



Clínica  
**Los Coihues**

achs salud

# Guía de Hospitalización

Av. Laguna sur 6561 | +56 2 24657900



Clinica Los Coihues



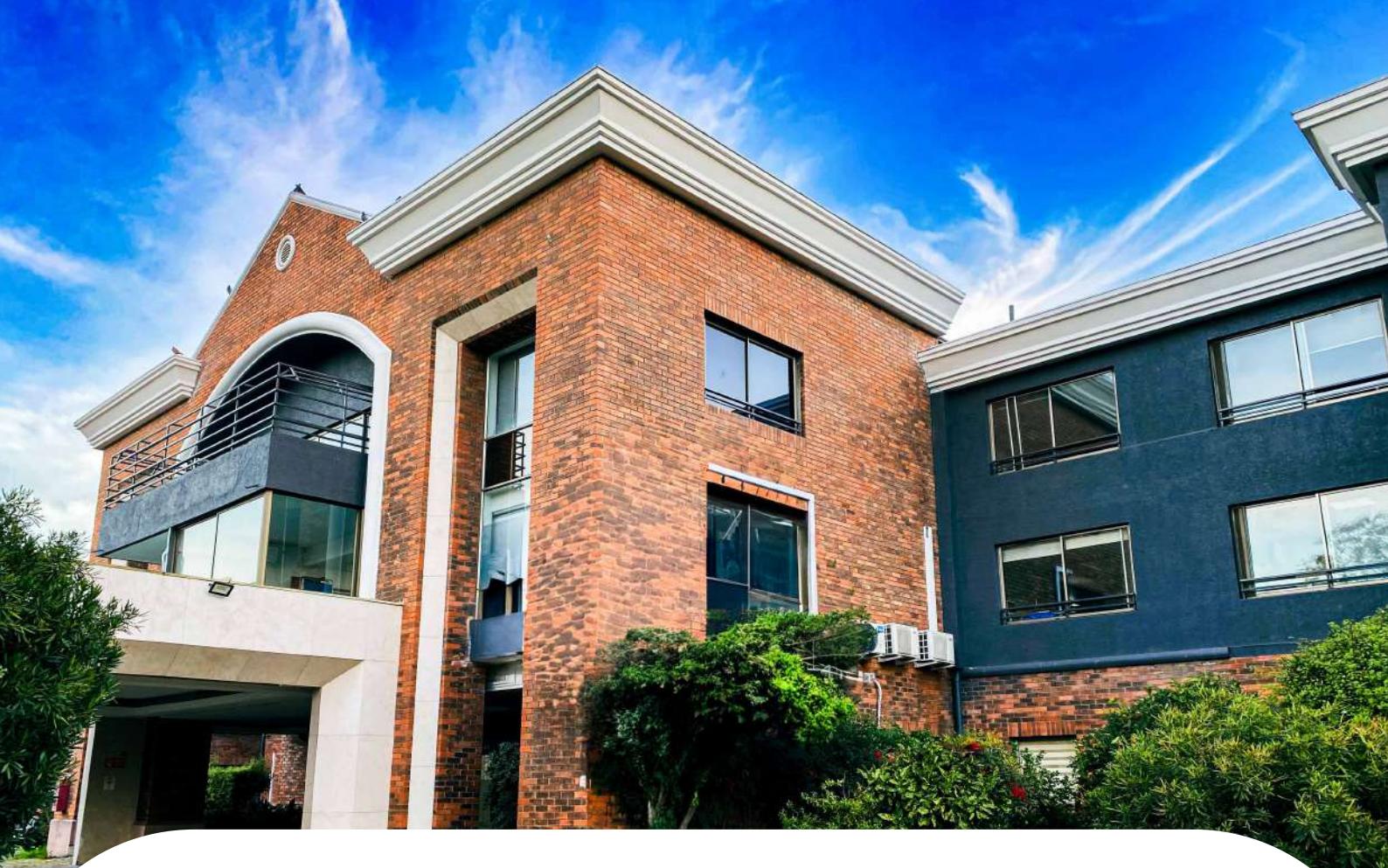
@clinicaloscoihues



Clinica Los Coihues

# Índice

Bienvenida	03
Sobre nosotros	04
Llegada a la clínica	08
Ingreso	10
Hospitalización	16
Facturación	20
Alta hospitalaria	22
Derechos y deberes de los pacientes	23
Otros servicios	25
Conoce más	27



# Bienvenidos

Estimadas familias les agradecemos sinceramente por confiar en Clínica Los Coihues para el cuidado y recuperación de su ser querido.

Nuestro compromiso es brindar una atención integral de excelencia, con un equipo de profesionales especializados en el área neurológica y un equipo administrativo dispuesto a acompañarlos en cada etapa, combinando calidad técnica con un trato humano cercano y respetuoso.

En esta guía encontrarán información útil para orientarlos durante el período de hospitalización, con el objetivo de que su experiencia en la clínica sea segura, cómoda y tranquila.

# Sobre nosotros

En Clínica Los Coihues nos especializamos en neurorehabilitación integral, acompañando a cada paciente en su proceso de recuperación con un enfoque personalizado. Contamos con un equipo multidisciplinario altamente especializado y una sólida trayectoria que respalda nuestro trabajo.

Como parte de **Clínicas ACHS Salud y filial de la Asociación Chilena de Seguridad**, nos comprometemos a brindar una atención de excelencia, ayudando a las personas a recuperar su autonomía y calidad de vida tras sufrir lesiones neurológicas o traumáticas.

## ➤ Misión

Otorgar servicios de neurorrehabilitación integral a las personas adultas en situación de discapacidad y sus familias, para conjuntamente alcanzar su máximo bienestar y productividad; a través del trabajo de un equipo humano interdisciplinario, capacitado y eficiente, contando con infraestructura y tecnología especializada, docencia e investigación clínica y altos estándares de seguridad en el cuidado.

