

Guía para el paciente y su Familia

Clínica San Rafael de Popayán un hospital de la familia Steward

Consulta externa

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.	3
1.1. Misión.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Visión	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Prestación de un servicio superior.....	¡Error! Marcador no definido.
2. Familia Steward Colombia.....	4
3. Derechos y deberes de los pacientes en salud.....	5
3.1. Derechos de los pacientes en salud.....	5
3.2. Deberes de los pacientes en salud.....	5
4. Recomendaciones generales	¡Error! Marcador no definido.
5. Durante su atención	¡Error! Marcador no definido.
6. Al egreso	¡Error! Marcador no definido.
7. Orientación y atención al paciente y su familia	7
8. Recomendaciones para su seguridad.....	7
6. Clasificación de residuos.....	9
7. Plan de Emergencias	9
8. Portafolio de servicios	10
Directorio telefónico.....	11

1. Quiénes somos.

1.1. Misión

Somos una institución de atención médica, sostenible, comprometida con la prestación de servicios de salud seguros y humanizados, apalancada en el mejoramiento continuo.

1.2. Visión

Ser en 2028 una institución hospitalaria reconocida por nuestra excelencia en la gestión clínica integral, financieramente sostenible, socialmente responsable y con un talento humano idóneo y comprometido.

1.3. Prestación de un servicio superior

NUESTRO DIFERENCIADOR

- **Humanos:** Brindamos un trato digno, respetuoso y compasivo a cada uno de nuestros pacientes, familiares y colaboradores.
- **Eficientes:** Optimizamos procesos y recursos para brindar un cuidado integral y de alta calidad
- **Responsables Socialmente:** Trabajamos en minimizar el impacto medioambiental de nuestra operación adoptando prácticas sostenibles que favorecen a la comunidad como la gestión de residuos, el consumo de recursos y la reducción de emisiones.
- **Oportunos:** Enfocamos nuestras acciones en las necesidades de nuestros pacientes y familias brindando un cuidado y atención en salud en el momento adecuado en pro de su recuperación y bienestar.
- **Efectivos:** Nuestro compromiso es con la excelencia en la práctica clínica y la obtención de los mejores desenlaces clínicos.
- **Seguros:** Trabajamos con estándares de seguridad y procesos de calidad en el cuidado y atención en salud para nuestros pacientes interviniendo los riesgos de manera constante.

NUESTRAS HABILIDADES

- **Tenemos vocación de servicio**
- **Trabajamos en equipo**
- **Somos Puntuales**
- **Resolvemos los problemas**
- **Somos competitivos**

NUESTROS PRINCIPIOS

- **Respeto:** Reconocemos del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.
- **Pasión:** realizamos la atención y prestación del servicio con entusiasmo, motivación y coherencia por lo que hacemos, reflejado en el equilibrio institucional.
- **Honestidad:** Actuamos con la verdad, denotando sinceridad y coherencia entre lo que hacemos, pensamos y decimos.
- **Lealtad:** Capacidad de fomentar el compromiso y fidelidad de los empleados, su dedicación hacia la Clínica y su crecimiento

2. 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 operamos.

1 San Rafael 	<table> <tr> <td>20.000 M2 de área</td><td>1513 Empleados</td></tr> <tr> <td>IV nivel de complejidad</td><td>94 Servicios</td></tr> <tr> <td>328 Camas</td><td></td></tr> </table>	20.000 M2 de área	1513 Empleados	IV nivel de complejidad	94 Servicios	328 Camas	
20.000 M2 de área	1513 Empleados						
IV nivel de complejidad	94 Servicios						
328 Camas							
2 Centenario 	<table> <tr> <td>9.400 M2 de área</td><td>444 Empleados</td></tr> <tr> <td>III nivel de complejidad</td><td>33 Servicios</td></tr> <tr> <td>123 Camas</td><td></td></tr> </table>	9.400 M2 de área	444 Empleados	III nivel de complejidad	33 Servicios	123 Camas	
9.400 M2 de área	444 Empleados						
III nivel de complejidad	33 Servicios						
123 Camas							
3 Nevados 	<table> <tr> <td>14.600 M2 de área</td><td>415 Empleados</td></tr> <tr> <td>IV nivel de complejidad</td><td>33 Servicios</td></tr> <tr> <td>109 Camas</td><td></td></tr> </table>	14.600 M2 de área	415 Empleados	IV nivel de complejidad	33 Servicios	109 Camas	
14.600 M2 de área	415 Empleados						
IV nivel de complejidad	33 Servicios						
109 Camas							

