



Guía del
paciente
y su familia
Pacientes hospitalizados



HOSPITAL SANVICENTE
fundación

Fieles a nuestra misión de servir al otro, nos comprometemos con ofrecer un servicio con cortesía, disposición, confianza y compasión.



Ofrecemos espacios armónicos y nos apoyamos en la investigación, la docencia y la tecnología para alcanzar la excelencia en el servicio.

Estamos comprometidos con la atención humanizada de nuestros pacientes



HOSPITAL
SANVICENTE
fundación



Misión

Somos una institución privada, sin ánimo de lucro, que presta servicios de salud con énfasis en la atención del paciente de alta complejidad, bajo el concepto de centros de excelencia. Destinamos nuestro esfuerzo económico para quienes, necesitando servicios, no pueden pagar por ellos.

Realizamos nuestra tarea con sentido humano, enfoque integral, equidad, calidad y ética, con personas idóneas y comprometidas con la vida y el medio ambiente. Participamos en la formación del talento humano y en el desarrollo de investigación en salud para contribuir a la generación de conocimiento.

Contenido

Bienvenida	5
Experiencia del paciente	6
Derechos de los pacientes	7
Deberes de los pacientes	8
Consentimiento informado	9
Autocuidado del paciente y plan de evacuación	10
Por su seguridad participe en su cuidado teniendo en cuenta	11
Preguntas que le pueden ser útiles para la atención médica	12
Visitas pensando en ti	13
Recomendaciones para la visita de los pacientes	14
Información de interés	15
Oriéntese en el Hospital	16
La higiene de manos es por su seguridad	18
Sugerencias y comentarios	19



Bienvenida

En el Hospital San Vicente Fundación de Rionegro nos enfocamos en resolver las necesidades de nuestros pacientes, brindando una atención segura y un trato humanizado, buscando desde el servicio dar respuesta a sus expectativas.

Nuestra Institución cuenta con un personal idóneo y comprometido, con las más altas competencias humanas y técnicas para brindar la mejor atención. Nos respalda la experiencia y la trayectoria de San Vicente Fundación como garantía de calidad en la prestación de nuestros servicios.

Contamos con usted y su familia para que a través del cumplimiento de sus deberes y con nuestro compromiso para garantizar sus derechos, su experiencia en el Hospital sea memorable.



HOSPITAL sanvicente
fundación



Experiencia del paciente

El Hospital tiene como objetivo lograr en el paciente y su familia experiencias memorables de su proceso de atención, ofrecido por un personal compasivo.

Es importante conocer sus opiniones, las cuales nos permiten mejorar cada día la calidad de nuestros servicios. Le invitamos darnos sus opiniones, comentarios o sugerencias a través del formato que encontrará al final de esta Guía. Una vez lo haya diligenciado le solicitamos el favor de depositarlo en el buzón de sugerencias que encontrará frente a los puestos de enfermería y en las salas de espera del Hospital.

Unidades de Atención al Usuario (UAU)

Son los lugares en los cuales se realiza la admisión administrativa del paciente y la

facturación, con base en la normatividad vigente. Además, se gestionan la permanencia o el traslado del paciente, según lo defina la aseguradora, y se tramitan las autorizaciones. Adicionalmente se brinda información relacionada con la seguridad social.

Apoyo espiritual

Se cuenta con un capilla en el piso -1, al ingreso del área de Urgencias. De acuerdo con sus creencias individuales, está permitido el ingreso de las personas que puedan brindarle apoyo espiritual.

Se celebra la eucaristía los domingos a las 12:00 m. y los primeros viernes de cada mes a las 11:00 a.m. en la capilla ubicada en el piso -1.