## ➤ Visión

Ser referentes en el país en neurorrehabilitación integral de personas adultas en situación de discapacidad y sus familias, con la obtención de los mejores resultados posibles, utilizando los recursos humanos, infraestructura y tecnología disponibles, contribuyendo activamente en docencia e investigación clínica y siendo un aporte a la inclusión y participación social.



Más de 138.000  
Atenciones Terapéuticas



Más de 37.000  
Días Cama



Más de 1.500  
Atenciones  
Ambulatorias



Más de 1.600  
Pacientes Rehabilitados



Más de 42  
Colaboraciones y  
Estudios Clínicos



## » ¿Qué nos diferencia?

Elegir el centro de neurorrehabilitación adecuado es fundamental para alcanzar los mejores resultados en la recuperación de los pacientes.

- **Equipo de expertos**

Contamos con un equipo multidisciplinario altamente especializado en neurorrehabilitación, comprometido a brindar una atención integral y personalizada.

- **Espacios innovadores**

Nuestras instalaciones están diseñadas para ofrecer un ambiente seguro y cómodo, ideal para facilitar el proceso de rehabilitación.

- **Investigación y docencia**

Nos basamos en investigaciones y tratamientos de vanguardia, con acceso a las últimas técnicas y terapias basadas en evidencia para garantizar la efectividad de nuestras intervenciones. Además, somos una institución docente asistencial que se rige por la normativa local y asume con responsabilidad la formación de los futuros profesionales de la salud.

- **Resultados comprobados**

Nuestros pacientes muestran mejoras significativas gracias a un enfoque centrado en la alta intensidad terapéutica y la calidad en cada atención.

## ➤ Principales patologías

En la Clínica Los Coihues somos líderes en el cuidado integral de pacientes que requieren neurorrehabilitación. Contamos con un equipo multidisciplinario especializado en el tratamiento y la recuperación de diversas patologías complejas, tales como:



Ataque Cerebrovascular (ACV)



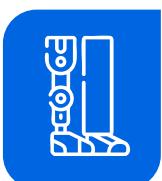
Traumatismo Encéfalo Craneano (TEC)



Lesión Medular (LM)



Dolor Crónico no oncológico



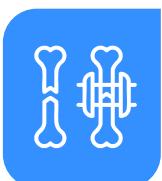
Amputaciones



Síndrome Guillain-Barré



Insuficiencia Respiratoria



Traumatológicas

## ➤ Servicios y capacidades resolutivas



### Infraestructura Hospitalaria

- 122 Camas.
- Habitaciones individuales, dobles y cuádruples.
- 6.500 m<sup>2</sup> para la rehabilitación de los pacientes.
- Gimnasios de +1.000 m<sup>2</sup> con áreas especiales para aislamiento.



### Atenciones Terapéuticas

- Terapia Ocupacional, Neuropsicología, Fonoaudiología, Kinesiología Neumotora, Kinesiología Respiratoria, Kinesiología Traumatólogica y Musculoesquelética.



### Servicios a Domicilio

- Hospitalización y Rehabilitación domiciliaria con equipos multidisciplinarios.



### Ayudas Técnicas

- Contamos con los mejores proveedores a nivel nacional de Ótesis, Ayudas técnicas (andadores, bastones y sillas de ruedas) y Prótesis.



### Procedimientos

- Procedimientos musculares y neurológicos diseñados para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.



### Atención de enfermería

- Cuidados y monitoreos constantes de nuestros pacientes, prevención de heridas por presión, manejo de la movilidad, administración de tratamientos y apoyo en la alimentación y comunicación.



### Atención socio-familiar

- Brindar apoyo integral a los pacientes y sus familias, facilitando la adaptación a la situación de salud, gestionando redes de apoyo, acceso a recursos sociales y orientación en trámites médicos o beneficios.



### Consultas médicas

- Atenciones médicas de distintas especialidades enfocadas en pacientes con patologías neurologicas tales como: Fisiatria, Neurología, Medicina Interna, Psiquiatría y Urología.



### Traslados de Pacientes

- Traslado de pacientes en distintos tipos de vehículos: Ambulancias (Alta, Mediana y Baja Complejidad), Vehículos y furgones adaptados.

## ➤ Etapas de la Hospitalización

En esta guía, te proporcionaremos una visión clara y detallada de las diferentes etapas que conforman el proceso de hospitalización en nuestra institución. Nuestro objetivo es que te sientas acompañado y bien informado durante todo el proceso, desde tu ingreso hasta el alta. A continuación, te dejamos un resumen de las etapas clave para que tengas un panorama general de cómo funcionará tu experiencia con nosotros.



# Llegada a la Clínica



## Pre-Admisión

Unos días antes del ingreso, nuestra Unidad de Admisión se pondrá en contacto con el tutor del paciente privado para recopilar los datos personales necesarios. Esto permitirá agilizar el proceso administrativo el día de la admisión.

Para los ingresos de pacientes institucionales, será la misma Unidad de Admisión la encargada de establecer comunicación directa con la entidad que deriva al paciente, gestionando la información y los requisitos necesarios para completar la preadmisión.

El día del ingreso a la Clínica, un familiar o tutor del paciente deberá presentarse en el área de Admisión indicada previamente para formalizar el registro, entregar la documentación solicitada y firmar la documentación necesaria.



### Nota:

Por favor, asegúrese de presentar toda la documentación completa y actualizada para evitar retrasos en el proceso de ingreso.



## Pacientes Privados<sup>(1)</sup>

- **Informe médico:** Se debe presentar un informe que detalle las condiciones de hospitalización del paciente y sus indicaciones médicas.
- **Estudios de vigilancia epidemiológica:** Estos serán evaluados por el Comité de Ingreso de Clínica Los Coihues.
- **Ficha IAAS:** Documento requerido como parte del proceso de admisión.
- **Aprobación del Comité:** Si el Comité aprueba la solicitud, el área de Admisión generará un presupuesto personalizado para el cliente. Una vez aceptado el presupuesto, se coordinará la fecha de ingreso del paciente.

<sup>(1)</sup> **Pacientes Privados:** Corresponden a pacientes afiliados a Isapres, Fonasa o pacientes Particulares.

