



# **Guía del Paciente Hospitalizado**

---

Para nosotros es importante y prioritario que conozcas cuáles son tus derechos y tus deberes como paciente. El que estés bien informado, nos permitirá tener una buena relación basada en la transparencia y confianza.

Por eso, por favor lee la siguiente información con mucha atención.

## ■ Como paciente, estos son tus Derechos

### **Derecho al acceso a los servicios de salud**

- 1** Puedes ser atendido en emergencia sin condicionamiento a la presentación de documento.
- 2** Eres libre de elegir a tu médico o Institución Prestadora de Salud (IPRESS).
- 3** A recibir una atención con libertad de juicio clínico.
- 4** Puedes solicitar una segunda opinión médica si lo consideras necesario.
- 5** Tener acceso a los servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios durante tu atención.



## **Derecho al acceso a la información**

- 6** Contar con información de forma adecuada y oportuna acerca de tus derechos como paciente.
- 7** Conocer el nombre del médico responsable que te va a atender, así como los profesionales que estarán contigo durante tu atención en la IPRESS
- 8** Recibir información necesaria y suficiente acerca de las condiciones del uso de los servicios de salud antes de recibir la atención. Esta información te debe ser proporcionada con amabilidad y respeto.
- 9** En caso requieras ser trasladado, dentro o fuera de la Institución Prestadora de Salud (IPRESS), recibirás la información necesaria y suficiente sobre esto, asimismo tendrás derecho a aceptar o negar dicho traslado, salvo justificación del representante del centro médico.
- 10** Contar con información necesaria y suficiente sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a tu atención.
- 11** Tu médico tratante te informará de manera comprensible, clara, completa, oportuna y continua sobre tu enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento disponibles en ese momento.

- 12** Puedes retirarte voluntariamente de la Institución Prestadora de Salud (IPRESS), expresando previamente esta decisión a tu médico tratante.
- 13** Tienes derecho a negarte a recibir o continuar un tratamiento.
- 14** De ser el caso, serás informado sobre la condición experimental de productos o procedimiento, así como de sus riesgos y efectos secundarios.

## **Derecho a la atención y recuperación de la salud**

- 15** A ser atendido por personal de la salud autorizado por la normatividad vigente
- 16** A ser atendido con respeto, dignidad e intimidad, amabilidad, y sin discriminación de ningún tipo.
- 17** A Recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos.
- 18** A su seguridad personal y a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la Institución Prestadora de Salud (IPRESS).





- 19** Podrás autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía al que seas sometido, previa conformidad del médico tratante.
- 20** Respetar el proceso natural de tu muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.

## **Derecho al consentimiento informado**

- 21** Cuando se trate de pruebas diagnósticas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar tu integridad, salvo caso de emergencia.
- 22** Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.
- 23** Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica.
- 24** Cuando recibas la aplicación de productos o procedimientos de investigación.
- 25** Cuando hayas tomado la decisión de negarte a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo tu vida o la salud pública.
- 26** Cuando te encuentres recibiendo cuidados paliativos.

## **Protección de Derechos**

- 27** Tienes derecho a ser escuchado y a recibir una respuesta de su queja o reclamo, cuando te encuentres disconforme con la atención recibida.
- 28** A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la Institución Prestadora de Salud (IPRESS).
- 29** A tener acceso a tu historia clínica y Epicrisis.
- 30** Al carácter reservado de la información contenida en tu historia clínica.

