

GUÍA DE INGRESO PACIENTES

INSTITUTO ONCOLÓGICO | Fundación Arturo López Pérez



1. SERVICIOS CLÍNICOS HOSPITALIZADOS

Hospitalización Médico-Quirúrgico

Contamos con habitaciones individuales, dobles y triples, todas acondicionadas y equipadas de manera de hacer su estadía lo más cómoda posible para una pronta y satisfactoria recuperación.

La asignación de habitaciones está relacionada con la preferencia del paciente, cobertura de Convenio Oncológico Fondo Solidario, cobertura de su aseguradora y la disponibilidad al momento del ingreso.

No se efectúan reservas de habitaciones y el cobro es de acuerdo a la habitación efectivamente utilizada.

- **Ubicación** Piso -1, Sector Poniente
Piso 3, Sector Oriente
- **Horario de visitas** Lunes a domingo 10:00 a 19:30 hrs.
- **Teléfono** Piso 1, Sector Poniente, (2) 2445 7360
Piso 3, Sector Oriente, (2) 2445 7368

Unidad del Paciente Crítico (UPC)

En la UPC se concentran los cuidados intensivos e intermedios de los pacientes que han recibido intervenciones quirúrgicas mayores y/o que requieran de terapia médica intensiva. Se dispone de un equipo profesional altamente calificado, que unido a infraestructura y tecnología de alto nivel, entregan una atención segura y de calidad en el post-operatorio inmediato de los pacientes de mayor complejidad.

- **Ubicación** Piso 1, Sector Poniente
- **Horario de visitas** Lunes a domingo 12:00 a 12:45 hrs. / 1 familiar
Lunes a domingo 16:00 a 17:00 hrs. / 3 familiares
- **Teléfono** (2) 2445 7315

Servicio de Recuperación

En esta unidad, los pacientes permanecen durante el proceso de recuperación de la anestesia y estabilización de sus signos vitales después de ser sometidos a una cirugía. La estadía estimada depende del tipo de cirugía al que fue sometido.

- **Ubicación** Piso 1, Sector Poniente
- **Horario de visitas** Acceso restringido
- **Teléfono** (2) 2445 7316

Áreas de Aislamiento

Existen salas de aplicación de radioyodo y braquiterapia de baja tasa y salas para pacientes neutropénicos, quienes debido a sus bajas defensas, necesitan un espacio con filtros especiales y presión positiva. Buscamos también proteger al personal que te cuida, a través del acondicionamiento de las salas.

Hospitalización Transitoria

Esta área corresponde a pacientes que se han sometido a cirugías y/o procedimientos ambulatorios, que se realizan con anestesia local o regional. Esto depende del tipo de procedimiento que se efectúe y en general los pacientes están entre 4 y 6 horas.

Ingreso a Pabellones Quirúrgicos

El servicio cuenta con 5 pabellones, equipados para cirugías de mediana y alta complejidad asociadas a la patología oncológica.

Los pacientes deben presentarse para su ingreso a la hora indicada. Habitualmente esta hora es respetada, sin embargo puede ser modificada por el uso del pabellón en alguna emergencia o imprevisto en la atención a otros pacientes.

Si durante la espera de la cirugía los familiares desean consultar por la evolución del paciente, lo podrán hacer en el mesón de informaciones y al término de la cirugía el o los familiares directos serán llamados desde la secretaria de pabellón, para que el médico responsable de la intervención informe respecto al resultado de la cirugía efectuada.

Información durante la hospitalización

> Del estado del paciente

Por respeto a la privacidad del paciente, la información telefónica se ajustará sólo a su estado general. La información más detallada será comunicada una vez al día por el médico de turno y/o médico tratante, al familiar directo que acompañe al paciente o al representante designado por el paciente o la familia.

> Horarios de visita

Cada servicio tiene un horario de visita definido. A continuación un resumen de los distintos horarios según la ubicación del paciente.

