

1 //

Sea parte
del cuidado de
su salud



DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS

En cualquier enfermedad, la participación informada del paciente y familiares en el proceso de diagnóstico y tratamiento mejora los resultados. Es un hecho.

Como paciente usted merece:

- Ser tratado con cortesía y respeto por sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales, así como aprecio por su dignidad personal, pudor y protección de su privacidad y de la confidencialidad de su información.
- Ser llamado por su nombre.
- Saber quién le está proporcionando los servicios médicos y quién es el responsable de su cuidado, quienes estarán debidamente identificados.
- Saber qué servicios de apoyo para pacientes están a su disposición.
- Acceder a consejería o asistencia religiosa o espiritual si Ud. lo solicita.
- Tener acceso a tratamiento sin importar raza, nacionalidad, religión o discapacidad.
- Acceder a tratamiento para cualquier condición médica de emergencia con riesgo vital que se empeoraría por falta del mismo.
- Recibir información permanente de su médico tratante acerca de su estado de salud, su diagnóstico, pronóstico, plan de tratamiento, beneficios, riesgos y alternativas terapéuticas.
- Que todo procedimiento invasivo o cirugía sea realizado sólo si Ud. ha expresado su consentimiento para ello.
- Que toda toma de fotografías, grabaciones o filmaciones con fines publicitarios se realicen sólo si Ud. o su representante legal hayan expresado su consentimiento para ello.
- Que el equipo de salud cumpla con las normas nacionalmente aceptadas con el objeto de reducir los riesgos de la atención de salud.
- Ser informado acerca de la ocurrencia de eventos adversos independiente de la magnitud de los daños que éste haya ocasionado.
- Tener una evaluación y control apropiados para su dolor y participar en las decisiones sobre el control de éste.
- Participar en las decisiones sobre sus cuidados al final de la vida con la oportuna atención de sus necesidades físicas, psicosociales y espirituales.
- Tener la opción de rehusar a cualquier tratamiento excepto los exigidos por la ley.
- Saber si el tratamiento médico propuesto es parte de una investigación y dar o no su consentimiento escrito para ello.
- Que su seguridad esté protegida durante su hospitalización.
- Estar involucrado en su proceso de alta, y que se le proporcione información por escrito (informe de egreso hospitalario) que contenga el diagnóstico de ingreso y de alta, el tratamiento realizado, las indicaciones médicas al alta y de seguimiento.
- Solicitar el alta voluntaria, ya sea Ud. o su representante.
- Tener acceso y consulta al Comité de Ética de Clínica Las Condes y la opción de participar en el proceso para resolver problemas de esta índole.





- Consultar a otro especialista si Ud. lo solicita.
 - Estar acompañado durante su hospitalización por quien Ud. estime, de acuerdo a la normativa de CLC “sobre su acompañante”.
 - Recibir por escrito una copia detallada de los cargos de su cuenta, si lo solicita.
 - Solicitar, si así lo requiere, certificado médico, emitido por su médico tratante, que acredite su estado de salud, así como licencia médica si corresponde.
 - Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
 - Donde sea pertinente, contar con señalética y facilitadores en lengua ordinaria.
 - Inscribir el nacimiento de su hijo/a en el lugar de su residencia.
 - Expresar en forma verbal o escrita un reclamo respecto a sus cuidados o cualquier insatisfacción sobre su estadía. Para esto, le rogamos comunicarse con la enfermera(o) jefe del servicio donde se encuentra hospitalizado o al Departamento de Servicio, al Paciente ubicado en el piso 1 Edificio Gris Hall Central, o al teléfono 2 210 59 88. Mayor información la encontrará en la ficha infórmenos.
- Por otra parte usted debe:**
- Proporcionar la información correcta y completa sobre su identidad.
 - Proporcionar la información correcta y completa acerca de sus dolencias físicas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
 - Informar a sus médicos y enfermeras sobre cambios inesperados en su estado.
 - Informar si tiene dolor y participar con el personal para su control.
 - Hacer preguntas, si no comprende su tratamiento o lo que se espera de Ud.
 - Seguir el plan de tratamiento recomendado por su médico. Si Ud. cree que no podrá cumplirlo es su responsabilidad informárselo a su médico.
 - Conocer las consecuencias si rehúsa tratamiento o no sigue las indicaciones de su médico tratante y las del equipo de salud.
 - Comunicarnos por anticipado sus deseos respecto del cuidado al final de la vida.
 - Ser considerado con los otros pacientes y el personal de la clínica y ayudar a controlar el ruido y el número de visitantes.
 - Proteger sus artículos personales, para lo cual cuenta con cajas de seguridad.
 - Cuidar las instalaciones y el equipamiento dispuesto para su atención.
 - Informarse sobre los mecanismos para realizar consultas o reclamos.
 - Debe tener un trato respetuoso con los integrantes del equipo de salud y demás personas atendidas en el establecimiento. En caso contrario, la clínica está facultada para ordenar un alta disciplinaria.



CUIDADO
DE SU SALUD

2//

Su habitación



Clínica Las Condes cuenta con habitaciones tipo estándar y suite, equipadas con camas clínicas que cumplen con todas las normas de seguridad y comodidad para el paciente. Le pedimos que no intente levantarse por sus propios medios, siempre avise al personal de enfermería.

Llamadas telefónicas

El teléfono de su habitación le permite efectuar llamadas locales sin costo alguno, anteponiendo el 9, por ejemplo:

1. Llamadas locales: 9 + número anteponiendo el número 2, es decir, si quiere llamar al 210 40 00 debe discar 922 104 000.
2. Llamadas celulares: *9 + número celular, es decir:
 - a). Si el número comienza con 9, se debe discar *994 576 498.
 - b). Si el número comienza con 5, se debe discar *954 423 496.
 - c). Si el número comienza con 1, se debe discar *913 324 226.

Las llamadas de larga distancia y a celular serán cobradas.

