y diligencia en el uso y conservación de los materiales y equipos médicos que se pongan a su disposición.

Cualquier desperfecto o pérdida que se ocasione a las instalaciones, enseres y/o equipos del Hospital por parte del Usuario o sus visitantes, será cargado a la cuenta del Usuario.

### **CAPITULO III**

#### **PROCEDIMIENTO PARA EL ALTA DEL USUARIO**

**Art. 25.** El egreso (alta) del Usuario del Hospital se verificará cuando el Médico Tratante del mismo haga constar por escrito en el Expediente Clínico del Usuario la orden de alta respectiva o cuando se solicite el egreso voluntario del Usuario y se firme el formato que para tal efecto elabore un médico del Hospital.

**Art. 26.** La habitación deberá ser desocupada a más tardar una hora después del alta del paciente, transcurrido este tiempo se cobrará medio día.

**Art. 27.** Una vez que la enfermera en turno comunique el alta médica del Usuario, éste y/o el Demandante del Servicio deberán realizar lo siguiente:

I. Solicitar al Módulo de Admisión del Hospital su cuenta, la cual estará lista en caja general, aproximadamente una hora después.

II. Liquidar la cuenta hospitalaria en la caja general (planta baja), el pago se podrá realizar mediante efectivo, cheque (salvo buen cobro), transferencia bancaria, tarjeta de crédito y/o débito, o mediante el voucher abierto realizado al ingreso del paciente, debiendo presentar el comprobante de anticipo y/o depósito otorgado para que sea tomado en cuenta.

III. Liquidar los honorarios de los médicos en la caja general (planta baja), ya que los médicos y honorarios de éstos son independientes de la cuenta hospitalaria y del Hospital.

IV. Para la salida del Usuario se deberán haber liquidado la cuenta hospitalaria y de honorarios médicos, recabando en cada caja el pase de salida respectivo, los cuales se deberán entregar al guardia de seguridad de la puerta principal del hospital.