> Alimentación

La alimentación requerida por el paciente será distribuida de acuerdo al régimen e indicaciones que determine su médico tratante.

UNIDAD	UBICACIÓN	TELÉFONOS	HORARIOS DE VISITA
Hospitalización Médico-Quirúrgica	Piso 1 Sector Poniente	(2) 2445 7360	Lunes a domingo 10:00 a 19:30 hrs.
	Piso 3 Sector Oriente	(2) 2445 7368	
Unidad de Paciente Crítico	Piso 1 Sector Poniente	(2) 2445 7315	Lunes a domingo 12:00 - 12:45 hrs. 1 familiar 16:00 - 17:00 hrs.
Servicio de Recuperación	Piso 1 Sector Poniente	(2) 2445 7316	3 familiares Acceso restringido

El paciente será visitado diariamente por una nutricionista, quien planificará su alimentación con alternativas de menú que se ajusten al régimen indicado.

Horarios:

- **Desayuno** 07:30 - 10:00 hrs.
- **Colación matinal** 10:30 - 11:30 hrs.
- **Almuerzo** 12:30 - 15:00 hrs.
- **Once** 15:45 - 17:30 hrs.
- **Cena** 18:30 - 21:00 hrs.
- **Colación nocturna** 20:00 - 22:00 hrs.

Solicitudes extras según indicación médica y nutricionista, entre 07:30 – 22:00 hrs.

Hidratación, entre 7:30 y 19:00 hrs. y reposición según necesidad.

Está prohibido proveer alimentos y bebidas de cualquier tipo al paciente, así como también ingresarlas a la habitación para el consumo de las visitas.

> Atención de enfermería

Los cuidados relacionados con la administración de medicamentos serán programados por el profesional de enfermería de acuerdo a las indicaciones terapéuticas que el médico tratante, médico residente y/o médico interconsultor, establece para el paciente.

El control de signos vitales del paciente se realiza en horarios preestablecidos, conforme a la programación que tenga instaurado el servicio correspondiente.

Independiente de las atenciones programadas, el paciente puede solicitar la visita de la enfermera de turno por cualquier consulta respecto de su tratamiento.

> Administración de fármacos e insumos

Por razones de seguridad, está prohibido que el paciente consuma medicamentos por cuenta propia, como así también el ingreso de fármacos o insumos desde el exterior. Por esto, al momento del ingreso, el paciente debe informar a la enfermera los medicamentos que consume habitualmente para sus tratamientos crónicos. Estos y los indicados durante el período de hospitalización, serán administrados por el servicio de enfermería de FALP según las indicaciones terapéuticas que el médico tratante, médico residente y/o médico interconsultor, establece para el paciente.

> Asistencia de cuidadores para pacientes hospitalizados

Para aquellos pacientes que requieran los servicios de un cuidador, por razones de seguridad, la Fundación sólo autoriza los servicios de cuidadores particulares que se encuentran debidamente acreditados y autorizados por FALP. Será la familia quien se haga cargo del pago diario del cuidador.

> Egresos y alta hospitalaria

La determinación del alta de hospitalización debe ser determinada durante la mañana por el médico tratante o el equipo a cargo del paciente. Se recomienda hacer entrega de la habitación a más tardar a las 12:30 hrs., ya que, de mantenerse ocupada en tiempo posterior a este horario, se cobrará un día adicional.

2. SERVICIOS CLÍNICOS AMBULATORIOS

Centro Médico - Consultas Médicas y Salas de Procedimientos

Para otorgar una atención de calidad y calidez a nuestros pacientes, el Instituto Oncológico FALP dispone de 21 consultas médicas ambulatorias oncológicas y de especialidades asociadas. También contamos con 2 salas de procedimientos ambulatorios y 2 box de curaciones.