## Documentos de ingreso

El tutor o aval del paciente deberá entregar los siguientes documentos para el ingreso:

- Fotocopia de Cédula de identidad vigente del paciente por ambos lados.
- Fotocopia de Cédula de identidad vigente del aval por ambos lados.
- Comprobantes de domicilio del aval. (Copia de comprobante de pago de cuentas)
- Certificado de Afiliación de Isapre y Plan de Salud del paciente.
- Presupuesto entregado por Clínica Los Coihues valorizado por la institución de salud previsional o aseguradora correspondiente. (Sólo pacientes ingresado por plan de salud)
- En el caso de existir carta de resguardo o garantía, esta debe ser presentada en el pre-ingreso
- del paciente.
- El aval que sea trabajador dependiente debe presentar además: 3 últimas liquidaciones de sueldo o certificado emitido por AFP de las 12 últimas cotizaciones previsionales.
- El aval que sea trabajador independiente debe incorporar la última declaración de renta o carpeta tributaria.



## Pacientes Institucionales <sup>(2)</sup>

- **Informe médico:** Se debe presentar un informe que detalle las condiciones de hospitalización del paciente y sus indicaciones médicas.
- **Estudios de vigilancia epidemiológica:** Estos serán evaluados por el Comité de Ingreso de Clínica Los Coihues.
- **Aprobación del Comité:** Si el Comité aprueba la solicitud, el área de Admisión se pondrá en contacto con la institución derivadora para coordinar el ingreso y notificar al paciente o tutor.

## Documentos de ingreso

Los documentos requeridos para el ingreso del paciente ya aceptado serán los siguientes:

- Fotocopia de cédula de identidad vigente del paciente.
- Carta de resguardo original: En caso de que exista un convenio firmado entre la Clínica y la institución.

**(2) Pacientes Institucionales:** corresponde al ingreso de pacientes: ACHS, ISL, F.F.A.A., derivados de licitaciones de entidades públicas, licitación GRD, trato directo con hospitales y colaboradores (no familiares).

# Ingreso

Durante su estadía en nuestra institución, el paciente estará bajo la supervisión de un médico tratante, responsable de coordinar su atención médica y el seguimiento de su estado de salud. Además, como parte de nuestro enfoque integral, el paciente podrá ser evaluado por médicos interconsultores de distintas especialidades, todos certificados y con amplia experiencia.

Cabe destacar que somos una institución docente. Por ello, algunos profesionales médicos en formación podrían participar en la atención, siempre bajo la estricta supervisión de médicos staff de Clínica Los Coihues.

## Requisitos de Ropa y Útiles Personales

Para asegurar una estadía confortable y favorecer la participación activa del paciente en las terapias, solicitamos traer lo siguiente:

### Ropa cómoda y ligera

- 7 mudas de ropa (pantalones de buzo, camisetas, polerones, pijamas o camisones, ropa interior y calcetines).
- 1 par de zapatillas deportivas cómodas y seguras.

### Útiles de aseo personal

Es importante traer artículos de aseo personal, tales como shampoo, jabón, crema hidratante, desodorante, cepillo de dientes, pasta dental, maquina de afeitar, entre otros.

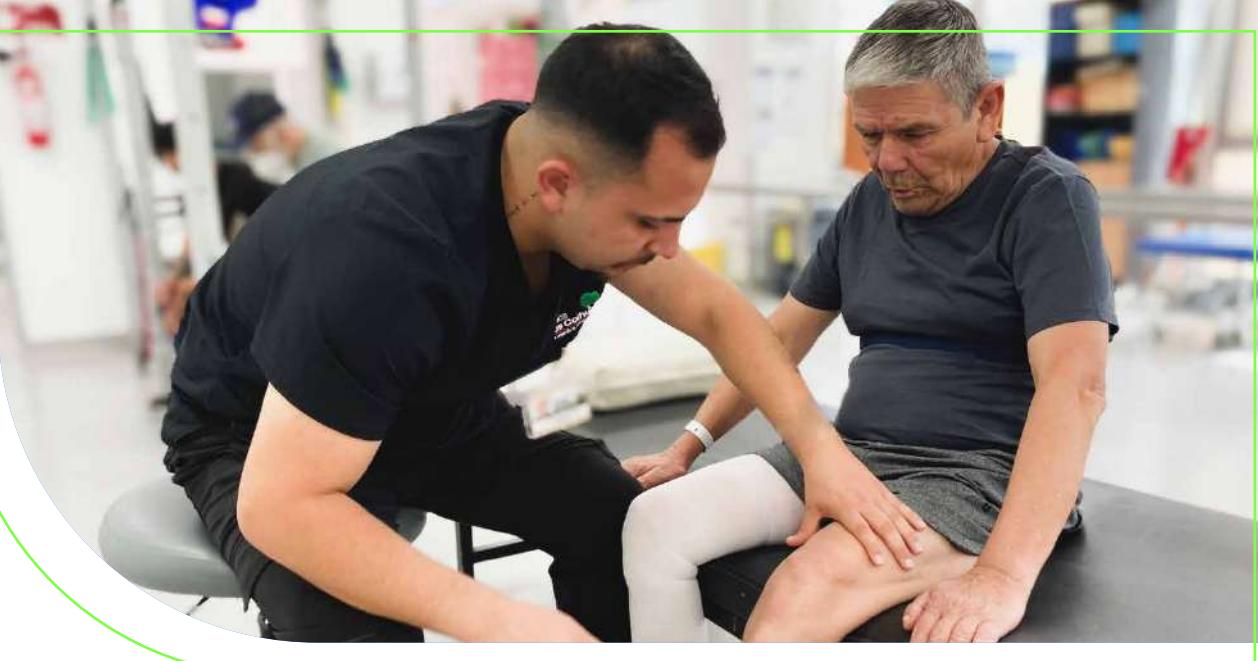
### Responsabilidades del tutor

- Realizar un cambio semanal de ropa limpia para el paciente.
- Etiquetar todas las prendas con el nombre del paciente para evitar extravíos.
- Revisar y reponer periódicamente los artículos de aseo personal.