Clínica San Rafael de Popayán	
-------------------------------	--

Clínica San Rafael de Popayán

La Clínica San Rafael es una institución humana, de calidad superior y con vocación de servicio de la familia Steward, que con el compromiso de todo el talento humano busca alcanzar altos estándares de calidad en el proceso de atención, para superar las necesidades y expectativas del usuario, de los clientes y de los colaboradores, fundamentada en la atención centrada en el paciente y su familia, en la gestión clínica excelente y segura, en la humanización, en la gestión del riesgo y de la tecnología y en la mejora continua de los procesos, con responsabilidad social y ambiental

3. Derechos y deberes de los pacientes en salud

3.1. Derechos de los pacientes en salud

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

3.2. Deberes de los pacientes en salud

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

4.Recomendaciones generales mientras se encuentra en Clínica San Rafael de Popayán.

- Se restringe el ingreso de alimentos y/o bebidas, la dieta del paciente será suministrada por la institución según la condición clínica del mismo.
- Absténgase del consumo de cigarrillo dentro de las instalaciones. (Resolución 01956 de 2008 y Ley 1335 de 2009.)
- Se prohíbe el ingreso de armas, así como el ingreso o la ingesta de bebidas alcohólicas.
- Se prohíbe consumir sustancias psicoactivas (Resolución 0741 de 1997).
- Por salud pública el ingreso de flores y mascotas está restringido.
- Con el fin de evitarles el riesgo de adquisición de enfermedades infectocontagiosa se restringe el ingreso de visitantes menores de 18 años.
- La Clínica, no se hace responsable por la pérdida de objetos personales de los usuarios o sus familiares. Tenga siempre, control de sus prótesis dentales, audífonos, prótesis removibles, joyas, dinero, celulares u otros objetos de valor.
- Los funcionarios de la Clínica deben estar identificados, por su seguridad exija el carné.
- Con el fin de salvaguardar la intimidad y privacidad de los pacientes no está permitido tomar fotos o videos dentro de la institución.
- Los elementos de la institución están dispuestos para su atención y la de otros pacientes, les solicitamos su cuidado y correcta utilización (mantenga en orden su habitación o cubículo)
- La correcta identificación del paciente es deber de todos por favor suministre los datos correctos al personal de la clínica y verifique que los mismos se encuentran de la manera correcta en su Historia clínica.
- 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.

5. Recomendaciones del servicio

- Horario: de 7am a 5 pm
- Acompañante: Se permite acompañante solo para las personas que normativamente lo requieran (gestantes, adultos de tercera edad, personas con discapacidad o condiciones de salud mental, pacientes con protección constitucional)
- Durante su atención no se desplace innecesariamente por otros servicios y no salga de las instalaciones de la clínica, hasta finalizar su atención.

Antes de la atención.

- Para PROGRAMAR, CANCELAR O REASIGNAR su cita, llame al teléfono (602)8368147 , horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. - a 5:00 p.m.
- Asista 40 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 a la Clínica San Rafael de Popayán 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)

Durante la atención.

- Solicite su turno en el módulo de información.
- Facture su cita.

- Diríjase al sitio de atención.
- Esté pendiente al llamado del médico.
- Le recomendamos estar pendiente de sus objetos personales, la Clínica San Rafael de Popayán, no se hace responsable por la pérdida de estos.
- Si en 30 minutos, después de la hora de su consulta, 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.
- Le recomendamos el uso de tapabocas y el silencio en las áreas de consulta, recuerde que se encuentra en un entorno hospitalario.

