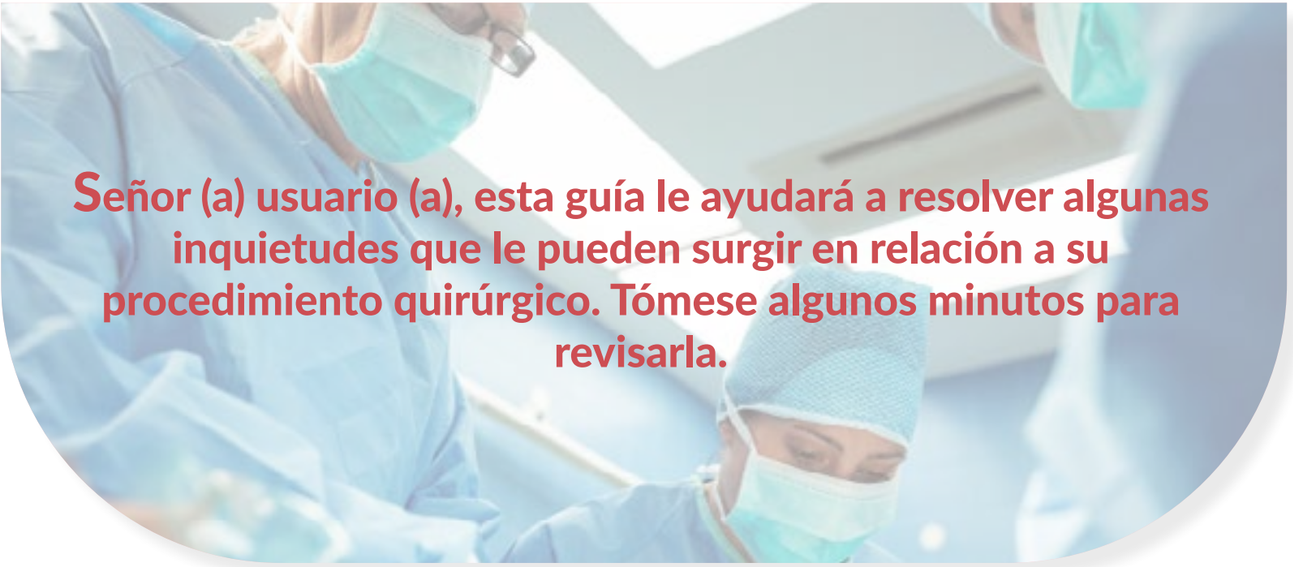
Steward Colombia

Guía Para el Paciente y su Familia

Cirugía Programada

VIGILADO Supersalud



Señor (a) usuario (a), esta guía le ayudará a resolver algunas inquietudes que le pueden surgir en relación a su procedimiento quirúrgico. Tómese algunos minutos para revisarla.

CONTENIDO

1 **Quiénes somos**

2 **Familia Steward Colombia**

3 **Derechos y deberes del paciente en salud**

4 **Antes de la cirugía**
Preparación para la Cirugía
Importante

5 **El día de la cirugía**
En sala de Cirugía
Despues de La Cirugía

6 **Orientación y Atención al Paciente y su Familia**
Plan de Emergencia

7 **Cuando acudir a consulta de urgencias**

8 - 9 **Portafolio de servicios**

Quiénes Somos

Misión

Transformar vidas a través de la prestación de servicios de salud con calidad y la gestión del conocimiento en alianza con Steward International

Visión

Ser en el 2023 un hospital universitario acreditado en servicios de salud con un modelo de atención humanizado, innovador y reconocido por su nivel científico orientado a la excelencia.

Principios y Valores

- Estamos comprometidos con la calidad de vida
- Actuamos con Vocación de servicio
- Tenemos pasión por los resultados
- Amamos lo que hacemos
- Somos innovadores
- Todo lo que hacemos es el resultado de un trabajo de construcción colectiva
- Somos optimistas y hacemos nuestro trabajo con alegría
- Tratamos a todos con respeto
- Actuamos con transparencia
- Somos solidarios

Familia Steward Colombia

Somos una organización de prestación de servicio de salud en desarrollo, que a través de su red de clínicas será la mejor alternativa de solución a los sistemas de salud en las ciudades donde operemos.

