

Guía del paciente hospitalizado



**Clínica
San Pablo**
La Victoria

Índice

Estamos a tu disposición para atenderte durante toda **tu estancia en la clínica**.

1. Ingreso a la Clínica San Pablo

- Directivas Generales
- Presupuestos
- Admisión Hospitalaria
- Habitaciones

2. Durante su estancia en la hospitalización

- Área de Hotelería
- Información Médica
- Solicitud de documentos médicos
- Vestimenta de los pacientes
- Nutrición
- Acompañantes y visitas
- Objetos de valor

3. Salud y seguridad

- Ayúdenos a evitar las infecciones
- Consentimiento informado
- Seguridad con los medicamentos
- Participe en su cuidado
 - Banco de Sangre
 - Información sobre Donación de Órganos

4. Alta médica

- El día del alta
- Post alta
- Cartas de garantía

5. Servicios de cortesía al paciente

- Red Wi-Fi
- Servicio espiritual
- Servicios electrónicos

6. Servicios adicionales

- Estacionamiento
- Área de Plataforma de Atención al Usuario en Salud



Anexos Importantes

Altas / Admisión Hospitalaria y ambulatoria	6300 / 6303 / 6304
Admisión Emergencia	6300
Banco de Sangre	6503
Cardiomóvil	1251
Central Telefónica / Citas	6483 / 6484
Ejecutiva Plan Familiar	6513
Hotelería	6460
Informes	6302
Plataforma de Atención al usuario	6391

Estación de Enfermería

Piso 9	6433 (901 al 911)
Piso 10	6450 (1001 al 1011)
Piso 11	6460 (1101 al 1111)

Contáctanos

COORDINADORA DE CALIDAD DE SERVICIO

C.: 951 525 214

HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a Domingo / Feriados - 24 horas

LÍDER DE HOTELERÍA

Anexo 6460

HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a viernes 8:00 am a 6:30 pm
Sábado 8:00 am a 1:30 pm

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Anexo 6391
HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a viernes 8:00 am a 6:30 pm
Sábado 8:00 am a 1:30 pm



Bienvenido a la Clínica San Pablo La Victoria

A nombre de todo el equipo médico y administrativo que conforma la **Clínica San Pablo La Victoria**, le damos el más cordial saludo.

Ponemos a su disposición esta guía para orientarlo sobre los servicios que ofrecemos durante su estancia con nosotros.

Esperamos que su experiencia y la de sus familiares en nuestras instalaciones sea positiva, asimismo, con la finalidad de brindarle una mejor atención, le solicitamos informarnos sobre cualquier necesidad o sugerencia de nuestro servicio.

Gracias por confiar su salud y bienestar en nosotros.



**Clínica
San Pablo**
La Victoria



Directivas generales

De acuerdo a la normativa legal vigente, **Ley N° 29517**, está absolutamente **prohibido fumar dentro del recinto de la Clínica**, incluyendo estacionamientos y jardines.

1. Ingreso a la Clínica San Pablo

Está prohibido el uso de celulares en la Sala de Operaciones

Presupuestos

Previo a su hospitalización, el paciente podrá solicitar en el **área de Presupuestos 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, por lo que su contenido es referencial.

Admisión Hospitalaria

El área de Admisión Hospitalaria se encargará de tramitar su ingreso a la clínica, por lo que será necesario que el paciente cuente con sus documentos vigentes (**DNI y DNI del familiar a cargo**). A su ingreso se le entregarán los siguientes documentos:

- **Derechos y deberes del paciente.**
- **Pase vehicular (1 por habitación) a solicitud del familiar y/o acompañante.**

Habitaciones

Las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes, permitiéndosele que un acompañante pueda pernoctar en el **sofá de la habitación**. En caso que el paciente tenga que ser trasladado a una unidad crítica, la habitación deberá quedar libre para que pueda ser utilizada, si fuera necesario, por otros pacientes.

Le agradecemos que durante su estadía no traigan objetos de valor, en caso contrario los registren y hagan uso de la caja de seguridad ubicados en la mesa de noche de su habitación.

Velamos por su tranquilidad, por lo que le solicitamos **evite el exceso de volumen en los equipos de audio o televisión en todo momento**. Asimismo, de recibir un máximo de visita de **2 personas dentro de su habitación**, a favor del descanso y su pronta recuperación.

