



Guía de bienvenida  
**del paciente**

 **Incosalud**

*Tu lucha, mi lucha.*

# Presentación



**En la Clínica Oncosalud trabajamos diariamente para brindarte la mejor atención, tratamientos y cuidados que tú y tu familia merecen.**

Para ello Oncosalud cuenta con un equipo de especialistas altamente calificados y con tecnología de avanzada con el fin de garantizar una atención personalizada y de calidad.

# Ingreso

El día de tu ingreso al servicio de hospitalización, los ejecutivos de servicio gestionarán y formalizarán tu admisión. **Para ello, deberás presentar tu documento de identidad en el módulo de Admisión Hospitalaria del primer piso.**

Una vez realizados los trámites de ingreso, el personal de admisión hospitalaria **se comunicará con el personal de piso para que te acompañe a tu habitación.**

En tu habitación, el personal de enfermería te recibirá para explicarte los detalles durante tu estancia, **aclarándote cualquier duda que podrías tener sobre visitas, horarios de información, etc.**

Si sigues algún tratamiento médico deberás indicarlo al personal de enfermería y médico de piso al momento de tu llegada al servicio de hospitalización. **Recuerda que por tu seguridad no debes traer ni tomar ningún medicamento sin nuestro consentimiento.**

Asegúrate que tu médico y personal de enfermería **conozcan cualquier alergia o problema que hayas tenido con medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc.).**

## Información clínica



- El médico te visitará diariamente.
- La información clínica relativa a tu proceso te será facilitada diariamente y a tu familiar responsable.
- Con carácter general no se dará información clínica a tus allegados por teléfono, ya que la clínica debe velar por tu intimidad y confidencialidad.
- Si tienes dudas sobre la información recibida consulta nuevamente a tu médico y/o enfermera/o.

# Estancia hospitalaria

Durante tu estancia serás atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar tu estado de salud. **Colabora y confía en ellos, respeta y sigue sus indicaciones.**

Al momento del ingreso, se te facilitará ropa de cama, bata y toallas, que serán sustituidos con la frecuencia que precisas.

**Diariamente se verificará que tengas completa la ropa asignada.**

Al ingreso a la habitación se entregará por única vez un **kit de bienvenida (aseo)**, como cortesía de la clínica.

Adicionalmente, **te ofrecemos una sesión de reflexología o manicure de cortesía.** Una especialista te visitará en el transcurso de la semana, entre el lunes y el viernes.

**En la cabecera de la cama, se dispone de un timbre de llamado,** pulsándolo contactarás con el equipo de enfermería que te atiende, quien responderá a la brevedad.

Por tu seguridad, el personal se higienizará las manos antes y después de tener contacto contigo. Por ello, con toda libertad, puedes solicitar al personal que te atiende para que se higienice las manos.

## Estancia hospitalaria

En la habitación dispones de **un armario y de una mesa auxiliar** donde podrás guardar tu ropa, útiles de aseo y objetos personales. **La habitación cuenta con una caja fuerte** dentro del armario cuyas instrucciones se encuentran junto a la misma, su uso es obligatorio, **ya que la clínica no se hace responsable por la pérdida de dinero u objetos de valor.**

Si tienes algún tipo de prótesis como dentadura, audífono, lentes, entre otras; procura **mantenerlas en un lugar seguro para evitar su deterioro o extravío.**

**Debes respetar la intimidad de los demás pacientes.** Por ello, te pedimos evitar conversaciones en voz muy alta y mantener cerrada la puerta de la habitación. La visita no debe permanecer en los pasillos, **contamos con áreas de espera para los familiares** en todos los ambientes de la clínica y una cafetería en el primer nivel.

### Es conveniente que conozcas:

- El número de tu habitación.
- El nombre de tu médico tratante y del médico responsable de piso.
- El nombre de la responsable de enfermería.

## Limpieza

Ayúdanos a mantener la habitación limpia y ordenada. **La limpieza de la habitación se realizará entre las 7:30 y las 13:00 hrs. existiendo servicio de guardia las 24 horas del día.** Pedimos a los acompañantes que no permanezcan en la habitación durante las labores de limpieza.

## Aseo personal

**Deberás tomar una ducha diaria,** el personal de enfermería te ayudará, si así lo requieres.

**Recuerda lavarte las manos antes y después de cada comida.** La higiene dental también contribuye al restablecimiento y mantenimiento de tu salud. Solicita información a tu médico sobre el tipo de cepillo que debes utilizar.

# Alimentación

La indicación y elaboración de tu dieta está supervisada por personal especializado; médico y nutricionista. **El horario de comidas son: Desayuno de 7:30 a 8:30 hrs, almuerzo de 12:35 a 13:35 hrs. y cena de 18:00 a 19:20 hrs.** Durante la hospitalización no consumas alimentos ni bebidas que no estén incluidas en tu dieta.

El día del alta, el almuerzo no se encuentra incluido dentro del servicio, si deseas almorzar deberás coordinar anticipadamente con la nutricionista para el cargo respectivo a tu cuenta.

Tanto si la dieta es la denominada “normal”, o bien de alguna forma restringida por tu doctor, **la clínica te ofrecerá menús variados.** No obstante, recuerda que la composición de tus alimentos y cantidad pueden estar limitadas por instrucciones de tu médico.

