



Maison
de Santé

La tranquilidad de sentirte protegido

Guía de Hospitalización



Contenido

I. Introducción

04

Bienvenida
Nuestra Historia
Misión, visión y valores
Confidencialidad y Protección de datos personales
Derechos y Deberes del paciente

II. Durante su estancia

12

Admisión hospitalaria
Autorización para hospitalización
Sobre el tipo de seguro
Consentimiento informado
El equipo de salud
Las habitaciones
Alimentación
Artículos personales y objetos de valor
Compromiso de colaboración
Indicaciones médicas y prescripción
Prevención de caídas
Higiene personal
Atención de quejas y reclamos

III. Alta

26

Preparación para el alta
Cita para control
Trámite de registros médicos

IV. Otros servicios

30

Farmacia
Alimentación para acompañante
Cafetería
Conexión Wifi
Silla de ruedas
Estacionamiento
Obsequios
Máquinas expendedoras

V. Información para visitantes

33

Visitantes
Uso de teléfonos celulares

VI. Facturación

35

Estado de cuenta y facturación

VII. Normas y seguridad institucional

37

Medidas preventivas ante incendios

Actuación en caso de sismo

Normas de control de infecciones hospitalarias

VIII. Nuestros productos

40

Planes de Salud

Paquete Madre Niño



I. Introducción

Bienvenida

Estimado paciente,

Reciba la más cordial bienvenida por parte de nuestro equipo de profesionales de la salud y personal administrativo de la gran familia de las Clínicas Maison de Santé, primera clínica privada del país desde 1867.

Nuestra Institución tiene como filosofía brindar un servicio médico integral de primer nivel, creando un ambiente placentero para usted y sus familiares. Para nosotros, la experiencia del paciente es clave, por eso estamos comprometidos en proporcionar el trato humanizado que siempre nos ha caracterizado.

Tenga la seguridad que trabajamos arduamente para implementar lo mejor en lo que a servicios médicos se refiere (tecnología, infraestructura, terapéutica), con el único fin de brindarle la atención que usted se merece.

Gracias por confiarnos el cuidado de su salud, deseamos que tenga una pronta recuperación.

Clínicas Maison de Santé



Nuestra Historia

Las Clínicas Maison de Santé participan desde 1867 en el desarrollo de la medicina en el Perú, atendiendo en este periodo a millones de pacientes que hasta ahora siguen confiando su salud en nosotros.

Hoy con más de 150 años, somos un referente y la red de clínicas pioneras en el Perú, contando con más de 16,000 afiliados a nuestros planes de salud. Frente a la pandemia, fuimos la primera institución privada en diagnosticar y tratar a pacientes Covid-19.

Somos una marca reconocida a nivel nacional y con una sólida experiencia profesional.

Contamos con tres sedes hospitalarias, que se encuentran ubicadas de manera estratégica para brindarle una adecuada y oportuna atención en salud:



Clínica Maison de Santé
de Lima

Jr. Miguel Aljovín 222
Cercado de Lima



Clínica Maison de Santé
del Este

Av. Benavides 5362
Santiago de Surco



Clínica Maison de Santé
del Sur

Av. Chorrillos 171
Chorrillos

Misión

Continuar con el legado de nuestra histórica Institución, contribuyendo a la calidad de vida en el país.

Visión

Ser la mejor red de clínicas, con alto estándar de calidad en sus servicios de salud en el mercado.

Valores



Confidencialidad y Protección de Datos Personales

Las Clínicas Maison de Santé son fiel cumplidoras de las disposiciones reguladas en la Ley General de Salud, Ley N° 26842, respecto a la confidencialidad de la información relativa al acto médico, la cual tiene carácter de reservada, y las contenidas en la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N° 29733, respecto al tratamiento y protección de datos personales.

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.

Se debe tener presente que el artículo 30° de la Ley General de Salud 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).

De igual manera, el artículo 32° de la Ley General de Salud, estipula que los profesionales de la salud, técnicos y auxiliares están obligados a informar a la autoridad de salud los

Derechos y Deberes del Paciente

Las Clínicas Maison de Santé garantizan el ejercicio de los derechos de los usuarios a los servicios de salud y, al mismo tiempo, exige el cumplimiento de los deberes a cargo del paciente, a fin de crear un ambiente adecuado y en armonía para la correcta prestación de los servicios médicos.