No está permitido: El ingreso de alimentos externos por medida de seguridad de atención del paciente.

2. Durante su estancia

En la Hospitalización

Con la finalidad de velar por su seguridad, todo paciente será identificado con un brazalete blanco en el cual se registrará su nombre completo y el número de su documento de identidad. En el caso de riesgo de caídas y/o alergias, la enfermera le colocará un brazalete amarillo y/o rojo, respectivamente. De acuerdo a las políticas de la Clínica San Pablo la Victoria, el personal de enfermería realizará visitas al paciente con el objetivo de velar por su seguridad (cada hora durante el día y cada dos horas durante la noche).

Área de Hotelería

El personal de hotelería lo visitará en su habitación y le dará la bienvenida. Durante su estancia, el personal se encontrará al llamado ante cualquier requerimiento o inquietud que usted pueda presentar. (visita diaria)

Es nuestro objetivo estar cada vez **más cerca de nuestros pacientes.**

Información Médica

El paciente deberá brindar al médico tratante toda la información sobre sus antecedentes de salud (actuales y pasados).

Asimismo, toda información que requiera sobre su diagnóstico y/o tratamiento médico que el paciente solicite debe ser 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. Así también, cabe mencionar que no se facilitará ningún tipo de información vía telefónica.

Solicitud de documentos médicos

En caso que el paciente requiera una copia de su historia clínica o informe médico, podrá solicitarla en trámite documentario ubicado en el 8vo. piso.

Vestimenta de los pacientes

Evitar el uso de maquillaje, esmalte de uñas, así como también portar relojes y joyas. Por medidas de bioseguridad el uso de ropa de clínica y menaje de habitación es obligatorio. Se recomienda no traer otras prendas, salvo que se coordine previamente con enfermería. Se recomienda traer sus útiles de aseo personal, ya que en el caso de que se le proporcionará en clínica será entregado por única vez.

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 es indicada por el médico tratante en relación 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 intolerancia a algún tipo de alimento. Cabe mencionar que 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.

Desayuno: 08:30 am a 10:00 am

Almuerzo: 12:00 m a 3:00 pm

Cena: 5:30 pm a 7:00 pm

Acompañantes y visitas

El horario de visita establecido por la **Clínica San Pablo La Victoria**, es de **lunes a domingo** en los siguientes horarios:

Unidad de Cuidados Pediátricos
Unidad de Cuidados Intensivos
Piso Hospitalario

11:00am a 01:00pm / 04:00pm a 06:00pm
08:00am a 08:00pm
7:00am a 10:00pm

Está restringido el ingreso de **menores de 05 años** por temas de seguridad en la salud del paciente y familiares.

- Se recomienda el uso de doble mascarilla, tanto para el paciente y su acompañante.
- El horario de visita puede alterarse o suspenderse de acuerdo a la demanda del servicio y procedimientos que se realicen. Esto es establecido por el médico tratante.
- En caso el paciente se encuentre en habitación, es de carácter obligatorio que los pacientes identificados con alto riesgo de caídas cuenten con un acompañante o personal asistencial particular permanente las 24 horas del día, para garantizar su seguridad.
- Los informes médicos se brindarán, una vez al día al familiar responsable
- Las personas menores de edad no pueden permanecer como acompañantes.

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. En caso de portar alguno de éstos u otros objetos personales de valor, cada habitación cuenta con una caja de seguridad para ser usada por el paciente.

En caso de tener alguna duda sobre el uso del mismo, sírvase comunicarse con el área de hotelería (**anexo 6460**) que estará gustoso de poder atenderlo a la brevedad.

3. 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 contacto a través de las manos, por vía aérea y por vía digestiva**, por tanto, la prevención es fundamental para disminuir el riesgo de contagio.

El lavado de manos es fundamental **para prevenir infecciones**. En todas las áreas de la clínica, incluyendo las habitaciones, encontrarán dispensadores de alcohol gel, el personal y las visitas **deben usarlo antes y después de entrar en contacto con su paciente y antes de comer**. Si se ensucian las manos, deberán lavárselas usando agua y jabón.

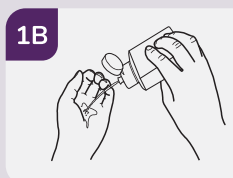
Si algún familiar o amigo tiene **alguna enfermedad respiratoria, debe evitar visitar a su paciente** por el riesgo de contagiarlo a través de la tos y el estornudo, de otro lado, el uso de mascarillas descartables por su paciente o sus familiares, pudiera ser necesario por indicación de su médico en algunas situaciones.

