



GUÍA PARA PACIENTES Y VISITANTES

PATIENT AND VISITOR GUIDE

Bienvenida / Welcome	3
Admisión / Admission	4
Calidad y Seguridad en la Atención / Quality and Safety in Care	5
Servicio al Cliente / Customer Service	6
Sala de Oración / Meditation Room	6
Internet, Teléfono y Habitaciones / Internet, Phone & Rooms	7
Control Remoto / Remote Control	8
Farmacia (Far Express) / Pharmacy	8
Cafetería (San Fernando Café) / Cafeteria	9
Estacionamiento / Parking	9
Recomendaciones de Estacionamiento / Parking Safety Guidelines	10
Política de Objetos Extraviados / Lost Items Policy	11
Artículos de Uso Personal / Personal Items	11
Política de Bienes del Hospital / Hospital Property Policy	12
No Fumar y Normas Generales / No Smoking & General Rules	12
Plan de Salida / Discharge Planning	13
Maternidad y Neonatología / Maternity & Neonatology	14
Registro de Nacimiento / Birth Registration	14
Servicio de Estilista a Domicilio / Home Stylist Service	15
Información para Visitantes / Visitor Information	15
Horarios de Visita / Visiting Hours	16
Derechos del Paciente / Patient Rights	17
Deberes del Paciente / Patient Duties	19
Programa Stroke (BEFAST) / Stroke Program (BEFAST)	20

Bienvenida

Los colaboradores de **Clínica Hospital San Fernando** agradecen su preferencia y se sienten honrados al poder servirles durante el tiempo que la atención de su salud lo requiera.

Contamos con personal de alto perfil profesional y técnico, respaldado por estándares de calidad y seguridad que garantizan una atención oportuna, eficiente y segura para nuestros usuarios. Nuestro compromiso con la excelencia está avalado por certificaciones internacionales como la **Joint Commission International y la World Stroke Organization**, entre otras, que reflejan el cumplimiento de los más altos estándares en la atención en salud.

Este instructivo incluye información sobre los servicios y facilidades a los que puede acceder, así como reglamentos de funcionamiento y orientación general que le facilitarán los procesos durante su estadía en nuestras instalaciones.

Welcome

On behalf of everyone at **Clinica Hospital San Fernando**, we thank you for your preference and are honored to serve you throughout your stay with us.

Our highly qualified professionals and world-class safety standards will ensure you are cared for in a timely, safe, and efficient manner. Our commitment to excellence is supported by international certifications such as the **Joint Commission International and the World Stroke Organization**, among others, reflecting our compliance with the highest standards in healthcare.

This brochure provides information on our services and facilities, as well as on hospital regulations and processes, that may be useful during your stay at CHSF.



CHSF

Admisión

Su ingreso al hospital requiere la creación de un expediente clínico y documentos para el manejo de la cuenta que debemos completar en ese momento para evitar demoras posteriores en su atención.

Para cumplir con lo descrito deberá presentar su cédula de identidad personal o pasaporte y completar los datos que el ejecutivo de admisión le solicite. Una vez completada la captura de datos es importante que verifique que los datos anotados son correctos, porque serán los que se incluirán en un brazalete de identificación que requerimos mantenga puesto durante toda la hospitalización.

Para el manejo de la cuenta necesitamos provea la información de los beneficios que cubre su póliza de salud. Si no posee póliza de salud, tenemos requisitos de ingreso y procedimientos de seguimiento para el pago de los servicios que recibirá. En ambos casos, mantendremos comunicación constante a través de nuestros ejecutivos de admisión y facturación.

Para conocer su estado de cuenta, coberturas y beneficios podrá contactar al departamento de Facturación a la extensión **8012 (Beneficio), 8017, 8018, 8021**.

No dude en hacer las preguntas que considere necesarias que con gusto nuestro personal le atenderá.