1 San Rafael

20,000 M2 de área
IV nivel de complejidad
370 Camas
1513 Empleados
94 Servicios

2 Centenario

9.400 M2 de área
III nivel de complejidad
123 Camas
444 Empleados
33 Servicios

3 Nevados

14.600 M2 de área
IV nivel de complejidad
109 Camas
415 Empleados
33 Servicios

Hospital Universitario Clínica San Rafael

El Hospital Universitario Clínica San Rafael realizó una alianza de operación con Steward International, para prestar gran variedad de servicios hospitalarios. Una institución universitaria prestadora de servicios de salud de alta complejidad, con más de 85 años de experiencia que respaldan su excelente labor en la salud. Es considerada una de las instituciones de salud más importantes de la zona centro oriente de la ciudad de Bogotá, respondiendo a las necesidades y expectativas de nuestros miles de usuarios. Estamos renovando nuestra tecnología constantemente para estar a la vanguardia de los avances científicos buscando una mejor seguridad del paciente y brindarle un servicio cada vez más humano.

Derechos y Deberes de los Pacientes en Salud.

Es importante que como usuario del sistema de seguridad social en salud conozca sus derechos y cumpla sus deberes como paciente.

Steward Colombia reconoce en usted y su familia la razón de ser de nuestra institución y promueve de forma permanente el cumplimiento de los Derechos y Deberes que tienen como pacientes. Lo invitamos a conocer la declaración de sus Derechos y deberes:

Derechos

- Acceder oportunamente a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral y de alta calidad.
- ¿Ser informado? sobre los costos de los servicios, y en caso de urgencia su atención no estará condicionada a pago ni exigencia de documento alguno.
- Recibir información clara, con un lenguaje adecuado y teniendo en cuenta las condiciones particulares del paciente.
- Recibir explicación completa de los procedimientos que le van a realizar y que le permitan la toma de decisión frente a su tratamiento.
- Recibir prestaciones de salud en los términos consagrados en la ley.
- Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
- Que la información de su historia clínica sea confidencial.
- Recibir atención médica en óptimas condiciones de seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir información sobre los medios a utilizar para presentar reclamación, sugerencias o mejoras en el servicio y obtener una respuesta oportuna.
- Que se respete su voluntad de aceptar o no la donación de órganos.
- Morir con dignidad y en compañía de sus seres queridos.
- A que no se traslade a usted o a su familia los trámites administrativos propios de la atención.

Deberes

- Procurar el cuidado integral de su salud y seguir el plan de tratamiento.
- Seguir las recomendaciones de los programas de promoción y prevención.
- Ser solidario en las situaciones en las cuales esté en peligro la vida de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Cuidar las instalaciones y hacer uso racional de los recursos.
- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar al equipo tratante información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir con los pagos correspondientes a los servicios recibidos.

Antes de la Cirugía

- Deberá asistir a la cita de valoración con el cirujano y el anestesiólogo.
- Recuerde traer reportes de exámenes de laboratorio, radiografías e historia clínica relacionada con la cirugía que le van a realizar.
- En caso que requiera exámenes y chequeos adicionales, el especialista hará entrega de las órdenes correspondientes para el trámite correspondiente ante su asegurador.
- Informe al especialista sobre las alergias que padece y los medicamentos que esté tomando.
- El especialista deberá explicar los detalles de la cirugía; usted tiene derecho a recibir una explicación completa y clara acerca de su diagnóstico, plan de tratamiento y pronóstico, así como los riesgos, los beneficios y las alternativas de tratamiento. Para su tranquilidad no dude en hacer preguntas que tenga en relación a su operación. Una vez se le suministre esta información, usted o su acudiente deberán firmar en conjunto con el especialista, el consentimiento informado (requisito indispensable para la programación de la cirugía).
- Cuando el anestesiólogo autorice la cirugía, acérquese a la central de programación de consulta externa (cuarto piso) para programar el procedimiento.
- Registre por lo menos dos números telefónicos, donde lo podamos contactar y brindar información relacionada con la cirugía programada.
- Recuerde que si el paciente es beneficiario debe realizar cancelación del copago (verifique en la autorización de la cirugía expedida por su asegurador).

