





#### Contenido

#### 01. Introducción (pág. 03)

Carta de bienvenida Misión, visión y valores Confidencialidad Derechos y deberes del paciente

#### 02. Durante su estancia (pág. 10)

Plataformas de admisión hospitalaria Autorización para hospitalización Sobre su tipo de seguro Consentimiento informado El equipo de salud Nuestras habitaciones

Alimentación

Cuidado de sus artículos personales y objetos de valor Compromiso de colaboración

Control de transmisión de infecciones Indicaciones médicas y prescripción

Prevención de caídas

Timbre de llamada Higiene personal

Atención de quejas y reclamos

Objetos perdidos

Teléfono y televisión

#### 03. Alta (pág. 23)

Preparación para el alta Cita para control Trámite de registros médicos

#### 04. Otros servicios (pág. 26)

Farmacia Alimentación para acompañante Conexión wi-fi Silla de ruedas Cajeros automáticos Obsequios



Máquinas expendedoras Departamento Internacional

#### 05. Información para visitantes (pág. 31)

Visitantes Uso de teléfonos celulares

#### 06. Facturación (pág. 34)

Estado de cuenta y facturación Servicios online

#### 07. Normas y seguridad institucional (pág. 37)

Medidas preventivas ante incendios Actuación en caso de sismo Normas de control de infecciones intrahospitalarias

- 08. Plano de ubicación general (pág. 40)
- 09. Anexos y teléfonos importantes (pág. 42)







#### Carta de bienvenida

A nombre de todo el grupo de profesionales de la salud y personal administrativo que conforman la gran familia de la Clínica Ricardo Palma, reciba nuestra más cordial bienvenida. Les saluda la primera institución de salud en el Perú\*, con más de 49 años al cuidado de las familias peruanas.

Para nosotros, la experiencia del paciente es clave. Nos basamos en una única filosofía orientada en crear un entorno confortable, comunicándonos de manera eficaz con el paciente y sus familiares, con la finalidad de conseguir una atención sanitaria de excelencia, pero también humana, cálida y cercana.

Asimismo, día a día continuamos trabajando a fin de implementar la mejor tecnología médica diagnóstica, terapéutica e infraestructura renovada y de vanguardia para brindarle un servicio en constante evolución que responda de modo oportuno y eficaz a sus necesidades.

Gracias por seguir inspirándonos a brindarle el mejor trato y tratamiento, por elegirnos para cuidar lo más valioso que tenemos, nuestra vida y salud. Pronta recuperación.

#### Clínica Ricardo Palma

\*Top Ranking Latam Best Hospitals 2024.





### Visión, misión y valores

#### Misión:

Brindar servicios de salud confiables y seguros a nuestra comunidad, orientándonos permanentemente hacia la excelencia.

#### Visión:

Ser reconocidos en el ámbito de salud por nuestro prestigio, trayectoria y vocación de servicio, orientados a nuestros pacientes, clientes y colaboradores.

#### **Valores**

- Ética
- Confianza
- Veracidad
- Seguridad
- Servicio al paciente



#### Confidencialidad

La Clínica Ricardo Palma reconoce e implementa las disposiciones señaladas por la Ley general de Salud N° 26842 respecto a la confidencialidad de la información relativa al acto médico, la cual tiene carácter de reservada.

#### Se exceptúan de la reserva de información relativa al acto médico los casos siguientes:

- Cuando hubiere consentimiento por escrito del paciente.
- Cuando sea requerida por la autoridad judicial competente.
- Cuando fuere utilizada con fines académicos o de investigación científica, siempre que la información obtenida de la historia clínica se consigne en forma anónima.
- Cuando fuere proporcionada a familiares o allegados del paciente con el propósito de beneficiarlo, siempre que éste no lo prohíba expresamente.
- Cuando se trate enfermedades, daños de declaración y notificación obligatoria, la cual deberá ser proporcionada a la autoridad de salud.
- Cuando fuere proporcionada a la entidad aseguradora o administradora de financiamiento vinculada con la atención prestada al paciente, siempre que fuere con fines de reembolso, pago de beneficios, fiscalización o auditoría.
- Cuando fuere necesaria para mantener la continuidad de la atención médica al paciente.

El artículo 30° señala que el médico que brinda atención médica a una persona por herida de arma blanca, herida de bala, accidente de tránsito o por causa de otro tipo de violencia que constituya delito perseguible de oficio o cuando existan indicios de aborto criminal, está obligado a poner el hecho en conocimiento de la autoridad competente (autoridad policial o Ministerio público).

Según el artículo 32°, los profesionales de la salud, técnicos y auxiliares están obligados a informar a la autoridad de salud los casos de enfermedades y daños de declaración y notificación obligatorias.



### Derechos y deberes del paciente

La Clínica Ricardo Palma está comprometida a garantizar y asegurar el ejercicio de sus derechos y así crear un ambiente de confianza que facilite el accionar de nuestro equipo de salud para su pronta recuperación.

#### Usted tiene derecho:

#### Al acceso a los servicios de salud:

- A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno.
- A la libre elección del médico.
- A recibir atención con libertad de juicio clínico.
- A una segunda opinión médica.
- Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios.

#### Al consentimiento informado:

Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos:

- Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo casos de emergencia.
- Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.
- Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica.
- Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación.
- Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública.
- Cuando el paciente reciba cuidados paliativos.

#### Al acceso a la información:

- A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria.
- A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos.
- A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención.
- A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la CLÍNICA; así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la CLÍNICA.
- A recibir de la CLÍNICA información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos v/o condiciones administrativas vinculadas a su atención.



- A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento.
- A decidir su retiro voluntario de la CLÍNICA expresando esta decisión a su médico tratante.
- A negarse a recibir o continuar un tratamiento.
- A ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios.

#### A la atención y recuperación de la salud:

- A ser atendido por personal de salud autorizados por la normatividad vigente.
- A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.
- A recibir tratamientos científicamente comprobados aunque puedan producir reacciones adversas y efectos colaterales conocidos.
- A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la CLÍNICA.
- A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante.
- Al respeto del proceso natural de su deceso como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.

#### A la protección de sus derechos:

 A ser escuchado y recibir respuesta de su queja o reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.



- A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la CLÍNICA.
- A tener acceso a su historia clínica y epicrisis.
- Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.