**Para Clínica Internacional también es importante que conozcas cuáles son tus responsabilidades.**





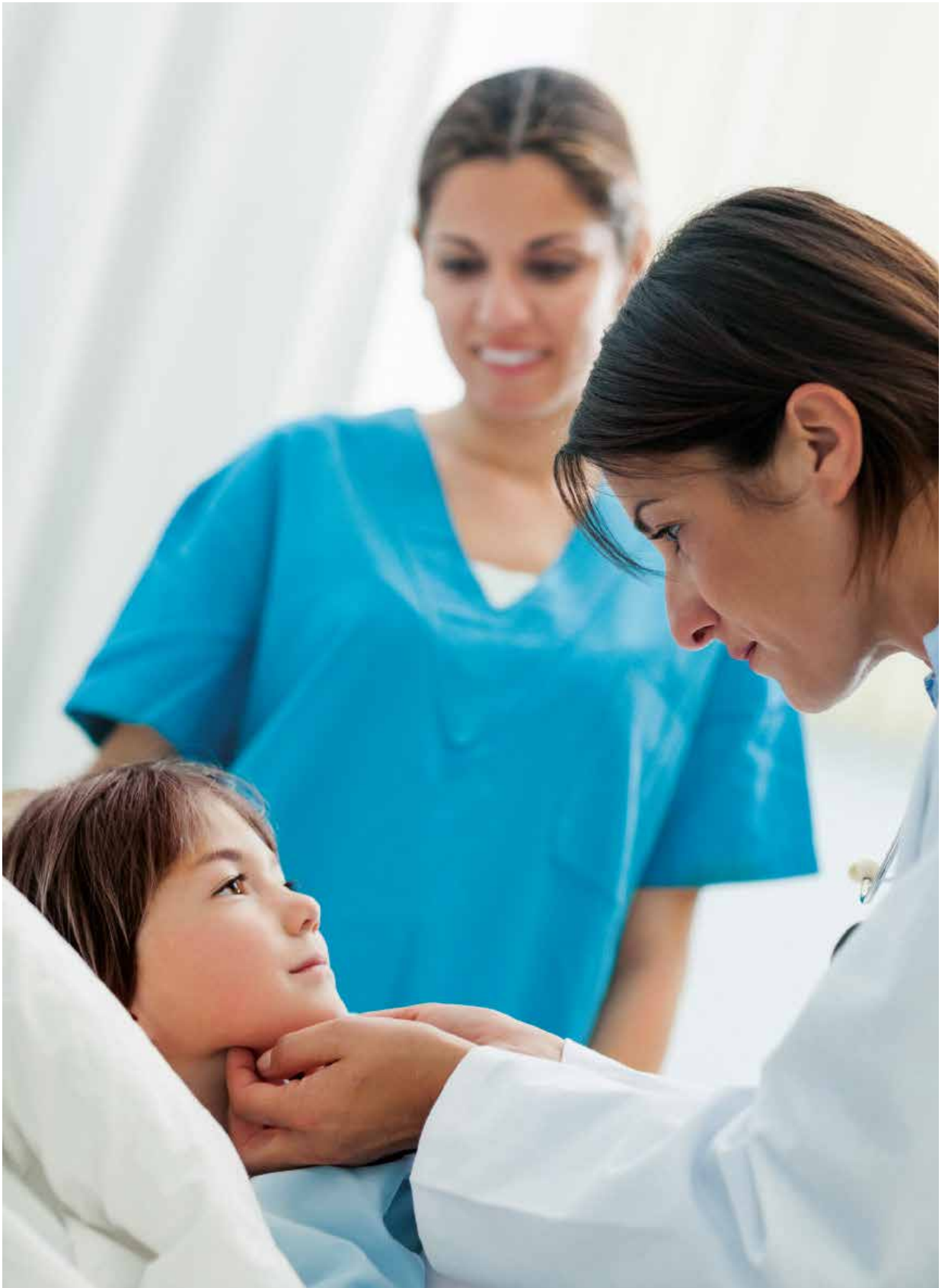
## ■ Como paciente estos son tus Deberes:

- 1** Debes presentar un documento que te identifique correctamente (DNI, carné de extranjería). Así mismo, es tu deber presentar órdenes y autorizaciones (si se requieren). Informar los datos completos de su acompañante (nombre, apellidos, dirección y teléfono). El acompañamiento puede estar restringido por la clínica de acuerdo a las indicaciones del médico o por disposición de seguridad nacional de salud.
- 2** Es importante que proporciones información veraz, completa y detallada de:
  - Síntomas, enfermedades pasadas, hospitalizaciones y/o cirugías anteriores y todos aquellos aspectos relacionados a tu salud.
  - Medicamentos que estés tomando, alergias o reacciones adversas que hayas tenido ante algún medicamento o uso de algún producto.
- 3** Es importante que cumplas a cabalidad las órdenes médicas y el plan de tratamiento ordenado en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa, alimentos, entre otros.
- 4** Recuerda reportar a tu médico tratante o al personal del equipo médico que te atiende, aquellos cambios inesperados en tu estado de salud.