## Registro de pertenencias:

Al momento del ingreso, se completará un formulario donde se detallarán las pertenencias del paciente (ropa, calzado, dispositivos electrónicos, entre otros).

Este registro es esencial para el control y cuidado de los objetos personales durante la hospitalización.



## ➤ Evaluaciones Iniciales

Al momento del ingreso, el paciente es evaluado según su condición clínica. Estas evaluaciones se realizan en conjunto con los distintos profesionales que conforman el equipo, con el objetivo de diseñar un **plan de atención personalizado**. No obstante, las evaluaciones médicas, de enfermería y nutricional se aplican de manera estándar a todos los pacientes.

### Evaluación Médica

Realizada por el médico residente, quien definirá un plan diario de atención y las indicaciones necesarias para abordar la condición del paciente.

### Evaluación de Enfermería

El equipo de enfermería diseña un plan de cuidados integral que incluye:

- Control de signos vitales.
- Toma de muestras para exámenes.
- Valoración de riesgos (caídas, lesiones por presión, entre otros).
- Ejecución de procedimientos indicados por el equipo médico.
- Administración de medicamentos prescritos.

### Evaluación Nutricional

Nuestro equipo de nutricionistas evalúa el estado nutricional del paciente considerando peso, talla y condiciones médicas asociadas. Al momento del ingreso, realiza una visita para generar la pauta de alimentación correspondiente y ofrece opciones de menú adaptadas al régimen médico indicado, elaborando un plan personalizado que se ajuste a las necesidades

### Evaluación de Kinesiología

El equipo de Kinesiología analizará las capacidades físicas del paciente, diseñando un plan de rehabilitación motora enfocado en la recuperación funcional y la mejora de la movilidad. Además, se realizará una evaluación del **equipo de kinesiología respiratoria** para apoyar y fortalecer la función pulmonar según las necesidades del paciente.

### Evaluación de Terapia Ocupacional

El equipo de Terapia Ocupacional valorará las habilidades funcionales del paciente en actividades cotidianas, proponiendo estrategias e intervenciones que potencien su autonomía y calidad de vida.

### Evaluación de Fonoaudiología

El equipo de Fonoaudiología realizará un análisis de las capacidades cognitivas, deglutorias y del lenguaje del paciente, estableciendo un plan terapéutico específico si es necesario.

### Evaluación Psicológica

El equipo de psicología evaluará el estado emocional y cognitivo del paciente, proporcionando soporte terapéutico y diseñando estrategias para fomentar su bienestar.



#### Nota:

Para cuidar la seguridad y el bienestar de cada paciente, no se permite el ingreso de médicos externos a realizar atenciones dentro de la clínica.

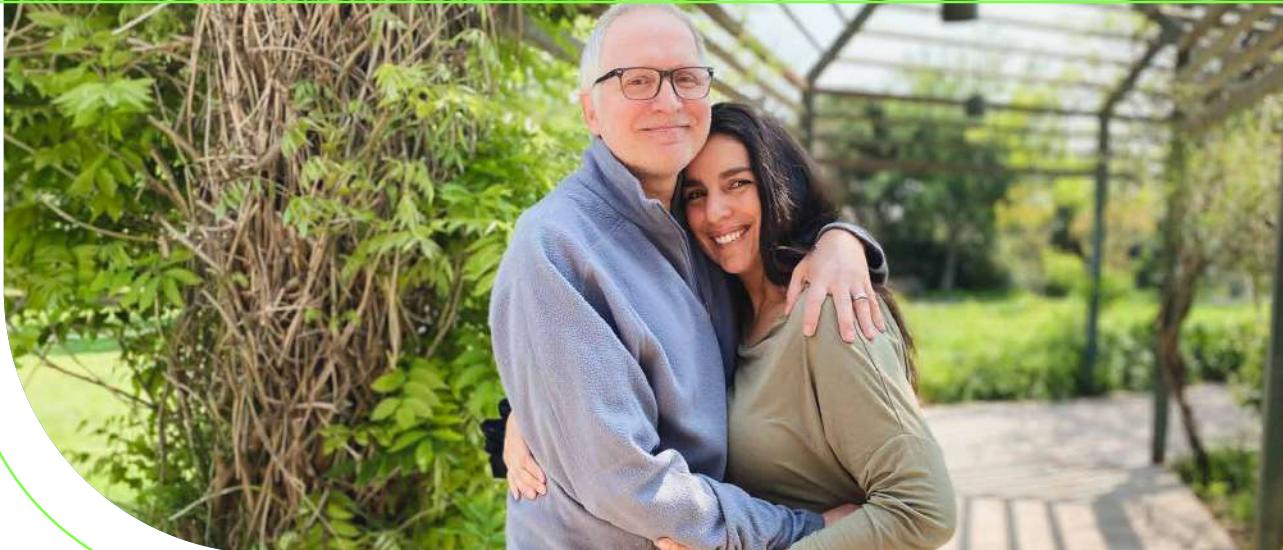


### Unidad de la Familia (UFAM)

La Unidad de la Familia tiene como objetivo ofrecer apoyo integral a los pacientes y sus familias, acompañándolos durante todo el proceso de rehabilitación.

Servicios que ofrece la Unidad de la Familia:

- **Bienvenida personalizada:** Al momento del ingreso, una trabajadora social recibirá a los familiares y explicará detalladamente los servicios y el modelo de atención de la Clínica.
- **Evaluación sociofamiliar:** Este análisis ayuda a identificar las necesidades y expectativas del paciente y su familia, con el fin de brindar una atención más personalizada.
- **Orientación y soporte:** Se ofrecerán herramientas y recursos para enfrentar



## ➤ Horario de Visitas

Con el fin de garantizar el bienestar y el descanso de nuestros pacientes, las visitas se organizan en un horario que busca equilibrar el tiempo con sus seres queridos y el cumplimiento de los tratamientos médicos.