#### Usted tiene el deber de:

- Brindar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información solicitada sobre su estado de salud, tratamientos recibidos, conocimiento y cuidados de la enfermedad, para su adecuado diagnóstico, tratamiento y evolución.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la CLÍNICA y del equipo asistencial.
- Cuidar los equipos, mobiliario e instalaciones de la CLÍNICA.
- Respetar la intimidad y las creencias (políticas, religiosas, culturales, etc.) de los demás pacientes y sus familiares.
- Tratar con respeto y dignidad a las personas que se encargan de la atención, a los demás pacientes y sus familiares.
- Asumir con responsabilidad el cuidado de su salud, acatando los tratamientos e indicaciones brindadas por el personal de salud.
- Respetar los compromisos asumidos con la CLÍNICA.
- Cumplir las normas de seguridad dadas por la CLÍNICA.

Los Derechos y Deberes del Paciente de la Clínica Ricardo Palma corresponden al Reglamento de la ley  $N^{\circ}$  29414, ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.



# 2. Durante su estancia





### Plataforma de admisión hospitalaria

Nuestro objetivo es procurar que su ingreso a la clínica sea lo más rápido y cómodo posible. Para ello el día programado para su internamiento deberá acercarse al módulo de admisión hospitalaria ubicado en el primer piso de ADMISIÓN CENTRAL (frente a emergencia adultos - pág. 30), donde se le solicitará presentar su documento de identidad (DNI, pasaporte o carnet de extranjería) para verificar los datos de filiación; finalmente se le colocará un brazalete de identificación con su nombre completo y número de documento de identidad, el cual deberá portar en todo momento hasta su alta definitiva.

El día de su ingreso, la admisionista le informará sobre el monto del depósito que debe realizar en relación con el presupuesto referencial realizado y cobertura de su seguro. Este cobro puede incluir: deducible, coaseguro, medicinas no cubiertas, gastos no cubiertos, y otros.

La información para su avance de cuenta puede verla en la página 35.

Recuerde: de ser necesario trasladar al paciente a la unidad de cuidados intensivos (UCI), los familiares deberán desocupar la habitación.

(\*) Pensando en su salud le comunicamos que el proceso de limpieza y desinfección de cada habitación dura aproximadamente 1 hora.



### Autorización para hospitalización

A su ingreso, como parte del proceso de admisión hospitalaria, se le solicitará que firme una autorización para hospitalización.

En este documento el paciente autoriza su hospitalización y la realización de los procedimientos médicos y/o quirúrgicos que sean necesarios para la recuperación de su salud. De igual manera, el paciente:

- Declara y reconoce que ha recibido información médica completa y suficiente en un lenguaje comprensible, así como un conjunto de alternativas terapéuticas, del cual ha escogido los procedimientos médicos y/o quirúrgicos a los que se someterá.
- Designa a una persona para que lo represente solamente ante la eventualidad de que se vea incapacitado de tomar sus propias decisiones o manifestar su voluntad.
- Autoriza al equipo de salud responsable de su tratamiento para que comunique y mantenga informados sobre su condición de salud a dos personas de su elección.
- Otorga su autorización expresa para la realización de procedimientos adicionales de presentarse alguna complicación y acepta pagar los gastos derivados.
- Consiente que se le realicen todas las pruebas diagnósticas necesarias, las cuales serán resguardadas con la confidencialidad de la historia clínica, teniendo en cuenta que algunos procedimientos requieren consentimiento por separado.
- Declara haber sido informado sobre sus deberes y derechos.
- Asegura y ratifica que ha brindado información completa, verdadera y correcta respecto a su historial clínico, especialmente en lo concerniente a alergias o reacciones adversas; y asume la responsabilidad y consecuencias que se presenten en caso de haber omitido o alterado información y de no cumplir con las indicaciones médicas.
- Declara que brinda su autorización para ser hospitalizado de manera libre, voluntaria y sin coacción de ninguna índole.
- Asume la responsabilidad de los gastos derivados de la hospitalización, sabiendo que el presupuesto brindado es referencial. En caso de no contar con seguro, reconocerá la totalidad de los gastos y se compromete a realizar depósitos cada 15 días para amortizar el saldo hospitalario.
- Entrega una copia de su documento de identidad en señal de su compromiso como garante.
- Firma y coloca su huella digital en señal de aceptación.

### Sobre su tipo de seguro

Le solicitamos comunicarse con su financiador antes de su admisión para conocer las tarifas aplicables a su caso según su plan y condiciones de su póliza\*.

El día de su ingreso, la admisionista le informará sobre el monto del depósito que deba realizar por los probables gastos que no puedan ser cubiertos por su póliza. Estos pagos pueden incluir un copago, deducible, cantidades de coaseguro o ser calculados sobre la base de un promedio estimado de su estancia.

La información para su avance de cuenta, puede verla en la pág. 35

De acuerdo a una de nuestras políticas institucionales, ningún paciente que se encuentre hospitalizado, podrá afiliarse a PlanSalud o algún otro programa de la clínica. (\*)Extensión de carta de agrantía.

#### Consentimiento informado

Durante su estancia, se le podría solicitar la firma de un consentimiento informado. En caso requiera ser sometido a un procedimiento, el médico tratante le solicitará la firma del consentimiento informado correspondiente. Le solicitamos revisar las consideraciones, indicaciones, riesgos, resultados esperados y posibles complicaciones de los procedimientos a los cuales vaya a someterse, consultando a su médico sobre posibles dudas o interrogantes.

### El equipo de salud

El equipo de salud está constituido por un staff de profesionales de prestigio y personal técnico capacitado para brindarle los cuidados de salud que requiere.

El médico responsable de su atención es el médico tratante, quien se encargará de su diagnóstico, tratamiento y determinará el momento en que pueda ser dado de alta. El médico tratante es el facultado para proporcionarle información respecto a su estado de salud, los resultados de las pruebas de laboratorio o imagenología que le sean practicados, tratamiento, procedimientos, medicamentos u otros aspectos relacionados a su salud. También contamos con un médico en cada área de hospitalización quien será el responsable de su cuidado, garantizando la continuidad en la atención.



Cada área cuenta con personal de enfermería calificado a cargo de una jefa de enfermeras. Nuestras enfermeras son las encargadas de implementar lo dispuesto por su médico tratante. La enfermera realizará una evaluación diaria de sus funciones vitales, le administrará medicamentos y fluidos intravenosos e identificará y comunicará al equipo médico cualquier signo de alarma que pudiera ser detectado o informado por usted; debido a ello, es importante que usted comunique todas sus dudas y necesidades. La enfermera además coordinará con los demás miembros del equipo de salud lo necesario para la realización de procedimientos de diagnóstico y tratamiento, así como temas relacionados con su alimentación, higiene, limpieza de la habitación, etc; para que su estancia sea lo más cómoda y segura posible.