> Solicitud de horas médicas

La solicitud de reserva de horas para consultas médicas o procedimientos ambulatorios se puede realizar a través de:

- **Mesa Central:** (2) 2445 7277 - (2) 2445 7278 - (2) 2420 5100
- Nuestra página web www.falp.org
- Fonos-consultas ubicados en el Hall Central
- Módulo de Informaciones en el Hall Central

Horario de atención

- Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.
- Sábado 8:00 a 13:00 hrs.

> Entrega de informes de exámenes médicos

- Biopsia de piel
- Papanicolaou (PAP)

Horario de atención

- Lunes a viernes 8:00 a 19:00 hrs. Secretaría Centro Médico
- Sábado 9:00 a 13:00 hrs. Oficina Enfermera de Centro Médico

(Solo a pacientes de ginecólogos en consulta)

Servicio Quimioterapia Ambulatoria

Las horas para consultas médicas con oncólogos deben ser solicitadas en Mesa Central o a través de la página web: www.falp.cl.

Las horas para administración de quimioterapias y procedimientos deben ser solicitadas al teléfono del servicio o presencialmente en el servicio.

- **Ubicación** Piso 2, Sector Oriente
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2445 7306 - (2) 2445 7307 - (2) 2420 5133

Servicio de Radioterapia

Las horas para consultas médicas deben ser solicitadas a través de Mesa Central.

Las horas para tratamientos, deben ser solicitadas en forma presencial en el servicio.

- **Ubicación** Piso -2, Sector Oriente
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 22:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2420 5037 - (2) 2445 7356 - (2) 2445 7396

Unidad de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor

La unidad otorga atención en forma ambulatoria y hospitalizada y tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes, con una mirada integral, que entrega soporte para enfrentar el impacto emocional y los síntomas secundarios derivados del cáncer y de sus tratamientos como: dolores, náuseas, dificultad para dormir y/o para respirar, problemas neurológicos y digestivos, entre otros.

Los pacientes son derivados por solicitud del médico tratante.

- **Ubicación** Piso 1, Sector Centro Médico
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 17:30 hrs.
- **Teléfono Enfermera** (2) 2445 7312

Unidad de Medicina Integrativa

Con el compromiso de velar por el cuidado y bienestar integral de los pacientes, la unidad de Medicina Integrativa trabaja en mitigar las repercusiones de la enfermedad y su tratamiento en diversos aspectos de la vida del paciente y su familia. Alteraciones funcionales, síntomas, discapacidades, desenvolvimiento social y estados de ánimo son las principales áreas de acción y para ello desarrolla los siguientes programas de actividades:

> Terapias complementarias

- Terapia depurativa estilo Okada
- Terapia de flor estilo Okada
- Acupuntura-Auriculoterapia
- Yoga

> Salud mental y sico-oncología

- Consulta médica psiquiatría
- Consulta médica psicología
- Arte terapia
- Asistente social

> Programas de acompañamiento

- Taller de maquillaje
- Biblioteca
- Banco de pelucas y turbantes

Hay actividades individuales y grupales, algunas gratuitas y otras sujetas al sistema de salud del paciente y se desarrollan en Centro Médico FALP y en la unidad de Medicina Integrativa.

Para agendarse en cada actividad o pedir hora con algún profesional, debe llamar directamente a:

> **Actividades Centro Médico:** Psiquiatría, psicología y acupuntura.

- **Ubicación** Rancagua 878, Providencia
- **Horario de atención** Lunes a jueves 8:30 a 17:00 hrs.
Viernes 8:30 a 15:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2445 7277 – (2) 2420 5145

> **Actividades Unidad Medicina Integrativa:** Yoga, Terapias de Flor, Arteterapia y Asistente social.

- **Ubicación** Cano y Aponte 1031, Providencia
- **Horario de atención** Lunes a jueves 8:30 a 17:00 hrs.
Viernes 8:30 a 15:00 hrs.
- **Teléfono** (2) 2445 7287
- **Correo electrónico** medicinaintegrativa@falp.org

Unidad de Medicina Oncológica

Está integrado por las especialidades de la medicina interna que complementan el quehacer oncológico de quienes tratan directamente a los pacientes.

