



Nova

Hospital Clínica Nova

GUÍA DE USUARIO

Bienvenida

En **Hospital Clínica Nova** nos centramos en tu bienestar al brindar un servicio especializado, personalizado, cálido, confidencial y seguro para ti y tu familia, con un modelo integral del cuidado de la salud que contempla todas las fases en la vida del ser humano.

Modelo de atención de la salud

El servicio que brinda Hospital Clínica Nova es institucional, es decir, tiene procesos, protocolos de atención y sistemas definidos, con los cuales se garantiza una excelente atención médica.

Su enfoque es integral y busca la coparticipación para aspirar al óptimo estado de salud del socio y su familia.

Afiliación al Servicio Médico

Una vez dado de alta en el servicio médico, Hospital Clínica Nova te asigna un número de socio y una clave familiar. Además, te entrega una credencial que deberás mostrar cada vez que solicites un servicio.

Citas Médicas

Para obtener una cita médica existen tres opciones sencillas a través de las cuales puedes programar y cancelar tu cita de manera oportuna:

1. Telefónica: Comunicándote a Citas Médicas llamando al **(81) 8865-5660**.

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.

2. A través del **Portal Nova**, www.novaservicios.com.mx

3. Por medio de la **aplicación Servicios Nova**.

En caso de que no puedas asistir a la consulta, es necesario cancelar con anticipación.



Consulta Externa

Médico Personal: Pediatría, Medicina Interna y Geriatría

Como usuario de Hospital Clínica Nova, se te asigna un médico personal de acuerdo a tu edad.

- **De 0 a 16 años:** son atendidos por un médico pediatra que cuidará de su salud y vigilará su crecimiento y desarrollo, enfocados en el bienestar de los niños y adolescentes.
- **Mayores de 16 y hasta 64 años:** reciben la atención de un médico internista, médico especialista en el diagnóstico y manejo integral de las enfermedades que afectan a los adultos.
- **A partir de los 65 años y más** se asigna un médico geriatra, donde se recibe una atención médica especializada en el adulto mayor de 65 años, enfocados en la prevención, diagnóstico y tratamiento oportuno individualizado en las necesidades particulares de cada paciente, con un trato humano y digno.

Servicios Médicos Especializados

Para acudir con un especialista es necesario ser valorado previamente por tu médico personal. De ser necesario, éste te generará una interconsulta con el especialista requerido.

Hospital Clínica Nova ofrece las siguientes especialidades:

- Alergología
- Cardiología
- Cirugía General
- Cirugía Plástica
- Dermatología
- Endocrinología
- Fisiatría
- Gastroenterología
- Hematología
- Infectología
- Nefrología
- Neumología
- Neurocirugía
- Oftalmología
- Oncología
- Otorrinolaringología
- Psiquiatría
- Reumatología
- Traumatología
- Urología
- Especialidades pediátricas
- Entre otros



Otros Servicios de Salud

Odontología

Para la salud bucal se cuenta con un área especializada donde se realiza una evaluación dental completa por medio de:

- Profilaxis (limpieza)
- Técnica de cepillado y uso de hilo dental o cepillo interproximal
- Historia clínica
- Radiografías

Operatoria

Los siguientes servicios se brindan en esta área:

- Obturaciones de resina
- Guarda Oclusal
- Extracciones

Odontopediatría

En esta área se brindan los siguientes servicios para los niños de 1 a 12 años de edad:

- Obturaciones de resina
- Extracciones
- Aplicación de coronas

Especialidades Dentales

De requerirse tratamiento en alguna especialidad dental, el odontólogo canalizará al paciente a la especialidad correspondiente de acuerdo a su padecimiento.

- Cirugía maxilofacial y ortognática
- Endodoncia
- Periodoncia

Observaciones:

Los servicios dentales no incluyen ortodoncia, postes, coronas, blanqueamiento, puentes o prótesis totales, material estético en piezas posteriores, ni cirugía estética.

Rehabilitación Física

Cuando requieras de los servicios de este departamento, tu médico tratante generará un pase de interconsulta. Debes programar tu cita y el médico fisiatra te valorará y podrá indicar un programa de rehabilitación. El servicio es brindado por un proveedor en convenio quien dispone de nueve sucursales localizadas en puntos estratégicos del área metropolitana.



Consulta:

<https://www.123mobilite.com>

Psicología

Derivado con interconsulta, se cuenta con psicología para niños y adultos.

Nutrición

Si quieres mejorar tu alimentación, recibir asesoría integral y acompañamiento por parte de expertos en este tema, acércate a tu médico personal y solicita el pase al departamento de Nutrición.