- 5** Debes cumplir puntualmente con tus citas médicas y de servicios. Cuando por alguna razón no puedas asistir, debes informar previamente, la cancelación y/o aplazamiento tu cita médica y de servicio.
- 6** Tienes libertad de buscar información necesaria y pertinente para que tu consentimiento a las pruebas y tratamientos médicos a los que seas sometido sean el resultado de una decisión personal consciente y deliberada.
- 7** Debes aceptar las consecuencias de tus decisiones libres e informadas, especialmente cuando rehúsas el tratamiento sugerido o no sigues las instrucciones que te dio tu médico tratante.
- 8** Es importante cumplir a cabalidad con las condiciones del servicio y las obligaciones financieras correspondientes a la prestación de servicios recibidos en la clínica, lo cual incluye la suscripción de los documentos requeridos para garantizar el pago del servicio.
- 9** Respetar a los cuidadores, las instalaciones, los horarios y los bienes materiales que ponemos a disposición en la clínica.
- 10** Las instalaciones son para todos nuestros pacientes, por ello es importante evitar cualquier

comportamiento que pueda interferir en el bienestar y los derechos de los pacientes con quienes compartes servicios e instalaciones.

- 11** Pueden surgir algunos gastos y prestaciones no cubiertos por la carta de garantía que deberás pagar como paciente y/o responsable de pago, tales como atenciones y tratamientos médicos o quirúrgicos, servicios de hospitalización y de sala de operaciones, farmacia, laboratorio, imágenes, deducibles y otros servicios y productos no cubiertos por la carta de garantía.
- 12** Mantener el pago del 90% del gasto total de la cuenta por alguna situación propia de la respuesta de cada organismo al tratamiento o intervención médica realizando abonos en efectivo, transferencia u otros.



## ■ Ingreso a la Clínica Internacional

### Admisión hospitalaria

Durante el ingreso a la clínica el equipo de admisión hospitalaria se encargará de los trámites administrativos necesarios para la estadía del paciente, por lo que será necesario que el paciente cuente con sus documentos vigentes (DNI y/o carné del seguro).

A su ingreso se le entregarán los siguientes documentos:

- Normas a seguir durante la hospitalización.

Derechos y responsabilidades del paciente.

- Pase vehicular (1 por habitación) (\*)

(\*) Si dado la condición se autoriza de manera excepcional un acompañante, se hará entrega de un pase vehicular a un familiar directo y tendrá validez durante el tiempo de hospitalización del paciente. Los visitantes que hagan uso del establecimiento deberán regirse a las normas dispuestas por el mismo

Se debe asignar a un familiar responsable de recibir información o persona de contacto en caso exista necesidades o coordinaciones adicionales durante la recuperación del paciente.



## Habitaciones

El paciente podrá elegir habitaciones individuales o dobles en función a la disponibilidad de camas. En el caso de ingresar a través de una empresa aseguradora, el tipo de habitación dependerá de los convenios establecidos.

Las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes, permitiéndosele que un acompañante pueda pernoctar en el sofá-cama de la habitación (\* sujeto a restricción médica).

En caso de que el paciente tenga que ser trasladado a la Unidad de Cuidados Intensivos - UCI, se explicará el motivo del traslado con debida antelación y al familiar encargado; asimismo la habitación deberá quedar libre para que pueda ser utilizada, si fuera necesario, por otros pacientes.

No está permitido: El ingreso de alimentos, arreglos florales y/o peluches a nuestras instalaciones, al ser un causante de infecciones y fuentes de bacterias. En la clínica se cumple con los estándares de seguridad y salubridad del paciente.

# **Presupuestos**

Previo a la hospitalización, el paciente podrá solicitar en el área de Admisión Hospitalaria un presupuesto de los gastos a efectuarse, el mismo que se realizará en función a la orden de hospitalización que su médico tratante emita.

