

POLÍTICAS GENERALES INSTITUCIONALES PARA PACIENTES, ACOMPAÑANTES Y VISITANTES

Hospital Integral by Medistat

Versión 1.0

Fecha de entrada en vigencia: 20 febrero 2026

1. OBJETIVO

Las presentes Políticas Generales Institucionales tienen como finalidad promover un ambiente seguro, ordenado, respetuoso y adecuado para la prestación de servicios de salud dentro de Hospital Integral by Medistat.

Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio para pacientes, familiares, acompañantes, visitantes, proveedores y cualquier persona que permanezca dentro de las instalaciones físicas o utilice los servicios institucionales.

2. PRINCIPIOS GENERALES

Toda persona que ingrese o utilice los servicios del Hospital deberá actuar conforme a los principios de:

- Respeto.
 - Buena fe.
 - Colaboración.
 - Honestidad.
 - Seguridad.
 - Responsabilidad.
 - Convivencia pacífica.
-

3. RESPETO AL PERSONAL

Todo paciente, acompañante o visitante deberá mantener una conducta respetuosa hacia:

- Médicos.
- Especialistas.
- Enfermería.
- Recepción.
- Administración.
- Personal de apoyo.
- Proveedores.

- Demás colaboradores.

No se tolerarán:

- Insultos.
- Amenazas.
- Hostigamiento.
- Acoso.
- Discriminación.
- Agresiones verbales.
- Agresiones físicas.
- Conductas intimidatorias.

El Hospital podrá suspender o restringir la atención cuando existan conductas que comprometan la seguridad o integridad del personal.

4. COMPORTAMIENTO DENTRO DE LAS INSTALACIONES

Toda persona deberá:

- Mantener un comportamiento adecuado.
- Respetar las indicaciones del personal.
- Preservar el orden y limpieza.
- Utilizar correctamente las instalaciones.

Queda prohibido:

- Fumar.
 - Consumir drogas ilícitas.
 - Ingresar bajo efectos evidentes de sustancias que alteren la conducta.
 - Alterar el orden institucional.
 - Realizar actos que comprometan la seguridad de terceros.
-

5. PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA

Los pacientes deberán presentarse con suficiente anticipación a sus citas.

Los atrasos podrán generar:

- Reprogramación.
 - Reducción del tiempo disponible de consulta.
 - Cancelación de la atención cuando resulte necesario por razones operativas.
-

6. ACOMPAÑANTES

El Hospital podrá limitar la cantidad de acompañantes permitidos por paciente según:

- Espacio disponible.
- Seguridad.
- Naturaleza del procedimiento.
- Condiciones clínicas.

Los acompañantes deberán respetar todas las políticas institucionales mientras permanezcan dentro de las instalaciones.

7. MENORES DE EDAD

Los menores de edad deberán estar acompañados por:

- Padre.
- Madre.
- Tutor legal.
- Representante autorizado conforme a la legislación vigente.

El Hospital podrá solicitar documentación que acredite la representación correspondiente.

8. IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

Por razones de seguridad y cumplimiento normativo, el Hospital podrá solicitar documentos de identificación antes de brindar cualquier servicio.

La negativa injustificada a identificarse podrá impedir la prestación del servicio cuando la identificación sea necesaria.

9. INFORMACIÓN VERAZ

El paciente deberá proporcionar información médica y administrativa completa, exacta y actualizada.

La omisión o falsedad de información podrá afectar la calidad de la atención recibida y limitar la responsabilidad institucional respecto de las consecuencias derivadas de dicha omisión.

10. CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

Cuando un procedimiento requiera consentimiento informado, el paciente deberá:

- Leerlo.
- Comprenderlo.
- Formular las consultas que considere necesarias.
- Firmarlo voluntariamente antes del procedimiento.

La negativa a firmar un consentimiento informado podrá impedir la realización del procedimiento correspondiente.

11. PROCEDIMIENTOS MÉDICOS Y EXPECTATIVAS

El paciente reconoce que:

- La medicina no constituye una ciencia exacta.
- Los resultados pueden variar entre personas.
- Existen riesgos inherentes a todo procedimiento.
- No pueden garantizarse resultados específicos.

Toda decisión médica deberá tomarse sobre expectativas razonables y clínicamente fundamentadas.

12. FOTOGRAFÍAS Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

El Hospital podrá realizar fotografías clínicas, registros audiovisuales y documentación médica cuando resulte necesario para:

- Seguimiento clínico.
- Expediente médico.
- Control de calidad.
- Respaldo institucional.

Su uso se regirá por la Política de Privacidad y la legislación aplicable.

13. USO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS

El uso de teléfonos móviles, cámaras, grabadoras u otros dispositivos podrá ser restringido en determinadas áreas por razones de:

- Privacidad.
- Seguridad.
- Confidencialidad.
- Protección de pacientes.

14. PROTECCIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD

Los pacientes, acompañantes y visitantes deberán respetar la privacidad de otros usuarios de los servicios.

Queda prohibido obtener, divulgar, fotografiar, grabar o difundir información de terceros sin autorización.

15. DAÑOS A LAS INSTALACIONES

Toda persona será responsable por los daños ocasionados intencionalmente o por conducta negligente a:

- Equipos médicos.
- Mobiliario.
- Infraestructura.
- Sistemas tecnológicos.
- Bienes institucionales.

El Hospital podrá reclamar la reparación económica correspondiente.

16. SEGURIDAD INSTITUCIONAL

El Hospital podrá adoptar medidas razonables para proteger la seguridad de pacientes, visitantes y colaboradores.

Esto incluye:

- Restricción de acceso a determinadas áreas.
 - Solicitud de identificación.
 - Supervisión mediante sistemas de seguridad.
 - Aplicación de protocolos internos.
-

17. NEGATIVA O SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

Hospital Integral by Medistat podrá negar, suspender o reprogramar servicios cuando:

- Existan riesgos para la seguridad.
- Exista incumplimiento de políticas institucionales.
- Existan conductas agresivas o irrespetuosas.
- Se incumplan requisitos legales o médicos indispensables para la atención.

Todo ello sin perjuicio de las obligaciones éticas y legales aplicables a los servicios de salud.

18. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Las comunicaciones realizadas mediante:

- WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Mensajes de texto.
- Llamadas telefónicas.

podrán utilizarse para coordinar aspectos relacionados con la atención médica y administrativa.

19. OBJETOS PERSONALES

El Hospital no será responsable por pérdida, extravío o daño de objetos personales que no hayan sido entregados formalmente para custodia institucional.

Se recomienda evitar portar objetos de alto valor innecesarios durante la visita.

20. MODIFICACIONES

Hospital Integral by Medistat podrá modificar las presentes políticas cuando resulte necesario por razones legales, regulatorias, operativas o institucionales.

Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación oficial.

21. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las presentes políticas se regirán por la legislación vigente de la República de Costa Rica.

22. JURISDICCIÓN

Toda controversia relacionada con estas políticas será conocida por las autoridades y tribunales competentes de la República de Costa Rica.

23. ACEPTACIÓN

El ingreso a las instalaciones, la utilización de los servicios o la permanencia dentro de Hospital Integral by Medistat implica la aceptación de las presentes Políticas Generales Institucionales.