Admission

All hospital admissions require the creation of clinical records and documents in order to manage billing and avoid delays in care. With this in mind, we ask that you provide a government-issued ID card, including a passport, as well as any other required information, and verify that your personal data is correct, as it will be printed on the ID bracelet you will be required to wear throughout the length of your stay. Regarding bill management, all necessary health insurance information, including on benefits, is required. If you do not have health insurance, CHSF has admission requirements and follow-up procedures for the payment of services you will receive. In either case, we will be in constant communication with you via our admission and billing executives. To find out your account statement, coverage and benefits you can contact the Billing Department at extension **8012 (Benefit), 8017, 8018, 8021**. Do not hesitate to ask any questions that might arise, we will gladly answer them.

Calidad y Seguridad en la Atención

Su seguridad y bienestar son nuestra prioridad. Brindamos una atención basada en estándares de calidad y seguridad alineados con los principios de nuestro hospital. Desde su ingreso realizaremos valoraciones oportunas para identificar riesgos, alergias y otras condiciones relevantes, con el fin de tomar las medidas necesarias para prevenir complicaciones o eventos adversos.

Antes de cada procedimiento, estudio o tratamiento, nuestro personal se presentará, confirmará su nombre, número de cédula y otros datos importantes para asegurar que cada indicación corresponda a la persona correcta y se realice en el momento adecuado. Su participación es fundamental para una atención segura. Si tiene preguntas, observa algo fuera de lo habitual o considera que falta algún dato significativo para su atención, por favor comuníquelo de inmediato a nuestro equipo.

Estaremos con usted en cada etapa y resolveremos las dudas que puedan surgir durante su proceso de atención para brindarle un servicio seguro, humano, respetuoso y de alta calidad.

Si desea presentar una queja, sugerencia o reportar alguna situación relacionada con su atención, puede comunicarlo a nuestro personal y solicitar ser referido(a) al área de Servicio al Cliente o al Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente. También puede utilizar los canales institucionales disponibles en nuestras instalaciones.

Email: acliente@hospitalsanfernando.com WhatsApp 6878-2763 Tel. 3056300 ext 8004

Reporte si tiene alguna inquietud relacionada con una organización de atención médica acreditada por la Joint Commission. [Aquí.](#)



Calidad y Seguridad en la Atención

Your safety and well-being are our priority. We provide care based on quality and safety standards aligned with the principles of our hospital. From the moment of your admission, we will conduct timely assessments to identify risks, allergies, and other relevant conditions in order to take the necessary measures to prevent complications or adverse events.

Before each procedure, test, or treatment, our staff will introduce themselves and confirm your name, identification number, and other important information to ensure that every instruction corresponds to the correct patient and is carried out at the appropriate time. Your participation is essential for safe care. If you have questions, notice anything unusual, or believe that important information related to your care is missing, please inform our team immediately.

We will be with you at every stage and will address any questions that may arise during your care process in order to provide safe, compassionate, respectful, and high-quality service.

If you wish to submit a complaint, suggestion, or report any situation related to your care, you may inform our staff and request to be referred to the Customer Service Department or the Quality and Patient Safety Department. You may also use the institutional communication channels available within our facilities.

Email: acliente@hospitalsanfernando.com WhatsApp 6878-2763 Tel. 3056300 ext 8004

Report a patient safety concern or complaint about a Joint Commission-accredited health care organization. [Here.](#)

Servicio al Cliente

Orientados a ofrecer el servicio que cada uno de los pacientes, clientes, familiares y visitantes requiere, contamos con el departamento de Servicio al Cliente, ubicado en el primer piso. Dentro de las primeras 48 horas de su llegada a nuestro hospital recibirá la visita de un representante de Servicio al Cliente, quien le apoyará y guiará en los procesos propios del hospital o bien le facilitará las soluciones de acuerdo a sus necesidades. Igualmente le orientara sobre cualquier consulta que pueda tener al terminar de leer este panfleto. Puede comunicarse con un agente de Servicio al cliente en la extensión **8004 o 8006**. Somos responsables por el cuidado de sus derechos y deberes como pacientes.



Customer Service

In order to offer quality service to all our patients, as well as their relatives and visitors, our Customer Service department is located on the first floor. Within 48 hours of admission, a Customer Service agent will visit you to inform you about hospital procedures and to ensure any needs that may arise during your stay at CHSF are well addressed. Our agents will also answer any questions you might have regarding this pamphlet. Please contact a Customer Service agent at extension **8004 or 8006** with any questions. We are responsible for the care of your rights and duties as patients.