Cabe precisar que el presupuesto contiene un detalle aproximado de los gastos y servicios prestacionales, por lo que su contenido es referencia

## **1. Durante su Estancia**

### **Ejecutivas de Admisión**

Las Ejecutivas de Admisión lo visitarán en su habitación y le darán la bienvenida. Durante su estancia estarán al llamado ante cualquier requerimiento o inquietud que usted pueda presentar. Es nuestro objetivo estar cada vez más cerca de nuestros pacientes

### **Información médica**

El paciente deberá brindar al médico encargado de su atención toda la información sobre sus problemas de salud (actuales y pasados). Por otro lado, toda información sobre su diagnóstico y/o tratamiento médico que el paciente solicite será facilitada por su



médico tratante. Para garantizar el derecho a la confidencialidad del acto médico, su médico otorgará información únicamente a las personas que el paciente haya designado o a su familiar responsable. La información sobre tu evolución será brindada diariamente vía telefónica por tu médico tratante al familiar que designaste en tu registro de ingreso. En la medida de lo posible, hay que asegurar que el familiar responsable esté pendiente de la llamada en el horario de 12:00 p.m. a 04:00 p.m.

### **Solicitud de documentos médicos**

En caso de que el paciente requiera una copia de su historia clínica o informe médico, podrá solicitarla acercándose al área de informes ubicado en el primer piso de la torre ambulatoria.

## **Vestimenta de los pacientes y artículos de aseo**

Para los días de estancia en la clínica es importante contar con los siguientes artículos de aseo personal: Cepillo de dientes, pasta dental, desodorante y peine. Adicionalmente el paciente podrá traer pañitos húmedos, afeitador y ropa interior.

Clínica Internacional proporciona a todos sus pacientes una bata; sin embargo, si el paciente lo prefiere, puede usar su propia bata (\*). Así también, en la habitación puede vestir un pijama.

Durante los traslados por nuestras instalaciones, para someterse a pruebas y/o recibir tratamiento, el paciente se encontrará acompañado por un personal de enfermería y deberá vestir con una bata o pijama y con el brazalete de identificación. Asimismo, las madres gestantes deberán traer accesorios básicos como pañales, útiles de aseo personal y ropa para el bebé.

(\*) La clínica podrá restringir el ingreso de ropa de casa, lo cual será informado oportunamente

## **Departamento de Nutrición**

La clínica cuenta con un equipo de nutricionistas dedicados a velar por la salud y recuperación de sus pacientes a través de una alimentación saludable, balanceada y controlada.

La dieta a seguir es indicada por el médico tratante en función al diagnóstico de ingreso, y es únicamente él quien puede modificar dicha indicación. Además, es importante que el paciente haga saber si sufre de alguna alergia o es intolerante a algún tipo de alimento. Es así como, básicamente por temas relacionados a la inocuidad y seguridad de los alimentos, se encuentra prohibido el consumo de alimentos elaborados o traídos fuera de las cocinas de la clínica.

En el caso de pacientes terminales, se admiten excepciones, previa autorización del médico tratante, y bajo su responsabilidad o de su familia

## **Acompañantes y visitas**

En caso la habitación cuente con un sofá-cama, se podrá quedar un acompañante (\*) con cada paciente, quien podrá solicitar la ropa de cama al personal de enfermería.

El horario de visita establecido por la clínica es el siguiente: lunes a domingo de 09:00 a.m. a 09:00 p.m. y en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de 12:00 p.m. a 01:00 p.m. y de 05:00 p.m. a 06:00 p.m.

Está restringido el ingreso de menores de 12 años por temas de seguridad en la salud del paciente y familiares (Para casos de excepción deberá tramitar la autorización de ingreso en el área de Admisión Hospitalaria).

(\*) Las excepciones serán establecidas por el médico tratante o la clínica, la cual será comunicada oportunamente.

## **Objetos de valor**

Se recomienda al paciente y a sus familiares no traer objetos de valor (celulares, joyas y otros). La clínica no se responsabiliza por la pérdida de éstos.

Cabe precisar que la recomendación indicada se encuentra establecida en la norma de hospitalización entregada a su ingreso a la clínica.

## **2. Salud y Seguridad**

### **Ayúdenos a evitar las infecciones**

El Control y Prevención de infecciones es una prioridad de clínica y esto alcanza a todos nuestros pacientes, familiares y visitas.