- **Días y horarios:** Las visitas están permitidas de lunes a domingo, de 12:00 a 18:00 horas.
- **Flexibilidad:** En situaciones excepcionales, este horario podrá ajustarse. La solicitud deberá realizarse a través de la Unidad de la Familia (UFAM), la cual se encargará de coordinar la solicitud.

Se permite un máximo de dos personas por paciente en la habitación durante el horario establecido, a fin de evitar aglomeraciones que puedan interferir con el tratamiento o el descanso del paciente.

En casos que requieran un mayor control de visitas, como pacientes en aislamiento el acceso se limitará a una sola persona, quien deberá cumplir estrictamente con las medidas de prevención indicadas por el personal de salud.

### Nota:



Por razones de seguridad, no se permite el ingreso de menores de 12 años a las habitaciones.

No obstante, en situaciones excepcionales, cada caso será evaluado de manera individual para determinar la posibilidad de autorizar su entrada bajo las condiciones de supervisión y protección que correspondan.

## Consideraciones para visitas a pacientes hospitalizados

Con el fin de garantizar el descanso, la seguridad y la óptima recuperación de nuestros pacientes, solicitamos a los familiares y visitantes cumplir con las siguientes indicaciones:

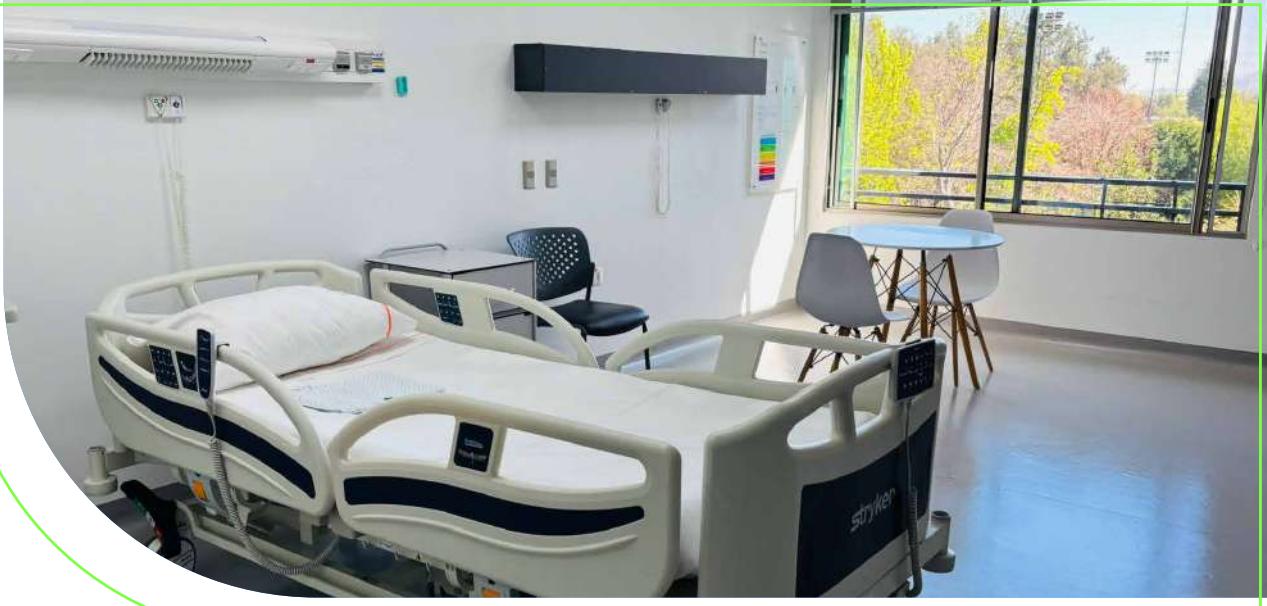
- No está permitido ingresar con joyas u otros artículos de alto valor comercial. La clínica no se hace responsable por la pérdida de objetos de valor; en caso de extravío, se recomienda realizar la denuncia ante las autoridades correspondientes.
- No se permite el uso de artículos electronicos personales; si utiliza el televisor de la habitación, mantenga el volumen bajo y apáguelo como máximo a las 23:00 hrs.
- No se deben guardar alimentos, lácteos, bebidas o golosinas en los armarios ni en los veladores.
- Clínica Los Coihues se reserva el derecho de inspeccionar las habitaciones de los pacientes.
- Solo se brindará información médica a los tutores, en cumplimiento con la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes.
- Todas las visitas deben registrarse en la caseta de seguridad ubicada en la entrada de la clínica, indicando el nombre del paciente que se visita.
- No se debe visitar al paciente en caso de que este cursando síntomas respiratorios.
- Las visitas deben lavarse las manos antes y después de visitar al paciente.
- El baño de la habitación es exclusivo para el uso del paciente; las visitas deberán utilizar los baños ubicados en el primer piso, que son de acceso público.
- Se debe respetar el descanso y privacidad de todos los pacientes; evite ruidos, conversaciones fuertes o cualquier acción que pueda interferir con la recuperación de otros pacientes.
- En caso de emergencias o situaciones médicas, deben seguirse las

### **Nota:**



Las visitas de mascotas están autorizadas únicamente a través de la **Unidad de la Familia (UFAM)** y se aceptan únicamente en las áreas verdes.

Las mascotas deben ingresar con correa y contar con implementos como bolsas para los residuos del animal; la clínica se reserva el derecho de aceptar qué tipo de mascota puede ingresar.



## » Habitaciones

Disponemos de tres tipos de habitaciones para adaptarnos a las diferentes necesidades: **dobles, triples y individual**. Todas cuentan con un ambiente cálido y funcional, que favorece el descanso y la rehabilitación.

Las **habitaciones dobles y triples** están equipadas para ofrecer comodidad, manteniendo un espacio compartido que promueve la interacción entre pacientes. Los baños en estas modalidades son compartidos y se mantienen bajo estrictos protocolos de higiene y limpieza, garantizando siempre un entorno seguro.