Clínicas de Atención Integral

Clínica de la Mujer

Está constituida por especialidades como ginecología y obstetricia, perinatología, biología de la reproducción, climaterio y menopausia, estudios de ultrasonido, entre otros; se encarga de cuidar la salud de la mujer, utilizando recursos tecnológicos avanzados y un equipo de médicos especializados.

Para el seguimiento del embarazo, el ginecólogo asignado dará atención durante los 9 meses y será quien atienda el parto. En caso de que tu ginecólogo no esté disponible, la atención médica será brindada por uno de los integrantes del grupo de ginecobstetras con el que cuenta Hospital Clínica Nova.

La Clínica de la Mujer brinda atención a pacientes a partir de los 18 años, **sin necesidad de contar con un pase del médico personal.**

Clínica Metabólica

Ofrece una atención integral al paciente con problemas de obesidad y/o diabetes, contando con las áreas de endocrinología, nutrición, activación física, psicología, entre otras.

Tiene como objetivo conservar, mejorar y recuperar la salud de las personas, a través de un programa de educación, régimen personalizado.

Clínica de Geriátrica

Se realiza valoración integral a toda la población mayor de 65 años con enfoque especial en todas las esferas de salud, brindando diferentes servicios como: valoración geriátrica integral, control metabólico, síndromes geriátricos, cuidados paliativos, valoración cognitiva, asistencia en domicilio, asesoría por trabajo social, apoyo y educación al cuidador y paciente, entre otros.

Clínica Pediátrica

Brinda atención médica integral de primer contacto y servicios especializados de salud a niños y adolescentes hasta los 16 años. Cuenta centro de vacunación, programa de Neurodesarrollo enfocado a brindar atención temprana en retardos en la maduración; Programa de Salud Infantil y Programa de Salud del Adolescente que favorecen un crecimiento y desarrollo saludable.



Servicios médicos de apoyo al diagnóstico y tratamiento

Medicina Preventiva y Personalizada

Esta especialidad realiza exámenes generales de salud, así como también los estudios médicos de evaluación. Cuenta con gabinetes de diagnóstico para realizar pruebas de función respiratoria, de capacidad de trabajo y pruebas de esfuerzo, así como de vigilancia en la rehabilitación de problemas cardíacos.

Farmacia

Si te prescriben medicamentos los podrás surtir en farmacia presentando la receta, el mismo día de la consulta, ya que, de lo contrario, la receta se cancela.

En caso de consulta telefónica o telemedicina, la recolección del medicamento se debe programar telefónicamente, en el Portal o la App Nova Servicios el día de la consulta o dentro de los 4 días hábiles posteriores a la misma y una vez programada, el medicamento debe recogerse el mismo día en el autoservicio de farmacia.

Horario:

Ventanilla de Farmacia:

Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 08:00 p.m.

Autoservicio:

Lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 07:00 p.m.

Los medicamentos no se pueden resurtir en caso de extravío o daños en su envase, por lo que te recomendamos revisarlos al recibirlos y ser muy precavido en su manejo y almacenamiento, así como evitar la automedicación.

Para medicamentos de padecimientos crónicos, además de la receta médica se generan vales de resurtido para que sean programados para su recolección con periodos de 30 días.

Laboratorio Clínico

En caso de requerir estudios de laboratorio puedes acudir al laboratorio en Nova, ahí recibirás las indicaciones necesarias para la toma y entrega de muestras.

Horario de atención: 07:00 a.m. a 09:00 p.m.

Toma de muestras: 07:00 a.m. a 08:45 a.m.

Entrega de muestras: 07:00 a.m. a 12:00 p.m.

De lunes a sábado.

Servicio de Transfusión Sanguínea

Si por indicación médica es necesario transfusión de sangre, el paciente o familiar deberá acudir al área de Laboratorio Clínico para recibir las indicaciones necesarias.

El servicio es brindado por un proveedor en convenio.



Consulta:

<https://www.laboratoriosbsh.com>

Es importante considerar que la sangre se consigue por medio de familiares y donadores voluntarios o altruistas, esta no se compra, únicamente se dona. Más información llamando al: (81) 8865-5639.

Radiología e Imagen

Cuando el médico te solicita un estudio de Radiología e Imagen, deberás acudir a la recepción de este departamento para recibir las indicaciones necesarias.

Horarios:

- Atención y programación de solicitudes de Radiología:
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m.
- Estudios que requieren preparación previa al estudio:
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
- Estudios de T.A.C.:
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Ecografías:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 8:00 p.m.