La mayor parte de infecciones se adquieren por varias vías: contacto a través de las manos, vía respiratoria a través de la tos y el estornudo, vía digestiva al comer alimentos contaminados, por tanto, la prevención es fundamental para disminuir el riesgo de contagio.



- El familiar autorizado deberá someterse a la evaluación de triaje al ingreso de la sede para asegurarnos que no tenga fiebre ni síntomas respiratorios que puedan complicar la situación de cualquiera de nuestros pacientes.
- Es indispensable que tu familiar o acompañante autorizado lleve durante toda su permanencia una mascarilla descartable, no están permitidas las mascarillas industriales.
- Si algún familiar o amigo tiene alguna enfermedad respiratoria, debe evitar visitar a su paciente por el riesgo de contagiarlo a través de la tos y el estornudo, de otro lado, el uso de mascarillas descartables por su paciente o sus familiares pudiera ser necesario por indicación de su médico en algunas situaciones.
- Higiene de manos con jabón o con el uso de alcohol gel para disminuir las infecciones que podemos transmitir. En todas las áreas de la Clínica encontrarán dispensadores de alcohol gel que podrán utilizar para desinfectar sus manos siguiendo las instrucciones que se encuentran a tu disposición. Deben hacerlo antes y después de entrar a la habitación de tu familiar, comer o al ensuciarse las manos.
- Tos o estornudo, ya que al toser o estornudar se produce la eliminación de partículas de saliva

- contaminada no visibles, que pueden viajar por el aire hasta casi 2 metros de distancia, por ello, se recomienda el cubrirse la boca y nariz con la flexura del codo o un pañuelo descartable, lo que disminuirá el riesgo de contagio, asimismo si utiliza las manos para cubrirse, la higiene de las mismas ya sea con el lavado de manos o el uso del alcohol gel disminuirá el riesgo de que contagie a las personas que los rodean.
- Nos preocuparemos de la dieta a seguir del paciente, por ello, no es posible ingresar ningún tipo de alimentos durante este tiempo. Para los casos en que tu familiar tenga autorización para permanecer, la clínica pone a disposición el servicio delivery del restaurante que se encuentra en el primer piso de la sede hospitalaria San Borja. La atención para estos casos será de lunes a sábado de 8am a 5:30 pm. Podrás solicitarlo al anexo 2155.

## **Consentimiento Informado**

Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica y determinado(s) procedimiento(s) o tratamiento(s), es necesario el consentimiento del paciente por escrito.

Para ello, el médico le explicará al paciente en qué consiste la intervención, procedimiento o tratamiento al que va a ser sometido, incluyendo los riesgos reales y potenciales, efectos adversos, así como los beneficios.



Se le entregará al paciente un documento donde se encontrarán registrados los aspectos señalados en el párrafo precedente, el mismo que deberá leer con atención y ser firmado por él o su representante legal, a fin que pueda efectuarse la intervención, procedimiento o tratamiento que sea necesario

## **Seguridad con los medicamentos**

Si el paciente toma habitualmente algún medicamento en su domicilio, inclusive medicina natural, homeopática, nutricional, entre otras; con o sin receta, debe informarlo a su médico tratante a través de un listado o de preferencia, con una copia de la receta de su médico particular.

De acuerdo con la información brindada, el médico decidirá si es apropiada la continuidad de la medicación

que venía tomando o si debe modificarse o suspenderse durante su estancia en la clínica. Asimismo, el paciente deberá notificar a su médico o enfermera si es alérgico o ha tenido reacción a algún medicamento, alimento o productos con látex, ya que es posible que necesite suspenderlo o sustituirlo por otro antes de la intervención.

En el caso de los medicamentos, pondremos a disposición todo lo necesario, por ello no está permitido el ingreso de medicación externa. En caso de medicamentos traídos del extranjero y de programas nacionales, se evaluará la solicitud de ingreso.

Deberá tener en cuenta los siguientes puntos antes de que la enfermera le administre un medicamento:

- Asegurarse de que los datos de su pulsera de identificación son correctos y se pueden leer. Comprobar que se le identifica perfectamente.
- Deberá decir el número de su documento de identidad, nombres y apellidos completos.
- Observar el medicamento: si no le parece familiar, preguntar a la enfermera.
- Durante su estancia, el paciente podrá preguntar al equipo médico que lo atiende (médico tratante, enfermera o farmacéutico) cualquier duda sobre los medicamentos que recibe.