Derechos de los pacientes

Todo paciente del Hospital San Vicente Fundación de Rionegro, sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, preferencias sexuales, posición económica o condición social, tiene derecho a:

Elegir

- A la libre decisión de aceptar o rechazar el tratamiento de su enfermedad luego de recibir asesoría.
- A decidir si participa o no en investigaciones y si permite la atención por parte de estudiantes.
- A solicitar una segunda opinión con los profesionales de la Institución.
- A decidir libremente a quién recibe como visitante durante su hospitalización y a quién se le comparte información sobre su enfermedad y evolución.

Estar informado

A recibir información clara y oportuna sobre:

- Enfermedad, tratamiento y pronóstico.
- Normas y funcionamiento de la Institución.
- Trámites administrativos.

Recibir la mejor atención

- A recibir atención profesional de acuerdo con su enfermedad y recurso del Hospital.
- A que se le brinde el manejo a su dolor oportunamente.
- A recibir acompañamiento al final de la vida.
- A ser atendido en forma segura, oportuna y puntual.
- A ser tratado con respeto y amabilidad.
- A tener acompañamiento de los seres queridos durante la atención.
- A recibir apoyo espiritual y emocional.
- A que su historia clínica sea confidencial y solo con su autorización pueda ser conocida por terceros.

Expresar

- Comunicar su experiencia en la Institución a través de: felicitaciones, sugerencias, reclamos y quejas



Elegir



Estar informado



Recibir la mejor atención



Expresar

Deberes de los pacientes

Nuestros pacientes tienen la responsabilidad de:

- Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados, y en caso de no poder asistir avisar con anticipación.
- Cuidar las instalaciones y mantenerlas en buen estado (edificio, jardines, equipos y muebles).
- Aportar la información necesaria y veraz para su atención y colaboración en todos los aspectos relacionados con el cuidado y tratamiento de su enfermedad.
- Participar en su rehabilitación integral en caso de que esta sea necesaria.
- Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones del Hospital.
- Cumplir con las medidas de seguridad definidas por el Hospital.
- Respetar el personal del Hospital.
- Cuidar sus pertenencias.



Respetar



Cumplir



Comunicar



Consentimiento Informado

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

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



Autocuidado del paciente

Durante su hospitalización el personal asistencial le brindará una atención con enfoque rehabilitador, haciéndolo participe a usted, su familia y/o las personas que hacen las veces de cuidador, de las estrategias necesarias para lograr su independencia en el autocuidado básico y así contribuir a una mejor adaptación y reintegro a la vida por fuera del Hospital.

Plan de evacuación

En caso de
emergencia



Conserve
la calma



Siga las
instrucciones
de personal



Usted será
trasladado a un
lugar seguro

El Hospital San Vicente Fundación de Rionegro cuenta con un plan de emergencias y personal entrenado para ayudarlo.

Por su seguridad participe en su cuidado teniendo en cuenta:

- Que el personal asistencial verifique su identificación con la manilla antes de cualquier atención.
- Alerta al personal de salud en caso de sentir una reacción extraña o dolor.
- Siempre que vaya a un procedimiento quirúrgico, asegúrese de haber firmado el consentimiento informado y haber resuelto sus inquietudes.
- No consuma alimentos diferentes a los que se le suministran en el Hospital.
- Informe al personal asistencial sobre los medicamentos que toma habitualmente y las alergias que haya tenido. No tome medicamentos por cuenta propia, en el Hospital se encargarán de suministrarle los que necesite.
- Lávese las manos con agua y jabón antes de comer y después de ir al baño. Verifique que las personas que lo visiten también lo hagan.
- Verifique que el personal del Hospital que ingrese a la habitación, se lave las manos antes de atenderle.
- Si tiene heridas, sondas, catéteres u otros dispositivos médicos, no los toque ni permita que un visitante lo haga.
- Mantenga las barandas de su cama elevadas.
- Si identifica alguna situación de riesgo - falta de luz, piso húmedo, elementos cortantes - infórmelo al personal asistencial.
- Continúe con el uso de ayudas para moverse - bastón, caminador, muletas, sillas de ruedas, prótesis- .
- Solicite permiso al personal de enfermería para salir de su área de hospitalización.