Por protección de su paciente, **se prohíbe introducir alimentos y bebidas** en las habitaciones y salas de espera.

¿Cómo desinfectarse las manos?



1A Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies.



1B Frótese las palmas de la mano entre si.



02 Frótese las palmas de la mano entre si.



03 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



04 Frótese las palmas de las manos entre si, con los dedos entrelazados.



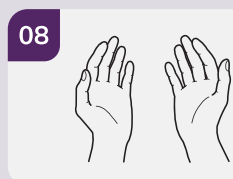
05 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



06 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.



07 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



08 Una vez secas, sus manos son seguras.

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 a 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.

Por su seguridad y para un mayor control de la medicación que esté tomando, **todo medicamento será suministrado desde el servicio de Farmacia**.

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.



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:

Banco de Sangre

Dependiendo de la compañía de seguros, podrán ser cubiertas las pruebas del laboratorio (Tamizaje para las unidades de sangre); en caso 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 es de lunes a sábado de 8:00 am. a 7:00 pm. Domingos y feriados 8:00 am. a 2:00 pm.

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 mantiene comunicación con la **Organización Nacional de Donación y Trasplantes (ONDT)** dependiente del **Ministerio de Salud** quienes supervisan el proceso de donación y trasplante de una manera humana y profesional.

4. Alta médica

Durante su estadía puede solicitar sus avances de cuentas periódicamente a admisión hospitalaria y luego coordinar con su ejecutiva de seguro su cobertura y gastos no cubiertos. Los módulos de seguros están ubicados en el piso 7, 9 y 10.

1. 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 pm, pueden tener un costo adicional no cubierto por los garantes.**

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. La reserva de la cita es otorgada por la admisionista de piso o puede optar por reservarla vía telefónica y **Portal Mi Vida San Pablo**. El médico no entrega las medicinas, solo el informe de alta, Epicrisis.

Admisionista hospitalización

Gestiona luego de la alta médica, realiza los cierres en el sistema de todas las áreas involucradas y entrega su documentación al área de facturación.

2. Admisión Hospitalaria

Recibe su **Pre-liquidación** y revisa la cuenta detallada en conformidad de todos los servicios brindados, asimismo se encarga de comunicar a la secretaria de piso de su alta y poder avisarle al paciente y/o al familiar responsable, de poder acercarse al primer piso en **Admisión hospitalaria de su Pre-Liquidación** con los gastos finales y detalles de su cuenta.

Una vez revisada y la cancelación de su cuenta, el personal administrativo le hace entrega del **pase de alta (01 copia)**, este documento deberá entregarlo al personal de enfermería para que lo acompañe en su salida de la clínica.

Antes de retirarse de la habitación, debe cerciorarse que **no deja ningún objeto personal**. En caso se olvide algún objeto en la habitación, esta permanecerá en custodia del área de Hotelería por 90 días.

Datos Adicionales

Asegúrese de consultar a nuestro personal ante cualquier duda que pueda tener. En caso lo requiera, puede coordinar directamente con el servicio de ambulancia para el traslado a su destino final con el **Servicio de Cardiomóvil (01) 394-0695** y consultar de acuerdo a su requerimiento.

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 San Pablo** 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.