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 o IPRESS.
- 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 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 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: A la protección de sus derechos:

- Proporcionar al personal de salud toda la información necesaria para su atención: síntomas, tratamientos, hospitalizaciones previas, cirugías, alergias, medicación actual y reacciones adversas que haya tenido.
- Cumplir estrictamente las instrucciones dadas por el personal de salud, las órdenes médicas y el plan de tratamiento indicado, no automedicarse.
- Asumir las consecuencias por rechazar tratamientos sugeridos y por no seguir las instrucciones del médico tratante.
- Cumplir las reglas y políticas institucionales, respetando las normas legales vigentes en nuestro país.
- Dar un trato respetuoso y cortés al personal de salud y administrativo, a los demás pacientes y a sus visitantes.

Cuidar las instalaciones de la clínica, los equipos, mobiliarios y en general, todos los elementos que se ponen a su servicio.

Cumplir con las obligaciones de pago por su atención.

Cumplir puntualmente las citas médicas y de servicios e informar previamente su cancelación cuando no pueda asistir.

Ser solidarios con los otros pacientes que se encuentren delicados de salud, dándoles las facilidades necesarias para su pronta atención, incluso cediendo su turno.

Cumplir estrictamente los horarios de visita establecidos.

Ser responsable con sus objetos personales e informar al personal asistencial si tuviera algún objeto de valor.

Ser responsable con sus objetos personales e informar al personal asistencial si tuviera algún objeto de valor.



Los derechos que se listan en las líneas precedentes están desarrollados en el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA.

II. Durante su Estancia

Admisión Hospitalaria

Con el objetivo de que su ingreso a las Clínicas Maison de Santé sea lo más rápido y cómodo posible, al momento de su internamiento deberá acercarse a:

- **Sede Surco: Módulo de Admisión Hospitalaria.**
- **Sedes Lima y Chorrillos: Admisión de Emergencia.**

Para su registro deberá presentar su documento de identidad (DNI, pasaporte o carnet de extranjería), su Orden de Hospitalización y el Presupuesto Estimado que le fue entregado.

En el módulo de admisión hospitalaria se le informará sobre el importe económico que deberá cancelar, el mismo que está en relación con el Presupuesto Estimado emitido y el tipo de paciente:

- **SIS / EsSalud:** Se requiere la referencia desde un hospital público y/o la aprobación de la IAFAS Pública – mediante documento formal. Las emergencias súbitas extremas contarán con cobertura siempre que sean aprobadas por dichas entidades.
- **Convenios:** Se le solicitará la Carta de Garantía de la institución referente por el pago de los gastos médicos. Asimismo, se les solicitará el pago del 100% de los gastos no cubiertos*.
- **Compañía de seguros:** Se le solicitará al inicio de la hospitalización el abono del 100% del coaseguro estimado en base a los gastos y/o la Carta de Garantía y los gastos no cubiertos si la Carta de Garantía lo indica*.
- **Club de la Salud:** Se le solicitará el pago del 100% del presupuesto entregado*.
- **Paciente Institucional/Privado:** Se le solicitará el abono del 100% del presupuesto entregado*.
- **SOAT:** El paciente y/o sus familiares se hacen responsables de tramitar la denuncia y documentación correspondiente para la cobertura por parte del seguro; en caso esta no sea regularizada, el paciente se hará cargo del 100% de los gastos incurridos durante su estancia. Asimismo, al alta médica se les solicitará el pago del 100% de los gastos no cubiertos*.

(*) La liquidación final de gastos se emitirá al alta médica; por lo que el presupuesto estimado podría sufrir variaciones. El paciente deberá cancelar la diferencia o saldo pendiente.

Adicionalmente, el paciente, su familiar y/o persona responsable al ingreso de la hospitalización deberá firmar y entregar:

- Compromiso de pago
- Pagaré Incompleto
- Condicionado de uso de Pagaré Incompleto
- Consentimiento informado para el traslado del paciente entre las sedes de las Clínicas Maison de Santé
- Solicitud de habitación
- Copia de DNI vigente



Nota: Cuando el paciente sea ingresado a su habitación, el personal de Enfermería le colocará un brazalete de identificación con su nombre y número de documento de identidad, el cual deberá portar en todo momento hasta su alta definitiva.

