

Guía del paciente y su familia



PACIENTE AMBULATORIO



En el **Hospital San Vicente Fundación Rionegro** estamos comprometidos con su bienestar. Trabajamos cada día para brindarle una atención cercana, humanizada y segura. **Por ello, lo invitamos a leer esta guía que contiene elementos importantes** de su proceso de atención y recuperación.

CONOZCA SUS **DERECHOS**

ELEGIR

Tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento, la participación en actividades de docencia e investigación y donación de órganos.

TRATO DIGNO

Recibir un trato humano, respetando las creencias y costumbres, reconociendo el dolor como aspecto que genera vulnerabilidad en las personas.

EXPRESAR

Comunicar quejas, sugerencias y felicitaciones a través de los mecanismos de expresión establecidos y recibir respuesta oportuna.

RECIBIR LA MEJOR ATENCIÓN

Ser atendido de una forma oportuna y segura.

ESTAR INFORMADO

A recibir información clara, suficiente y continua.

CONFIDENCIALIDAD

Reserva de la información clínica.

CONOZCA SUS **DEBERES**

RESPETAR

Tratar con respeto al personal y cuidar las instalaciones.

AUTOCUIDADO

Tomar conciencia del cuerpo y de sus necesidades para desarrollar conductas que favorezcan la salud física y mental.

SOLIDARIDAD

Actuar de manera responsable ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

COMUNICAR

Brindar la información necesaria para su atención.

CUMPLIR

Asistir puntualmente a sus citas, además de seguir la normatividad de convivencia al interior del Hospital.



LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN ES UNA DE NUESTRAS PRIORIDADES.

LO INVITAMOS A PARTICIPAR TENIENDO EN CUENTA:

1. El personal que lo va a atender debe verificar su identificación antes de cualquier atención.
2. Informe al personal de salud cuáles medicamentos toma habitualmente y casos de alergia que haya sufrido. Tenga en cuenta las vitaminas, medicamentos bioenergéticos y suplementos dietéticos que está tomando.
3. Cuando le entreguen la fórmula médica, revise que pueda leerla y comprenderla.
4. Su médico le debe informar cómo tomar los medicamentos, cuáles son los posibles efectos y qué hacer si se presentan. Además, qué comidas, bebidas y actividades debe evitar cuando los esté tomando.
5. Si necesita ayuda para movilizarse (bastón-muletas-caminador-silla de ruedas-prótesis), continúe su uso durante la atención en el Hospital.
6. El personal del Hospital San Vicente Fundación Rionegro le ofrece información y educación sobre su evento de salud y tratamiento, con el fin de facilitar su autocuidado. Asegúrese de haber comprendido la información brindada y no tema hacer preguntas.
7. Si es un visitante o acompañante y presenta síntomas respiratorios o gastrointestinales, evite presentarse al Hospital. Cuando se recupere lo esperamos de nuevo. En caso de ser necesario, use siempre tapabocas, cubriendo nariz y boca.
8. Procure un ambiente silencioso y en calma.

El Hospital no se hace responsable del control y pérdida de los objetos personales del paciente y/o acompañante.



Mantener una **comunicación abierta con el equipo de salud** permite la identificación y el establecimiento de metas e intervenciones para cumplir los objetivos propuestos durante la atención.

ALGUNAS PREGUNTAS QUE PUEDEN SER ÚTILES:

1. ¿Existen otros tratamientos diferentes a este?
2. ¿Cuáles son los riesgos del tratamiento y/o procedimiento que me van a realizar?
3. ¿Cuáles son las posibles complicaciones?
4. ¿Qué exámenes me van a hacer?
5. ¿Cómo deben ser mis cuidados con la alimentación y los medicamentos?
6. ¿Cuál es el proceso a seguir?



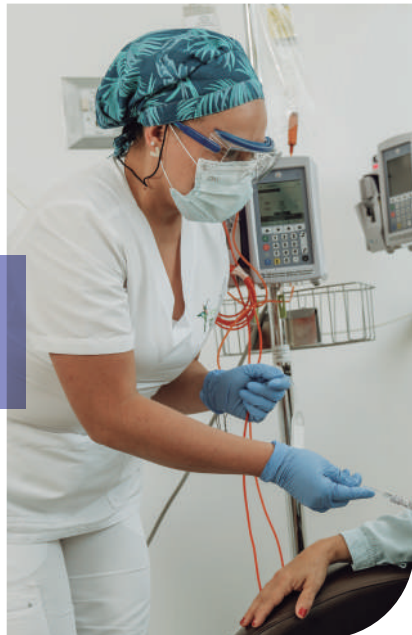
Si tiene dudas, pregunte al personal asistencial hasta que todo esté claro.

SI REQUIERE UNA CIRUGÍA, TENGA EN CUENTA:

El personal médico tiene la responsabilidad y la obligación de explicarle los beneficios y riesgos de la intervención quirúrgica.

Esté atento a esta información y si no comprende, pregunte.