3. Para solicitar larga distancia, marque 0.
4. Si su familia o amigos desean llamarle directamente, se debe realizar de la siguiente forma:
 - a). Si se encuentra en la habitación 1106: se debe llamar a la habitación desde el exterior al siguiente número 226 101 106.

- b). Si se encuentra en la habitación 4248: se debe llamar a la habitación desde el exterior al siguiente número 2610 42 48.

Llamado de enfermería

Todas las habitaciones están conectadas a la central de llamados de enfermería.

Dejaremos al alcance de su mano un interruptor de llamado que puede utilizar en caso de necesitar cualquier ayuda. Su llamado será atendido a través del intercomunicador, luego de lo cual se dará respuesta a su requerimiento. En caso de falla marque por su teléfono el anexo de su unidad, el cual se encuentra en el último capítulo de esta carpeta.

Si el timbre de llamado de enfermería no funciona, debe llamar al número de anexo 0 (mesa central).

En el baño también encontrará un dispositivo de llamados para emergencias.

Monitoreo de paciente

Las habitaciones de las Unidades de Pacientes Críticos cuentan con monitoreo hemodinámico y con monitoreo visual continuo, el que está supervisado por el personal de salud.

Servicio de higiene hospitalaria

Usted recibirá su habitación con sanitizado terminal. Cada día se realiza un aseo rutinario y una mantención. Si tiene alguna pregunta o sugerencia respecto a este servicio, no dude en llamar al anexo 3166.

Tenga en cuenta que a las habitaciones de pacientes críticos y oncológicos, no está permitido el ingreso de flores por normativa del comité de Prevención de Infecciones.

3// Seguridad



Recomendamos a todos nuestros pacientes no traer joyas, dinero, documentos u otros objetos de valor, ya que durante su permanencia sólo necesitará artículos de aseo personal.

Si ha ingresado por el Servicio de Urgencia y porta consigo objetos de valor, le solicitamos que su familiar más cercano se haga cargo de ellos y los lleve a su casa. Si esto no fuera posible, podrá guardar estas especies en una caja de seguridad, para lo cual debe solicitar este servicio llamando a nuestro Departamento de Seguridad al anexo 3990.

Usted puede guardar los objetos de valor en el interior de la caja de seguridad que existe en las habitaciones, la que le pedimos mantener cerrada permanentemente.

No deje objetos de valor sobre el velador, cama, mesa de alimentación, lavatorios y/o repisas.

Guarde su vestuario en el interior del clóset.

Recuerde, los funcionarios de la clínica portan identificación visible, si observa a alguien en el interior de su pieza sin la credencial, informe inmediatamente a la estación de enfermería.

Clínica Las Condes no promueve, ni tiene convenios con servicios que ofrecen hospitalización domiciliaria, masajes u otras empresas relacionadas al área de salud.

En los momentos en que no se encuentre ni usted ni su familia en su habitación, es importante avisar en la Estación de Enfermería.

Nota: En las habitaciones de las Unidades de Pacientes Críticos (UTI y UCI) **no hay** disponibilidad de cajas de seguridad, pero en caso que usted no esté acompañando y porta cosas de valor, puede solicitar que sea resguardado por Seguridad hasta que llegue algún familiar para retirarlos.

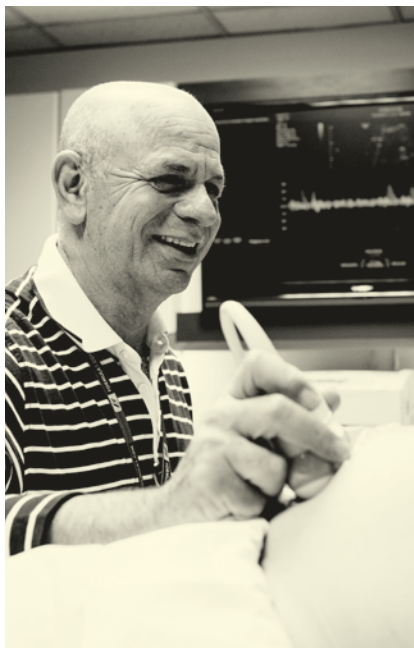
A pesar de todos los esfuerzos, la clínica no puede responsabilizarse por la pérdida de dinero, joyas, documentos u otros objetos de valor.



Para vuestra seguridad, todo el personal de Clínica Las Condes cuenta o lleva una tarjeta de identificación, que contiene Nombre y Rol en el equipo de salud. Esta identificación siempre tiene que estar visible.

4 //

Atención médica



Atención Médica

Usted ha ingresado a cargo de su médico tratante, quien lo visitará a lo menos una vez en el día, donde evaluará su evolución y determinará las acciones a seguir, en relación con su estudio y/o tratamiento. Su médico tratante es el responsable de entregarle a usted, su representante, cuidador o familiar la información sobre su estado de salud. Está será en forma permanente durante su hospitalización. Si persisten las dudas pregunte, su médico está para resolver sus inquietudes.

En los Centros de Pacientes Críticos (CPC), Clínica Las Condes cuenta con un staff de médicos residentes las 24 horas del día, cuyo rol fundamental es coordinar las acciones médicas del equipo tratante.

Atención de enfermería

Una vez en su habitación, la enfermera o matrona lo recibirá, le dará información necesaria a usted y familia sobre el servicio donde estará, reforzará medidas de seguridad y coordinará procedimientos, exámenes y terapias farmacológicas que hayan sido indicadas por su médico tratante. Para prevenir las caídas accidentales de pacientes hospitalizados, Clínica Las Condes adopta medidas básicas de seguridad de acuerdo a edad, patología y/o condiciones generales. Las medidas se complementan con acciones especiales para pacientes con factores de riesgo. Éstas son informadas al ingreso del paciente por la enfermera o matrona de la unidad y

son actualizadas según evolución.

Usted puede no aceptar estas medidas especiales, lo que quedará debidamente registrado, con su firma o de sus familiares.

Cuidadora particular de compañía

Clínica Las Condes no ofrece este servicio, pero aquellos pacientes que requieran la compañía constante pueden optar por una cuidadora particular. Podrá solicitar información de empresas externas a la enfermera de la unidad.