Sala de Oración

Hemos dispuesto un espacio que permita a nuestros pacientes, familiares y visitantes ese momento de meditación y comunión espiritual tan necesario, cuando se tienen experiencias de gran contenido emocional como la feliz llegada de un bebé o la enfermedad de algún ser especial en nuestras vidas. La sala de oración está disponible las 24 horas durante todos los días del año y se ubica en el segundo nivel del edificio principal.

Meditation Room

We have designated a space exclusively for the meditation or spiritual communion that, when faced with highly emotional experiences of both happiness and sadness, our patients, their relatives, and visitors may need. This room, available 24/7, is located on the main building, second level.

Habitaciones

Ofrecemos habitaciones privadas y suites, que han sido diseñadas para satisfacer los requerimientos de atención para el restablecimiento de su salud, así como sus necesidades de hospedaje y comodidad. La hora de salida es a las **12:00 p.m.** La salida que ocurra posterior a las **12:00 m.d.** se generará el cargo por uso de la habitación correspondiente al día.

Rooms

We offer private rooms and suites designed to meet your health care needs, as well as your accommodation and comfort needs. Check-out time is **12:00 pm.** Check-outs occurring after **12:00 noon** will incur a charge for room use corresponding to the day.



Internet

Contamos con acceso libre a la red interna de WiFi en las diferentes salas de hospitalización, así como en las salas de espera. De requerir asistencia adicional no dude en comunicarse con alguno de nuestros colaboradores de turno o personal de Servicio al Cliente.

Internet

We offer free access to our internal WiFi network throughout the hospital, including in our waiting rooms. If you require additional assistance, do not hesitate to contact an associate on duty or our Customer Service department .

Teléfono

Las llamadas locales no tienen costo y podrá realizarlas desde la habitación marcando el número 9. Las llamadas de larga distancia nacional, internacional y a teléfonos móviles tendrán un cargo. Estas llamadas se harán a través de la operadora marcando **8000**.

Phone

Local calls are free of charge and can be made from your room phone by dialing 9. National, international, and mobile long-distance calls will incur a charge, and can be made through the operator by dialing **8000**.

Control Remoto

Se le facilitará control remoto para el televisor a su ingreso. En caso de daño o pérdida se aplicará un cargo **\$25.00** que será reflejado en la cuenta a su salida. Si presenta algún problema con el mismo por favor informarlo al personal de sala.

Remote Control

You will be provided with a remote control for the television upon check-in. In case of damage or loss, a **\$25.00** charge will be applied and reflected on your check-out bill. If you have any problems with the remote control, please report it to the room staff.

Farmacia Far Express San Fernando

Le ofrecemos una atención personalizada y un amplio inventario de medicamentos, snacks, artículos para bebés y regalos para toda ocasión, entre otros.

Ofrecemos servicio de entrega a su habitación todos los días (lunes a domingo) en el siguiente horario:

- **6:30 a.m. a 10:30 p.m.** a través de nuestra línea de celular **+507 6953-9761** o por llamadas a la extensión **8601**.
- **10:30 p.m. a 6:30 a.m.** a través de la línea de celular **+507 6838-4244** (atención exclusiva para medicamentos).

Acepta pagos en efectivo, tarjetas de crédito o débito, Yappy y ACH.

Estamos ubicados en la planta baja de los Consultorios Sur.

Pharmacy

We offer personalized attention and a wide inventory of medicines, snacks, baby items and gifts for all occasions, among others.

We offer room service every day (monday to sunday) during the following hours:

- **6:30 a.m. to 10:30 p.m.** through our cell phone line **+507 6953-9761** or by calling extension **8601**.
- **10:30 p.m. to 6:30 a.m.** via cell phone line **+507 6838-4244** (exclusive service for medications).

We accept cash, credit and debit cards, Yappy, and ACH.

We are located on the ground floor of the South Medical Center.



San Fernando Café

Ubicado en el sótano (S) del edificio principal, frente a los elevadores principales.

Horario de atención:

Lunes a sábado, de **6:00 a.m. a 6:30 p.m.**

Cerrado los domingos y días feriados (horarios sujetos a cambios).

