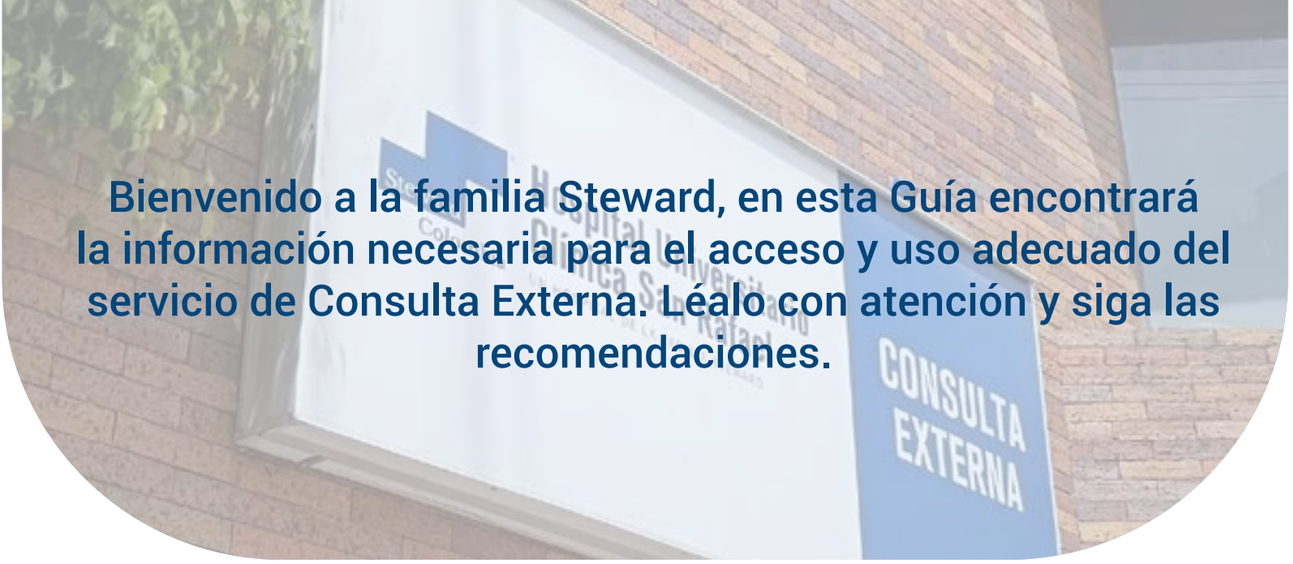
Guía para el paciente y su Familia

Consulta Externa

VIGILADO Supersalud

AU - PA - FO - 07 / Versión 2 - 2022



Bienvenido a la familia Steward, en esta Guía encontrará la información necesaria para el acceso y uso adecuado del servicio de Consulta Externa. Léalo con atención y siga las recomendaciones.

CONTENIDO

1 Quiénes somos.

2 Familia Steward Colombia.

3 Derechos y deberes del paciente en salud.

4 Orientación y Atención al Paciente y su Familia.
Plan de Emergencia.

5 Recomendaciones generales.
Durante su Atención.

6 Clasificación de residuos.

7 Al egreso.

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
- 328 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 promuevede 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.

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.

Recomendaciones Generales

- Asista 20 minutos antes de la hora asignada para su cita, con el fin de realizar los trámites administrativos previos a la atención.
- Traiga reportes de exámenes de laboratorio, radiografías e historia clínica relacionada con la cita solicitada.
- Revise que la autorización expedida por su EPS esté dirigida para su clínica correspondiente (Bogotá) y que esté vigente para el día de su cita.
- Traiga el valor a cancelar por concepto de cuota moderadora o copago (revise en la autorización emitida por su EPS el valor a cancelar).
- Para cancelar citas, llame al teléfono (601)- 3282300 Ext 3021, o al (601) - 3282300 opción 9.
- Absténgase del consumo de cigarrillo dentro de las instalaciones. (Resolución 01956 del 2008 y Ley 1335 de 2009