SU
HOSPITALIZACIÓN

5// Su hospitalización



Prevención de Caídas

Pese a nuestras estrictas normas de resguardo para la seguridad del paciente hospitalizado, siempre existe el riesgo de caídas. Para evitar dichas situaciones durante la recuperación, en Clínica Las Condes se evalúan los posibles Riesgos de Caída para cada paciente y se aplican medidas rigurosas para prevenir estas situaciones.

Riesgos de Caída

A continuación, se presentan los posibles riesgos que pueden inducir caídas accidentales en un paciente hospitalizado. Estos deben ser conocidos tanto por el paciente y sus familiares.

- Levantarse por primera vez, después de una cirugía o reposo prolongado.
- Inestabilidad al realizar movimientos.
- Signos vitales inestables.
- Dificultad para desplazarse sin compañía.
- Terapia con fármacos o medicamentos que reducen las capacidades del paciente.
- Problemas para ver o comunicarse con normalidad.
- Adultos sobre 75 años y niños menores de 5 años.
- Desorientación.
- Alteración neurológica o mental.

Normas Básicas para reducir el Riesgo de Caída

Estos consisten en:

- 4 Barandas de la cama siempre en alto.
- Timbre de llamado, siempre al alcance del paciente.
- Altura de la cama al nivel mínimo.
- Luz de cabecera al alcance del paciente.
- Vigilancia y apoyo al incorporarse de la cama.

Normas secundarias

Es posible que el paciente, además de las normas básicas para reducir riesgos de caídas, requiera medidas complementarias, tales como:

- Asistencia para levantarse.
- Compañía permanente.
- Medidas de contención (emocional, farmacológica y/o de restricción al movimiento).

El paciente siempre está bajo la evaluación de la Unidad de Enfermería y en base a esto se determinarán las medidas de seguridad que se necesitan. La enfermera indicará qué tipo de medidas serán implementadas para evitar el Riesgo de Caída.

Debido a que el estado del paciente varía o los familiares pueden cambiar de opinión, diariamente se evalúa la necesidad de mantener las medidas de Prevención de Caídas, a través de un instrumento que evalúa el riesgo y determina el o los métodos de protección recomendados.

En caso de cualquier consulta o inquietud, no dude en preguntar a la enfermera de la Unidad correspondiente.

6// Su alimentación



Su alimentación está definida por la prescripción dietética de su médico tratante y por un(a) nutricionista que se preocupa de compatibilizar esta indicación médica con los gustos y preferencias que usted tiene en su dieta habitual, en base al menú disponible en el día. La hidratación consiste en agua mineral sin gas, jugo de pulpa o agua de cocción de fruta endulzada, la que se repondrá dos veces al día.

Si usted es alérgico a algún alimento debe avisar a la nutricionista y se le pondrá un brazalete.

Horarios de alimentación

- Desayuno 08:00 a 09:30 hrs.
- Almuerzo 12:30 a 14:30 hrs.
- Té 16:00 a 17:30 hrs.
- Comida 19:30 a 21:00 hrs.

Estos horarios pueden ser modificados de acuerdo a indicaciones médicas especiales, como lo son: ayuno, exámenes o realimentación.

Alimentación del acompañante

El desayuno del acompañante se entrega sin costo, en la cafetería Soluna, ubicada frente al Edificio Rojo de Urgencia y corresponde al menú estándar ofrecido en la misma cafetería. Podrá solicitar para el acompañante, el servicio de las tres comidas siguientes en la habitación, con cargo a su cuenta, previa autorización de la nutricionista. Este servicio requiere de aviso con anticipación, ajustándose a los horarios definidos anteriormente.

En pediatría

Se entregan las cuatro comidas en la habitación y sin costo para un acompañante. En el caso de la UTI pediátrica, el consumo se realiza en la cafetería Soluna, mediante vales que deben ser solicitados en la Estación de Enfermería.

En maternidad

El acompañante puede tomar desayuno junto al paciente en su habitación o bien solicitar un vale en Estación de Enfermería y hacerlo efectivo en la cafetería Soluna, sin costo alguno para usted.

Habitación suite

Se incluyen las cuatro comidas diarias del acompañante y puede solicitarlas a la habitación. Estas habitaciones cuentan además con un frigobar que contiene bebidas, minerales, bombones, ensalada de frutas y

galletas finas que se reponen dos veces al día sin costo para el paciente.

Cafetería Soluna

Ofrece el Servicio de Room Service para su acompañante llamando al teléfono 222 104 118. El menú se encuentra en cada habitación con múltiples opciones para su elección.

Sobre tabaco y bebidas alcohólicas

Por disposición del Ministerio de Salud y por su bienestar, está prohibido fumar, ingerir bebidas alcohólicas e ingresar alimentos que provengan de afuera de la habitación del paciente.

Clínica Las Condes se ha declarado una **clínica libre de humo**, si alguna visita desea fumar, deberá hacerlo sólo en los lugares implementados para esto. Infórmese cuales son los lugares habilitados.

SOBRE SU
ACOMPANANTE

7//

Sobre su acompañante y visita



Durante su estadía en la clínica, puede tener un acompañante permanente, mayor de 18 años, salvo en los centros de paciente crítico o pacientes en régimen especial.

En el caso de pacientes pediátricos, es obligatoria la compañía permanente de un adulto responsable.

En las habitaciones se dispone de un sofá cama para el o la acompañante. En caso de pasar la noche en la clínica, deberá levantarse a las 07:00 hrs., para facilitar la adecuada atención del paciente.

Sobre sus visitas

Su familia y amigos son bienvenidos en nuestra clínica.

Solicite información en cada unidad sobre el horario más conveniente para sus visitas, éstas van a depender de la complejidad de la unidad y del estado de salud del paciente.

En las Unidades de Cuidado Intensivo, la autorización para recibir visitas es otorgada por el médico y/o enfermera. Para evitar molestias a nuestros pacientes, cada piso cuenta con salas donde las visitas pueden

reunirse durante el día.