## **Participe en su cuidado**

Para que el equipo médico a cargo de su atención pueda definir un tratamiento óptimo debe disponer de toda la información sobre sus problemas de salud, incluso aquellos que parezcan irrelevantes. Usted como paciente, también deberá participar de su propio cuidado.

Si va a someterse a una intervención quirúrgica, hable con su médico sobre los riesgos y beneficios de la operación. En el caso de que experimente algún tipo de infección durante la semana previa a su hospitalización (gripe, catarro o fiebre), póngalo en conocimiento del médico.

Asimismo, informe al médico o a la enfermera si tiene dolor. En la mayoría de las circunstancias el dolor se puede controlar. Usted y el equipo sanitario pueden trabajar juntos para lograrlo.

Si la intervención que le van a realizar afecta a alguna parte del cuerpo que tenga lateralidad (derecha o izquierda), como extremidades, oídos, riñones, etc., el cirujano le pedirá su colaboración para marcar la zona a intervenir antes de la cirugía.

En ocasiones, recibirá mucha información al mismo tiempo, lo que puede dificultar su comprensión. En el caso usted requiera el acompañamiento de un familiar

durante la explicación de un tratamiento, diagnóstico o resultados de una prueba, puede designar a un familiar para que hable con los médicos.

Toda la información que el paciente necesite para la toma de decisiones le será facilitada por su médico tratante durante la evaluación médica diaria en los servicios de Hospitalización y Emergencia. Puede consultar a su médico si tiene dudas sobre:

- Estado médico y diagnóstico.
- Tratamientos planeados.
- Cuando se les solicitará un consentimiento y el proceso que se emplea para otorgar el mismo. Resultado imprevisto de la atención y del tratamiento.
- Segunda opinión médica.
- En el caso de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) Adultos y UCI Neonatal: Se brindará información a los familiares o responsables del cuidado del paciente, a través de los horarios de visita.



## Prevención de caídas

Clínica Internacional se compromete con el paciente a:

- Evaluar su riesgo de caída en el momento del ingreso.
- Determinar qué medidas preventivas se pueden tomar para prevenir una caída mientras está en el hospital, y a compartir esta información con usted y otros profesionales.
- Ayudarle a levantarse de la cama o a ir al baño, cuando sea necesario.
- Proporcionarle un andador y/o similar cuando lo necesite.
- Dejar a su alcance el timbre y las pertenencias que pueda necesitar.

Para ello, se le pide al paciente o a su familiar que:

- Informe a la enfermera si ha tenido alguna caída en los últimos 6 meses.
- Pregunte a la enfermera qué riesgo de caída tiene y qué medidas preventivas se pueden tomar.
- Pida ayuda siempre que lo considere necesario.

- Use calzado adecuado (antideslizante y con el talón sujeto).
- Mantenga su cama en la posición más baja.
- Mantenga en alto las dos barras laterales de la cama cuando esté acostado; de esta forma no se caerá de forma accidental o mientras duerme

Para una mayor seguridad se recomienda al paciente lo siguiente:

- Mantenga la habitación ordenada, libre de obstáculos para caminar.
- Avise al personal cuando se derrame líquido en el suelo para que se limpie lo antes posible.
- Tenga el timbre a la mano cuando se quede solo en la habitación.

Avise a la enfermera de la imposibilidad de estar acompañado en la habitación, en el caso de que exista un riesgo alto de caídas

## **Banco de Sangre**

Dependiendo de la compañía de seguros, podrán ser cubiertas las pruebas del laboratorio (Tamizaje para las unidades de sangre) normadas por el Ministerio de Salud; en caso de que no se realicen las transfusiones



sanguíneas, las pruebas realizadas (tamizajes), serán incluidas en los gastos no cubiertos.