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; asimismo:

- Declara que brinda su autorización para ser hospitalizado de manera libre, voluntaria y sin coacción de ninguna índole.
- Declara y reconoce que ha recibido información médica completa y suficiente en un lenguaje comprensible, así como un conjunto de alternativas terapéuticas y 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 la persona de su elección.
- Brinda su consentimiento para ser examinado por internos de medicina.
- 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 no cumplir con las indicaciones médicas.
- Asume responsabilidad por los gastos derivados de la hospitalización, sabiendo que el presupuesto brindado es referencial.
- Autoriza su traslado fuera del establecimiento de salud para la práctica de algún examen o procedimiento que no se realice en las Clínicas Maison de Santé.

Sobre el Tipo de Seguro

Recomendamos comunicarse con su proveedor de seguro de salud antes de su admisión para conocer las condiciones de su póliza y las tarifas aplicables según su plan. Como se detalla en la página 13, el día de su ingreso, se le informará el monto que deberá abonar por conceptos no cubiertos; estos pagos pueden incluir un copago, deducible, cantidades de coaseguro, gastos no cubiertos por su seguro o plan de salud o un presupuesto estimado.

Las coberturas y/o beneficios que reciba durante su estancia están determinados por el tipo de Seguro, Plan de Salud y/o Paquete contratado.



Consentimiento informado

Durante su estadía en la clínica se le podría solicitar la firma de un consentimiento informado en caso requiera ser sometido a un procedimiento médico.

Antes de firmar el documento, deberá revisar las consideraciones, indicaciones, riesgos, resultados esperados y posibles complicaciones de los procedimientos a los cuales vaya a someterse. Si tuviera alguna interrogante, podrá consultarla con el médico tratante.



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, infórmele 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 la 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; pues, 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 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.

El Equipo de Salud

Nuestro recurso humano de salud está integrado por un staff de profesionales con experiencia y personal técnico capacitado para brindarle la atención y los cuidados que usted y su salud que requieren.

El médico responsable de su atención es el médico tratante. Él se encargará de su diagnóstico, tratamiento y determinará el momento en que pueda ser dado de alta; además, se encuentra facultado para proporcionarle información respecto a su estado de salud, los resultados de las pruebas de laboratorio o imágenes que le sean practicados, tratamiento, procedimientos, medicamentos u otros aspectos relacionados a su salud.

El personal de enfermería 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; por ello, es importante que nos comunique todas sus dudas y necesidades.

La enfermera, además, coordinará con las distintas áreas lo correspondiente para la realización de procedimientos de diagnóstico y tratamiento, así como temas relacionados con su alimentación, higiene, limpieza de la habitación, entre otros; de modo que su estancia sea lo más cómoda y segura posible.



Indicaciones Médicas y Prescripción

Con el fin de restablecer su salud, es probable que los médicos a cargo de su atención le prescriban medicamentos y hagan uso de prótesis, insumos y material médico en general; todos estos serán suministrados directa y exclusivamente por la farmacia de la clínica a fin de asegurar su procedencia y salvaguardar la vida y salud de los pacientes.

Por políticas institucionales 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); asimismo, por su seguridad, deberá entregar a la enfermera de piso todos los medicamentos que trae de casa, no los mantenga en su habitación.

Todos los procedimientos médicos se llevarán a cabo sin la presencia de los familiares del paciente, salvo que exista autorización médica.



Higiene Personal

A su ingreso, deberá llevar consigo artículos para su higiene: jabón, shampoo, 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.

Las Habitaciones

Las habitaciones, individuales o bipersonales, brindan un ambiente seguro y acogedor para el paciente, permitiendo el descanso y la recuperación de su salud. Todas cuentan con baño privado y agua caliente, además, de televisión con cable y Wifi.

En caso el paciente requiera ser trasladado a la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), sus familiares y/o acompañantes deberán desocupar la habitación.

La limpieza y desinfección de las habitaciones se realiza todos los días en los horarios de **07:00, 12:00 y 15:00 horas**; y, al llamado del personal asistencial.



Timbre de Llamada

Todas las habitaciones cuentan con un timbre de llamada. En caso lo necesite, usted podrá solicitar asistencia del personal de salud con solo presionar el botón que está ubicado contiguo a su cama.