Por su parte, la **habitación individual** está diseñada para quienes buscan mayor privacidad y confort. Estas habitaciones poseen **una sala de estar**, ideal para recibir visitas o disfrutar de un espacio tranquilo y reservado durante la

## » Acompañantes

En pacientes **menores de 18 años** se permite **un acompañante**, durante las 24 horas del día quien contará con un **sillón berger**. En pacientes adultos no se autoriza acompañante.

Si el acompañante pernocta, **deberá levantarse a las 7:30 a.m.** para permitir la atención del personal de enfermería. Por seguridad, **no se permite que menores**

# Hospitalización

Durante la hospitalización, se prioriza la vigilancia continua del estado clínico, la correcta administración de tratamientos y la planificación de terapias de rehabilitación motora, cognitiva y respiratoria según el diagnóstico neurológico. Cada paciente recibe una evaluación inicial completa que permite establecer un plan de cuidados adaptado a su condición y evolución.

A continuación, se presentan algunos aspectos e información importante para tener en cuenta durante la estadía del paciente.

## » Atención de Enfermería

Durante la estadía, nuestro personal de enfermería visitará al paciente con la frecuencia necesaria, según su estado de salud y tratamiento. Al momento del ingreso el enfermero de turno y encargado de recibir al paciente, completará un check list con las tareas de cada paso del proceso ingreso.

## » Medicamentos

### **Por motivos de seguridad:**

**Sólo se administran medicamentos según indicación médica** y proporcionados por la clínica en dosis controladas.

Los medicamentos de uso habitual deben ser informados al ingreso para su indicación. La Unidad de Enfermería es responsable de su administración; los pacientes no pueden automedicarse ni conservar medicamentos en su habitación.



## Alimentación

### **Para el acompañante:**

- Puede solicitar el almuerzo, que deberá ser prepagado.
- En habitaciones compartidas, no es posible proporcionar alimentación a los acompañantes.
- Por razones de control, los alimentos proporcionados al paciente no deben ser consumidos por familiares o visitas.
- No se permite el ingreso, almacenamiento ni calentamiento de alimentos externos.
- Acceso a los servicios entregados de alimentación en Casino y Cafetería.

## Traslados de Habitación

El paciente puede ser trasladado de una habitación a otro sector dentro de la misma unidad o a una unidad diferente, asegurando siempre la continuidad del cuidado y notificando al tutor del paciente.

En caso de traslado, se solicita al paciente o a sus familiares retirar todas las pertenencias de la habitación desocupada para evitar cobros duplicados y asegurar una gestión administrativa eficiente.

## Terapias y Horarios

Las acciones terapéuticas en las áreas de rehabilitación se realizan de lunes a viernes.

- **Horario de funcionamiento de gimnasios:** de 08:00 a 18:00 horas.
- **Horario de funcionamiento de terapias:** de 07:00 a 20:00 horas.

Es importante considerar que los horarios de terapia inicialmente definidos pueden modificarse, ya que los terapeutas no son exclusivos de un solo paciente. Las sesiones pueden ser individuales o grupales, según las necesidades terapéuticas, los avances en la rehabilitación o como complemento al tratamiento recibido.

Los días **domingos y festivos**, las terapias se realizan únicamente en función de las necesidades específicas de cada paciente.

## Seguridad interna

En Clínica Los Coihues, nuestro compromiso es garantizar un entorno seguro y protegido para nuestros pacientes, sus familias y nuestro equipo de trabajo.

Contamos con un equipo capacitado en diferentes áreas del quehacer de la clínica el cual se dedica a mantener los estándares de calidad exigidos y la generación de procesos de mejora continua.

**Enfermera de IAAS (Infecciones asociadas a la atención de salud):** Para prevenir la diseminación de bacterias multirresistentes y proteger a otros pacientes, los pacientes colonizados deberán permanecer en aislamiento en las áreas designadas. El incumplimiento de esta medida puede generar brotes intrahospitalarios y se considera una falta grave, sujeta a sanciones disciplinarias. Esto puede incluir la modificación temporal de las normas de ingreso para familias y usuarios.

**Housekeeper:** Dentro de nuestro servicio hospitalario, contamos con la figura del Housekeeper, cuyo principal objetivo es garantizar una experiencia cómoda y segura para nuestros pacientes y sus familias. Este rol se centra en supervisar de manera integral el servicio de hotelería de la clínica, asegurando la correcta mantención y limpieza de los espacios, siempre en concordancia con los protocolos establecidos.

Además, el Housekeeper actúa como un nexo entre los pacientes, sus familias y las distintas áreas clínicas, facilitando una comunicación fluida y resolviendo oportunamente las necesidades relacionadas con el entorno y la estadía.



### PROHIBIDO GRABAR Y TOMAR FOTOS

De acuerdo al **artículo 161-A del Código Penal y a la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes**, está prohibido fotografiar o filmar a pacientes, al personal de salud o a cualquier persona sin su expreso consentimiento y autorización.



## ➤ Ambientes Libres de Humo

En Clínica Los Coihues nos comprometemos a promover un entorno saludable y seguro para todos. Por esta razón, nuestras instalaciones, así como sus alrededores, están designados como Áreas Libres de Humo de Tabaco, donde fumar está estrictamente prohibido.

Esta política tiene como objetivo proteger la salud de nuestros pacientes, visitantes y personal, evitando la exposición al humo de tabaco, que puede ser perjudicial, especialmente en un entorno médico. Agradecemos su comprensión y colaboración para garantizar el bienestar de toda nuestra comunidad.