El horario de atención para recibir a los donantes en ambas sedes es de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

## **Información sobre Donación de Órganos**

La Donación de Órganos permite salvar vidas cuando ya no existe otra posibilidad para recuperar la salud. Es el acto humano más solidario que una persona puede hacer. Es considerado como el mayor acto de bondad y desprendimiento entre los seres humanos, no cuesta dinero, ni causa dolor al donante, regala vida a alguien que se le está acabando, porque está enfermo y padeciendo. La clínica se alinea a la Política Nacional de Donación de Órganos en Perú, cuyo organismo reconocido es PROCURA quienes supervisan el proceso de donación y trasplante de una manera humana y profesional.



### 3. Alta Médica

#### 1. Antes del alta

El personal asistencial es quien se encarga de actualizar diariamente los datos de la pizarra acrílica de su habitación, y en la parte superior derecha podrá encontrar el posible día de alta. En la medida de lo posible esta confirmación la tendrá a su alcance el día anterior a su salida con el fin de que pueda coordinar con anticipación con sus familiares su recojo y traslado; esta fecha será confirmada finalmente por su médico tratante

#### 2. El día del alta

El día del alta tendrá contacto con varias áreas de nuestra clínica, será importante que preste atención a las indicaciones y documentos que va a recibir. La entrega de las habitaciones luego de las 12 p.m. pasado este tiempo se hará un cargo adicional (no cubierto por los garantes) de un día de habitación a la cuenta. Esto no se aplica en los casos en los que el médico de alguna indicación contraria. Los pasos son los siguientes:

#### Médico:

- Confirma el alta y brinda instrucciones para la casa.
- Indica fecha para el control ambulatorio, por lo que deberás agendar tu cita de manera ambulatoria la fecha acordada.
- Puedes realizar la programación de tu cita a través de nuestro centro de contacto llamando al 619 6161, a través de nuestra página web [www.clinicainternacional.com.pe](http://www.clinicainternacional.com.pe) o nuestra APP

## **Enfermería:**

- Entrega de indicaciones del alta, Epicrisis y medicinas recetadas por el médico.
- (\*) Asegúrese de consultar a nuestro personal ante cualquier duda que pueda tener.
- (\*\*) El paciente se hará responsable del control remoto durante su estancia, el cual deberá ser entregado al área de enfermería al momento de alta.

## **Nutricionista:**

- Explica las instrucciones de la dieta que debe consumir en caso lo amerite.

## **Ejecutiva de admisión hospitalaria:**

- Comunica al paciente y/o al familiar responsable los gastos finales y detalles de su cuenta para que pueda realizar una revisión de esta.
- Gestiona los temas administrativos y la cancelación de su cuenta.
- Entrega el pase de alta (2 copias), este documento deberá entregarlo al personal de enfermería para que lo acompañe en su salida de la clínica.

(\*) En caso lo requiera, se puede coordinar el servicio de ambulancia para el traslado a su destino final (Servicio adicional).

(\*) Clínica Internacional puede realizar el cobro por daños y desperfectos que se produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos por negligencia o mal uso de aquellos

(\*) En caso exista saldo a favor del paciente, las devoluciones mayores a S/. 750.00 se realizarán en cheque y/o abono en cuenta dentro del plazo de 7 días hábiles después de efectuada la liquidación. La devolución se realiza a favor de la persona que se registra en el comprobante de pago (en el rubro cliente).

### **3. Post Alta**

Una vez en casa, le pedimos siga las indicaciones médicas brindadas respecto al cumplimiento en la administración de medicamentos y dieta entregada. Es importante asistir a la cita post alta que hemos reservado para usted. En caso no pueda venir, la cita médica la puede reservar a través de la APP Clínica Internacional o vía telefónica.

Asimismo, tome en cuenta las recomendaciones sobre síntomas y signos de alarma que indiquen que debe acudir al servicio de emergencia o contactar a su médico tratante de manera inmediata.

### **Cartas de Garantía**

Los pacientes con asistencia médica privada no requieren carta de garantía, solamente deben abonar los costos presupuestados para la atención requerida y el saldo



pendiente al finalizar su estancia y/o durante su permanencia en caso el monto supere lo presupuestado inicialmente.