Le agradeceremos hacer un adecuado uso del timbre de llamada, utilizándolo para situaciones estrictamente necesarias.

Télefono y Televisión

Durante su estancia hospitalaria usted podrá hacer uso de su teléfono celular dentro de la habitación, siempre y cuando su estado de salud lo permita y no se perturbe la tranquilidad de otros pacientes.

El paciente se hará responsable del control remoto durante su estancia, el cual deberá ser entregado al personal del área de enfermería al momento de alta. Asimismo, se deberá mantener un volumen moderado del televisor para no perturbar el descanso de otros pacientes.

(*) Con el fin de mejorar los servicios hospitalarios se pueden realizar trabajos de mantenimiento y/o remodelación en las Clínicas Maison de Santé; por tanto, solicitamos comprensión a los pacientes y sus familiares, pues, estos trabajos redundan en beneficio de los propios usuarios de los servicios de salud.

Artículos Personales y Objetos de Valor

Sugerimos traer únicamente los objetos necesarios para su estancia, tales como ropa de dormir, artículos de tocador, artículos de asistencia como andador, bastón, muletas, entre otros.

Es preferible que no tenga en su habitación joyas, documentos importantes, dinero en efectivo, tarjetas de débito o crédito, entre otros.

Le recomendamos:

- Mantener sus objetos personales ordenados en un solo lugar, así se facilitará su ubicación.
- En caso use prótesis dentales, guárdela en el cajón de su mesa de noche, no la coloque en la bandeja ni en la mesa de comida, ni sobre la cama, ni en el baño; pues, el personal de limpieza podría confundirla y retirarla por error o descartarla.
- Mantenga su ropa dentro del closet de la habitación, de preferencia dentro de su maleta de equipaje.
- 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

Prevención y Control de Transmisión de Infecciones

La clínica ha implementado políticas, procedimientos y acciones específicas con enfoque multidisciplinario con el 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 las Clínicas Maison de Santé contamos con políticas de bioseguridad que promueven la higiene de manos en los pacientes, acompañantes y personal en general.



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, gorros u otros; en esos casos, solicite al médico o enfermera información sobre la manera de utilizarlos.

Si para proteger su salud el médico le indica aislamiento, debe cumplir con los protocolos establecidos en la clínica; además de disminuir o restringir el número de visitas.



Limpieza y Desinfección

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

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.
- 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.

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.



Alimentación

Su alimentación estará a cargo del servicio de nutrición de la clínica según la indicación de su médico; para ello, una nutricionista lo visitará, evaluará y elaborará las indicaciones nutricionales para programar su dieta, no dude en realizar cualquier tipo de consulta en relación con 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 : De 08:00 a 08:30 horas
- Almuerzo : De 12:00 a 12:30 horas
- Cena : De 17:00 a 17:30 horas



Atención de Consultas y Reclamos

En caso desee formular una consulta o un reclamo por una disconformidad con el servicio o atención que viene recibiendo, puede solicitar a la enfermera de turno la asesoría respectiva. De lo contrario, puede seguir el siguiente procedimiento:

¿Qué es una consulta?

Solicitud de información presentada por una persona natural o jurídica a la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, a través de los canales puestos a disposición por éstas, a fin de que emitan su pronunciamiento sobre las materias relacionadas a sus competencias.

¿Qué es un reclamo?

Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS o IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de la UGIPRESS.

Medios para presentar un reclamo

Virtual

- Página Web
- www.maisondesante.org.pe
- Sección “Libro de reclamaciones”

Presencial

- Oficinas de atención al cliente:
Lima – Chorrillos – Surco.
- Servicio de Emergencia

Proceso de reclamos

- Recepción a través del libro de reclamaciones.
- Atención y registro de reclamo.
- Evaluación e investigación.
- Gestión de solución.
- Respuesta y notificación.

Proceso de consultas

- Recepción
- Respuesta



Tiempo de repuesta



Consultas:
05 días útiles



Reclamos:
30 días útiles

III. Alta

Preparación para el alta

Consulte a su médico sobre la fecha probable del alta; pues, es éste quien determinará el momento adecuado para ello, según la evaluación de su cuadro clínico.

Usted recibirá su informe de alta donde constarán los aspectos relevantes de su enfermedad y las indicaciones que debe cumplir.

Las altas se registran antes del mediodía; por lo que le recomendamos tener 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.