Preparación para la Cirugía

- Usted recibirá un llamado telefónico 1 día antes de la fecha programada para la cirugía, con el fin de confirmar el lugar y la hora de ingreso.
- Si en los días cercanos a la fecha quirúrgica ha presentado tos, resfriado, fiebre o tiene alguna inquietud o preocupación en relación al procedimiento, coméntelo a la persona que llama.
- En caso de presentar malestar general, dificultad para respirar, tos seca, o si tiene o a tenido contacto estrecho con alguna persona covid-19 positivo. Informe durante la llamada de confirmación.
- Por su seguridad, siga las recomendaciones médicas respecto a la suspensión o a la toma de los medicamentos.
- Si toma aspirina suspéndala ocho días antes de la cirugía o según indicación médica.
- Continúe tomando los medicamentos para enfermedades del corazón, la tiroides, epilepsia o hipertensión, según orden médica.
- Si utiliza medicamentos para la diabetes, no los tome, ni aplique el día de la cirugía o según indicación médica.

Importante

- No coma alimentos sólidos 8 horas antes de la cirugía, ni líquidos 6 horas antes.
- No consuma bebidas alcohólicas, sustancias psicoactivas o cigarrillo 24 horas antes del procedimiento.
- En caso de paciente pediátrico, siga las instrucciones de dieta indicadas por el anestesiólogo.

El día de la Cirugía

- El paciente debe realizar baño general con agua y jabón, no aplicar cremas, talcos, ni lociones. Asistir sin maquillaje, sin esmalte en las uñas y con ropa cómoda (sudadera, zapatos planos).
- En el área quirúrgica se cuenta con casilleros para que usted guarde sus pertenencias. La clínica no se hace responsable por pérdida de prótesis dentales, audífonos u otro tipo de prótesis removibles, ni joyas, dinero, celulares u otros objetos de valor.
- Acuda con un acompañante mayor de edad, que cuente con tiempo disponible (una sola persona).
- Traiga las formulas y medicamentos que esté tomando e informe al personal asistencial (médicos y enfermeros).
- Realice higiene de manos con alcohol glicerinado siempre que ingrese y salga del servicio.
- El uso de mascarilla convencional es obligatorio (No se permite tapabocas de tela)

En salas de cirugía

La recepción del paciente estará a cargo del personal de enfermería, quienes verificarán que se cumplan las indicaciones preoperatorias del cirujano y anestesiólogo; controlaran sus signos vitales y chequearán que esté en las condiciones adecuadas para la cirugía. Luego lo ubicarán en el área de preparación quirúrgica y llegado el momento de la cirugía, será trasladado en una camilla al quirófano, allí el equipo quirúrgico se encargará de brindarle los cuidados requeridos durante la cirugía.

En la cartelera digital ubicada en la sala de espera (salas de cirugía del 3° y 4° piso) con su número de identificación, su familiar o acompañante podrá verificar en que paso del proceso quirúrgico se encuentra usted.

Después de la Cirugía

Terminado el procedimiento, el cirujano informará a su familiar o acompañante los resultados del procedimiento realizado y los cuidados que requiere.

El paciente será trasladado a la sala de recuperación post- quirúrgica, donde el personal de enfermería le brindará los cuidados necesarios para su pronta recuperación. Allí permanecerá hasta que el anestesiólogo autorice su salida. La enfermera del área realizará internamente los trámites de salida, de hospitalización o UCI, de acuerdo a las órdenes médicas.

Recomendaciones para el Egreso Hospitalario

El cirujano deberá hacer entrega de: fórmula médica, incapacidad (usuario cotizante), recomendaciones y signos de alarma, orden de control post-operatorio, resumen de la atención clínica. En este momento usted podrá aclarar las dudas relacionadas con: qué puede comer, cómo cuidar la herida, indicaciones para la toma de medicamentos, cómo controlar el dolor, en qué momento puede reanudar actividad física y sexual y otras dudas e inquietudes que tenga.

Cita de Control

Esta cita se puede programar a través del call center, sitio web o de manera personalizada en el cuarto piso - consulta externa. El control post-operatorio no requiere autorización de su asegurador. Si el cirujano ordena controles adicionales, deben ser autorizados por su EPS.