Durante su Atención

- Recuerde que el personal asistencial y administrativo está capacitado y dispuesto a trabajar por su salud, brindándole atención y comodidad, por lo mismo merecen su respeto y consideración.
- Para su orientación en el servicio tenga en cuenta la siguiente ruta de atención:

1. Solicite su turno en el módulo de información.
2. Facture o solicite cita.
3. Diríjase al sitio de atención.
4. Esté pendiente al llamado del médico.
5. Solicite órdenes médicas de egreso.

Los pacientes del Programa Madre Canguro deben realizar todo el proceso de atención en el 4° piso.

- Al ingreso del servicio se le colocará sello invisible a los niños y niñas menores de 10 años y a su acompañante, con el fin de controlar que estos egresen con su respectivo familiar.
- 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)
- Le recomendamos estar pendiente de sus objetos personales, el hospital no se hace responsable por la pérdida de los mismos.
- Si en 20 minutos, después de facturar no ha sido llamado por el especialista, informe al personal asistencial (auxiliar de enfermería) o al personal administrativo para que verifiquen la causa de la demora en la atención.
- Si desea darnos a conocer sus felicitaciones, quejas y sugerencias, lo puede hacer a través del buzón de sugerencias ubicado en el primer piso o por medio de nuestro sitio web: www.stewardcolombia.org en la sección Contáctenos.
- En caso de una emergencia (incendio, sismo, entre otras) le solicitamos atender las siguientes instrucciones:
  - Mantenga la calma y siga las instrucciones del brigadista.
  - Tenga en cuenta la señalización de evacuación.
  - No use el ascensor.
  - Camine rápido, sin correr, conserve su derecha.
  - No se devuelva a recoger ningún objeto.
  - Diríjase al punto de encuentro de visitantes ubicado en el Parque el Sosiego (al lado derecho del edificio).
  - Si requiere ingresar nuevamente, espere la instrucción para hacerlo.

Clasificación de Residuos

Todos somos responsables del cuidado del medio ambiente, por favor separe los residuos de forma adecuada, teniendo en cuenta los colores de las canecas:

Residuos Aprovechables:

Son todos los que puedes reciclar. Por ejemplo: envases de vidrio, plástico, tetrabrik, latas, papel y cartón (limpios, secos y compactados)

Residuos Ordinarios:

Es todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico e inorgánico, que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación en un proceso productivo. Por ejemplo: restos de comida, restos de bebida, envolturas, papel higiénico, servilletas, papel engrasado.

Residuos Biosanitarios:

Son aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con fluidos corporales del paciente (sangre, saliva, flemas, etc.), como son: gasas, apósitos, guantes, bolsas para transfusiones sanguíneas, catéteres, sondas, nutrición parenteral, etc. Pacientes con aislamiento se debe tener en cuenta cubiertos y recipientes desechables.

Contenedores de color ROJO o GUARDIANES

Residuos Cortopunzantes:

Elementos que por sus características punzantes o cortantes pueden generar un accidente percutáneo infeccioso. Dentro de estos se encuentran: laminillas, lancetas, cuchillas de bisturí, agujas sin capuchones y láminas de bisturí etc.

Al Egreso

- En caso de necesitar nueva cita, recuerde traer la autorización vigente de su EPS (confirme con el personal de información de consulta externa).
- Si requiere programar cirugía presente la documentación completa y autorizada por su EPS en el cuarto piso de consulta externa (solicite turno con la informadora).
- Programe sus citas médicas por medio de:
  - Call center (601) - 3282350, horario de atención de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
  - Atención personalizada, horario de atención de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 4:00 p.m. en el primer piso de consulta externa.
  - Sitio Web: **www.stewardcolombia.org/pide-tu-cita/**

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 Transfunsional 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. wwwstewardcolombia.org

PBX: 601 746 4714