Preguntas que le pueden ser útiles para la atención médica

- ¿Existen otros tratamientos diferentes a este?
- ¿Cuáles son los posibles riesgos del tratamiento que me van a realizar?
- ¿Cuáles son las posibles complicaciones de esta enfermedad?
- ¿Qué exámenes me van a hacer?
- ¿Cómo deben ser mis cuidados con la alimentación y los medicamentos?
- ¿Por qué tengo que estar hospitalizado?

Si requiere una cirugía tenga en cuenta:

- El médico está en la obligación de explicarle los beneficios y riesgos de la cirugía. Esté atento a esta información, y si no la entiende, pregunte nuevamente.
- ¿En qué consiste la cirugía?
- ¿Cuáles son los beneficios de esta cirugía?
- ¿Cuáles son los riesgos de la cirugía?
- ¿Qué cuidados debo tener antes y después de la cirugía?
- Si decido no operarme o aplazar por un tiempo la cirugía, ¿qué me puede suceder?
- ¿Cuánto tiempo toma la recuperación y cuantos días de incapacidad tendré por esta cirugía?
- Informe al cirujano y al anesthesiologo si ha sufrido alergias o si alguna vez ha tenido complicaciones con la anestesia.

El personal del Hospital le ofrece educación sobre su enfermedad y tratamiento, así usted puede tener información clara para su autocuidado.



Visitas pensando en ti

Para el Hospital, la familia y cuidador son fundamentales en el cuidado del paciente, es por esto que cada persona puede tener un acompañante permanente las 24 horas del día en todos los servicios. Los demás visitantes pueden ingresar cumpliendo con las recomendaciones indicadas.

Es importante tener presente que el horario ideal para que el paciente reciba sus visitas es en la tarde, debido a que en la mañana se desarrollan la mayor parte de procedimientos y actividades como la higiene personal. Los horarios indicados por el Hospital son:

Hospitalización básicos:

De 11:00 a.m. a 7:00 p.m.

Unidad de Cuidado Intensivo y de Cuidados Especiales:

11:00 a.m. - 12:00 m.

3:00 p.m. - 4:00 p.m.

Visitas por paciente

- En Hospitalización básicos (bipersonal)
1 persona
- En Hospitalización básicos (unipersonal)
2 personas
- En la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)
1 persona
- En la Unidad de cuidados Especiales (UCE)
1 persona

El personal del Hospital le indicará en qué momentos el acompañante deberá permanecer fuera de la habitación para favorecer la intimidad y privacidad del paciente.

Recomendaciones para la visita de los pacientes —

- El paciente decide si acepta ser visitado.
- Los acompañantes deben lavarse las manos, antes y después de las visitas.
- Los visitantes no deben sentarse en la cama de los pacientes.
- Procure un ambiente silencioso.
- Es importante a que los niños mayores de 12 años visiten a sus familiares en el Hospital, durante las horas de visita, previa consulta con enfermería para garantizar que no hay riesgos para ellos.
- Ingresar niños menores de 12 años constituye un riesgo para ellos, si definitivamente usted considera que el niño debe ingresar a la visita, le solicitamos presentarse con el vigilante o la auxiliar de servicio que se encuentran en el lobby principal y firmar el consentimiento del ingreso bajo su responsabilidad.
- Los niños visitantes deben estar siempre acompañados y supervisados por un familiar adulto.
- Cumpla estrictamente las normas de protección de pacientes que requieren aislamiento.
- Si algún visitante tiene fiebre o diarrea, debe abstenerse de presentarse ante el paciente.
- Solicite en el área de atención información sobre horarios de visitas, el número de acompañantes autorizados y el número telefónico para preguntar por el paciente.
- Recuerde no traer alimentos a los pacientes, la alimentación del Hospital es la adecuada para su tratamiento. Los alimentos de la casa o de la calle pueden afectar su recuperación.
- El Hospital no se hace responsable del control y pérdida de los objetos personales del paciente.