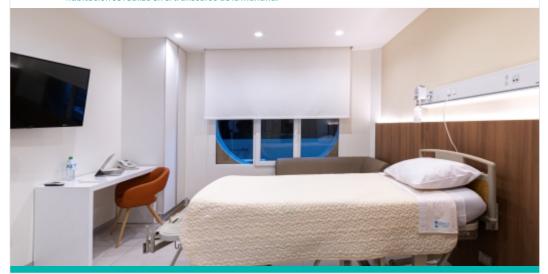
#### Nuestras habitaciones

Nuestras habitaciones ofrecen un ambiente seguro y confortable, diseñado para brindarle las mejores condiciones durante su estancia y así contribuir en el cuidado de su salud. Todas cuentan con televisión con cable, teléfono y wi-fi (internet inalámbrico).

De ser necesario trasladar al paciente a la unidad de cuidados intensivos (UCI), los familiares deberán desocupar la habitación.

Nuestras habitaciones se encuentran ubicadas en las siguientes zonas: zona este, 4to norte, 4to sur, 5to norte, 5to sur , 6to norte, 6to sur, 7mo sur (maternidad), 8vo sur.

(\*)Pensando en su salud le comunicamos que el proceso de limpieza y desinfección de cada habitación se realiza en el transcurso de la mañana.



### Alimentación

Su alimentación será programada por el servicio de nutrición de la Clínica según la indicación de su médico. Una nutricionista lo visitará, evaluará y elaborará las indicaciones nutricionales para programar su dieta. No dude en realizar cualquier tipo de consulta en relación a su plan de alimentación.

Los alimentos se servirán tres veces por día, con excepción de aquellos casos en los cuales el médico indique no ingerir alimentos para la realización de una prueba, procedimiento o intervención. Los horarios del servicio son los siguientes:

Desayuno : entre las 7:30 am y 8:30 am Almuerzo : entre las 12:00 m y 1:00 pm : entre las 6:00 pm y 7:00 pm

### Cuidado de sus artículos personales y objetos de valor

Le recomendamos traer solamente elementos esenciales como su ropa de dormir, artículos de tocador, artículos de asistencia como andador, bastón, muletas, etc. No traer joyas, documentos importantes, grandes sumas de dinero en efectivo, televisores, equipos de sonido y video, entre otros. Para conservar mejor sus objetos personales, le recomendamos lo siguiente:

- Mantenga todos sus objetos personales ordenados en un solo lugar, así se facilitará su ubicación.
- En caso use prótesis dentales se le proporcionará un contenedor de prótesis guardarlo en el cajón de su mesa de noche. No coloque las prótesis en la bandeja ni en la mesa de comida, ni sobre la cama, ni en el baño; el personal de limpieza podría confundirlas y retirarlas por error o descartarlas.
- Mantenga su ropa dentro del clóset de la habitación, de preferencia dentro de su maleta de equipaje.
- Coloque sus objetos de valor en la caja fuerte ubicada en el clóset de su habitación o en el cajón con llave de su velador.
- Usted podrá contar con la enfermera de piso responsable para la custodia de sus objetos de valor. Para ello le hará entrega de un formato de cargo de entrega.

(\*) La clínica no es responsable por la pérdida de objetos de valor, artículos personales, equipos o artefactos traídos por los pacientes y/o visitantes. Todas las pertenencias que permanezcan en la habitación estarán bajo el cuidado del paciente o acompañante.



### Compromiso de colaboración

Su colaboración es fundamental para la obtención de los resultados esperados durante su atención de salud.

A continuación, le proporcionamos algunas recomendaciones que contribuirán a su bienestar y seguridad:

- Verifique que toda la información consignada en su brazalete sea correcta y recuerde que deberá portarlo durante toda su estancia. Si el brazalete se desprende, infórmeselo a la enfermera encargada para que le proporcione uno nuevo. Solicite que los miembros del equipo de salud verifiquen los datos consignados en su brazalete antes que se le realice cualquier prueba, procedimiento, intervención o administración de medicamentos.
- Realice todas las preguntas que considere necesarias a su médico tratante respecto a su diagnóstico, medicamentos que recibe, procedimientos y exámenes auxiliares.
- Una vez establecido su plan de tratamiento, converse con su médico y enfermera sobre el mismo.
- Asegúrese de entender y aceptar su plan de tratamiento y hágale saber a su médico en caso no se encuentre totalmente conforme con lo señalado en el mismo.
  Asegúrese de comprender cómo y cuándo le será administrado o proporcionado su tratamiento.
- Si siente dolor comuníquelo de inmediato a su médico o enfermera. En la mayoría de los casos es posible controlar el dolor.
- En caso utilice monitores o equipos electrónicos durante su hospitalización, solicite se le informe cómo conocer las señales de alarma y qué hacer en esos casos.
- Está prohibido fumar en todas las instalaciones de la clínica, incluidas las áreas libres o estacionamientos. Si usted fuma y quiere dejar de fumar, hable con su médico o enfermera acerca de las opciones disponibles que podemos ofrecerle.
- Al alta el personal de enfermería le brinde asistencia hasta su movilidad.



### Prevención y Control de transmisión de infecciones

La clínica ha implementado políticas, procedimientos y acciones específicas con enfoque multidisciplinario y de sistema en toda la Clínica Ricardo Palma, a fin de reducir el riesgo de infección en pacientes, personal y visitantes durante los procesos clínicos y no clínicos.

#### Higiene de manos

La medida preventiva de mayor eficacia, eficiencia, y la más reconocida a nivel mundial contra las infecciones intrahospitalarias es la higiene de manos. En la Clínica Ricardo Palma contamos con políticas de bioseguridad que promueven la adherencia a la higiene de manos en los pacientes, acompañantes y personal en general.

Limpie sus manos frotándolas con un desinfectante a base de alcohol, como medio habitual preferente para desinfectar las manos cuando éstas no estén visiblemente sucias. En la higiene de manos con agua y jabón debe durar debe durar de 40 - 60 segundos y con antiséptico a base de alcohol de 20 - 30 segundos. Siempre hágalo antes de tomar sus alimentos, después de ir al baño o al tener contacto con fluidos corporales.