Si tienes intolerancia a algún tipo de alimento o requieres de restricción en tu dieta por hábitos personales, comunícalo a la nutricionista para que lo ajuste a tus necesidades.

# Visitas

Una gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por las mañanas:

- Aseo y confort de pacientes.
- Visitas médicas y altas hospitalarias.
- Cuidados de enfermería y tratamientos.
- Visita de la nutricionista.
- Visita de ejecutivas de atención de servicios médicos.

**Una persona puede acompañarte durante toda tu estancia en la clínica.** El personal asistencial te indicará en que momento tu acompañante debe permanecer fuera de la habitación.

**A tu acompañante se le proporcionará ropa de cama, según disponibilidad.** En el caso que te quedes solo, reportar a la estación de enfermeras.

Todo acompañante, familiar o amigos que te visiten, **deben higienizarse las manos, al ingreso y salida de la habitación.**

**En ciertos casos, tu visita o familiar deberá utilizar vestuario especial (bata, guantes, etc.)** antes de ingresar a la habitación y debe cumplir ciertas normas de conducta durante la visita. Solicita mayor información en la estación de enfermería para cumplir con estos requisitos de visita (considerar la señalética de la puerta).

## Teléfonos y televisores

Todas las habitaciones disponen de televisores a control remoto, **mantener el volumen bajo**, por respeto a los demás pacientes.

Si necesitas utilizar el teléfono móvil o fijo, evita las conversaciones prolongadas en altavoz. Durante la visita médica y las atenciones de enfermería, evitar el uso del celular y televisor.

## Alta hospitalaria

Según evaluación, tu médico tratante es quien decide cuándo estás en condiciones de alta. Una vez lo ordene, el Departamento de Liquidaciones iniciará la gestión de tu cuenta, al término, se te comunicará para que tú o algún familiar puedan acercarse a Admisión Hospitalaria en el primer piso para regularizar tu cuenta.

**El personal de enfermería te entregará las indicaciones dejadas por tu médico tratante y tus medicamentos.** Haz las preguntas necesarias si tienes dudas. Asimismo, verificarán los bienes entregados al momento de tu ingreso (control remoto, toallas, bata, ropa de cama).

El proceso de alta demora aproximadamente 3 horas, dentro de ese tiempo, una vez se te informe que tu cuenta se encuentra lista para regularizar tienes como máximo 1 hora para desocupar la habitación; de lo contrario, se considerará en tu cuenta un día adicional de hospitalización.

# Derechos de los pacientes

## Derechos 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 o IPRESS\*.
- A recibir la atención con libertad de juicio clínico.
- A una segunda opinión médica.
- Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios.

## Derecho al acceso a la información:

- A ser informado adecuada y oportunamente de tus 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 acceder a los servicios de salud, previo a recibir la atención.
- A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS\*, así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS\*.
- A recibir de la IPRESS\* información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/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 del tratamiento.

\*IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de la Salud.

- A decidir su retiro voluntario de la IPRESS\* 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 sus riesgos y efectos secundarios.

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

- A ser atendido por el personal de la salud autorizado por la normativa vigente.
- A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.
- A recibir tratamientos científicamente comprobados o con relaciones adversas y efectos colaterales advertidos.
- A su seguridad personal. A no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS\*.
- A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad con el médico tratante.
- Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.

## **Derecho al consentimiento informado:**

Al consentimiento informado por escrito de los siguientes caso:

- Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia.

\*IPRESS: Instituciones prestadoras de servicios de la salud.

- 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.

## Protección de derechos:

- A ser escuchado y recibir una respuesta a 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 IPRESS\*.
- A tener acceso a su historia clínica y epicrisis.
- Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.



\*IPRESS: Instituciones prestadoras de servicios de la salud.

## Deberes de los pacientes

- Entregar información veraz y completa acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Asistir puntualmente a su atención.
- Conocer y cumplir las normas internas de la clínica.
- Cuidar las instalaciones y equipamiento de la clínica.
- Entregar los documentos requeridos para su atención.
- Informarse de los horarios de atención y formas de pago.
- Dar un trato respetuoso a todo el personal, a los otros pacientes y a sus visitantes.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
- No circular en áreas restringidas.
- Cumplir con las obligaciones de pago por su atención.
- Ser responsable con sus objetos personales e informar al personal asistencial, si tuviera algún objeto de valor.
- No fumar en las instalaciones de la clínica.
- Colaborar con el personal de la clínica en el cuidado de su salud.
- Preguntar al médico si no entiende las instrucciones entregadas.
- Informarse acerca de los costos que se generarán producto de la atención.

<b>Números de contacto telefónico</b>	<b>Teléfonos de contacto</b>
Recepción	4100
Admisión Hospitalaria	4102 - 4103 - 4104
Estación de enfermeras (3er piso)	4330
Estación de enfermeras (4to piso)	4430
Estación de enfermeras (5to piso)	4530
Nutricionista	4292
Emergencia	4111
Cafetería	4164



Si tienes algún comentario o sugerencia sobre nuestro servicio, puedes escribirnos a:

**[www.oncosalud.pe](http://www.oncosalud.pe)**

 **ncosalud**

Tu lucha, *mi lucha.*

**[www.oncosalud.pe](http://www.oncosalud.pe)**