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

Usted podrá solicitar su alta médica voluntaria – en cualquier momento durante su hospitalización – para ello, deberá firmar el documento correspondiente.

Informe de Alta

Este documento le será entregado de forma gratuita a su egreso de las Clínicas Maison de Santé, es emitido por su médico tratante y en él se detallan: datos del paciente, diagnóstico de ingreso, procedimientos efectuados, diagnóstico de alta, pronóstico y recomendaciones.



Cita para Control

Es probable que usted requiera un control o chequeo médico luego de su alta, por ello ponemos a su disposición nuestros canales de atención para reserva de citas:

 **Central de Citas: 619 6030**

 **www.maisondesante.org.pe**

 **977 520 610**

 **obstetricialima@clubdelasalud.pe**

Trámite de Documentos Médicos

En caso usted lo requiera, puede solicitar los siguientes documentos en Mesa de Partes de las sedes hospitalarias:

- Copia de historia clínica (ambulatoria, hospitalización y/o emergencia).
- Copia de exámenes auxiliares.
- Informe médico.
- Constancia de hospitalización.
- Epicrisis.
- Reporte operatorio.

1. Para realizar el trámite usted deberá llenar un formulario de solicitud y:

Presentar los siguientes documentos:

- Si usted es el paciente: DNI.
- Si usted es un representante: DNI del solicitante, DNI del paciente y carta poder con firma legalizada 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 dejar constar en el formulario de solicitud como el trámite beneficiará al paciente (reglamento de la ley N° 29414, artículo 5, literal d).
- Comprobante de pago por el derecho de trámite.

Realizar un pago previo de:

- **Por copia de Historia Clínica:**

De 1 a 50 hojas: S/ 30.00

De 51 a más hojas: S/ 30.00 + S/ 0.20 por cada hoja adicional

- **Por copia autenticada:**

De 1 a 50 hojas: S/44.00

De 51 a más hojas: S/ 44.00 + 0.40 por cada hoja adicional

- Por Informe Médico auditor es de S/ 45.00

2. Horario

Lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 pm (Refrigerio de 1:00 pm a 1:45 pm), excepto feriados.

Para el recojo de los documentos solicitados es obligatorio presentar DNI del solicitante y el cargo entregado en Mesa de Partes.

El tiempo de demora para la entrega de las copias de historias clínicas será de 5 días útiles y 30 días para el informe médico. En ambos casos, los documentos permanecerán disponibles para su entrega por un plazo de 90 días; transcurrido dicho plazo se procederá a la destrucción, no habiendo derechos a devolución del pago realizado.



IV. Otros Servicios

Farmacia

Se ubican en el primer nivel de cada una de nuestras sedes hospitalarias (Lima, Chorrillos y Surco) y cercanas a la puerta principal.



Alimentación para Acompañante

En caso su acompañante requiera hacer uso de este servicio, comuníquelo al personal de enfermería a cargo de su atención.

El importe de este servicio será cargado a la cuenta del paciente, y lo podrá ver reflejado en el Reporte de Atención Hospitalaria.

Si cuenta con un Plan o Paquete de Salud que incluya alimentación para acompañante, deberá coordinar con el personal de enfermería para que este beneficio le sea otorgado.

Cafetería

Nuestras sedes hospitalarias cuentan con cómodas y amplias cafeterías que atienden en los siguientes horarios:

- **Sede Lima:** Lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.
Sábado de 8:00 am a 5:00 pm.
- **Sede Chorrillos:** Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
Sábado de 8:00 am a 2:00 pm.
- **Sede Surco:** Lunes a sábado de 8:00 am a 4:45 pm.

Conexión Wifi

Todas las habitaciones y salas de espera de la nuestra red de Clínicas Maison de Santé cuentan con internet inalámbrico (Wifi), para que pueda conectar sus equipos electrónicos.

En caso tenga problemas de conexión puede contactarse con la enfermera de turno, quien lo orientará para su solución.

Silla de Ruedas

En caso requiera de silla de ruedas para su desplazamiento al ingreso a la clínica, el personal de seguridad lo ayudará. Si la silla de ruedas se necesitara en la habitación al momento de su alta, la enfermera de turno lo asistirá.

Estacionamiento

Nuestras sedes de Chorrillos y Surco cuentan con amplios estacionamientos para uso de los pacientes.