Igualmente recuerde a sus visitantes y de ser necesario al personal de salud, lavarse las manos siguiendo las mismas pautas, así como al entrar y salir de la habitación.



#### Barreras de protección

Ante el diagnóstico probable o confirmado de una enfermedad transmisible o afectación de su estado inmunológico, su médico puede indicarle el uso de elementos de protección como: mascarillas o respiradores, mandilones, gorros u otros. En esos casos solicite al médico o enfermera información precisa sobre la manera de utilizarlos y como debe colocárselos y retirárselos.

Si en su caso se ha indicado aislamiento, debe de cumplir los protocolos establecidos en la clínica, a fin de proteger su salud, además se deberá de disminuir o restringir, en algunos casos, el número de visitas.

#### Limpieza y desinfección

La clínica cuenta con personal responsable de la limpieza, desinfección de ambientes y del manejo de residuos hospitalarios. Agradeceremos su colaboración para facilitar estas labores y garantizar que nuestras instalaciones sean apropiadas para el cuidado de su salud. Además, se solicita su apoyo y el de sus acompañantes para la correcta eliminación de residuos que puedan generarse durante su estancia.

# Indicaciones médicas y prescripción

Los medicamentos que se le administran durante su estadía en la clínica son prescritos por nuestro equipo médico, entregados a través de farmacia y administrados por nuestro personal de enfermería. Los medicamentos, insumos, prótesis, material médico en general, etc., indicados por su médico durante la hospitalización, serán suministrados directa y exclusivamente por la clínica para garantizar un adecuado manejo de estos.

"Por políticas de la clínica y por su seguridad, le solicitamos que informe al equipo de salud los medicamentos que usualmente requiere, incluso aquellos que no necesitan receta médica (procure entregar una lista); así mismo, por su seguridad, deberá entregar a la enfermera de piso todos los medicamentos que trae de casa, no los mantenga en su habitación. Le recordamos que no podrá adquirir fuera de nuestra institución los medicamentos, insumos, prótesis, material médico en general, etc., para su tratamiento".



### Prevención de caídas

Para prevenir la ocurrencia de caídas durante su estancia, deberá conversar con su médico o enfermera sobre:

- Antecedentes de caídas o si sufre de este tipo de accidentes con frecuencia.
- Los riesgos de sufrir caídas dentro de su habitación y como prevenirlas en su caso en particular.
- Cómo y cuándo utilizar el timbre de llamada de emergencia, informando a sus familiares al respecto (realice una práctica).
- Cómo subir y bajar de la cama y bañarse en forma adecuada (en la ducha hay una baranda que le permitirá sujetarse mientras se baña).
- Si lo requiere, utilice bastón, andador, silla de ruedas, calzado antideslizante u otro medio de ayuda para desplazarse según sea su caso.

Las camas de la clínica están equipadas con barandas cuyo uso está especialmente recomendado en el caso de adultos mayores, niños, pacientes en estado crítico, personas con trastornos de equilibrio, que padecen de alguna forma de limitación física para desplazarse, que reciben algún tipo de sedación y/o post operados, entre otros.

Si se le ha indicado el uso de barandas, siga las instrucciones del personal de enfermería; si requiere desplazarse y las barandas están colocadas, utilice el timbre de llamado para que el personal las retire y le ayude a bajar de la cama. No manipule las barandas una vez colocadas.

Adicionalmente la enfermera le colocará un brazalete rojo en caso de que hayamos evaluado e identificado como paciente con riesgo de caída.



### Timbre de llamada

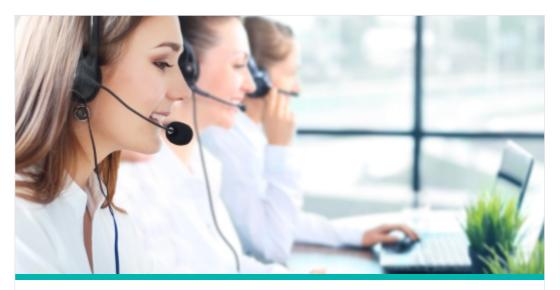
En caso lo necesite, usted podrá solicitar asistencia del personal de salud con solo apretar un botón. El dispositivo está ubicado sobre la cabecera de su cama y en el baño de su habitación. Dada la importancia de este recurso le agradeceremos hacer buen uso de este, reservándolo para los casos estrictamente necesarios.

### Higiene personal

A su ingreso, el personal de enfermería le entregará los implementos para su higiene: jabón, champú, crema humectante, papel higiénico, pantuflas, esponja de baño y toallas. La práctica de higiene personal es de cumplimiento obligatorio, incluye el lavado de manos, baño corporal, colocación de ropa limpia, peinado, aseo de dientes y aseo de uñas.

En el caso de pacientes con impedimento físico, la higiene personal será realizada por el personal técnico de la clínica.





### Atención de quejas y reclamos

Si desea comunicar alguna disconformidad en relación con el servicio o atención recibida, solicite la presencia de la enfermera jefe de piso llamando al 994 615 714 o comuníquese en horario de oficina (De 8:00 am a 6:00 pm) con el área de atención al cliente llamando al anexo 1128, 1129 o 1567.

Luego del alta se le entregará una encuesta por correo electrónico, donde podrá calificar la atención recibida

### Objetos perdidos

Los objetos perdidos que sean encontrados quedan bajo la custodia del área de Hotelería, donde le harán entrega de un formato de declaración del objeto, el cual deberá llenar y firmar para dejar constancia de este y facilitar tanto la ubicación como devolución, de acuerdo sea el caso. En el formato podrá encontrar información sobre donde fue ubicado, persona que lo encontró, descripción del objeto, fecha, hora, entre otros. Si nosotros encontramos el objeto perdido, se lo comunicaremos a los números telefónicos que usted indique. Además, si se encontrase un objeto de mucho valor, se le solicitará factura y/o documentos que determinen que realmente es dueño del objeto.

Usted podrá llamar al área de Hotelería marcando el anexo 1305 para solicitar información sobre sus objetos perdidos o que haya encontrado.

(\*) La clínica no se responsabiliza por la pérdida de sus objetos, ni mucho menos de comunicar aquello que no haya sido declarado como "perdido". La custodia de los objetos en la clínica será durante 30 días, posterior a ello serán donados.