Unidad de Especialidades Médicas

Constituyen un apoyo fundamental en el diagnóstico y tratamiento de la morbilidad que acompaña a los pacientes con cáncer. Los profesionales que aquí se desempeñan están debidamente acreditados y son líderes en sus diferentes especialidades a nivel nacional. Tanto cardiología como dermatología, cuentan con equipos de última generación para el monitoreo de enfermedades y así poder diagnosticar de la manera más eficientemente posible.

Servicio de Cardiología

Para solicitar horas de exámenes de cardiología ambulatorio, debe comunicarse a los teléfonos del servicio, donde le entregarán las indicaciones para su examen.

- **Ubicación** Piso 1, Sector Centro Médico
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 17:30 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2445 7302 – (2) 2445 7293
- **Correo electrónico** gastro@falp.org

Servicio de Endoscopia

Pacientes que deben realizarse procedimientos de endoscopia y/o colonoscopia deben agendar su hora personalmente en la Unidad de Gastroenterología, donde le entregarán el instructivo para el respectivo procedimiento y el correspondiente presupuesto.

- **Ubicación** Piso 1, Sector Centro Médico
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.
Sábado 8:30 a 13:30 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2445 7302 – (2) 2445 7293
- **Correo electrónico** gastro@falp.org

Servicio de Kinesiología

Trabaja en la recuperación y/o rehabilitación de la función de los distintos tejidos del organismo, es decir: musculares, articulares, óseos y de órganos, dependiendo de las condiciones del paciente. El equipo de kinesiólogos del Instituto Oncológico FALP, es un gran apoyo tanto durante la hospitalización, como en la terapia ambulatoria, realizando una atención precoz y un seguimiento en la recuperación general del paciente.

El paciente con su orden médica debe dirigirse a esta unidad para retirar el Programa de Atención, y posteriormente agendar la(s) hora(s) respectiva(s).

- **Ubicación** Piso 1, Sector Plataforma de Servicios
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:20 a 18:50 hrs.
Sábado 9:00 a 13:00 hrs.
- **Teléfono** (2) 2445 7358

Onconutrición

La alimentación en los pacientes con cáncer es un aspecto que no debe dejarse al azar. Es por esto que el Instituto Oncológico FALP cuenta con expertos en nutrición que ayudan a los pacientes, realizando evaluaciones y corrigiendo hábitos alimentarios.

Oncogeriatría

Cada día la expectativa de vida ha aumentado, de ahí la necesidad de contar con especialistas preocupados del adulto mayor que incorporen la valoración geriátrica integral, que significa evaluar aspectos biomédicos, funcionales, sociales y mentales, todo para determinar cuál es su mejor opción terapéutica.

Psiconcología

Este servicio tiene por objetivo sostener y orientar al paciente y su familia en el tratamiento oncológico. Busca además prevenir y/o tratar posibles reacciones emocionales adversas que aumenten el sufrimiento del paciente. Este acompañamiento se realiza tanto a través de diversos talleres grupales como de consultas individuales, de manera interdisciplinaria en conjunto con los médicos tratantes de cada paciente. También se participa en actividades de cocencia e investigación de FALP. Los proyectos más importantes de nuestro servicio son, por una parte, incentivar en el equipo médico la evaluación integral de los pacientes a lo largo de todo su tratamiento, lo cual comprende tomar en cuenta aspectos no siempre evaluados como reacciones emocionales, situaciones familiares y, por otra, promover la autonomía del paciente, lo cual significa que éste tome un rol más activo tanto en las decisiones como en la participación de sus tratamientos.

Broncopulmonar

Servicio que además de contar con un especialista del área, realiza exámenes ambulatorios como la endoscopia de la vía aérea digestiva, en el laboratorio de Función Pulmonar. El objetivo es prevenir y detectar enfermedades oncológicas pulmonares.

3. SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICOS

Imagenología

En esta unidad se llevan a efecto los diagnósticos hechos a través de: Scanner Helicoidal, Scanner Multicorte, Rayos X, Mamografía Digital y Convencional, Mammotome, Ecotomografía, Doppler Color y Resonancia Nuclear Magnética.

Todo examen o procedimiento del servicio de Imagenología requiere una reserva de hora de atención, donde le harán entrega de las indicaciones necesarias.

La solicitud de horas, se realiza a los teléfonos del servicio:

- **Ubicación** Piso -1, Sector Oriente.
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:30 a 20:00 hrs.
Sábado 8:30 a 13:00 hrs.
- **Teléfono** (2) 2964 2210
- **Correo electrónico** contacto@imamed.cl

Medicina Nuclear

En esta unidad se llevan a efecto los diagnósticos con tecnología PET/CT. Todo examen o procedimiento de Medicina Nuclear, requiere una reserva de hora, para lo cual debe comunicarse a los teléfonos del servicio, donde le harán entrega de las indicaciones necesarias.

- **Ubicación** Piso -1
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2469 2078 – (2) 2469 2079 – (2) 2420 5174
- **Correo electrónico** medicinanuclear@falp.org

Anatomía Patológica

Se realizan los procesos de biopsias intraoperatorias y diferidas, y de técnicas complementarias de inmunohistoquímica, permitiendo un diagnóstico oncológico confiable.

Con el objetivo de garantizar la trazabilidad y seguridad de los procesos, todas las muestras deberán ser procesadas exclusivamente en los laboratorios que están en convenio con FALP y las muestras no podrán salir del recinto de FALP.

El resultado de la biopsia demora de 6 a 7 días hábiles promedio, con excepción de aquellas que tengan estudios adicionales.

- **Ubicación** Piso 1, Sector Plataforma, Módulos 14 y 15
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:30 a 20:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2420 5103 – (2) 2820 5714

Banco de Sangre

Realiza terapia transfusional las 24 horas del día a los pacientes que así lo requieran, además este servicio efectúa la clasificación del grupo sanguíneo y RH a los pacientes quirúrgicos o según indicación médica.

- **Ubicación** Piso 1, Sector Toma de Muestras
- **Horario de atención** Lunes a viernes 12:00 a 17:00 hrs.
Sábado 9:00 a 12:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2420 5023 – (2) 2420 5191 – (2) 2445 7252 – (2) 2445 7207

Laboratorio Clínico y Toma de Muestras

El paciente no necesita reservar hora ya que la atención es por orden de llegada. Sin embargo, existen algunos exámenes que tienen una hora máxima para la toma de muestra, esta información es entregada directamente en el laboratorio.

Para información sobre la preparación o indicaciones previas a la toma del examen, el paciente debe llamar directamente al laboratorio o acercarse a Toma de Muestras.

- **Ubicación** Piso 1, Sector Plataforma de Servicios
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 19:30 hrs.
Sábado 9:00 a 12:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2445 7289 - (2) 2445 7207
- **Correo electrónico** laboratoriodiagnostika@falp.org

4. INFORMACIÓN GENERAL

Admisión y Presupuestos

La unidad le entregará al paciente un presupuesto estimado del procedimiento indicado por el médico tratante, su costo final se obtendrá una vez realizado el procedimiento y la cobertura dependerá de su plan de salud.

El proceso de admisión para los procedimientos programados debe realizarse al menos 48 hrs. antes de la hospitalización y se debe presentar la documentación solicitada en el momento del presupuesto. En el caso de cirugías, de no realizarse este procedimiento con la anticipación solicitada, se suspenderá el pabellón programado.

Al momento del ingreso del paciente al servicio respectivo, se le identificará con un brazalete como medida de seguridad, el que deberá mantener puesto permanentemente durante todo el período que esté en la Institución.