Por disposición del Ministerio de Salud y lo dispuesto en la **Ley N° 20.660**, por su bienestar y el del público general, **se encuentra prohibido fumar tabaco u otros, y consumir bebidas alcohólicas dentro de las dependencias de la Clínica.**



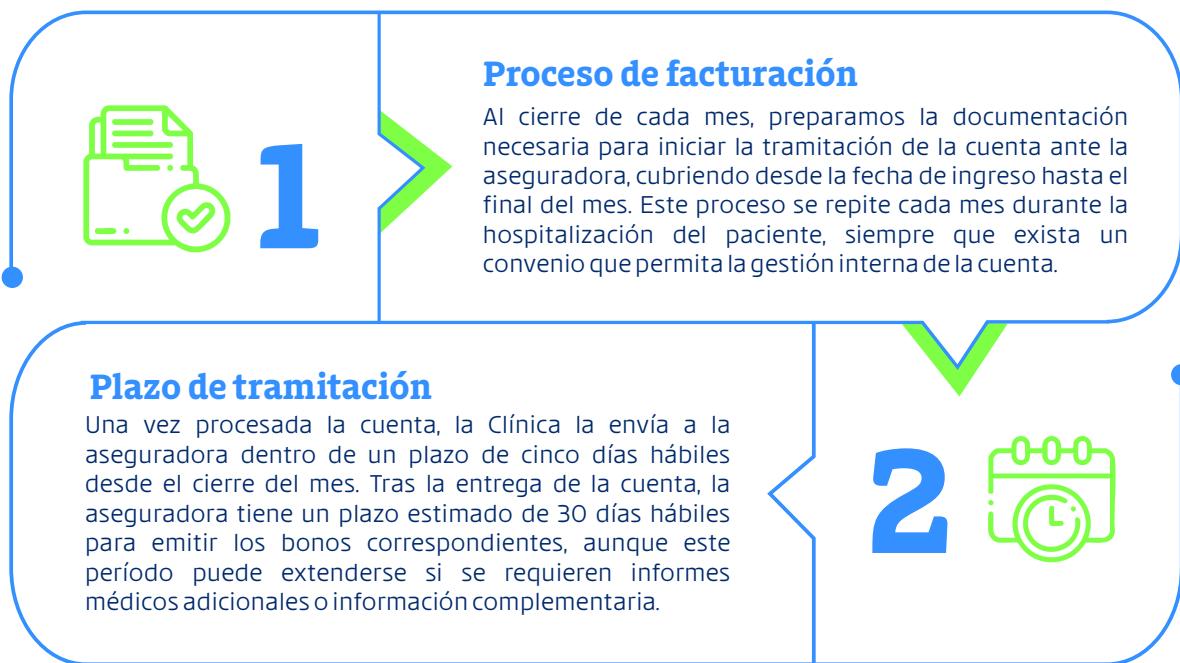
## ➤ Capilla

En Clínica Los Coihues reconocemos la importancia del bienestar espiritual en el proceso de recuperación. Por ello, contamos con una Capilla en el primer piso, abierta para pacientes y familiares las 24 horas del día como un espacio de recogimiento, oración y apoyo emocional en un ambiente cálido y acogedor.

# Facturación

## » Tramitación de Cuentas Mensuales

En Clínica Los Coihues, trabajamos para asegurar que el proceso de facturación y tramitación de cuentas sea transparente, eficiente y de acuerdo con las condiciones y convenios establecidos con cada aseguradora o Isapre. A continuación, se detallan los procedimientos según el tipo de cobertura del paciente:



## » Pacientes con Isapre en Convenio

La cuenta será tramitada en forma interna por la Clínica con la Isapre. El plazo de entrega de la cuenta por parte de la Clínica a la Isapre es de cinco días hábiles desde el cierre de mes del paciente. Una vez entregada la cuenta a la Isapre, se estima que el plazo de entrega de bonos por parte de la Isapre es de, aproximadamente, 30 días hábiles desde la entrega del corte de la cuenta del paciente. El plazo puede ser mayor si la Isapre solicita algún informe médico o antecedentes adicionales. Una vez que la cuenta se encuentre disponible para su revisión final y pago, tomaremos contacto con el responsable del pago de la cuenta, con el fin de indicarle los pasos a seguir. En caso de tener alguna consulta en relación a la cuenta, puede contactarnos a [administración@clinicaloscoihues.cl](mailto:administracion@clinicaloscoihues.cl).

## ➤ Pacientes con Aseguradora o Isapre sin Convenio

Si no existe un convenio que nos permita realizar el trámite internamente, deberá tramitar la cuenta directamente o lo deberá realizar el responsable del pago por reembolso; será contactado para que se acerque a documentar la cuenta y luego efectúe el trámite personalmente en la aseguradora.

## ➤ Pacientes particulares

A contar del séptimo día hábil, desde la fecha de alta del paciente, nos comunicaremos con usted o el responsable de pago para indicar que la cuenta está lista para ser retirada y cancelar las diferencias que puedan haberse generado.

**Clínica Los Coihues cuenta con los siguientes medios de pago:** Dinero en efectivo, Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito, Cheque o vale vista, transferencia electrónica, Bono. Las condiciones de pago dependerán del tipo de previsión y convenio vigentes del paciente.



# Alta Hospitalaria

## Proceso de Alta Hospitalaria



En Clínica Los Coihues entendemos que el alta hospitalaria es un momento crucial en la recuperación del paciente. Nuestro objetivo es garantizar que esta transición sea segura, eficiente y lo más fluida posible, brindando tanto al paciente como a su familia las herramientas necesarias para continuar con los cuidados en el hogar o en el siguiente nivel de atención.

Este proceso está diseñado para que pacientes y familiares se sientan informados y acompañados, desde la planificación del alta hasta la entrega de documentación y medicación, así como la coordinación del traslado. Además, aseguramos el cumplimiento de todos los protocolos establecidos para mantener la continuidad de los cuidados, reducir riesgos y favorecer una recuperación exitosa.