Por la tranquilidad de todos los pacientes, en las áreas donde las visitas de niños estén permitidas, les solicitamos que los mismos permanezcan en la habitación.

En pediatría, deberá consultar a la Estación de Enfermería si el ingreso de niños está permitido.

Si en algún momento usted no desea recibir visitas, solicite un letrero en la estación de enfermería. En su habitación podrá encontrar un block de mensajes que pueden ser colgados en la puerta.

En el caso de encontrarse usted en aislamiento, sus visitas o familiares deben cumplir con todas las indicaciones dadas por las enfermeras.

UNIDAD
PACIENTE
INTERNACIONAL

8 //

Unidad paciente internacional



¿Qué es la Unidad de Paciente Internacional?

Es un servicio de atención integral, personalizada y bilingüe, a cargo de coordinar las atenciones médicas del paciente extranjero que desea atenderse en Clínica Las Condes, ya sea expatriado con residencia en Chile, paciente en busca de una segunda opinión médica, o bien esté de paso en nuestro país por motivos de vacaciones, trabajo, estudios, etc. Este es un servicio de atención y coordinación que no tiene costos asociados, y se encarga de organizar y coordinar toda la atención antes, durante y después de su paso por la clínica, tanto de pacientes ambulatorios, como hospitalizados.

Qué ofrecemos al paciente hospitalizado

- Atención integral, personalizada y bilingüe.
- Traducción e intérprete (español/inglés/español).
- Tramitación con seguros de salud internacional o de viaje; cartas de garantía y de resguardo.
- Apoyo y asistencia relacionada a estadía en Santiago; hoteles en convenio con tarifas especiales, y traslados desde y hacia la clínica.
- Apoyo y asistencia al paciente hospitalizado y familiares que lo acompañen, realizando visitas diarias a pacientes extranjeros hospitalizados que lo requieran.

Ubicación

Plataforma de servicios, piso -1 Edificio Gris, frente al laboratorio clínico.

Horario de Atención

Lunes a viernes
08:30 a 18:00 hrs.

Contacto

Correo: pacienteinternacional@clc.cl
 Telefono: (+56 2) 2610 3478
 (+56 2) 2610 3493
 (+56 2) 2610 3852
 (+56 2) 2610 3483

About International Patients' Unit

It is a personalized, integral and bilingual service, in charge of coordinating and organizing medical attention for international patients who would like to be treated at the Clinic, either expatriates living in Chile for a longer period of time, patients looking for a second medical opinion, or just passing through Chile for different reasons such as vacations, holidays, work, studies, etc...

This is a coordination service that does not have associated costs, and is responsible for organizing and coordinating your attention before, during and after your stay at Clínica Las Condes, either for outpatients and inpatients (hospitalized patients) also.

Our services for inpatients include

- Integral, personalized, and bilingual care.
- Translation and interpreter when needed (Spanish/English/Spanish).
- Coordination with International Health Insurance Companies if needed; guaranty of payment letters.
- Support and assistance related to accommodation arrangements in Santiago; accommodations at nearby hotels that offer special discount rates, and ground transportation to and from the clinic.
- Support and assistance for hospitalized patients, their companions and family members, making daily visits at different hospitalization units, when needed.

Located

Services platform, floor -1, in front of laboratory unit.

Service Hours

We are open Mondays thru Fridays, from 8:30 am to 6:00 pm.

Contact:

Mail: pacienteinternacional@clc.cl

Telephone: (+56 2) 2610 3478
(+56 2) 2610 3493
(+56 2) 2610 3852
(+56 2) 2610 3483

9//

Servicios adicionales



ChipCoin de estacionamiento

Durante su estadía, se le entregarán 2 ChipCoin azules para que 2 acompañantes dispongan de estacionamiento gratuito hasta el día de su alta médica.

Para obtener sus ChipCoin, deberá ir a la Oficina de Admisión, donde le entregarán una carta para presentar en la caja de prepago (Edificio Azul, piso -1 y Edificio Verde 1º piso costado de admisión).

Servicios religiosos

En el piso -1, Edificio Gris se encontrará permanentemente abierta a la familia y amigos de nuestros pacientes, una capilla para cristianos y un oratorio para la comunidad judía.

El primer miércoles de cada mes, se oficia una misa en la capilla a las 13:00 hrs. Si desea recibir la comunión en su habitación,

solicítelo a informaciones al 5147.

Si desea la visita de un servicio religioso a la habitación o requiere de un crucifijo, solicítelo en la estación de enfermería.

Saludos a pacientes hospitalizados

A través del sitio web www.clc.cl, la familia y amigos de nuestros pacientes que se encuentran hospitalizados, podrán enviar flores, tarjetas de saludos y ver la foto de los recién nacidos.

Farmacia

En Clínica Las Condes usted cuenta con 3 sucursales de Farmacias Cruz Verde:

1. Ubicada en Edificio Rojo, frente a Urgencia.
Horario de Atención:
Lunes a viernes de 08:00 a 22:00 hrs.
Sábado, domingo y festivos de 10:00 a 22:00 hrs.
2. Ubicada en Edificio Naranja, piso 1.
Horario de Atención:
Lunes a viernes de 08:00 a 21:30 hrs.
3. Ubicada en Edificio Gris, exterior salida hacia Estoril.
Horario de Atención:
Lunes a viernes de 08:00 a 22:00 hrs.
Sábado de 09:00 a 21:00 hrs.

Fotocopias y fax

Puede solicitar estos servicios llamando a mensajería de lunes a viernes entre 09:00 y 20:00 hrs.

Le advertimos que las fotocopias tienen costos. El envío de fax dentro del Área Metropolitana, no tendrá costo.

Cajero automático

A su disposición encontrará 4 cajeros automáticos:

1. Ubicado en el piso -1, Edificio Azul, a un costado de la caja de prepago de estacionamiento.
2. Ubicado en el piso -1, Edificio Gris, frente a la escalera mecánica.
3. Ubicado en el piso 1, Edificio Rojo, frente a los ascensores.
4. Ubicado en el piso 1, Edificio Verde, primer piso, fuera de la sucursal del Banco de Chile.