También ofrecemos la opción de pedidos especiales para llevar. Teléfono: **305-6300, ext. 8062.**

Adicionalmente, contamos con servicio de delivery interno disponible todos los días. Para realizar su pedido, puede escribir al **WhatsApp 6671-1099**, donde encontrará toda la información del servicio.



San Fernando's Cafe

Located in the basement (S) of the main building, in front of the main elevators.

Hours of operation:

Monday to Saturday, from **6:00 a.m. to 6:30 p.m.**

Closed on Sundays and public holidays (hours subject to change).

Parking Services and Administration, INC

Ofrecemos estacionamiento gratuito durante el período de hospitalización para el paciente y un acompañante en la Clínica Hospital San Fernando.

El acceso se realiza mediante un código QR que se envía al correo electrónico proporcionado durante la admisión del paciente.

Las máquinas de pago están ubicadas en:

- El edificio de estacionamiento de la Loma (Piso 1)
- Al lado del Centro de Admisiones, en la entrada frontal

Se acepta como forma de pago: efectivo, tarjeta de crédito y tarjeta de débito.

Parking Services and Administration, INC

We offer free parking during the hospitalization period for the patient and one companion at Clínica Hospital San Fernando.

Access is provided through a QR code sent to the email address provided during the patient's admission.

Payment machines are located at:

- The Loma parking building (1st Floor)
- Next to the Admissions Center, at the main entrance

Accepted payment methods: cash, credit card, and debit card.



RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD PARA EL USO DE ESTACIONAMIENTOS:

- Se prohíbe utilizar los espacios de estacionamiento restringidos o privados.
- El ticket no constituye un contrato, su uso le permite utilizar un espacio para estacionar su auto y le da acceso para entrar y salir de los estacionamientos.
- No dejar objetos de valor a la vista y sin custodio.
- El usuario acepta que el servicio que recibe en este establecimiento es por uso temporal de un área de estacionamiento, por lo que exonera expresamente a LA COMPAÑÍA y a sus colaboradores por la pérdida total o parcial del vehículo (hurto, robo, apropiación indebida, incendio, inundaciones, colisión, rayones o cualquier hecho adverso), como la pérdida de cualquier objeto dejado en el vehículo; como también exonera a LA COMPAÑÍA de cualquier daño o perjuicio causado al propietario, conductor y ocupantes por razón o uso del estacionamiento.
- Se prohíbe dejar menores o mascotas solos y desatendidos dentro del automóvil estacionado.

SAFETY RECOMMENDATIONS FOR THE USE OF PARKING LOTS:

- It is forbidden to use restricted or private parking spaces.
- The ticket does not constitute a contract, its use allows you to use a space to park your car and gives you access to enter and exit the parking lots.
- Do not leave valuables in sight and without custodian.
- The user accepts that the service received in this establishment is for temporary use of a parking area, so it expressly exonerates THE COMPANY and its collaborators for the total or partial loss of the vehicle (theft, misappropriation, fire, floods, collision, scratches or any adverse event), such as the loss of any object left in the vehicle; as well as exonerates THE COMPANY from any damage or harm caused to the owner, driver and occupants by reason or use of the parking lot.
- It is forbidden to leave minors or pets alone and unattended in the parked car.

Artículos de uso personal

Los artículos de uso personal no son facilitados por Clínica Hospital San Fernando. Usted deberá traer los necesarios e indispensables para su aseo e higiene personal.

Recomendamos que no traiga o deje objetos de valor en la habitación. Contamos con sistemas de vigilancia, sin embargo, protegiendo su derecho a la privacidad, hay áreas que no son monitoreadas. En caso de requerir custodia de sus pertenencias de valor Personal, comuníquese con el personal de atención al cliente Ext. **8004** en horario de lunes a sábado de **8:00 a.m. a 3:00 p.m.** en horario nocturno al celular de la Supervisión de Enfermería, **6617-2900**



Personal use articles

Items for personal use are not provided by CHSF. You must bring with you all items necessary for your personal hygiene and cleanliness. Personal and Valuable Items

We recommend that you do not bring or leave any valuables in the room. In order to protect your right to privacy, CHSF's surveillance system does not monitor hospitalization rooms. If you require safekeeping of your valuables, please contact Customer Service at extension **8004**, Monday through Saturday, from **8:00 a.m. to 3:00 p.m.**, or to the Nurse Supervisor at **6617-2900** during nighttime hours.