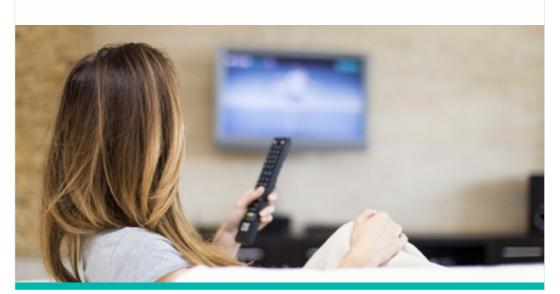


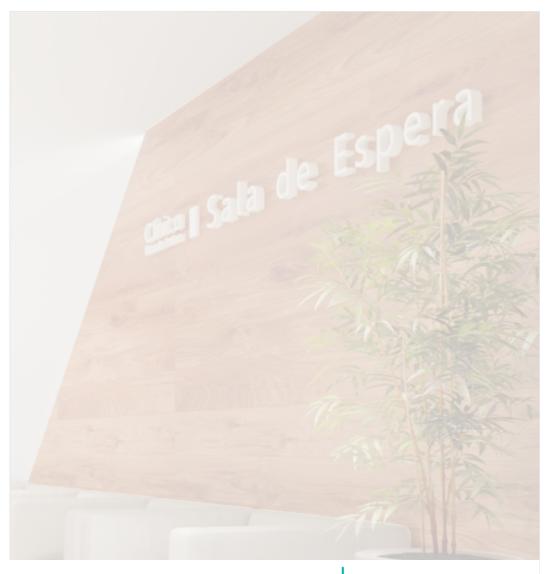
### Teléfono y televisión

Para realizar llamadas desde el teléfono instalado dentro de la habitación marque el 0, inmediatamente se comunicará con nuestra central telefónica.

Puede hacer uso de su teléfono celular dentro de la habitación siempre y cuando su condición de salud lo permita.

Mantenga el volumen del televisor en un nivel que no afecte el descanso y tranquilidad de los demás pacientes. Recuerde que el ambiente hospitalario debe ser un lugar de descanso.









### Preparación para el alta

Su médico tratante determinará el momento adecuado para el alta.

Asimismo, usted recibirá su informe de alta, donde constarán los aspectos relevantes y la manera de comunicarse con su médico tratante en caso lo requiera.

Las altas se registran antes del mediodía. Tenga sus objetos personales en orden y estar preparado para salir de la habitación cuando se haya completado el proceso de alta.

En caso lo requiera, el personal encargado lo trasladará en silla de ruedas hasta el vehículo que lo llevará a su domicilio o próximo destino.

Una vez de realizado el pago pendiente en la Caja central se le entregará la orden de alta que deberá alcanzar a la enfermera de su piso.

Consulte a su médico sobre la fecha probable de su alta, revise su estado de cuenta (ver pág. 43) y realice las coordinaciones respectivas para el retorno a su hogar.

### Cita para control

Probablemente usted necesite un control o chequeo médico luego de su alta, en ese caso usted podrá solicitar su cita llamando por teléfono al 224-2224 ingresando a la web www.crp.com.pe o escaneando el código QR que le mostramos a continuación:



### Trámite de registros médicos

En la oficina de registros médicos, en caso necesite, puede solicitar los siguientes documentos:

- Copia de historia clínica (ambulatoria, hospitalización y/o emergencia).
- Copia de exámenes auxiliares.
- Informe médico.
- Constancia de hospitalización: También puede solicitarlo en el counter de enfermería.
- Epicrisis.
- Reporte operatorio.

1. Para realizar el trámite usted deberá llenar un formato de solicitud y presentar lo siguiente:

#### Documento(s):

- Si usted es el paciente: DNI.
- Si usted es un representante: DNI del solicitante, DNI del paciente y carta poder con firma certificada por notario o juez de paz (reglamento de la ley N°29414, artículo 5, literal a).
- Si el paciente eventualmente no puede expresar su voluntad, es menor de edad o falleció: DNI del solicitante, DNI del paciente y documento que evidencia la relación con el paciente, por orden de prelación conforme al código civil, artículo 14\*(reglamento de la ley N°29414, artículo 5, literal b).
- Si usted es tutor, representante legal o curador: DNI del solicitante, DNI del paciente y copia del documento que lo designa como tutor, representante legal o curador (reglamento de la ley N°29414, artículo 5, literal c).
- En caso de familiar: DNI del solicitante. DNI del paciente y deiar constar en el formulario de solicitud como el trámite beneficiará al paciente (reglamento de la ley N°29414, artículo 5, literal d).

#### Pago:

- Por copia de historia clínica: S/ 0.50 por cada hoja (anverso y reverso)
- Por copia foleada: S/ 1.00 por cara numerada
- Por informe Médico auditor es de S/. 80.00
- Por informe Médico tratante es de S/. 120.00

#### 2. Ubicación

Calle Ricardo Angulo 192 - 2do piso.

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábado: 9:00 a.m. a 12:00 m.

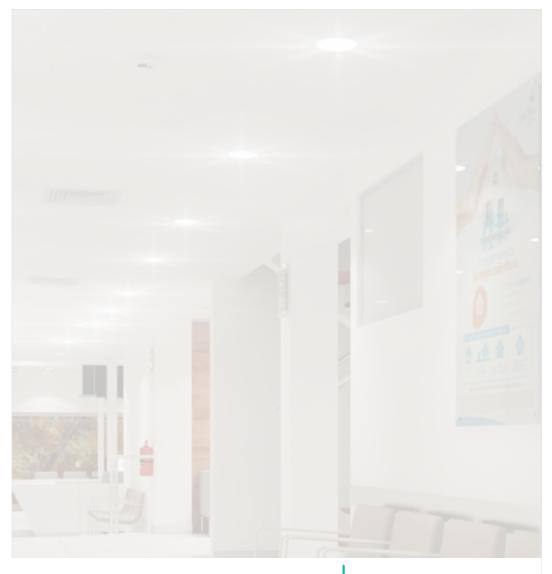
#### Teléfono

224-2224 / 224-2226, anexo: 1487 - 3092

Nota: Sólo para el caso de las copias se paga un adelanto al momento de hacer la Solicitud y el saldo se paga a la entrega de los documentos solicitados.

Recuerde que para el recojo de los documentos solicitados es obligatorio presentar el cargo entregado en la oficina de registros médicos y su DNI en original.