En caso de requerir un estudio que no se practique en Hospital Clínica Nova, se enviará al paciente a una institución de convenio Nova.



Cirugía, Hospitalización y Cuidados Intensivos

Hospital Clínica Nova cuenta con quirófanos para cirugía mayor y menor, así como salas equipadas para cuidados intensivos y cuartos privados para hospitalización.

Cuando te programen un procedimiento deberás presentarte en admisión de urgencias el día y hora indicada por tu médico. Dependiendo de la naturaleza del padecimiento y cuando el médico lo considere necesario, se presta servicio externo en instituciones dentro de convenio.

Si el internamiento se realiza fuera de Hospital Clínica Nova, se asignará un cuarto privado y sin costo, si se desea una habitación con facilidades diferentes a las ofrecidas, el costo extra y lo que se derive de este, será a cargo del paciente.



Urgencias

En caso de urgencia, Hospital Clínica Nova proporciona atención las 24 horas, los 365 días del año. Este servicio se otorga a los usuarios que presentan urgencias reales, tales como heridas, accidentes o enfermedades importantes que pongan en riesgo su vida o su integridad física.

El área de Urgencias cuenta con el servicio de ambulancias para uso exclusivo de traslados a otras instituciones dentro de la zona metropolitana de Monterrey.

Recuerda: En Urgencias, ¡Solo emergencias!

Urgencias Fuera de Nova

Cuando se presenta una emergencia médica dentro del territorio nacional o el área metropolitana de la ciudad de Monterrey y no es posible acudir a Hospital Clínica Nova, se debe comunicar el hecho de inmediato al área de Urgencias, para informar la situación y recibir asesoría en cuanto a los trámites y acciones a realizar.

Teléfonos de contacto: (81) 8865-5600 y (81) 8865-5700

En caso de haber incurrido en un gasto al atender tu emergencia, puedes llamar, mandar un correo o acudir al departamento de servicio al cliente para obtener una solicitud de reembolso, la cual será evaluada por un comité médico, quien determinará si se trata de una emergencia real para proceder a su reembolso parcial o total.

Los documentos necesarios para solicitar evaluación para reembolso son:

- Solicitud de reembolso de gastos médicos.
- Informe del médico tratante que contenga cédula profesional, día y hora de la atención inicial, condiciones clínicas en las que fue atendido, diagnóstico inicial, tratamiento médico y/o quirúrgico (día y hora), evolución y diagnóstico de egreso.
- Documentos médicos de la atención en lo particular (resultados de exámenes de laboratorios, estudios de radiología e imagen, recetas médicas).
- Estado de cuenta del hospital.
- Comprobantes de pago de la atención médica (facturas y recibos de honorarios)

Para el reembolso se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Los recibos de honorarios médicos deberán incluir retención (ISR) y mencionar el tipo de atención proporcionada.
- Las facturas de farmacia o laboratorio deberán estar acompañadas de la orden médica respectiva.
- La factura de hospital debe desglosarse por concepto: quirófano, habitación, medicamentos, etc.
- En caso de ser artículos o gastos gravados para IVA, éste deberá venir expreso en el comprobante respectivo.

Facturas y recibos de honorarios a nombre de:

Servicios Integrales Nova de Monterrey, S.A. de C.V.

Av. Del Bosque 139, Col. Cuauhtémoc

C.P. 66450, San Nicolás de los Garza, N.L.

RFC: SIN070530E15

Método de pago: PPD. Forma de pago: Clave 99 Uso: P01

Presentar la documentación, en el área de Servicio a clientes de Hospital Clínica Nova, máximo 15 días posteriores al evento.

Los servicios se brindan dentro del alcance de prestación/afiliación/póliza correspondiente.



Servicios Administrativos de Apoyo

Trabajo Social

Brinda asesoría y orientación familiar a los usuarios que así lo requieran. Además, según sea el caso, puede canalizar al área médica más conveniente.

Trabajo social también tiene la responsabilidad de realizar estudios sociales para trámites administrativos, así como de participar en campañas de promoción de la salud dentro de Hospital Clínica Nova y en la comunidad. También es el punto de contacto con aquellos usuarios que requieren de cartas, constancias médicas o documentos para diversas diligencias relacionadas con su salud.

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Atención a usuarios

Tiene como propósito mantener una continua comunicación con los usuarios para identificar sus necesidades y expectativas, fortaleciendo el compromiso con el cuidado de la salud que identifica a Hospital Clínica Nova.