Sucursal bancaria

Clínica Las Condes cuenta con una sucursal del Banco BCI, ubicada a un costado del Patio Central.

Horario de Atención:

Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs.

Banco de Chile, Edificio Verde 1º piso

Horario de Atención:

Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 hrs.

Tiendas

- Maxikiosco: donde puede encontrar tarjetas, revistas, regalos y otros. Ubicado frente a la entrada del Edificio Naranja.
- Chocolatería La Fête y flores Aquarantus: Ubicada en el primer piso a la salida del Edificio Naranja.

Horario de Atención:

Lunes a viernes de 10:00 a 14:00 hrs. y de 15:00 a 19:00 hrs.

Sábados: 10:00 a 14:00 hrs.

Diarios a la habitación

El diario El Mercurio y/o La Tercera será distribuido todos los días en su habitación por mensajería.



Admisión

Cuenta con 4 computadores de libre uso, con internet las 24 hrs.

Isapres

En el piso -1, plataforma de servicios Edificio Gris, podrá encontrar sucursales de las Isapres Cruz Blanca, Consalud, Vida Tres, Masvida y Fonasa.

Seguros CLC

El módulo de atención de Seguros CLC, también se encuentra ubicado en el piso -1, plataforma de servicios.

Cafeterías

- Soluna: Ubicada frente al Edificio Rojo de Urgencia. Atiende las 24 horas.
- Bonmestre: Ubicada en Edificio Verde 1er piso.
Horarios de Atención:
Lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs.
- Mokka: Hay uno ubicado en el piso -1, frente a Isapres y atiende de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs. y sábado de 09:00 a 14:00 hrs. La segunda cafetería está ubicada en el sector de la plaza.
- Starbucks: Ubicada en el Hall Central. Atiende las 24 hrs.

Cargadores para teléfono celulares

Disponible en:

1. Edificio Gris lobbys, pisos 2 y piso 4
2. Edificio Verde, admisión central piso 1
3. Edificio Verde, torre central piso 3 y piso 4
4. Edificio Verde, torre sur piso 3 y piso 4

Servicio de peluquería

Usted podrá acceder a este servicio entregado por la empresa Lorper Móvil, llamando al teléfono 09 6975230 o al anexo 5988. Este servicio podrá ser cargado a su cuenta o cancelado a la persona que le atienda. Antes de solicitar este servicio, usted deberá tener autorización del médico tratante.

Internet

Clínica Las Condes cuenta en su área de hospitalizados y lobbys con Internet Inalámbrica (WI-FI) a través de la red CLC_FreeNet. Para poder utilizarla sólo debe tener un computador con tarjeta inalámbrica habilitada. Este servicio no requiere clave.

Si tiene problemas con este servicio, por favor comunicarse con Central de Reportes, anexo 5850.

TV

Clínica Las Condes cuenta con servicio de cable VTR. En la señal 96 se transmite el canal de televisión de Clínica Las Condes, con programación médica, educativa y miscelánea.

Fotos recién nacidos

Previo autorización, Clínica Las Condes publicará la foto de su recién nacido en la sección "Yo nací en Clínica Las Condes" en www.clc.cl. Para ello pasará una fotografía debidamente identificada que le hará llenar un formulario.

Servicio Atención al Paciente

Si usted necesita traducción, contacte a la Unidad de Servicio al Paciente al anexo 5988 ó 5774.

SERVICIOS
ADICIONALES

EL ALTA

10// El alta



Una vez que su médico haya firmado el alta, la enfermera o matrona reforzará las indicaciones dadas por éste, dará instrucciones de cuidado, aclarará dudas y entregará un informe de egreso y los informes de imágenes y exámenes.

La habitación deberá ser entregada a las 11:00 hrs., excepto en maternidad, donde puede ser desocupada a las 12:00 hrs. En caso de permanecer más allá de este horario y hasta las 18:00 hrs., se cargará medio día a su cuenta. Pasadas las 18:00 hrs., se cargará a su cuenta un día completo.

Antes de abandonar su habitación, le recomendamos que revise el clóset, baño, velador y la caja de seguridad.

La clínica no se responsabiliza por prendas u objetos que puedan quedar olvidados.

Si lo desea, un auxiliar puede ayudarle en lo que sea necesario.

Recuerde:

- Avísenos 20 minutos antes de abandonar su habitación.
- Si requiere servicio de ambulancia, solicítelo en la Estación de Enfermería.
- Por razones de seguridad y cuidado, todos los pacientes deben salir de la clínica en silla de ruedas.

En ciertas circunstancias no deseables, el médico puede solicitar su alta disciplinaria o forzoza, en la medida que usted no cumpla con los deberes del paciente. Por otro lado si usted considera que sus derechos han sido vulnerados u otra causa, puede solicitar su alta voluntaria. Momento que se solicitará, su firma a dicha solicitud.

11// Su cuenta



Durante su estadía en Clínica Las Condes, todos los consumos y servicios se cargarán en su cuenta de hospitalización. Cuando la cuenta esté lista, nos contactaremos con el responsable del pago, indicándole los pasos a seguir.

Proceso de la cuenta

De acuerdo a su hospitalización, sistema previsual y honorarios médicos, la clínica podrá gestionar la cuenta ante su Isapre. Si existe alguna diferencia o copago, el Departamento de Cuentas a Pacientes Hospitalizados, le contactará para indicarle cómo cancelar.

¿Cuánto demora su cuenta en estar disponible?

La cuenta de Clínica Las Condes se cierra 72 hrs. después del alta, y luego se inicia el proceso de revisión y obtención de la documentación necesaria

para obtener la cobertura de su sistema previsual. Terminado este proceso, lo contactaremos para informarle que su cuenta está disponible. Si el paciente tiene Isapre Colmena, BanMédica, Vida Tres o Cruz Blanca, su cuenta será enviada internamente a su Isapre para que sea bonificada.