Política de artículos extraviados: Recomendamos a nuestros pacientes y familiares, no traer bienes personales y de valor a la habitación. El hospital no se hace responsable por la pérdida de esos bienes y valores con los cuales se quede el paciente durante su hospitalización. Los objetos que se encuentren en las habitaciones luego de la salida del paciente deben ser identificados con el nombre del paciente y número de habitación, para luego ser enviados a la oficina de Servicio al Cliente, donde el personal de esta área le contactará vía telefónica, usted tendrá un plazo de 30 días para el retiro de su artículo.

Lost items policy

We recommend that patients, their relatives, and visitors not bring any personal or valuable items to the patient's room. The hospital is not liable for any items lost during a patient's hospitalization. Any objects found in the hospitalization rooms after a patient's departure will be identified with the patient's name and room number, then sent to Customer Service. After the hospital contacts the patient and/or their relatives regarding these items, they have a total of 30 days to pick them up.

Política de los artículos propiedad de Clínica Hospital San Fernando

El mobiliario y equipo de cada habitación es propiedad de Clínica Hospital San Fernando. La remoción de estos o su deterioro durante su permanencia en esta habitación, dará origen a un cargo que se verá reflejado en la facturación. Este monto deberá ser cancelado al momento de la salida, en efectivo, o mediante tarjeta de débito o crédito.



Hospital Property Policy

The furniture and equipment in each room is the property of Clinica Hospital San Fernando. Their removal or damage during your stay will incur charges to be reflected in your bill, which must be paid at the time of departure, via cash or debit or credit card. No Fumar Por su seguridad y bienestar está prohibido fumar, según la Ley 13 del 24 de enero de 2008. Si usted es fumador y desea cesar, hable con su doctor o enfermera sobre las opciones disponibles.

Prohibido Fumar

Por su seguridad y bienestar está prohibido fumar, según la Ley 13 del 24 de enero de 2008. Si usted es fumador y desea cesar, hable con su doctor o enfermera sobre las opciones disponibles.

No smoking

For your safety, and as provided by Law 13 of January 24, 2008, smoking is prohibited. If you are a smoker and want to quit, talk to your doctor or nurse about available options.

Armas

Está prohibido el uso de armas dentro de las instalaciones hospitalarias.

Weapons

The use of weapons is prohibited within hospital facilities.

Plan de Salida

Los problemas de salud que llevan al paciente a una hospitalización, con frecuencia requieren de cuidados prolongados a la salida, para el restablecimiento de la salud o para dar continuidad a tratamientos que puede hacerse en el hogar.

Es por eso que en Clínica Hospital San Fernando, elaboramos un Plan de Salida, dando participación a los familiares, que le permitirá atender las necesidades que su caso particular requiera. Como parte de este plan incluimos además a la salida, información sobre los medicamentos que continuará recibiendo en casa, las citas de control, si las hay y una breve descripción del padecimiento principal de salud que le trajo al hospital y algunas recomendaciones que le ayudarán a hacerle frente a ese padecimiento.

Discharge Planning Process

Some health issues will frequently require continuous care after the patient is discharged. Therefore, CHSF provides each patient with a personalized discharge plan for in-home care, including information on medications and potential follow-up appointments. The plan also provides a brief description of the patient's illness and some recommendations for future caregivers.



Sala de Maternidad

Contamos con un área especial de Maternidad y Neonatología para ofrecerles la mejor atención durante su hospitalización en el proceso de labor, parto o cesárea. Con equipos y personal calificado que garantizan la atención segura de la madre y su recién nacido. Tenemos instrucciones específicas para la decoración de la puerta, las recibirá por escrito en el proceso de admisión.

Maternity Ward

CHSF also has a specialized Maternity and Neonatology area that offers pregnant women the highest standard of care during hospitalization for labor, delivery, or cesarean section, with the latest technology and a highly qualified staff to ensure the safety of both mother and newborn. The hospital will provide specific instructions on door decoration, which you will receive in writing during the admission process.