# Derechos de los pacientes

## ► Derechos y Deberes

En plena conformidad con la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación a las acciones vinculadas a su atención en salud, como paciente, tiene **DERECHO A:**



Como paciente en Clínica Los Coihues, es importante que comprenda y cumpla con una serie de deberes que garantizan la calidad de la atención y el bienestar de todos. Estos deberes contribuyen a mantener un ambiente ordenado, seguro y respetuoso tanto para los pacientes como para el personal de la clínica. Como paciente usted tiene el **DEBER DE:**



**TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL, CLÍNICA O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes).**

En Clínica Los Coihues, nos comprometemos a proteger la privacidad y la confidencialidad de la información médica de nuestros pacientes, cumpliendo con la **Ley N° 19.628 de Protección de Datos de Carácter Personal.**

## Docencia

En Clínica Los Coihues, uno de nuestros objetivos es **contribuir al desarrollo y la formación de los futuros profesionales de la salud** en Chile, así como al avance de la investigación en el ámbito sanitario. Contamos con convenios docente asistenciales con distintas universidades y centros de formación técnica acreditados.

Por ello, durante su estadía podría observar la presencia de estudiantes de pregrado y posgrado, así como de profesionales en formación, quienes participan en su atención, diagnóstico y tratamiento bajo la estricta supervisión de un profesional calificado.

Queremos asegurarle que todos los procesos de formación y práctica se realizan de manera **ética y responsable**, resguardando su bienestar, seguridad y calidad de atención, y cumpliendo la normativa vigente.

Ante cualquier duda o consulta, contáctese con la Unidad de Investigación y Desarrollo, responsable de la docencia clínico-asistencial:  
[uid@clinicaloscoihues.cl](mailto:uid@clinicaloscoihues.cl)



# Otros servicios

## Módulo de informaciones

Sabemos que durante tu proceso de hospitalización pueden surgir dudas o consultas. Para apoyarte en lo que necesites, ponemos a tu disposición nuestro módulo de informaciones, donde podrás obtener orientación sobre temas generales relacionados con tu estancia y los servicios disponibles.

Si necesitas ayuda, no dudes en contactarnos a través del siguiente correo electrónico: [contacto@clinicaloscoihues.cl](mailto:contacto@clinicaloscoihues.cl).

## Presupuestos

La clínica dispone de módulo de presupuestos y admisión tanto para pacientes ambulatorios como hospitalarios. Los canales de contacto son los siguientes:

### Ambulatorio

- **Lunes a jueves** de 8:00 a 17:00 horas.
- **Viernes** de 8:00 a 16:00 horas.

 [admisionambulatoria@clinicaloscoihues.cl](mailto:admisionambulatoria@clinicaloscoihues.cl)

 +56 2 24657930 / +56 9 82592667

### Hospitalario

- **Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas.**
- **Viernes de 8:00 a 16:00 horas**

 [admisionhospitalizado@clinicaloscoihues.cl](mailto:admisionhospitalizado@clinicaloscoihues.cl)

 +56 2 24657995

## Cafetería

La cafetería de la clínica se encuentra en el piso 1 y con un horario de atención de lunes a jueves de 09:00 a 17:30 horas, viernes de 9:00 a 17:00 hrs y fines de semana de 10:00 a 14:00 hrs. **Los días festivos no se encuentra abierta.**



## Servicios de Hotelería Hospitalaria

En Clínica Los Coihues, ofrecemos una atención integral centrada en el confort y bienestar de nuestros pacientes, tanto durante su estadía como en su entorno familiar. Para ello, contamos con servicios adicionales que aseguran comodidad, seguridad y personalización:

- **Lavandería:** Garantizamos que la ropa de cama, toallas y prendas personales estén siempre limpias y en óptimas condiciones.
- **Podología:** Cuidado especializado de los pies, con tratamientos para callosidades, uñas encarnadas e infecciones, además de prevención de complicaciones en pacientes con movilidad reducida o problemas circulatorios, como la diabetes. Incluye asesoramiento para mantener una buena salud podológica.
- **Peluquería:** Servicios de corte, peinado y cuidado capilar, diseñados para mejorar la higiene, autoestima y bienestar emocional de los pacientes, especialmente aquellos con estancias hospitalarias prolongadas.

### Nota:

Para obtener información sobre el valor de cada servicio, puedes consultar con la Unidad de Presupuestos. Ellos te brindarán la información detallada que necesitas.



## Transporte adaptado

Ofrecemos un servicio de transporte adaptado para garantizar el traslado seguro y cómodo de los pacientes, ya sea hacia la clínica, su hogar o a otros centros de atención. Este servicio es ideal para quienes requieren soporte especializado y está diseñado para cubrir todas las necesidades de seguridad, incluyendo:

- Vehículos accesibles con rampas, elevadores y cinturones de seguridad especiales.
- Personal capacitado en primeros auxilios y asistencia a personas con movilidad reducida o necesidades médicas.
- Coordinación puntual para facilitar la organización del tiempo de pacientes y familiares.



## Estacionamientos

Los estacionamientos están disponibles por orden de llegada y sin cobro para todos nuestros pacientes y visitas, ya sean hospitalizados o ambulatorios.

# Conoce más...

## » Testimonios

Los testimonios de nuestros pacientes y sus familias son una parte fundamental de nuestra comunicación. Si desea conocer las experiencias de quienes han confiado en nosotros, puede visitar nuestra sección de testimonios en la página web, donde encontrará relatos sobre el proceso de tratamiento y rehabilitación en la Clínica. También invitamos a nuestros pacientes a compartir sus experiencias para ayudar a otros que se encuentren en situaciones similares.

### Conoce la historia de Macarena Larrín

Macarena sufrió un Ataque Cerebrovascular (ACV) Isquémico con disección carotídea el 15 de julio de 2019, una pequeña rotura en la arteria carótida que conecta el corazón con el cerebro. Tras pasar 3 meses hospitalizada en nuestra clínica, y con el apoyo de nuestro equipo médico, logró cumplir su mayor meta: volver a correr.



## » Síguenos en Redes Sociales

Mantente conectado con nosotros a través de nuestras redes sociales. En Instagram, Facebook, y LinkedIn, compartimos contenido relacionado con los servicios que ofrecemos, novedades, consejos de salud y bienestar, y las historias inspiradoras de nuestros pacientes. Además, podrás interactuar con nosotros, dejar comentarios y realizar preguntas.



Clinica Los Coihues



@clinicaloscoihues



Clinica Los Coihues

**Clínica  
Los Coihues**