Si su sistema previsual es BanMédica o Vida Tres, su Isapre podrá contactarlo para solicitarle que cancele su copago en la sucursal de la Isapre.

Tenga presente que las Isapres tienen un plazo de 20 días hábiles para entregar la bonificación a Clínica Las Condes, para solicitar información adicional o devolver su cuenta si considera que debe ser bonificada por reembolso. Este proceso puede tardar más si su Isapre así lo determina. Una vez que su cuenta esté disponible, Clínica Las Condes contactará al responsable de pago de la cuenta a los teléfonos y mail que fueron registrados al momento de la admisión. Es importante tener presente que la mayoría de los seguros complementarios exigen declarar el evento por escrito antes de un plazo no superior a 60 días, cuando haya demora en las bonificaciones.

Si ha sido informado que su cuenta está lista y tiene Seguros Complementarios ¿Qué debe hacer?

Deberá cancelar su cuenta y posteriormente tramitar los reembolsos con su Compañía de Seguros. Clínica Las Condes le permitirá cancelar con cheque a 30 días de plazo para que pueda realizar esta gestión.

Si debe tramitar reembolsos con su Isapre, y además tiene Seguro Complementario ¿Qué debe hacer?

Si la cuenta total o parte de ésta debe

ser tramitada por reembolso, el Departamento de Cuentas a Hospitalizados le solicitará cancelarla a 30 días. Es necesario que tramite con su sistema previsual los reembolsos antes del vencimiento, o de lo contrario solicite una prórroga de su medio de pago.

Obtenido los reembolsos de su Isapre, deberá acudir al Departamento de Cuentas a Pacientes Hospitalizados a cambiar su forma de pago inicial. Si requiere un mayor plazo para tramitar su seguro, deberá abonar los reembolsos de Isapre al día y le otorgarán un plazo de 30 días para que pueda tramitar su seguro complementario.

Le sugerimos fotocopiar las boletas que entregue en su Isapre, así dispondrá de copias para su seguro complementario, las que deberá presentar junto a los bonos o liquidación original que le entregará la Isapre.

Si tiene algún producto con Clínica Las Condes, pero debe llevar su cuenta a su Seguro Complementario ¿Qué plazos tiene y qué debe traer?

Si tiene el beneficio Maternidad Preferente (ex Parto Cubierto), podrá cancelar su cuenta a 30 días y tramitar Seguros Complementarios si los tiene. Luego deberá acercarse al Departamento de Cuentas a Pacientes Hospitalizados antes del vencimiento, llevando la liquidación original de su Seguro Complementario. Con éste realizaremos los cálculos de descuentos acordados y se cambiará la forma de pago inicial. Si obtuviese la liquidación de su compañía de seguro por Internet, será necesario que solicite a su Compañía de Seguros un documento original y

timbrado para que Clínica Las Condes pueda aplicar los descuentos acordados.

Si tiene Convenio Escolar y la hospitalización fue por un evento traumático ¿Qué debe hacer con la cuenta?

Si su cuenta pudo ser bonificada por su Isapre a Clínica Las Condes a través de bonos, si no tiene Seguros Complementarios y si los gastos se encuentran dentro del tope de cobertura del CASE, su cuenta será cancelada en forma interna. En el caso que el CASE otorgue cobertura y su Isapre indique que una prestación de la cuenta debe ser tramitada vía reembolso, será contactado por nosotros para informarle dónde debe retirar el cheque de reembolso. Este documento será nominativo al titular de la Isapre, por lo que deberá depositarlo en su cuenta y cancelar al día el mismo valor a nombre de Clínica Las Condes, además de entregarnos la liquidación de reembolso o copia de bono original que le otorgue su Isapre. Posterior a esto, su Convenio Escolar cubrirá los copagos hasta el tope de cobertura.

Si tiene Seguro Integral ¿Qué debe hacer?

Si tiene Seguros CLC y adicionalmente un Seguro Complementario, deberá tramitar la cobertura de su Seguro Complementario previo a presentar su cuenta a Seguros CLC. Si no tiene Seguros Complementarios, deberá acudir a Departamento de Cuentas a Pacientes Hospitalizados y firmar una declaración jurada que respalde lo anterior para que su cuenta sea enviada a Seguros CLC.

Si su Isapre ha indicado que su cuenta debe ser parcial o totalmente bonificada por reembolso, le solicitaremos cancelar su cuenta para

efectuar los trámites pendientes con su Isapre, luego deberá acudir al Departamento de Cuentas a Pacientes Hospitalizados para cambiar su forma de pago inicial, abonando al día los reembolsos y documentar la cuenta con un pagaré, mientras el seguro evalúa y liquida el siniestro. En caso de aprobación o rechazo, tomaremos contacto con usted para indicarle el estado de su cuenta. Todo envío al Seguro Integral debe ser después de que su Seguro Complementario bonifique la cuenta, y siempre que su copago sea superior al deducible indicado en su póliza.

Si su Isapre o Seguro demora en liquidar y necesita prorrogar su cheque o pagaré con Clínica Las Condes ¿Qué debe hacer?

Puede solicitar una prórroga de hasta 15 días adicionales, para esto deberá tener presente que debe solicitarla al menos 48 horas hábiles antes de la fecha de vencimiento de su cheque o pagaré. Clínica Las Condes le solicitará presentar un documento por parte de su Isapre o Seguro Complementario, que indique la fecha en que obtendrá el reembolso. En caso contrario, el plazo máximo de la prórroga será 48 horas hábiles (sólo por una vez). Puede solicitarlo a : gestion-pacientes@clc.cl (adjuntando comprobante indicado anteriormente) o de manera presencial en Departamento de Cuentas a Pacientes Hospitalizados.

¿Cuáles son las Formas de Pago?

Puede cancelar su cuenta con tarjeta de crédito, efectivo y cheque al día. Podrá cancelar con cheque a 30 días cuando deba tramitar un reembolso o Seguro Complementario. Tenga presente que Clínica Las Condes

no acepta cheques de empresas como medio de pago para una cuenta hospitalaria.