\*Código Civil, Artículo 14: La intimidad de la vida personal y familiar no puede ser puesta de manifiesto sin el abastecimiento de la persona o si ésta ha muerto, sin el de su cónyuge, descendientes, ascendientes o hermanos; excluyentemente y en ese orden.



## 4. Otros servicios





### **Farmacia**

Ubicada en el primer piso del edificio de hospitalización al lado del centro de informes. También disponemos de una farmacia ubicada en calle Ricardo Angulo Nº 160 (a espalda de la clínica).

### Alimentación para acompañante

Los acompañantes de nuestros pacientes hospitalizados podrán escanear el QR ubicado dentro de la habitación, para solicitar una bandeja adicional de comida. Servicio con costo.

#### Horario de atención:

Lunes a domingo de 08:30 a.m. a 7:30 p.m.

### Conexión Wi-fi

Ofrecemos en todas las habitaciones y salas de espera de la Clínica la señal de internet inalámbrico (wi-fi). Para hacer uso de este, sólo debe tener una laptop con el receptor de señal inalámbrica habilitada. En caso no pueda acceder a la conexión puede comunicarse con Help desk al anexo 3333.



### Silla de ruedas

En caso requiera de una silla de ruedas para desplazarse, la enfermera personal auxiliar se la llevará a la habitación.

### Estacionamiento y valet parking

Nuestras playas de estacionamiento están a su disposición en los siguientes horarios:

- Playa Torre B: Lunes a Sábado de 8:00 am a 8:00 pm
- Edificio de estacionamiento: Calle 5 esquina con calle Ricardo Angulo: 24 horas\*

(\*) El edificio de estacionamientos atiende las 24 horas; en caso el paciente y/o familiar se quedase, el vehículo puede quedarse dentro de las instalaciones.

Contamos también con el servicio de valet parking, ubicado en el ingreso principal (av. Javier Prado Este 1066) y a espalda de la clínica (calle Ricardo Angulo), en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 7:30 am a 7:30 pm
- Sábados de 7:30 am a 3:00 pm

(\*) Ver ubicación en el plano general, pág. 41





### Cajeros automáticos

El centro bancario se ubica en la Av. Javier Prado al lado izquierdo del ingreso principal de la clínica. los cajeros automáticos funcionan las 24 horas y contamos con los siguientes: GlobalNet, Scotiabank, BBVA Continental.

### **Obsequios**

Está prohibido el ingreso de flores, peluches y globos a Hospitalización y a la Unidad de Cuidados Intensivos.

### Máquina expendedoras y kiosko

Puede ubicar las máquinas expendedoras en la sala de espera del primer del edificio de Hospitalización; así como un kiosko en la entrada posterior (rampa que conecta con la calle Ricardo Angulo).



### Departamento Internacional

Nuestro Departamento Internacional está especialmente diseñado para atender pacientes extranjeros y nacionales con Seguros Internacionales.

- Gestión directa con los Seguros Internacionales
- Emergencias 24/7, los 365 días del año
- Gestión de citas preferentes
- Servicio de intérprete (inglés).

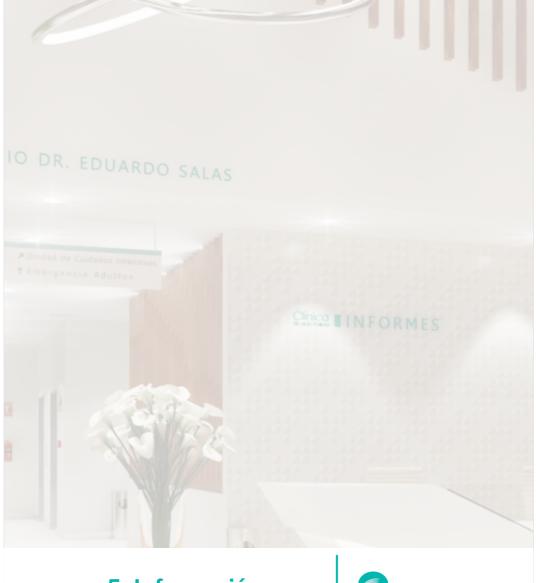
#### Asistencia VIP para pacientes internacionales

Teléfono directo: +511 411 4550 Anexos: 3810 / 3811 / 3812 Celular: +51 942 799 174

Correo electrónico: internacional@crp.com.pe

Ubicación: 1er piso de Casa Central (Admisión Ambulatoria) y 1er piso de Torre B





# 5. Información para visitantes





#### **Visitantes**

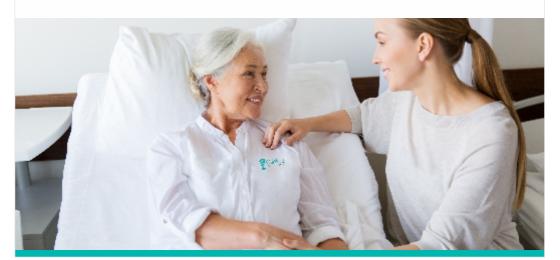
- El horario de visita habitual en Hospitalización es de 9:00 am a 9:00 pm
- Los horarios de visitas e informes a familiares en las unidades de cuidados intensivos son:

Horario de visita			
UCI Adultos	UCI Pediátrica	UCI Neonatal	
UCI 2do. Piso 04:00 pm a 06:00 pm UCI 3er. Piso 02:00 pm a 04:00 pm	03:00 pm a 06:00 pm	11:00 am a 12:00 m 04:00 pm a 05:00 pm 08:00 pm a 09:00 pm	

Horario de informes*				
UCI Adultos	UCI Pediátrica	UCI Neonatal		
UCI 2do. Piso 04:00 pm a 06:00 pm UCI 3er. Piso 02:00 pm a 04:00 pm	11:00 am a 12:00 m	11:00 am a 12:00 m 04:00 pm a 05:00 pm 08:00 pm a 09:00 pm		

<sup>\*</sup>En caso no pueda en ninguno de estos horarios, coordinar con el médico

- Las visitas de niños menores de 12 años no están permitidas, en resguardo de la salud e integridad del menor.
- Está prohibido el ingreso de alimentos.
- Desaliente la visita de familiares o amistades que presenten signos de enfermedad respiratoria como tos, estornudos, fiebre o que padezcan enfermedades contagiosas.
- Los visitantes deben practicar la higiene de manos al entrar y salir de la habitación. Del mismo modo, deberán respetar las pautas sobre el uso de equipos de protección personal y aislamiento cuando estén indicados.
- Procure programar las visitas que recibirá para evitar congestionamiento y bullicio.