1. ¿En qué consiste la cirugía?
2. ¿Cuáles son los beneficios de esta cirugía?
3. ¿Cuáles son los riesgos de esta cirugía?
4. ¿Qué cuidados debo tener antes y después de la cirugía?
5. ¿Cuánto tiempo tomará la recuperación y cuántos días de incapacidad tendré?
6. Si decido no operarme o aplazar por un tiempo la cirugía, ¿qué me puede suceder?



Informe al personal si alguna vez ha tenido complicaciones con la anestesia.

CONSENTIMIENTO **INFORMADO**

Es el documento que firma la persona para **autorizar o negarse** al tratamiento, las cirugías o los procedimientos, luego de comprender los **beneficios y riesgos** que se pueden presentar.

En caso de personas que no estén en capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde autorizar a quien está establecido por la ley.

USO DE **MEDICAMENTOS**

Si tiene alguna **duda sobre el uso de sus medicamentos**, comuníquese con el químico farmacéutico a través del correo electrónico: **medicamentosce@sanvicentefundacion.com**

EXPERIENCIA DEL PACIENTE

El Hospital tiene como objetivo lograr en el paciente y su familia **experiencias memorables** durante su proceso de atención, a través de un personal compasivo, un trato enmarcado en los atributos de cortesía y disposición, orientación al servicio y capaz de poner al paciente como centro de toda actividad.

Es importante **conocer sus opiniones**, para mejorar cada día la calidad de nuestros servicios. Le invitamos a dejarnos sus opiniones, comentarios o sugerencias.



Correo electrónico: experienciadelpaciente@sanvicentefundacion.com

Teléfono: (604) 444 87 17 Ext. 4995

Oficina de Experiencia del Paciente: piso principal - Torre C

Buzones de manifestaciones

www.sanvicentefundacion.com

Fieles a nuestro propósito de cuidar la vida, estamos comprometidos a ofrecer un servicio con cortesía, disposición, confianza, prudencia y compasión.

MECANISMOS DE EXPRESIÓN

Su satisfacción es nuestra prioridad.

Encuentre más información y **comparta su opinión** escaneando este código.



APOYO ESPIRITUAL

Nuestra capilla **está ubicada en el piso -1 de la torre A**. La eucaristía se celebra todos los días a las 11:00 a. m. con un día de descanso.

PLAN DE **EVACUACIÓN**

¿Qué se debe hacer en caso de una emergencia?

El Hospital cuenta con un plan de emergencias y personal entrenado para ayudarle.

1 Mantenga la calma



2 Siga las instrucciones



3 Usted será trasladado a un lugar seguro



MANEJO ADECUADO DE DESPERDICIOS

Caneca Negra: Ordinarios

Servilletas, toallas de mano, papel aluminio, envolturas de mecato y restos de alimentos.

Caneca Blanca: Reciclables húmedos

Envases plásticos y de vidrio, vasos desechables plásticos, tetra pack y empaques de pañuelos húmedos.

Caneca Blanca: Reciclables secos

Papel periódico, fotocopias e impresiones, cajas de cartón, bolsas plásticas y CDs.

Caneca Roja: Peligrosos

Jeringas, elementos de protección personal como guantes, tapabocas, gorros y algodón.

LA HIGIENE DE MANOS ES POR SU SEGURIDAD

La higiene de manos es una de las acciones **más efectivas** en la prevención de infecciones.

Recuerde:

Higienizar o lavar sus manos antes de consumir alimentos o medicamentos.

Lavar y secar sus manos después de utilizar el servicio sanitario, cambiar un pañal o recoger los desechos de sus mascotas.

El personal asistencial y visitante debe higienizarse o lavarse las manos antes de tener contacto con usted.

¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?

Lávese las manos **solo cuando estén visualmente sucias**, de lo contrario, utilice la solución alcohólica.

Duración del procedimiento

Con agua y jabón: 40-60 seg

Con solución alcohólica: 20-30 seg

Mójese las manos con agua y deposite en las palmas jabón líquido.



Deposite en las palmas de las manos secas, una dosis de solución alcohólica.

Frótese las palmas de las manos entre sí.



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.

Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.

Frótese con un movimiento de rotación en el pulgar izquierdo, atrapándolos con la palma de la mano derecha y viceversa.



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

Enjuáguese las manos con agua y séquese con una toalla desechable.



Deje que sus manos se sequen libremente.

EN NUESTRO HOSPITAL
VIVIMOS TODAS LAS
EMOCIONES
Y LAS ACOMPAÑAMOS CON
LA EMPATÍA QUE MERECE.

**EN CALMA TODOS
NOS ESCUCHAMOS**

En el Hospital **NO está permitido** tomar fotografías ni hacer videos, **tampoco está permitido** el porte y uso de armas. En caso de detectarse, será notificado a las autoridades correspondientes.



**ESTO AFECTA LA SEGURIDAD
Y LA PRIVACIDAD**

CÓDIGO NACIONAL DE POLICÍA:

Contempla multas a quienes publiquen fotografías de otras personas tomadas en lugares privados.
Ley 1801 del 29 de julio de 2016.

www.sanvicentefundacion.com

Nos encuentra en:



Vereda La Convención Km 2,3 vía Aeropuerto - Llanogrande, Rionegro, Colombia