En la sede de Lima el estacionamiento es en la vía pública, según disponibilidad.

Obsequios

Se restringe el ingreso de arreglos florales, peluches, globos y otros al ser causante de infecciones y fuentes de bacterias. En caso de recibirlo debe ser retirado de las instalaciones de las Clínicas Maison de Santé como máximo hasta las 17:00 horas.

En las Clínicas Maison de Santé se cumplen con los estándares de seguridad y salubridad del paciente.

Máquinas Expendedoras

Las sedes de Chorrillos y Surco cuentan con máquinas expendedoras de golosinas, gaseosas y café.

V. Información para visitantes

Visitantes

El horario de visita es el siguiente:

- **Hospitalización**

Lunes a Domingo de 10:00 a 18:00 horas.

- **Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)**

Lunes a Domingo de 11:00 a 13:00 horas y de 16:00 a 17:00 horas.

- **Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)**

Según política solo podrá ingresar la madre.

Existen algunas excepciones:

- Las excepciones serán establecidas por los médicos.
- 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.
- Los visitantes deben practicar las medidas de bioseguridad y respetar las pautas sobre el uso de equipos de protección personal y aislamiento cuando estén indicados.
- Los visitantes deberán respetar la privacidad de los pacientes; es por ello que, cuando se realice algún procedimiento, examen o cuidado especial, deberán salir de la habitación.
- En los casos necesarios y cuando el tipo de habitación lo permita, podrá autorizarse pernoctar en la habitación a un familiar y/o acompañante.



VI. Facturación

Estado de Cuenta y Facturación

El Reporte de Atención Hospitalaria considera los consumos realizados y/o registrados en las condiciones de su cobertura, por lo que le será proporcionado periódicamente durante su estancia hospitalaria y, de ser necesario, se solicitará los abonos correspondientes.

El paciente debe tener depositado el 100% del monto gastado y/o el importe a cubrir por su atención. El gasto real será informado al momento del Alta.

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.

En caso 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 institucional.

Una vez iniciado el proceso de alta, el paciente será comunicado para realizar el trámite administrativo y desocupar la habitación. En caso el paciente no desocupará la habitación se procederá al cobro de un día adicional.

Al momento de solicitar la emisión del comprobante de pago se deberá precisar si desea boleta de venta o factura electrónica. Una vez emitido el documento seleccionado no se podrán efectuar cambios*.

(*) Sustento Legal:

- Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT, y normas modificatorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 055-99-EF y sus modificatorias.

Nota: En caso exista un saldo a favor del paciente se realizará la devolución correspondiente en la misma modalidad que se produjo el pago. No obstante, si el importe pagado es mayor a S/ 500.00 (Quinientos y 00/100 Soles) en efectivo, la devolución se realizará mediante transferencia bancaria al beneficiario del comprobante de pago. Toda devolución se hará dentro de los 25 días hábiles después de entregado el Reporte de Atención Hospitalaria fina).

VII. Normas y Seguridad Institucional

Programa Preventivo

Las Clínicas Maison de Santé cuentan con un protocolo 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. Nuestras instalaciones cuentan 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.
- 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. Conserve 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.

Normas de control de Infecciones Hospitalarias

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.



VIII. Nuestros Productos

Planes de Salud

Tenemos planes de salud de amplia cobertura, sin límite de edad, especialmente diseñados para proteger tu salud y la de tu familia.

Los beneficios que se ofrecen, dependiendo del plan elegido son los siguientes:

		CLASICA	DORADA	DIAMANTE
BENEFICIO MÁXIMO ANUAL POR AFILIADO hasta 70 años		S/ 200,000	S/ 300,000	S/ 600,000
BENEFICIO MÁXIMO ANUAL POR AFILIADO de 71 a más años		S/ 75,000	S/ 100,000	S/ 250,000
RED DE ATENCION		Surco, Chorrillos y Lima	Surco, Chorrillos y Lima	Surco/Chorrillos/Lima
PERIODO DE CARENIA (con excepción de Emergencia cuya atención inicia en la fecha de contrato)		30 días	30 días	30 días
ATENCIÓN DE EMERGENCIA (solo en salas de emergencia)		SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA
Atención de Emergencia Accidental ambulatoria	Copago a cargo del afiliado	Sin copago	Sin copago	Sin copago
	Cobertura del Plan	100%	100%	100%
Traslado en Emergencia Accidental		No cubre	2 eventos al año	4 eventos al año
ATENCIÓN MÉDICA AMBULATORIA Y URGENCIAS MÉDICAS		SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA
Para dolencias no preexistentes				
Por consultas, procedimientos médicos ambulatorios, ayuda diagnóstica, medicinas y materiales.	Deducible a cargo del afiliado por consulta	S/50.00	S/40.00	S/35.00
	Copago a cargo del afiliado	50%	30%	20%
	Cobertura del Plan	50%	70%	80%
Para enfermedades congénitas o preexistentes				
Por consultas, procedimientos médicos ambulatorios, ayuda diagnóstica, medicinas y materiales.	Deducible a cargo del afiliado por consulta	S/ 60.00	S/ 50.00	S/ 40.00
	Copago a cargo del afiliado	80%	70%	60%
	Cobertura del Plan	20%	30%	40%
ATENCIÓN MÉDICA HOSPITALARIA		SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA
Para dolencias no preexistentes				
Por consultas, procedimientos médicos ambulatorios, ayuda diagnóstica, medicinas y materiales.	Copagos a cargo del afiliado	Deducible 1 día de habitación (monto fijo)	Deducible 1 día de habitación (monto fijo)	Deducible 1 día de habitación (monto fijo)
		50%	30%	20%
	Cobertura del Plan	50%	70%	80%
Para enfermedades congénitas o preexistentes				
Por consultas, procedimientos médicos ambulatorios, ayuda diagnóstica, medicinas y materiales.	Copago a cargo del afiliado	1 día de habitación	1 día de habitación	1 día de habitación
		70%	70%	60%
	Cobertura del Plan	30%	30%	40%

ATENCION DE MATERNIDAD		SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA
Por consultas médicas pre y post natal	Deducible a cargo del afiliado por consulta	S/ 50.00	S/ 40.00	S/ 35.00
Por Hospitalización (gastos clínica, honorarios médicos, ayuda diagnóstica, medicinas) para parto normal, cesárea, parto múltiple, aborto, amenaza de aborto y complicaciones del embarazo	Copago a cargo del afiliado	1 día de habitación	1 día de habitación	1 día de habitación
		40%	30%	20%
	Cobertura del Plan	60%	70%	80%
Psicoprofilaxis	Cobertura del Plan	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA		SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA
Examen odontológico y odontograma	Copago a cargo del afiliado	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00
Por radiografías, extracciones, obturaciones (curaciones) y profilaxis	Cobertura del Plan	40%	50%	60%
	Copago a cargo del afiliado	S/ 20.00 por cada pieza terminada	S/ 20.00 por cada pieza terminada	S/ 20.00 por cada pieza terminada
		60%	50%	40%
Materiales	Cobertura del Plan	20%	20%	20%
BENEFICIOS ADICIONALES		SEDE SURCO/SEDE CHORRILLOS/SEDE LIMA	Copagos a cargo del afiliado	Copagos a cargo del afiliado
Paquete médico preventivo anual	Cobertura del Plan	100%	100%	100%
Medidas promocionales	Cobertura del Plan	100%	100%	100%
Medicina física de rehabilitación	Cobertura del Plan	30%	30%	50%
Tratamiento Psicológico	Cobertura del Plan	30%	30%	50%
Consulta a Domicilio		Tarifa especial	Tarifa Especial	Tarifa Especial
Póliza de atención en el extranjero para casos de Emergencia		No cubre	30 días al año	30 días al año
Cuponera de descuentos en empresas aliadas		NO	SI	SI

RANGO DE EDADES	CLÁSICA	DORADA	DIAMANTE
Menor de 18 años de edad	S/ 41.00	S/ 98.00	S/ 150.00
De 18 a 35 años	S/ 79.00	S/ 137.00	S/ 259.00
De 36 a 40 años	S/ 79.00	S/ 143.00	S/ 270.00
De 41 a 45 años	S/ 82.00	S/ 143.00	S/ 270.00
De 46 a 50 años	S/ 82.00	S/ 148.00	S/ 281.00
De 51 a 55 años	S/ 94.00	S/ 148.00	S/ 281.00
De 56 a 60 años	S/ 109.00	S/ 183.00	S/ 346.00
De 61 a 65 años	S/ 147.00	S/ 183.00	S/ 346.00
De 66 a 69 años	S/ 162.00	S/ 228.00	S/ 432.00
De 70 a 74 años	S/ 176.00	S/ 251.00	S/ 475.00
De 75 años a más	S/ 206.00	S/ 251.00	S/ 475.00
MODALIDADES DE PAGO	Débito mensual recurrente mediante Tarjeta de Crédito o Débito Cuotas Mensuales (pago en efectivo)		