Si identifica síntomas de gripa o tos

Informe de inmediato al personal de salud

Tenga en cuenta además las siguientes recomendaciones:



Al estornudar o toser cúbrase la nariz y la boca
con el brazo o un pañuelo desechable



Lávese las manos con agua y jabón
especialmente después de estornudar y toser

Información de interés —

Donación de órganos

El Hospital cuenta con un programa de trasplante de órganos y de tejidos con el equipo humano y los recursos necesarios, según la legislación colombiana. La donación de órganos es un acto voluntario, recuerde que hacerlo es un regalo de vida. Para mayor información comuníquese al teléfono: (57-4) 444 87 17 ext: 3301.

Espacios y servicios para tu bienestar

El Hospital cuenta con tres cafeterías ubicadas en los pisos: -2, -1 y PP, zona comercial, jardines y cajeros electrónicos para la comodidad de los pacientes y los acompañantes.

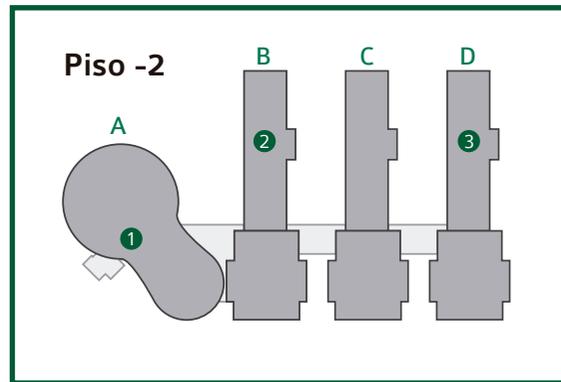
Manejo adecuado de residuos hospitalarios

En las salas de hospitalización y salas de espera se encuentran disponibles canecas de colores para depositar los residuos o basuras en el recipiente respectivo.

Color Caneca	Qué Depositar
Verde Residuos ordinarios	Servilletas, desechables, residuos de comida, bolsas de mecatro, toallas de mano, entre otros.
Gris Papel y cartón	Todo tipo de papel, cartón limpio y seco.
Azul Plásticos	Bolsas plásticas, envases de gaseosa, etc.
Blanca Vidrio y metal	Envases, frascos de vidrio, latas.
Roja Residuos infecciosos o de riesgo biológico	Residuos de gasas, algodón, guantes de látex, curas, microporo, papel higiénico, entre otros.

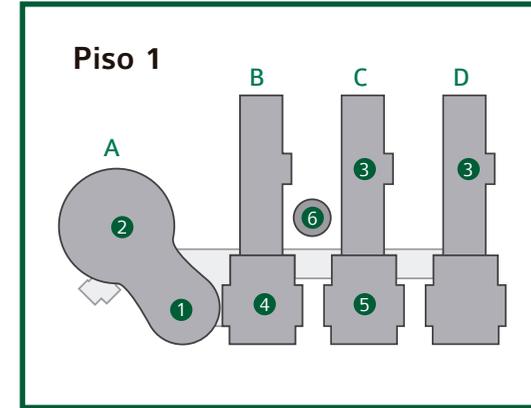
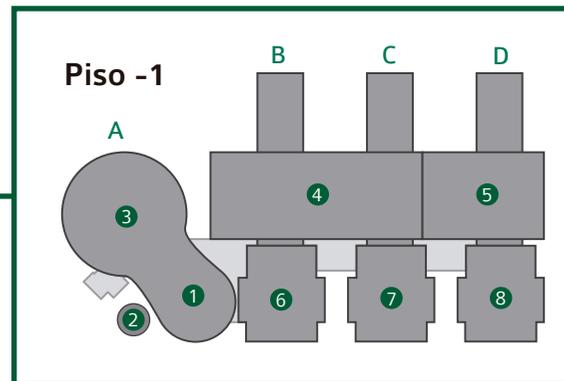