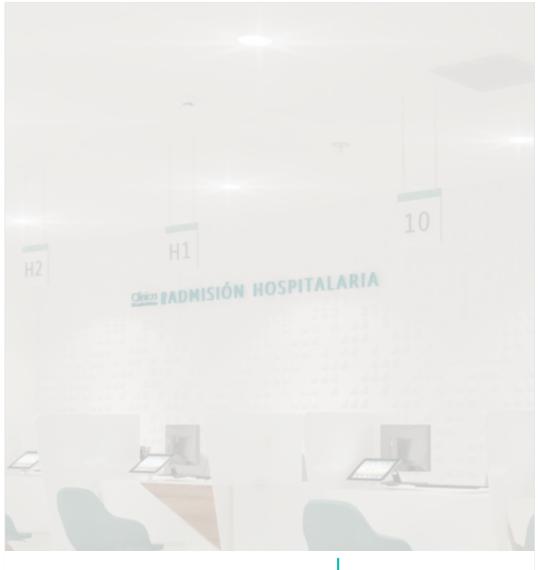


- que pueda incomodar a otros pacientes.
- Los visitantes deberán respetar la privacidad de los pacientes. Por ello, cuando se le realice algún procedimiento, examen o cuidado especial, deberán salir de la habitación.
- Las excepciones a la política de visitas se harán para guardar la discreción sobre el estado de salud y en caso el paciente lo requiera.
- En los casos necesarios y cuando el tipo de habitación lo permita, podrá autorizarse pernoctar en la habitación a un familiar o amistad.

(\*) Le recordamos que la clínica es una institución 100% libre de tabaco; por ello, está prohibido fumar en las instalaciones internas o externas de la misma según la ley N° 29517.

### Uso de teléfonos celulares

Si tiene que usar su teléfono celular, por favor, hable en voz baja para no incomodar a otros pacientes o visitantes.



# 6. Facturación



### Estado de cuenta y facturación

El avance de cuenta considera los consumos realizados y/o registrados en las condiciones de su cobertura. Le recordamos que los presupuestos emitidos al ingreso de su hospitalización son referenciales. La Clínica no asume responsabilidad si el presupuesto varía debido a mayores consumos, modificaciones de tarifa, complicaciones diagnósticas o variación en el código de compañía.

Si cuenta con algún seguro médico, usted deberá asumir los copagos correspondientes de acuerdo con su seguro, el deducible, los gastos no cubiertos y las medicinas no cubiertas; le recomendamos revisar los gastos y medicinas no cubiertas con su ejecutiva de cuenta para que le indique si procede la cobertura.

En caso de que la carta de garantía fuera denegada por la compañía aseguradora, el paciente asumirá la totalidad de los gastos incurridos durante su internamiento con tarifa particular.

Puede realizar sus pagos con: Efectivo, depósito de banco (solicitando los números de cuentas de banco en Caja central), cheque o tarjeta débito / crédito.

El pago de su excedente (cuenta) se realizará en su totalidad cuando le informen que esté de alta, por lo que le recomendamos tomar precauciones necesarias. Recuerde que usted puede realizar depósitos a cuenta en la Caja central mientras su familiar se encuentra hospitalizado. Le solicitamos que prevea todos los gastos que usted debe cancelar para que



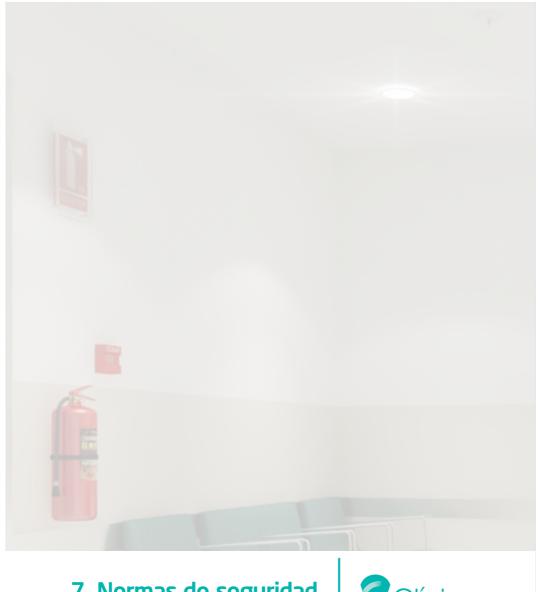


pueda entregar la habitación cuando se haya completado el proceso de alta, de lo contrario pasada las 12:00 m su permanencia estará sujeta a la facturación de un día adicional de habitación.

Su factura o boleta final muestra los cargos por los cuidados que usted recibió: habitación, honorarios, servicios auxiliares, terapias especiales, medicación y otros servicios solicitados por su médico.

Nota: La facturación de la habitación los días regulares es por noche, en caso el paciente permanezca de 8 a más horas en una camilla o habitación se facturará como un día adicional de acuerdo con las condiciones de su seguro.

(\*)De acuerdo con las políticas institucionales, ningún paciente que se encuentre hospitalizado podrá afiliarse a PlanSalud o a algún otro programa de la clínica.



# 7. Normas de seguridad institucional





### Programa preventivo

La Clínica Ricardo Palma ha establecido este programa para casos de desastres con el fin de mantenerlo informado acerca de nuestras normas más relevantes y prevenirlo ante cualquier fenómeno imprevisto que se presente. Por ello, agradecemos su comprensión y colaboración en caso su estancia coincida con la práctica de simulacros.

Contamos con señales de seguridad diseñadas para la correcta orientación ante la ocurrencia de un sismo, incendio o situación que así lo exija.

#### Las principales son:

- Salida.
- Zona segura.
- Extintores.
- Alarmas contra incendios.
- Prohibido fumar.