¿Cuál es el plazo para acudir a cancelar la cuenta?

Una vez que la cuenta está disponible deberá ser cancelada dentro de los 10 días hábiles siguientes, de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 hrs. en la oficina de "Cuentas de Pacientes Hospitalizados", ubicada en el piso -1 de la Plataforma de Servicios.



SU CUENTA

COMITÉ ÉTICA

12// Comité de Ética



¿Qué es un Comité de Ética?

Es un grupo de profesionales que asesoran a los miembros del equipo de salud, pacientes y familiares en la toma de decisiones en la práctica clínica.

¿Qué tipos de Comité de Ética existen en Clínica Las Condes?

Existen 2 tipos:

- Un Comité de Ética Asistencial (CEA), al cual nos referimos en este documento.
- Un Comité de Ética de la Investigación (CEI) que está encargado de la revisión de todo proyecto de investigación con seres humanos, sus muestras biológicas o sus datos, que se realiza en Clínica Las Condes.

¿Quiénes integran el Comité?

Profesionales de diverso origen y disciplinas, con amplitud de criterio, con formación en bioética e interés específico en estos temas.

¿Cuáles son los objetivos del CEA?

- a) Velar por el respeto, dignidad y derechos de los pacientes.
- b) Ayudar en la toma de decisiones complejas y cautelar los aspectos éticos en la atención de salud.
- c) Impulsar la reflexión y la formación ética en el ámbito de la práctica clínica.

¿Qué le corresponde hacer al CEA?

- a) Proponer medidas que garanticen el respeto de los derechos del paciente, especialmente en caso de incapacidad para tomar decisiones.
- b) Asesorar a los equipos directivos en la forma óptima de abordar aspectos éticos de la práctica clínica y administrativa.
- c) Proponer protocolos y guías para situaciones clínicas frecuentes que puedan generar conflictos éticos.
- d) Promover el respeto de los valores de todos los implicados.
- e) Promover el aprendizaje de la bioética.

¿Cuándo acudir al CEA?

- En situaciones clínicas en que los interesados lo requieran.
- Cuando se propone un tratamiento médico o quirúrgico de excepción.
- En cualquier situación clínica en la que se producen problemas de decisión o

conflictos de valores.

- Y en muchas otras instancias, en las que la deliberación de este organismo asesor, puede aumentar la corrección y calidad de las decisiones que tomamos con nuestros enfermos.

¿Cómo puedo acceder al comité de ética?

Solicítelo a través de su médico tratante.

SECRETARIA CEA
@ cetica-secre@clc.cl

**Dirección de
Servicios Médicos**
☎ 222 105 790

**Servicio de Atención
al Paciente**
☎ 222 105 774

13// Información general



Identificación de Pacientes

Como norma de seguridad, al momento del ingreso a: Urgencia, Procedimientos Ambulatorios y Hospitalización, se le solicitará su nombre completo y RUT, y se corroborarán sus datos personales y previsionales. Al momento de una hospitalización o de un procedimiento invasivo se le pondrá un brazalete identificador que deberá portarlo hasta el alta, ya que con éste se validarán sus datos constantemente durante su hospitalización o procedimiento.

En caso de emergencias

Ante humo o un incendio:

- Aléjese del peligro.
- Mantenga la calma.
- Avise de inmediato al personal de la clínica.
- Siga la señalética de evacuación.
- De ser necesario, personal de Clínica Las Condes lo trasladará a una zona segura.

Ante un sismo o terremoto:

- Mantenga la calma y respire hondo por la boca; sólo así podrá actuar razonablemente. Con pánico siempre aumentan los riesgos.
- Esté muy atento a objetos que puedan caerle encima: lámparas del techo, cuadros en la pared, muebles, etc. Cuide especialmente su cara y su cabeza.

- No salga del edificio. Fuera de éste el riesgo es 100 veces mayor: caen tejas y árboles, vidrios, se cortan cables, etc. NO EVACUE.

- Cuídese durante el terremoto o sismo.

- Manténgase atento en el lugar seguro que eligió y proteja tanto su cara como su cabeza de objetos que pudieran caerle encima. Sujétese de un muro bajo el dintel de la puerta y párese con las piernas separadas para mejorar su equilibrio; cuídese de golpes de puertas u otros objetos.

- Luego del sismo, será asistido por personal de Clínica Las Condes.

- El personal de Clínica Las Condes está capacitado y entrenado para actuar ante emergencias.

Teléfonos:

- Agendamiento consultas: 226 108 000
- Central CLC: 222 104 000
- Rescate: 226 107 777

Para más información: www.clc.cl

14// Infórmenos

Infórmenos

Estimado Paciente:

Junto con saludarlo y darle la más cordial bienvenida a Clínica Las Condes, esperando que usted reciba en nuestra clínica todos los cuidados médicos y la acogida que usted y su familia merecen. Para nosotros, una manera de mejorar continuamente, es buscando instancias que nos permitan escuchar la opinión de nuestros pacientes.

Por esto, si usted nos quiere hacer sugerencias, manifestar algún reclamo o inconveniente que tenga o pudo haber tenido durante la hospitalización, por favor infórmenos.

Contamos con distintos canales de comunicación para que usted pueda ejercer el derecho a expresar su opinión en relación a su estadía en Clínica Las Condes. Estos son:

1. Unidad de Servicio al Paciente: Puede acudir personalmente al 1er piso Edificio Gris Hall Central o llamando al anexo 5988. Nuestras ejecutivas están para ayudarlos y orientarlos en lo que usted requiera.
2. Estaciones de Enfermería. En dicha estación se encuentra también el libro de “Reclamos y Sugerencias”, al cual Ud. puede acceder y dejar por escrito su reclamo o sugerencia o lo puede escribir en el documento “Ayúdenos a Mejorar”, que se encuentra en su carpeta y/o en su habitación.
- 3.- Página Web de CLC. En la sección contáctenos o directamente al email info@clc.cl. En dicho sitio y/o correo Ud. puede ingresar directamente su solicitud o reclamo.