Áreas de información para cirugías, radioterapia y procedimientos en general:

- **Ubicación** Piso 1, Sector Plataforma de Servicios
- **Módulos de atención** 10 al 13
- **Horario de atención** Lunes a viernes 7:30 a 20:00 hrs.
Sábado 8:00 a 14:00 hrs.

Área de información para quimioterapia:

- **Ubicación** Piso 1, Sector Oriente
- **Módulos de atención** 1 y 2
- **Horario de atención** Lunes a viernes 07:30 a 20:00 hrs.

Sociedades Médicas - Honorarios Médicos

El paciente debe dirigirse a esta unidad para solicitar el presupuesto correspondiente a los honorarios médicos y realizar agendamiento para el respectivo procedimiento de hospitalización. Los honorarios, dependiendo de la previsión, se agregan a la cuenta clínica o se cancela directamente en esta unidad.

- **Ubicación** Piso 1, Sector Plataforma de Servicios
- **Módulos** 16 y 17
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.
Sábado 8:00 a 14:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2420 5104 – (2) 2420 5105

Pago Atenciones Ambulatorias

En esta unidad, el paciente debe presentarse por lo menos con 15 minutos de antelación a su hora agendada para consulta médica o procedimiento, en el servicio de Caja para realizar su recepción y efectuar el pago de la prestación requerida. Es requisito indispensable presentar la Cédula de Identidad del paciente, para ser atendido.

> Las modalidades de pago que se reciben son:

- Bono emitido por el asegurador respectivo, en convenio con FALP.
- Bono electrónico emitido por IMED, en FALP.
- Programa médico de FONASA, cuando ello corresponda.
- Pago boleta de venta, con reembolso en Isapre no convenida y/o particulares.

> Los montos de copago deben ser cancelados con:

- Efectivo.
- Cheque al día (verificable por empresa ORSAN).
- Tarjeta débito.
- Tarjeta de crédito.
- Tarjeta comercial.

> Cajas de pago atenciones ambulatorias

- **Ubicación** Cajas Carpa Finanzas, Módulos del 1 al 4
- **Horario de atención** Lunes a viernes 7:30 a 20:00 hrs.
Sábado 8:15 a 13:15 hrs.

- **Ubicación** Cajas Hall Central, Módulos 5 al 7
- **Horario de atención** Lunes a viernes 7:30 a 20:00 hrs.

- **Ubicación** Caja Medicina Nuclear, Piso- 1,
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 18:00 hrs.

- **Ubicación** Caja Radioterapia, Piso- 2, ventas sólo servicio Radioterapia
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 18:00 hrs.

Facturación – Unidad de Cuentas de Pacientes

Para consultar sobre la tramitación y pago de la cuenta de hospitalización, debe dirigirse a la Unidad de Cuentas de Pacientes y/o Facturación.

Cuando su cuenta esté lista lo contactarán a los números telefónicos que informó al ingreso.

- **Ubicación** Carpa Finanzas
- **Módulos de atención** 7 al 10
- **Horario de atención** Lunes a viernes 7:30 a 19:45 hrs.
Sábado 8:15 a 13:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2445 7238 - (2) 2445 7239

Pacientes GES

Si durante la atención en FALP, el médico sospecha y/o realiza el diagnóstico de alguna patología GES, éste notificará inmediatamente al paciente, a su apoderado o a su representante legal a través de la entrega del formulario respectivo. Este documento deberá ser presentado en su Institución aseguradora de salud, a fin de acceder a los beneficios que ello implica.

Información sobre las prestaciones que están cubiertas por las Garantías Explícitas en Salud y modalidad de su ejercicio por parte de los usuarios, se encuentran publicadas en el sitio web de la Superintendencia de Salud –www.superdesalud.cl-. También puede acudir para ser orientado al módulo de Atención GES - CAEC de la Institución.

Módulos de Atención de Pacientes GES – CAEC – Convenios y Paciente Internacional

Las ejecutivas se encargarán de informar, coordinar y gestionar las prestaciones que requieran estos pacientes.