Oriéntese en el Hospital

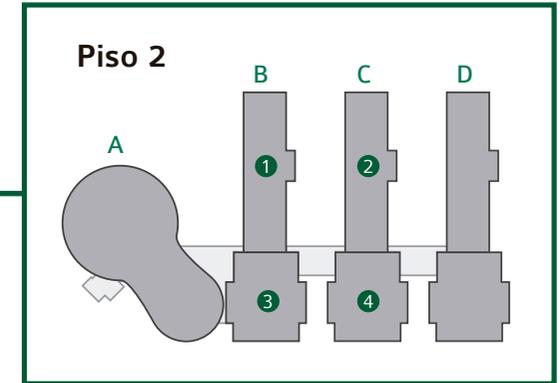


- 1 Sala de transición - velación
- 2 Cafetería
- 3 Radioterapia

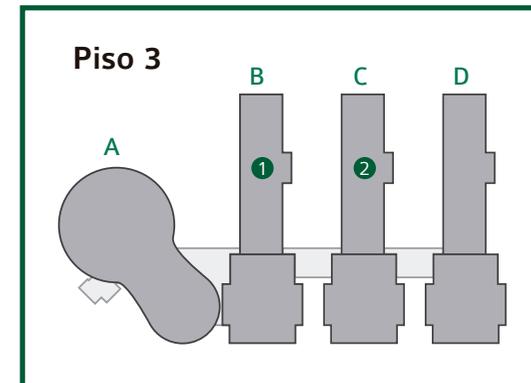
- 1 Cafetería
- 2 Capilla
- 3 Urgencias
- 4 Cirugía y procedimientos
- 5 UCI
- 6 Imaginología - Toma de Muestras del Laboratorio Clínico - Cafetería
- 7 Resonancia
- 8 UCE



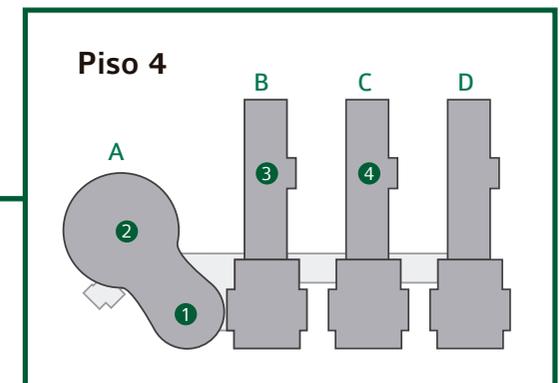
- 1 Acceso Principal
- 2 Hospital de Día, Atención Prioritaria, Pacientes Internacionales
- 3 Medicina Física y Rehabilitación
- 4 Torre B: Trasplantes y Enfermedades Digestivas
- 5 Torre C: Cardiopulmonar y Vascular
- 6 Cafetería



- 1 Hospitalización Torre B Habitaciones de la 201 - 224
- 2 Hospitalización Torre C Habitaciones de la 201 -224
- 3 Oficinas: Trasplantes y Enfermedades Digestivas
- 4 Oficinas: Cardiopulmonar y Vascular