Registro de Nacimiento

Para su comodidad ofrecemos la posibilidad de registrar al recién nacido dentro de los tres días siguientes al nacimiento y cumpliendo los siguientes requisitos:

- Presentar cédula de identidad personal original de los padres.
- Los extranjeros, presentar pasaporte o carné de migración vigente.
- Presentar 2 testigos no familiares con cédula.
- Acudir al departamento de Archivo Clínico ubicado en el primer nivel, en el horario de **8:00 a.m. a 3:00 p.m.**

Birth Registration Service

You may register your newborn with us within three days of birth if you:

1. Provide one current personal ID card, in its original form (not a copy), from each of the parents (foreigners must present a valid passport or migration document).
2. Provide two non-family witnesses with proper ID.
3. Come to the Department of Clinical Records, located on the first level, from **8:00 a.m. to 3:00 p.m.**



Servicio de estilista a domicilio.

Sujeto a disponibilidad. Puede contactar a un representante del cliente de **8:00 a.m. a 4:30 p.m.** de lunes a viernes. Sábados de **7:00 am a 3:00 pm ext. 8004**, para consultas sobre disponibilidad del servicio.

In-home hairstylist service

Subject to availability. You can contact a customer representative from **8:00 am to 4:30 p.m.**, Monday through Friday, and from **7:00 am to 3:00 p.m.** on Saturdays, **ext. 8004**, for service availability inquiries.

Información para Visitantes

El paciente y su familiar tienen el derecho de participar en la atención de su salud, durante su hospitalización podrán realizar las consultas necesarias al médico tratante sobre el estado de salud y procedimientos del paciente.

Las visitas de familiares a los pacientes son necesarias a fin de recibir la información sobre la evolución, procedimientos, tratamientos, otorgar autorizaciones necesarias y para seguimiento a trámites administrativos relacionados con la hospitalización.

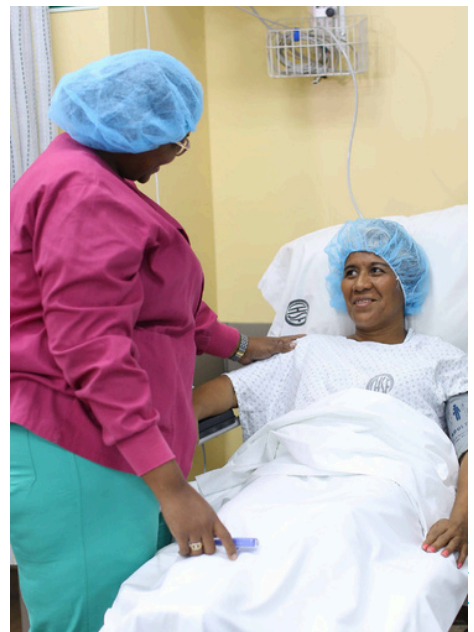
Nuestra sugerencia hospitalaria es no traer niños menores de 12 años, salvo en casos especiales en que la visita de ellos sea muy importante para el paciente. Se permite la permanencia de un acompañante por paciente en las salas, excepto en la unidad de Neonatología.

En caso de tener visitas restringidas contamos con el servicio de videollamadas para garantizarle el contacto con sus seres queridos. Los pacientes pediátricos hospitalizados en sala, deberán estar acompañados por un adulto responsable, preferiblemente uno de los padres. Estas normas podrán modificarse atendiendo las instrucciones del Ministerio de Salud o cuando situaciones epidemiológicas lo exijan.

Visitors Information

Patients and their families have the right to participate in their health care decisions. During hospitalization, they may consult the attending physician about the patient's health status and procedures.

Family visits are necessary in order to receive information on patient evolution, procedures, and treatments, as well as to grant the necessary authorizations and follow up on administrative procedures related to hospitalization.



We recommend that children under the age of 12 not be brought to the hospital, except in circumstances in which their visit is of special importance to the patient. One patient companion is allowed in each room, except in the Neonatology Unit. In case of visit restrictions, we offer video conference services to ensure contact with loved ones.