Egreso de la atención.

- Verifique que la persona encargada le entregue la historia clínica, ordenes médicas y formulación, en caso de no contar con algún documento por favor notifíquelo.
- Si requiere programar cirugía presente la documentación completa y autorizada por su EPS en el segundo piso de la clínica.
- Programe sus citas médicas por medio de: (602)8368147 horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m.- 5:00 p.m.

6. 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 4:30 p.m.
- Si requiere establecer una felicitación, quejas y/o sugerencias puede remitirla a través del correo pqrs.csrp@stewardcolombia.org o en los buzones de sugerencias ubicados en las salas de espera de la institución.
- Línea de atención telefónica: 8353810 horario de 07:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.
- Para solicitar su Historia Clínica puede realizarlo al correo electrónico historiacsrp@stewardcolombia.org y en la oficina de archivo ubicada en el ingreso de la clínica.
- 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 se asignará al profesional idóneo para conciliar y buscar solución.

7. Recomendaciones para su seguridad

La Clínica San Rafael de Popayán cuenta con un programa de seguridad del paciente el cual fomenta la participación activa del paciente y su familia para que la atención sea segura. Lo invitamos a conocer la siguiente información basada en siete líneas estratégicas:

1. PARTICIPACIÓN EN EL DIAGNÓSTICO:



Participe informando ampliamente sobre su estado de salud. Pregunte constantemente sobre su estado de salud, tratamiento y cuidados. Indíquenos si no tiene toda la claridad en las instrucciones o información recibida. Solicite explicaciones en términos que usted entienda. Si tiene alguna duda o pregunta sobre sus derechos o sobre sus responsabilidades, pregúntenos



2. TOMA DE DECISIONES COMPARTIDA

Pregunte cuáles son las opciones terapéuticas, cuáles son los beneficios, los riesgos, los resultados de cada opción incluyendo beneficios y posibles efectos secundarios. Pregunte sobre su tratamiento y sus cuidados.

Recuerde que, si usted participa activamente de su cuidado, podemos asegurar mejores resultados.



3. SEGUIMIENTO DE PLAN DE TRATAMIENTO

El equipo de atención médica le explicará su plan de tratamiento durante una de sus citas regulares o una sesión especial de orientación. Asegúrese de recibir la información de resultados de pruebas especiales, análisis de sangre, plan de tratamiento, efectos secundarios, tratamiento o terapias de apoyo y demás que se considere necesario.



4. OTRO PAR DE OJOS

Como paciente, usted puede desempeñar la función de convertirse en un miembro activo, involucrado e informado. Exigir sus derechos y cumplir con sus deberes.



5. PROGRAMA DE HIGIENE DE MANOS

Realice higiene de manos con el uso del agua y el jabón, junto con la correcta técnica de lavado la cual encontrará en los puntos destinados. Use el alcohol glicerinado siempre que ingrese y salga de la visita. Usted puede prevenir la propagación de infecciones.



6. MEDICACIÓN SIN DAÑO

Como paciente o persona responsable de sus medicamentos debe y está en su derecho conocer y comprender los datos sobre su tratamiento. Asegúrese de hacer preguntas acerca de los medicamentos, cuál es la dosis del medicamento y cuáles son los posibles efectos secundarios. Informe todos los medicamentos que toma.



7. PARTICIPACIÓN POR UNA CIRUGÍA SEGURA

Si le van a realizar una cirugía u otra intervención, el equipo médico y usted, deben de tener claridad y estar de acuerdo con el procedimiento que se va a realizar. Los procedimientos quirúrgicos requieren un consentimiento informado y antes de firmarlo léalo con atención, éste debe corresponder al procedimiento del cual le informó el médico.