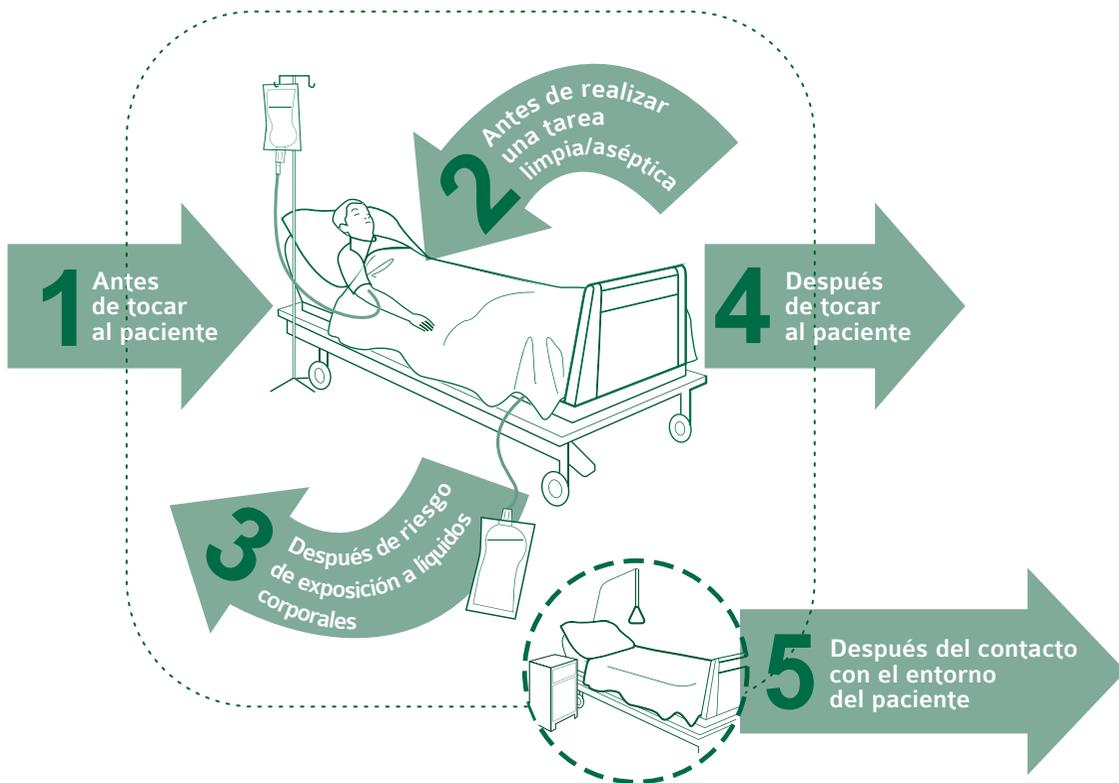
- 1 Hospitalización Torre B Habitaciones de la 301 - 324
- 2 Hospitalización Torre C Habitaciones de la 301 - 324



- 1 Salón de Eventos
- 2 Administración
- 3 Hospitalización Torre B Habitaciones de la 401 - 424
- 4 Hospitalización Torre C Habitaciones de la 401 - 424

La higiene de manos es por su seguridad

Para su seguridad dentro de el Hospital es importante que el personal de la institución y quienes le visiten, se hagan una adecuada higiene de manos en los siguientes 5 momentos:



Fecha:

DD	MM	AA
----	----	----

Sugerencias & Comentarios

Lugar o servicio donde recibió la atención:

Usted es: Paciente: Familia: Otro:

¿El paciente está hospitalizado? Sí: No:



“

”

Si desea tener alguna respuesta a sus sugerencias y/o comentarios, por favor complete los siguientes espacios con sus datos.

Nombre Completo _____

C.C. _____

Teléfonos _____

Municipio _____

E-Mail _____

Confirmando que el señor(a) _____ me ha presentado y resuelto mis inquietudes respecto de la "Guía del paciente y su familia". Autorizo a San Vicente Fundación el uso de mis datos personales para fines comerciales: Sí: No:

Firma del paciente o acudiente: _____

Nombre: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Desprenda esta hoja, complete su sugerencia o comentario y deposítela en cualquier buzón del Hospital.



Medicina de calidad con el servicio y la calidez que esperas

Línea de de experiencia del paciente:
(574) 444 87 17 ext: 4995 - 4996
experienciadelpaciente@sanvicentefundacion.com

Vereda la convención
Km 2,3 vía Aeropuerto - Llanogrande

Pide tu cita: **448 26 26**    sanvicentefundacion.com



HOSPITAL **san**vicente
fundación