Para los comentarios recibidos en los Libros de Reclamo ubicados en las Estaciones de Enfermería, los formularios “Ayúdenos a Mejorar” o los recepcionados a través de la página web, se le asignará a una ejecutiva de la Unidad de Servicio al Paciente, quién tomará contacto con usted para hacer acuso de recibo de su caso.

Una vez manifestada su inquietud, la respuesta le será enviada por correo certificado, correo electrónico, telefónico o presencialmente, según sea lo más adecuado de acuerdo al caso. La gestión global tomará un plazo máximo 15 días hábiles desde la recepción de su solicitud.

Para entregar un mejor servicio y una medicina de calidad, con los cuidados médicos y humanos que usted requiere, es muy importante el poder acoger sus opiniones; Usted nos permite seguir creciendo; le reiteramos nuestra bienvenida y no dude en contactarnos.

Clínica Las Condes

Anexos

	Estación 1	Estación 2	Estación 3
MQ piso -1	5704 5707	5708 5077 4184	
MQ C4 2°	5701 5702 5716	5717 5719	
Pediatría	5848 5855	5842 5843 5847	
UTI Pediátrica	5630		
Gineco-Obstetricia (3°)			
Mater Norte	4650	4651	1394
Mater Poniente	4652		
Mater Nororiente	5394		
CEVIM (3°)	1393		
NEO	1370	1369	1367
Intermedio Médico	5348	5349	
UTI Adulto	5380	5381	5382
UCC	5880	5470	
Intermedio Coronario	5452 5454 5455	5457 5458 5459	
Hemato-Oncología (4°)	4655	5486 5488	
Hemodialisis (-1)	5015	5018	

Bienvenido

Welcome



Plano de Ubicación
Location Map

Edificio 1
Building

Edificio 2
Building

Edificio 3
Building

Edificio 4
Building

Edificio 5
Building

PISO 1	
Radiología Radiology	
Hospitalización Inpatient	
PISO 2	
Hospitalización Inpatient	
Pabellones Operating Rooms	
Hosp. UTI Pediátrica Pediatric Intensive Care	
Hosp. Intermedia Pediátrico Pediatric Intermediate Care	
PISO 3	
Neonatología Neonatology	
Maternidad Maternity	
Pabellones Maternidad Maternity Operating Rooms	
Hospitalización Maternidad Maternity Inpatient	
PISO 4	
Hospitalización Inpatient	
Hospitalización Cáncer Cancer Inpatient	
PISO -1	
Isapres Health Insurance	
Laboratorio Laboratory	
Vacunatorios Vaccination	

PISO 1	
Nutrición Nutrition	
Odontología Dentistry	
Urgencia Escolar Student Emergency	
Gineco-Obstetricia Gynecology & Obstetrics	
PISO 2	
Dermatología Dermatology	
Psiquiatría Psychiatry	
PISO 3	
Gineco-Obstetricia Gynecology & Obstetrics	
PISO 4	
Cardiología Cardiology	
Cirugía Cardiovascular Cardiovascular Surgery	
Gineco-Obstetricia Gynecology & Obstetrics	
PISO 5	
Neurología Neurology	
Neurocirugía Neurosurgery	
Otorrinolaringología Otolaryngology	
PISO -1	
Banco de Sangre Blood Bank	

PISO 1	
Auditorios Auditoriums	
Centro Clínico del Cáncer Clinical Cancer Center	
Maxilo-Facial Maxillofacial	
PISO 2	
Medicina Interna Internal Medicine	
PISO 3	
Cirugía Adultos Adult Surgery	
Urología Urology	
Gastroenterología Gastroenterology	
PISO 4	
Cirugía Plástica Plastic Surgery	
Oftalmología Ophthalmology	
PISO -1	
Procedimientos Ambulatorios Out Patient Admission	
Pabellones Operating Room	
Estacionamientos Parking	
PISO -2 -3 -4 -5	
Estacionamientos Parking	

PISO 1	
Urgencia Emergency	
PISO 2	
Hospitalización Inpatient	
PISO 3	
Cirugía Infantil Pediatric Surgery	
Pediatría Pediatrics	
PISO 4	
Kinesiología Physiotherapy	
Traumatología Traumatology	
PISO -2 -3 -4 -5	
Estacionamientos Parking	

PISO 1	
Admisión Inpatient Admission	
PISO 2	
Pabellones Operating Room	
Recuperación Recovery	
PISO 3	
Hosp. UTI Adultos Adult Intensive care	
Hosp. Intermedia Intermediate Inpatient	
PISO 4	
Hosp. UTI Cardiológica Coronary Intensive Care	
Hosp. Intermedia Intermediate Inpatient	
PISO -1 -2 -3 -4 -5 -6 -7	
Estacionamientos Parking	

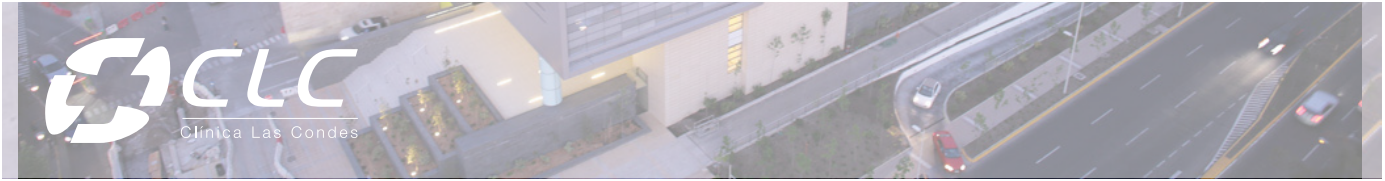
Mesa Central
Main Reception
2 210 4000

Reserva Hora
Booking
2 610 8000

Urgencia
Emergency
7 777 7777

Rescate CLC
CLC Rescue
2 610 7777





Lo Fontecilla