### Medidas preventivas ante incendios

#### Consideraciones ante incendios:

- Si usted cuenta con algún equipo tecnológico conectado, por favor tome las medidas del caso para no sobrecargar los tomacorrientes y evitar así su sobrecalentamiento.
- En caso de que exista una fuga de gas, por favor avisar inmediatamente al personal asistencial más cercano.
- No traiga líquidos inflamables como aerosoles, perfumes, etc. Si nota que hay humo o fuego, dar de inmediato la alarma de fuego a la enfermera de piso, quien se encargará de auxiliarlo a la brevedad. Trate de conservar la calma.
- En caso comprobado de incendio, recuerde que no es recomendable abrir puertas ni ventanas debido a que el fuego se puede extender a otros lugares con el ingreso de oxígeno. Diríjase inmediatamente a la salida de emergencia que esté más alejada del fuego.
- Si hay gases y humo en la ruta de salida, se recomienda desplazarse lo más cerca al suelo. El personal asignado le proporcionará un paño húmedo para taparse tanto la nariz como la boca. Use siempre las salidas de emergencia para evacuar el edificio. Se recomienda no regresar al área del siniestro hasta que las autoridades o el personal de la brigada contra incendios lo permitan.

#### Actuación en caso de sismo

En caso de sismo, recuerde que contamos con áreas de seguridad ubicadas en umbrales de puertas, escaleras, jardines, parques y patios. Estas se encuentran debidamente señalizadas y serán los puntos de reunión apenas empiece el movimiento hasta que culmine. Posteriormente se procederá a la evacuación de las instalaciones.

Durante el sismo, manténgase tranquilo. Evite hacer uso del ascensor porque de interrumpirse la energía éste puede dejar de seguir su curso y cerrar el acceso de salida.

De ser necesario seguir las rutas de evacuación hasta llegar a la zona de seguridad externa. Alejarse de las ventanas, repisas o de cualquier objeto que pueda caer. En todo momento siga las indicaciones del personal asistencial.

Una vez que haya salido de las instalaciones ubíquese en los puntos de reuniones en exteriores.

### Normas de control de infecciones intrahospitalarias

Medidas de control y prevención:

- Lavado de manos.
- Uso de alcohol gel.
- Uso de mascarillas, si el doctor lo recomienda.
- Cuidado con objetos punzocortantes.
- Tenga cuidado y no manipule el equipo invasivo de tratamiento.

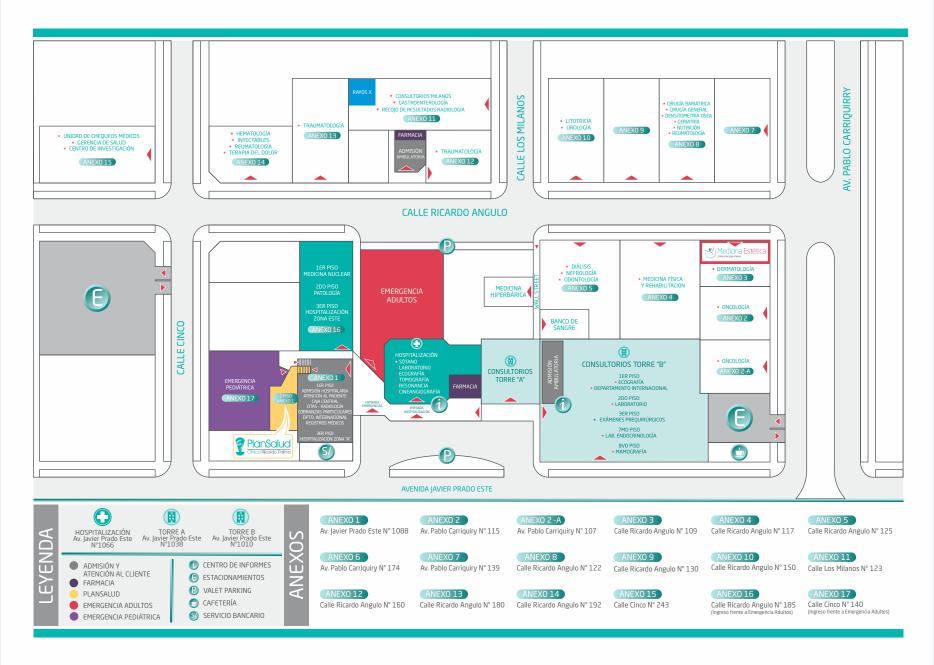


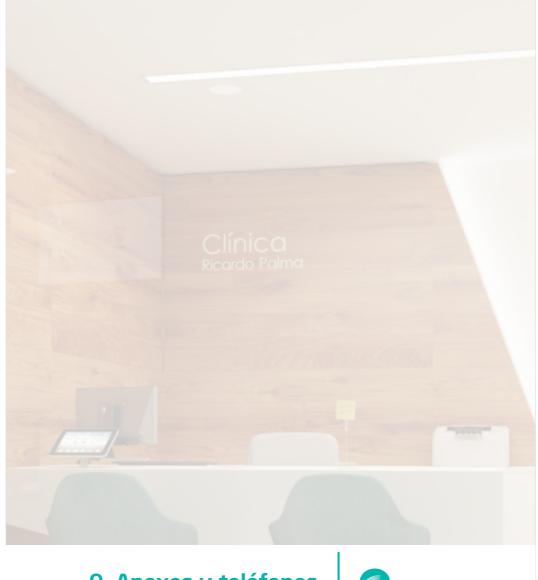
## 8. Plano de ubicación



### Plano de ubicación







9. Anexos y teléfonos importantes



### Anexos de servicios

Con el objetivo de brindarle una mejor atención ponemos a su disposición los siguientes anexos telefónicos:

Atención al cliente	1128 / 1129 / 1567
Centro de informes	3555 / 1175
Caja central	1139
Operadora	0
PlanSalud	3062

<sup>\*</sup> También puede ver su avance de cuenta por la web.

#### Otros teléfonos importantes

_						
Δ	۵	rc	n		rt	'n

Central telefónica	: (01)517-3500
Central de vuelos	: (01)511-6055

Comisaría San Isidro	: (01)441-1275
Serenazgo San Isidro	: (01)319-0450
Municipalidad de San Isidro	: (01)513-9000
Reniec	: (01)441-3000 / (01)427-6442

#### Compañía de Seguros

Pacífico	: (01)415-1515
Rímac	: (01)411-1111
Mapfre	: (01)213-3333
La Positiva	: (01)211-0212

En caso usted tenga alguna consulta, no dude en contactarse con nuestra supervisora de enfermería, quien lo atenderá gustosamente:



Asimismo, durante su permanencia en nuestra institución ponemos a su disposición el servicio de nuestra coordinadora e experiencia al paciente. Usted podrá contactarla para solicitar cualquier tipo de orientación o apoyo a los siguientes números:







#### Clínica Ricardo Palma

Av. Javier Prado Este 1066 Urb. Corpac San Isidro - 15036 Perú

224-2224 224-2226