6. 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:

- Caneca negra

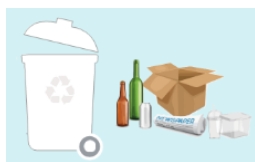
Residuos ordinarios no peligrosos



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.

- Caneca blanca

Residuos reciclables



Son todos los que puedes reciclar. Por ejemplo: envases de vidrio, plástico, tetrabrik, latas, papel (puede ser escrito, impreso y roto / sin clips, ni ganchos metálicos), y cartón (limpios, secos y compactados periódicos, revistas, carpetas y cajas de cartón. No sirve el papel mojado, grasoso o sucio, ni tampoco los papeles plastificados o metalizados.

- Caneca ROJA

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 Biosanitarios



Se deben depositar todos los residuos cortopunzantes, es decir todos los elementos que puedan perforar como: Agujas sin capuchones, cuchillas de bisturí y laminillas

7. Plan de Emergencias

Le solicitamos atender las siguientes instrucciones sobre cómo actuar en caso de presentarse una emergencia mientras se encuentra en la Clínica San Rafael de Popayán:

- 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 toman las demás personas; en caso de

cualquier duda acuda a cualquier brigadista, identificado con el brazalete distintivo.

- Tenga en cuenta las rutas de evacuación, las encuentra junto a los ascensores de cada piso, así como de la señalización para evacuar.
- Camine rápido, no corra y Manténgase la derecha. Al momento de evacuar no se devuelva por objetos personales u otras personas.
- Si requiere ingresar nuevamente a la institución, espere la instrucción para hacerlo.

8. Portafolio de servicios

URGENCIAS	Contamos durante las 24 horas del día dispuesto a prestar un servicio integral con un trato amable, oportuno, seguro y con la mejor tecnología.
ESPECIALIDADES	ESPECIALIDADES DE CIRUGIA Neurocirugía Cirugía gastrointestinal Cirugía de mano Cirugía urológica Cirugía vascular y angiología. Cirugía plástica Cirugía otorrinolaringología Cirugía ortopédica Cirugía oncológica Cirugía de mama y tumores blandos Otras cirugías Cirugía maxilofacial Cirugía ginecológica. Cirugía general. Cirugía de tórax. ESPECIALIDADES CONSULTA EXTERNA Cirugía de tórax. Neurología Cirugía maxilofacial. Neurocirugía. Ginecología oncológica. Cirugía oncológica. Cirugía vascular. Cirugía plástica y estética. Cirugía de mano. Cirugía ginecológica laparoscópica. Cirugía gastrointestinal. Cirugía de mama y tumores blandos. Urología. Otorrinología. Ortopedia y traumatología. Medicina interna. Infectología. Hematología. Ginecobstetricia. Gastroenterología. Cirugía general. Anestesia.
HOSPITALIZACIÓN	Hospitalización de alta complejidad adultos

	Cuidado Intensivo Adultos
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	APOYO •Laboratorio: hematología, coagulación, microbiología, pruebas especiales, microscopia, inmunohistoquímica •Servicio Pretransfusional: Hemoclasificación, pruebas de compatibilidad sanguínea, prueba de rastreo de anticuerpos, reservas •Patología: Biopsia, histoquímica, inmunofluorescencia, microscopia electrónica, Bacaf y estudios líquidos corporales •Imágenes Diagnósticas: Tomografía axial computarizada, ecografía, resonancia magnética, radiografías •Diagnóstico Vascular: Ecocardiograma transesofágico, con estrés, Farmacológico, Electrocardiograma, Monitoria ambulatoria de presión arterial (MAPA),-Ecocardiograma Modo M, Bidimensional y Doppler, Holter. QUIRURGICO: Cirugía y gastroenterología DIAGNOSTICO

Directorio telefónico

PBX (602) 353810-1310

Atención al usuario y su familia Ext. 1374 - pqrs.csrp@stewardcolombia.org

Laboratorio Ext.1324

Imágenes Ext.1300 – Whats app 3144287533