## 4. Servicios

### **Idiomas**

En caso el paciente y/o familiar necesite asesoría bilingüe, podrá contactarse con el área de Experiencia al Paciente para poder asistirlo

### **Programa Inspírate**

En la clínica internacional brindamos los mejores cuidados médicos, la dedicación y entrega de nuestros cuidadores: médicos, enfermeros, técnicos y psicólogos, que con gran vocación de servicio entregan todo su conocimiento y cariño para cuidar a nuestros pacientes. Por ello se ha desarrollado un Programa de Acompañamiento Psicológico basado en la medicina mente cuerpo. Este programa beneficiará directamente al paciente, mediante vídeos, artículos, meditaciones y relajaciones, que enseñarán los aspectos fundamentales para la recuperación de la salud.

El personal de enfermera brindará la clave de WIFI para que a través un dispositivo (propiedad del paciente) pueda acceder a nuestro portal <https://tecuidamos.clinicainternacional.com.pe/> y aproveche los contenidos preparados especialmente para nuestros pacientes. Además, harán llegar colores y un libro para colorear mandalas, que también

acompañarán durante el tiempo en la clínica. Al culminar el tiempo de recuperación no se podrá llevar consigo el libro, por medidas de seguridad sanitarias.

De requerir acompañamiento espiritual, tendrán a disposición la posibilidad de recibir la llamada de una religiosa a quien podrá hacer consultas sobre sacramentos, resolver inquietudes personales, pedir algún consejo y pedir oraciones. La coordinación la realiza comunicándose al número 9462 15010 o a través de la ejecutiva de Admisión. El horario para este servicio es de lunes a viernes, de 9:00-12:00 || 16:00-18:00

### **Masajes relajantes**

Se brinda el servicio de masajes relajantes para las zonas de la cabeza, cuello y espalda, con enfoque en la zona cervical; a los pacientes pre-quirúrgicos, hospitalizados (con excepciones) y oncológicos.

El masaje es realizado por el personal de servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la habitación del paciente (pre-quirúrgico y hospitalizado). El procedimiento tiene una duración de 10 minutos y es realizado a base de cremas/aceites y música relajante (\*Servicio puede restringirse)

### **Estacionamiento**

El área de Admisión Hospitalaria le entregará al paciente un (01) pase vehicular para que pueda dejar en la playa de estacionamiento su auto sin cobro alguno durante su estadía hospitalaria. (\*Sujeto a autorización médica)



## **Cafetería**

La clínica cuenta con un concesionario de cafetería, el cual pone a disposición una serie de platos, sandwiches, snacks y postres. En Sede Lima y San Borja se encuentra ubicada en el primer piso de la torre ambulatoria. (\*Servicio puede restringirse)

## **Admisión**

La Clínica Internacional, conociendo la necesidad que tienen sus pacientes, con relación a que sus sugerencias durante su estadía sean escuchadas, y se les dé una respuesta oportuna, tiene dispuesto un Departamento de Admisión constituido por ejecutivas capacitadas y de gran sensibilidad social que estarán dispuestas a recibir sus oportunidades de mejora por escrito o verbalmente, aclarando una a una sus inquietudes.

Estas ejecutivas le harán una visita de bienvenida en su habitación luego de su ingreso y durante su estadía le realizarán una encuesta con el fin de conocer su opinión sobre nuestros servicios. Le agradecemos el tiempo que le pueda dedicar a ella ya que es fundamental para llegar a la excelencia que usted merece.

Sus comentarios, nos permiten mejorar continuamente, pues una insatisfacción o felicitación de su parte, nos genera una importante oportunidad de mejora en el caso de que a través de ella logremos detectar una debilidad en nuestros procesos de atención y por otra, un gran estímulo para continuar en la búsqueda de niveles más altos de calidad y alcanzar la excelencia en la prestación de servicios de salud.

En caso desee contactarse con nuestro personal:

## **Teléfonos**

- Ejecutiva de Admisión Sede San Borja 92213 2388
- Ejecutiva de Admisión Sede Lima 92213 2370
- Coordinadora de Admisión 92213 2402

## **Horarios de atención**

- Lunes a viernes de 9 a.m. a 7 p.m.
- Sábados de 9 a.m. a 1 p.m



[www.clinicainternacional.com.pe](http://www.clinicainternacional.com.pe)