Pacientes Colmena GES - Fonasa GES-CAEC

- **Ubicación** Piso 1, Pasillo Central
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 18:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2445 7279 – (2) 2445 7274

Pacientes Fonasa GES - Convenios Hospitales - Pacientes Internacionales

- **Ubicación** Piso 1, Sector Oriente
- **Horario de atención** Lunes a jueves 8:30 a 16:30 hrs.
Viernes 8.30 a 14.00 hrs.
- **Teléfono** (2) 2445 7263

Farmacia interna

El servicio suministra los tratamientos farmacológicos sólo a pacientes FALP, ya sean ambulatorios u hospitalizados, para lo cual debe contar con receta FALP y pagar previamente en caja.

- **Ubicación** Piso -1
- **Horario de atención** Lunes a viernes 7:30 a 20:00 hrs.
Sábado 8:30 a 13:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2445 7292 – (2) 2445 7294 – (2) 2445 7296

Informaciones

Para acceder a información relativa a ubicación de unidades o servicios clínicos, horarios de atención, u otro relativo a la atención de pacientes en FALP, los pacientes, familiares y otros pueden dirigirse al servicio de informaciones.

- **Ubicación** Hall Central
- **Módulos de atención** 1 al 3
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:00 a 20:00 hrs.
Sábado 8:00 a 14:00 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2420 5100 – (2) 2445 7200

Unidad de Atención al Paciente: Reclamos y Sugerencias

Todo usuario o paciente que se sienta disconforme con el servicio entregado durante su proceso de atención tiene el derecho a expresarlo y a presentar un reclamo y/o sugerencia ante la institución; así también, si se desean manifestar agradecimientos o felicitaciones.

Para realizar reclamos, sugerencias, felicitaciones o agradecimientos y/o solicitudes, deberá dirigirse a la Unidad de Atención al Paciente en horario hábil. En horario inhábil tendrá que dejar sus impresiones en el buzón ubicado en el Centro Médico, atrás de la mampara de vidrio del Hall Central o en el sitio web www.falp.org botón "Contacto".

- **Ubicación** Oficina costado izquierdo de entrada principal.
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:30 a 18:15 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2445 7361 - (2) 2445 7257
- **Contacto** <http://www.falp.org> botón "contacto"
- **Correo electrónico** contactoweb@falp.org

Reglamento Interno

FALP cuenta con un reglamento interno para los pacientes y sus familiares, quienes tienen el deber de conocer y respetar, el cual se rige por la Ley N° 20584 en relación a los "Deberes y Derechos de los pacientes".

Este documento se encuentra en los servicios de:

- Unidad Atención al Paciente, Informaciones, UPC, MQ Oriente y Poniente, Radioterapia y Gerencia Clínica.

5. SERVICIOS

Medidas de Seguridad

Durante la hospitalización se evaluarán los factores de riesgo de caídas para cada paciente, lo que quedará registrado en la hoja de enfermería, y de acuerdo a ello se programarán las medidas de seguridad y de prevención que se requieran, las que serán informadas al paciente o a su apoderado o a su representante legal, según correspondiere; quienes deberán cumplir obligatoriamente con ellas. A modo de ejemplo, entre las indicaciones de seguridad y/o prevención se contemplan: la asistencia de cuidadora que se alude en el artículo 61° de este Reglamento; la contención física con cinturón de seguridad o similares, la que debe ser indicada por el médico tratante o el médico residente.

Buses de acercamiento

FALP cuenta con minibuses de acercamiento a la estación Metro Salvador y a estacionamiento FALP, cada 20 minutos.

- **Horario de atención**

Lunes a viernes	7:30 a 20:00 hrs.
Sábado	7:30 a 14:00 hrs.

Cafetería

La Fundación no brinda servicios de cafetería, pero en el interior de la Institución existe una cafetería habilitada, la cual es gestionada y administrada por una empresa externa, estando sus tarifas informadas y a la vista del público, siendo dicha entidad la única responsable por ese servicio.