Nuestros canales
para el pago
de cuotas



Tarjeta Clásica



Tarjeta Dorada



Tarjeta Diamante

1 A través de nuestra aplicación



Play Store

Clínicas Maison de Santé

App Store

App Gallery

2 Por la aplicación o web de tu banco

BCP Banco de Crédito

Clínica Maison de Santé - CSalud SA - Cuota Soles

BBVA Banco Continental

Maison de Santé - CSalud SA. M.N (Cuota Soles)

Scotiabank Banco Scotiabank

Maison de Santé - CSalud SA - Cuota Soles

3 En ventanillas de bancos



Con tu código de afiliado en:

BCP

BBVA

Scotiabank

4 A través de agentes



BCP

Código de afiliado
+ código del servicio
(09998)

BBVA

Sólo con tu
código de afiliado

5 En nuestras sedes



Jirón Miguel Aljovín 222
Cercado de Lima



Av. Chorrillos 171
Chorrillos



Av. Alfredo Benavides 5362
Surco

La Oportunidad de
*estar contigo en
todo momento*



En el **Club de la Salud**, estamos comprometidos en brindarte el mejor servicio y le recordamos nuestro horario de atención para orientarlo en:

- ➔ Coberturas de su Plan de Salud
- ➔ Modificaciones en su contrato.
(Inclusiones familiares y migraciones)
- ➔ Actualización de sus datos.
- ➔ Canales de pago de cuotas en entidades bancarias y online.
- ➔ Información de sus cuotas mensuales.



LLÁMANOS

(01) 619 6050



ESCRÍBENOS

servicioalafiliado@clubdelasalud.pe
servicioalafiliado2@clubdelasalud.pe



**SERVICIO
AL
AFILIADO**



WHATSAPP

949319236
949324848



HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes 08:00 a.m. – 5:00 p.m.



PÁGINA WEB



Click aquí

Síguenos en nuestras redes sociales



Clínicas Maison de Santé



@MaisondeSantéOf



@clínicasmaisondesanté



Maison de Santé – Oficial



www.maisondesante.org.pe

Llámanos

Central (01) 619 6000

Citas (01) 619 6030

Servicio al Afiliado (01) 619 6050



La Oportunidad de
reservar una cita
cuando quieras



En la Red de Clínicas Maison de Santé, siempre comprometidos por brindarle un mejor servicio, ponemos a su disposición nuestros canales de atención de atención para reserva de citas:



CENTRAL DE CITAS

(01) 619 6030



CORREO ELECTRÓNICO

citasweb@clubdelasalud.pe



PÁGINA WEB

www.maisondesante.org.pe
- Módulo de citas



WHATSAPP

977 488 880
949 324 848



APP MAISON



Clínicas Maison de Santé



Play Store



App Store



App Gallery

Llámanos

Central (01) 619 6000 **Servicio al Afiliado** **Servicio al Afiliado** (01) 619 6050

Síguenos

Clínicas Maison de Santé @clínicasmaisondesanté www.maisondesante.org.pe

Paquete Madre Niño

Sabemos que la espera de un bebé es uno de los momentos más bellos en la vida de una mujer y la de su familia; sin embargo, la gestación trae consigo un conjunto de cuidados y controles que se deben realizar para asegurar el bienestar de la madre y del hijo por nacer. Por ello, hemos diseñado una alternativa para el nacimiento y cuidado del bebé: el Paquete Madre Niño.

Maison de Santé Paquete Madre Niño

*El paquete de maternidad más completo
para la madre gestante y el bebé*

¿Por qué elegirnos?

- » Consultas obstétricas mensuales
- » Ecografías
- » Taller de psicoprofilaxis
- » Parto normal o cesárea
- » Consulta en el posparto

y mucho más.



Central de ventas
619 6050





Descarga nuestra app *disponible en:*