5. Servicios de Cortesía al paciente

Red Wi-Fi

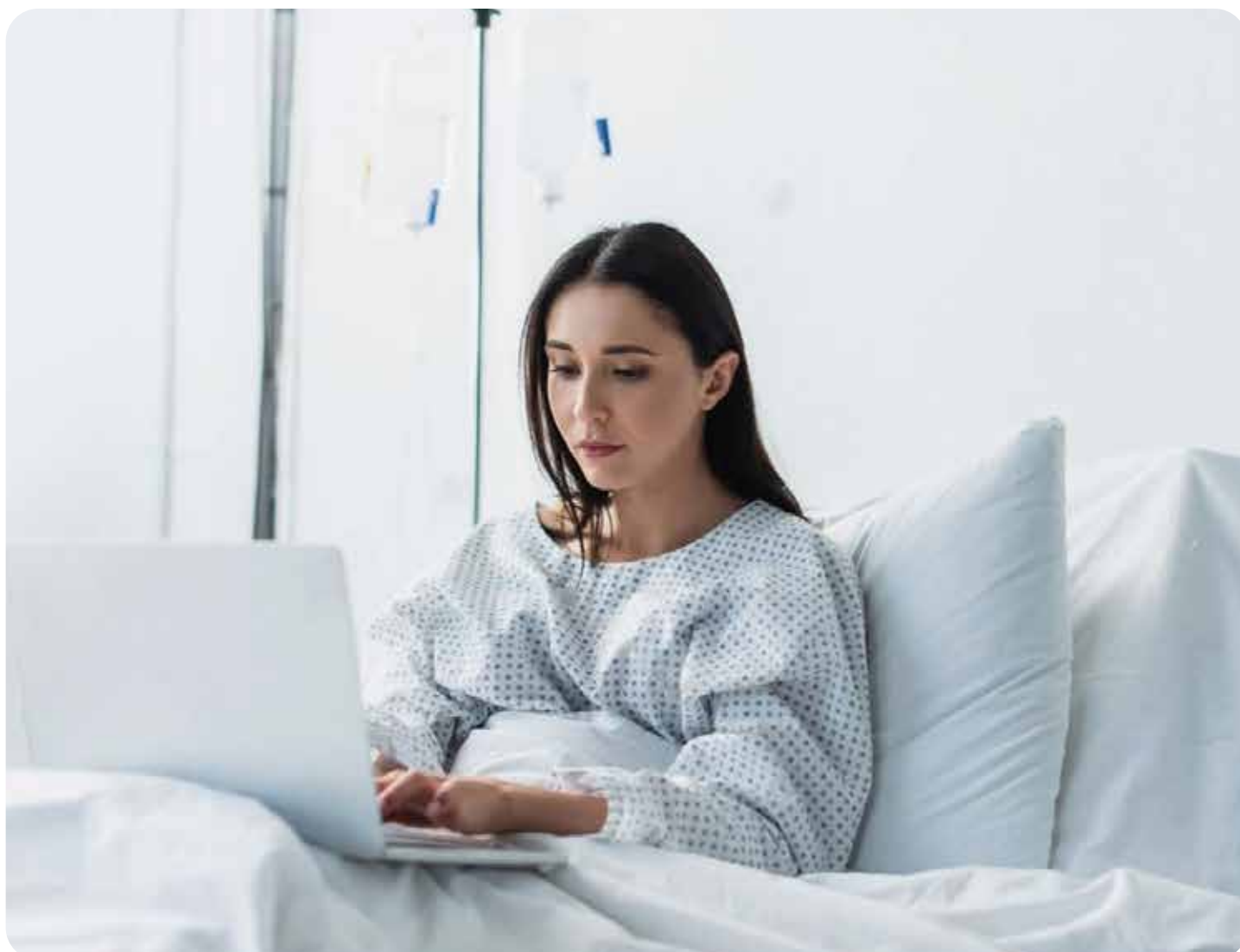
La Clínica San Pablo dispone de red **Wi-Fi sin costo para el paciente y acompañantes**. Al momento de ingresar, el personal de hotelería le informará sobre el usuario y contraseña para su uso durante su estadía, cabe mencionar que la clave cambia mensualmente por su seguridad.

Servicio espiritual

Los pacientes podrán recibir asistencia **espiritual o religiosa, conforme con su credo o religión**. En caso de requerir esta asistencia, por favor sírvase solicitarla a la enfermera, quien se encargará de informar al área a cargo, de acuerdo a su necesidad.

Servicios electrónicos

Se brindará el servicio de préstamo de **secadora de cabello**. Cada estación de enfermería cuenta con una secadora de cabello, la cual se deberá **solicitar de manera anticipada** al personal técnico.



6. Servicios adicionales

Área de Plataforma de Atención al Usuario en Salud

La Clínica San Pablo, recibe toda comunicación que proviene de los pacientes y que ayuden en el proceso de mejora continua de la institución. Por lo que **cualquier inconveniente producido por alguna atención de nuestros servicios**, puede dárnoslo a conocer durante su estadía.

La oficina de Plataforma de Atención al Usuario en Salud se encuentra en el 7mo. piso.

En caso desee contactarse con nuestro personal:

Coordinadora de Calidad Emergencia:
Horario de atención: Lunes a domingo y/o feriados - 24 horas