También se dispone de máquinas dispensadoras de bebestibles y snacks ubicadas en diferentes áreas de la Clínica.

- **Horario de atención**

Lunes a viernes	8:30 a 19:30 hrs.
Sábado	9:00 a 13:00 hrs.

Cajero automático

En la Clínica existe 1 cajero automático, propiedad de una institución bancaria y administrado por transbank. FALP no puede garantizar que siempre disponga de dinero efectivo y que en todo momento se encuentre operativo.

- **Ubicación** Piso -1, Sector Sala de Espera.

Módulos FONASA

FALP dispone de un módulo de atención de Fonasa para realizar trámites de afiliación, acreditación, incorporación o modificación de cargas, compra de bonos, valorización de programas médicos y solicitud de préstamos médicos.

- **Ubicación** Piso 1, pasillo central
- **Horario de atención**

Lunes a jueves	8:40 – 13:00 y 14:00 a 16:30 hrs.
Viernes	8:40 – 14:00 hrs.

Módulos de atención Convenio Oncológico Fondo Solidario

Entrega información general del Convenio, y se encarga de gestionar y coordinar la atención de los beneficiarios de este fondo.

> Información general

- **Oficina Central** Álvarez Condarco 1002, Providencia
- **Horario de atención**

Lunes a Jueves	8:30 a 18:00 hrs.
Viernes	8:30 a 15:30 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2471 1900 - 800 363 900
- **Correo electrónico** info.convenio@falp.org

> Cobertura

- **Ubicación** Piso 3, Sector Oriente
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:30 a 18:15 hrs.
- **Teléfonos** (2) 2445 7338 – (2) 2445 7345 – (2) 2420 5094

> Reembolso

- **Ubicación** Carpa
- **Módulos de atención** 5 y 6
- **Horario de atención** Lunes a viernes 8:30 a 17:45 hrs.
- **Teléfono** (2) 2445 7248

Estacionamiento

La Fundación no brinda servicios de estacionamiento y/o custodia de vehículos. Para esos efectos está disponible un área de estacionamiento absolutamente gestionado y administrado por una empresa externa, la cual tiene tarifas informadas y a la vista del público, siendo dicha entidad la única responsable por ese servicio.

- **Ubicación** José Manuel Infante 1373 – Providencia.
- **Horario de atención** Lunes a viernes 7:30 a 21:00 hrs.
Sábado 7:30 a 14:00 hrs.

6. DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

- Por orden del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la Ley N° 20.660 está estrictamente prohibido a toda persona fumar en los recintos de la Clínica, inclusive jardines externos.
- Está estrictamente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas en los recintos y dependencias del establecimiento.
- Los pacientes hospitalizados deberán abstener de ingresar con joyas, dinero y documentos u objetos de valor.
- Los acompañantes y/o visitas deberán preocuparse por el debido resguardo de sus efectos personales.
- Los acompañantes no pueden permanecer en las habitaciones fuera del horario de visitas.
- Está prohibido tanto a los pacientes, sus familiares o cualquier persona, captar, interceptar, grabar, reproducir conversaciones, filmar o fotografiar imágenes u obtener de cualquier modo registros audiovisuales en las dependencias de la Institución, cualquiera sea el motivo o finalidad de esa acción.
- Resultados de exámenes y/o procedimientos realizados en FALP, y conforme a la normativa vigente, sólo es procedente la entrega de informes o copia de cualquier registro clínico al paciente o un tercero autorizado mediante poder notarial.

- Los pacientes que se realicen procedimientos ambulatorios que incluyan la administración de algún medicamento, medio de contraste o radiofármacos en Imagenología, Medicina Nuclear, Dermatología, Endoscopia, Quimioterapia Ambulatoria y/o Sala de Procedimientos de Centro Médico y hospitalizados, serán identificados directamente en la unidad respectiva con un brazalete, el que debe mantenerse durante todo el período que dure la realización del procedimiento.