Algunas de las actividades que realiza son:

- Inducción y orientación al usuario.
- Recepción de quejas, felicitaciones y sugerencias a través del Sistema Intercambio de Nova.
- Expedición de Constancias de Servicio Médico.

- Contamos con varios canales de comunicación para hacer llegar tus comentarios:

- **Personalmente en el área de servicio a cliente**, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Vía telefónica: **(81) 8865-5666**.
- Portal Nova: **www.novaservicios.com.mx**
- **Buzón de sugerencias** ubicado en todas las áreas de Nova.
- **App Nova** disponible en Play Store y App Store.
- Correo electrónico: **sugerencias@novaservicios.com.mx**



Afiliaciones para Hospital Clínica Nova

Afiliación para Público en General

Hospital Clínica Nova ofrece alternativas a través de diferentes planes atractivos con los cuales puede acompañarte en la atención de tu salud.

Club de Salud

Es una membresía para acceder a los servicios en Hospital Clínica Nova con nuestro modelo de atención, con la que puedes gozar de precios preferenciales en:

- Consultas de primer contacto y especialidades.
- Medicamentos
- Laboratorios
- Estudios de imagenología
- Procedimientos ambulatorios



No es un seguro de gastos médicos, por lo que el parentesco, edad, estado de salud o pre-existencias no son limitantes para que quien lo desee, adquiera la membresía.

Solicita más información en el tel. (81) 8865-5896 de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 6:00 p.m. o si prefieres una atención personalizada puedes acudir al área de Club Salud dentro de Hospital Clínica Nova o en correo: **clubdesalud@novaservicios.com.mx**

Póliza de Gastos Médicos Mayores y Menores

Hospital Clínica Nova cuenta con un convenio con una compañía aseguradora de la cual es red cerrada de servicios médicos así te ofrecemos una póliza de servicios médicos (gastos mayores y menores) en el marco del modelo de atención de Hospital Clínica Nova con la protección más completa, enfocada en la prevención, mantenimiento y recuperación de la salud.

Más información en el tel. (81) 8865-5753.



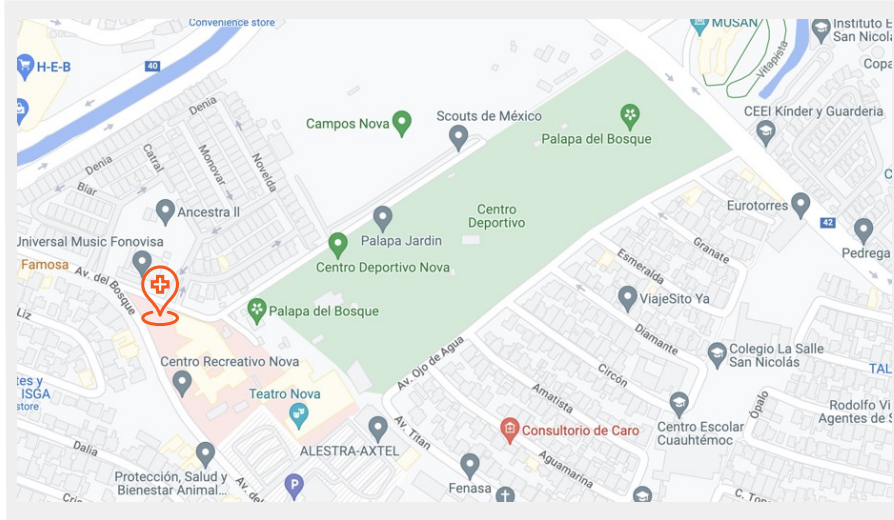
Directorio

Área	Teléfono
Conmutador	(81) 8865-5656
Urgencias	(81) 8865-5600 y (81) 8865-5700
Citas Médicas	(81) 8865-5660
Hospital	(81) 8865-5605 y (81) 8865-5606
Farmacia	(81) 8865-5792
Laboratorio	(81) 8865-5637
Radiología e Imagen	(81) 8865-5648 y (81) 8865-5649
Trabajo Social	(81) 8865-5628 y (81) 8865-5854
Servicio a Clientes	(81) 8865-5666, (81) 8865-5897 y (81) 8865-5725

*Los horarios están sujetos a cambio sin previo aviso.



Ubicación



visita: www.hospitalclinicanova.com

Nova

Hospital Clínica Nova

Avenida del Bosque #139

Colonia Cuauhtémoc

San Nicolás de los Garza, Nuevo León

C.P. 66450

Teléfono: (81) 8865-5556