Patients hospitalized in the Pediatric Ward must be accompanied by an appropriate guardian, preferably one of the parents. These rules may be modified in accordance with the Ministry of Health, or when required by epidemiological reasons.

Horario de visita / Visiting Hours

Salas de hospitalización / Hospitalization wards

Los pacientes tienen derecho a un acompañante las **24 horas** del día todo el tiempo que dure hospitalizado. Podrá recibir visitas preferiblemente en horario de lunes a domingo

9:00 a.m. - 9:00 p.m.

Patients are entitled to a companion **24 hours** a day for the entire duration of their hospital stay. Visits are preferred between **9:00 a.m.** and **9:00 p.m.**, Monday through Sunday.

Derechos del Paciente

1. A recibir toda la información sobre sus derechos y deberes.
2. A recibir un cuidado respetuoso y considerado a sus creencias y valores personales.
3. A la protección de su privacidad personal y sus archivos médicos.
4. A la protección de sus posesiones contra robo y pérdidas durante su hospitalización o atención ambulatoria.
5. A ser protegidos de agresión física.
6. A conocer y entender lo que podría ocurrir en caso de que se niegue a seguir las indicaciones de los cuidados de salud.
7. A hablar con su médico u otra persona especialista en salud en caso de que desee una segunda opinión, cambio de médico especialista y hospital.
8. A recibir los servicios que protegen a los niños discapacitados, personas de tercera edad y pacientes considerado como alto riesgo.
9. A participar con sus familiares en el proceso de atención y en la toma de decisiones.
10. A recibir información sobre su condición médica, pronóstico, posibles resultados, recomendaciones y consecuencias del cuidado que recibe e informar a sus familiares asignados.
11. El paciente y su familia deben entender que cuando se requiere su consentimiento para llevar a cabo un procedimiento se deberá cumplir el proceso establecido para obtenerlo.
12. A recibir información, tanto el paciente como su familia, sobre la posición del hospital en cuanto a las medidas de resucitación y mantenimiento artificial de vida.
13. A recibir un cuidado digno, respetuoso y compasivo en los momentos finales de su vida.
14. A recibir información sobre el procedimiento para documentar su reclamo o sugerencia y ser asesorados en como participar en el mismo.
15. A recibir información sobre las alternativas para la donación de órganos y tejidos.
16. A recibir información sobre el procedimiento para participar en estudios de investigación.
17. Tener acceso al expediente clínico y a que se le brinde una copia. Podrá autorizar a terceros cumpliendo con la normativa legal respectiva.
18. Hacer que se respete el carácter confidencial de su historia clínica y de toda la información relativa a una enfermedad, salvo cuando por ley debe darse noticia a las autoridades sanitarias.
19. Recibir y consultar su estado de cuenta con el detalle y la explicación de todos los gastos en que se ha incurrido en su tratamiento.
20. Recibir visitas por parte de familiares o amigos si así lo desea, siempre y cuando su condición de salud lo permita, dentro del horario establecido, siempre que no contravengan las disposiciones del Ministerio de Salud o de la Dirección Médica del Hospital.
21. A negarse a recibir tratamiento, mediante su solicitud y autorización del Alta Voluntaria y/o Relevo de Responsabilidad. Esta solicitud no será válida si existe riesgo de lesión irreversible, urgencias o de existir un imperativo legal.



Si desea hacer valer sus derechos o realizar sugerencias para la mejora de su experiencia en nuestro hospital, puede comunicarse con nosotros al correo: aciente@hospital-sanfernando.com o Whatsapp: 6878-2763. O llamando a la extensión: 8008, 8006, 8005, 8004

Patients 's Rights

Patients have the right to:

1. Receive all information regarding their rights and duties.
2. Receive care that is respectful and considerate of their personal values and beliefs.
3. The protection of their personal privacy and medical records.
4. The protection of their personal belongings from theft or damage during hospitalization or out-patient care.
5. Be protected from physical aggression.
6. Know and understand what may happen in case the patient does not follow care instructions.
7. Talk to their attending physician or specialized health care provider in case they want a second opinion or change their specialized physician or hospital.
8. Receive services that protect children with disabilities, as well as elderly and high-risk patients.
9. Participate with their relatives in the decision-making process regarding their care.
10. Receive information about their medical condition, prognosis, potential results, and recommendations, as well as the consequences of their care, as do their relatives.
11. When their consent is required to carry out a procedure, understand the process to obtain it.
12. Receive information on the position of the hospital regarding resuscitation measures and life support.
13. Receive suitable, respectful, and compassionate end-of-life care.
14. Receive information regarding the procedure to document claims or suggestions, and to be counseled on how to participate in it.
15. Receive information regarding organ and tissue donation.
16. Receive information on procedures to participate in research studies.
17. Access their medical records and be provided with a copy of them, and to provide a third-party with the legal authorization to access them.
18. The protection of medical history confidentiality and of all information regarding illnesses, except when, as provided by law, health officials must be notified.
19. Receive a detailed account and explanation of all expenses incurred during hospitalization.
20. Receive visits from friends and relatives if so desired, whenever the condition of the patient allows it and within established visiting hours.
21. To refuse treatment via the request and authorization of a Voluntary Discharge and/or a Waiver of Responsibility. This request will not be valid in case of risk of irreversible injury, of emergency, or of legal imperative.



If you wish to assert your rights or make suggestions for the improvement of your experience in our hospital, you can contact us at the email: acliente@hospitalsanfernando.com or Whatsapp: 6878-2763. Or by calling extension: 8008, 8006, 8005, 8004.

CHSF

Deberes del Paciente

1. Los pacientes deberán informarse y cumplir con el reglamento, respecto a las normas y funcionamiento del hospital.
2. Suministrar la más completa información posible correspondiente a su estado de salud, enfermedades anteriores y/o crónicas, alergias, medicamentos u otras condiciones relacionadas con su salud.
3. Participar en las decisiones sobre el tratamiento y el seguimiento de instrucciones sobre su plan de cuidados médicos.
4. Hacer preguntas al médico o especialista en salud cuando no comprenda la información o indicaciones.
5. Mostrar respeto y consideración a todo personal que le brinda ayuda con sus cuidados dentro del hospital y respetar los derechos de otros pacientes.
6. Cuidar las instalaciones y mobiliario del hospital.
7. Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
8. Seguir el reglamento del hospital con respecto a las normas de no fumar, hacer ruidos y las visitas.
9. Entender que los servicios de salud que recibe deben ser cancelados y estar consciente a seguir el proceso de pago de cuentas establecido.



Patients Duties

Patients must:

1. Be informed of and comply with all hospital regulations.
2. Provide the most complete and up-to-date information possible regarding their health, previous and/or chronic illnesses, allergies, medications, or any other health-related conditions.
3. Participate in treatment decisions and follow instructions regarding their care plan.
4. Seek clarification from their doctor or health specialist when they do not understand any information or instructions.
5. Show respect and consideration for all attending personnel within the hospital and respect the rights of other patients.
6. Take care of the hospital facilities and furniture.
7. Be informed of opening hours and forms of payment.
8. Follow hospital regulations regarding smoking, noise, and visitors.
9. Understand that the care they receive must be paid for and follow the established payment processes.



PROGRAMA STROKE

CLÍNICA HOSPITAL SAN FERNANDO



BALANCE
(Cabeza)

Pérdida del balance, mareos o dolores de cabeza.
Loss of balance, dizziness, or headaches.



EYE
(Ojos)

Visión borrosa
Blurred vision



FACE
(Cara)

Pida a la persona que sonría.
¿Se le ve la cara distorsionada?
Ask the person to smile.
Does their face look distorted?



ARM
(Brazos)

Pida a la persona que levante los dos brazos.
¿Se le cae uno de los brazos?
Ask the person to raise both arms.
Does one of their arms drop?



SPEECH
(Habla)

Pida a la persona que repita una frase.
¿Habla extraño?
Ask the person to repeat a sentence.
Do they speak strangely?



TIME
(Tiempo)

Llamar al 911, cada segundo cuenta.
Call 911, every second counts.



Si tiene alguno de estos síntomas repentinos no espere contáctenos:

URGENCIAS 24 HORAS
305-6305

CHSF