Orientación y Atención al Paciente y su Familia

Los siguientes son los medios de comunicación por los cuales nos puede dar a conocer sus felicitaciones, quejas y sugerencias:

- Oficina de atención al paciente y su familia: presta atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. ubicada por la entrada principal (primer piso) costado derecho.
- Puntos de información y buzones de sugerencias.
- A través del sitio web www.stewardcolombia.org o en www.clinicasanrafael.com en la sección Contáctenos.
- Mediación de conflictos: en caso de que se presente alguna situación conflictiva con un funcionario o un paciente, informe a la oficina de atención al usuario, allí asignarán a un profesional idóneo para conciliar y buscar una solución.
- Linea de Atención telefonica **PBX (601)3282300 Ext: 278. Horario Hábil**

Plan de Emergencia

Le solicitamos atender las siguientes instrucciones sobre cómo actuar en caso de presentarse una emergencia mientras se encuentra en el hospital:

- Mantenga la calma y siga las instrucciones del brigadista o las que escuche por perifoneo.
- Si se encuentra sin compañía salga por la ruta que tomen las demás personas; en caso de duda acuda a cualquier auxiliar de evacuación identificado con el distintivo.
- Tenga en cuenta la señalización de evacuación.
- Camine rápido, sin correr.
- Conserve su derecha.
- No utilice el ascensor.
- No se devuelva a recoger ningun objeto.
- Diríjase al punto de encuentro de visitantes (parque el Sociego al lado derecho del edificio).
- Si requiere ingresar nuevamente a la institución, espere la instrucción para hacerlo.

Cuando Acudir a Consulta de Urgencias

En caso de que presente alguno de los siguientes signos o síntomas:

- Fiebre, temperatura mayor a 38°C.
- Dolor en el pecho, sensación de ahogo, falta de aire.
- Sensación de mareo.
- Dolor que no se alivia con la medicación formulada.
- Herida con abundante sangrado, inflamada, con mal olor o abierta.
- Vómito durante más de cuatro horas.
- Si no tienen evacuaciones intestinales por más de tres días y/o dolor abdominal en aumento.

Portafolio de Servicios

Urgencias	Contamos durante las 24 horas del día con los servicios de medicina interna, pediatría, cirugía general, anestesiología, ortopedia y ginecobstetricia, dispuesto a prestar un servicio integral con un trato amable, oportuno, seguro y con la mejor tecnología.
Consulta Externa	Anestesia Cardiología Cardiología Pediátrica Dolor Y Cuidados Paliativos Endocrinología Enfermería Gastroenterología Genética Ginecobstetricia Ginecología Oncológica Hematología Infectología Medicina Física Y Rehabilitación Medicina Interna Neumología Neuropediatría Nutrición y dietética Oftalmología Oncología Y Hematología Ortopedia Pediátrica Ortopedia y/o Traumatología Otorrinolaringología Pediatría Reumatología Urología
Quirúrgicos	Cirugía Cardiovascular Cirugía de La Mano Cirugía de Tórax Cirugía Endovascular Neurológica Cirugía Gastrointestinal Cirugía General Cirugía Ginecológica Cirugía Maxilofacial Cirugía Neurológica Cirugía Oncológica Cirugía Ortopédica Y Traumatología

Portafolio de Servicios

Quirúrgicos	Cirugía Oncológica Cirugía Otorrinolaringología Cirugía Plástica y Estética Cirugía Urológica Cirugía Vascular y Angiológica
Hospitalización	Cuidado Básico Neonatal Cuidado Intensivo Adultos Cuidado Intensivo Neonatal Cuidado Intensivo Pediátrico Cuidado Intermedio Adultos Cuidado Intermedio Neonatal Cuidado Intermedio Pediátrico General Adultos General Pediátrica Obstetricia
Apoyo diagnóstico y Complementación Terapéutica	Diagnóstico Cardiovascular Ecocardiografía Electrodiagnóstico Electrofisiología Marcapasos Endoscopia Digestiva Fisioterapia Fonoaudiología Hemodinamía Laboratorio Clínico Laboratorio De Histotecnología Laboratorio De Patología Laboratorio Función Pulmonar Banco de sangre Medicina Nuclear - Si Oncológico Neumología - Fibrobroncoscopia Quimioterapia Radiología E Imágenes Diagnosticas Servicio Farmacéutico Terapia Ocupacional Terapia Respiratoria Toma De Muestras De Laboratorio Clínico Gestión Pre Transfusional Ultrasonido
Protección Específica y Detección Temprana	Protección Específica -Atención Al Recién Nacido Protección Específica - Vacunación

Directorio telefónico

PBX	601 746 4714
Atención al usuario y su familia	Ext. 2788 - 2781
Consulta externa	Ext. 2782 - 2881
Archivo	Ext. 2860
Programación de cirugías	Ext. 2147 - 2146

Para ampliar la información los invitamos a visitar nuestro sitio. www.stewardcolombia.org

PBX: 601 746 4714