

Guía para el paciente y su Familia

Clínica San Rafael de Popayán un hospital de la familia Steward

SERVICIO DE URGENCIAS

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.....	3
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	6
5. Durante su estadía	6
6. Al egreso.....	8
7. Orientación y atención al paciente y su familia	8
8. Recomendaciones para su seguridad.....	8
6. Clasificación de residuos	9
7. Plan de Emergencias	10
8. Portafolio de servicios	11
Directorio telefónico.....	12

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 	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

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

Para nuestra clínica es importante la seguridad y comodidad de los pacientes, su familia y la comunidad en general, por eso lo invitamos a acatar las siguientes recomendaciones:

- -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. PD: En el caso de requerir medicamentos o insumos, por patologías de base informar al equipo de enfermería y al equipo de seguridad para generar la novedad.
- -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 cubículo 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. Durante su estadía

-Horario: 24 horas 7 días a la semana
-Acompañante: Se permite un acompañante por paciente el cual debe ser mayor de edad y estar habilitado para la toma de decisiones sobre la salud de su paciente.
-Si la entidad de salud o aseguradora a la cual pertenece el paciente no autoriza su atención, ingresará administrativamente como particular.
-En caso de ingresar por accidente de tránsito presente la documentación completa del vehículo.
-Al momento del egreso reciba su historia clínica, ordenes médicas y formulación. Por favor verifique que los datos estén correctos dentro de los documentos y que correspondan a la información que el equipo asistencial le entregó.

Recomendaciones para el paciente.

-Tanto el paciente como su acompañante deben cumplir con las normas de prevención de infecciones: lavado de manos y otras medidas de precauciones establecidas.
-Está restringido el consumo de alimentos o bebidas dentro del cubículo.
-Mantenga una adecuada comunicación con el personal institucional, siempre con calma y respeto.
-Informe al médico tratante y al personal de enfermería sobre los medicamentos que toma actualmente, para evitar confusiones.
-Recuerde que, por seguridad, las barandas de la cama o camilla, deben estar permanente arriba para evitar caídas.

- Preste atención a la información específica que el personal del servicio entregará para su estancia hospitalaria.
- Colabore con las indicaciones del personal asistencial en la realización de procedimientos, exámenes y tratamientos.
- Promueva y acoja las medidas de reposo y confort de los pacientes (hable en voz baja), restrinja el uso de celulares u otros aparatos electrónicos durante su estancia. Recuerde que se encuentra en un entorno hospitalario.
- Le recomendamos estar pendiente de sus objetos personales, la Clínica San Rafael de Popayán, no se hace responsable por la pérdida de los mismos.
- Los pacientes y sus acompañantes no deben deambular por fuera del servicio en el cual se encuentran ingresados.
- Conserva su manilla de identificación durante toda su atención y verifique que los datos en la manilla estén correctos.
- En el momento del alta recuerda recoger todas tus pertenencias.

Recomendaciones para el cuidador:
 Esta persona se encarga de acompañar al paciente en su rutina diaria, ayudándolo a desenvolverse en el entorno hospitalario. Además, vigila y atiende sus necesidades más básicas. La persona que desempeñe este cargo debe contar con habilidades emocionales, físicas y comunicativas, para apoyar tanto al paciente como al equipo asistencial en el camino hacia la mejoría.

- Traiga oportunamente los elementos necesarios para el aseo y cuidado de paciente (champú, cepillo de dientes, crema dental, desodorante, jabón, crema para el cuerpo, chancletas de plástico antideslizante, toalla, pijamas y si se requiere pañales), le sugerimos rotular los elementos con el nombre completo y número del documento del paciente.
- Participe activamente de los cambios de posición en cama, así como de la estimulación de las diferentes zonas del cuerpo y las actividades que se pueden realizar.
- Nunca dejar al paciente solo, acompañarlo a ingresar al baño y evitar así, riesgo de caída. En caso de retirarse del cubículo informar al personal de enfermería.
- Un masaje con aceite o crema humectante ayuda a la recuperación de la piel y es una demostración de cariño, aparte de ser un buen estímulo para el paciente. Sujeto a condición y orden médica.
- Acompañarlo a realizar cambios de posición, hacerlo participe de su autocuidado, cumpliendo siempre con las medidas de seguridad emitidas por el equipo de salud, usando siempre calzado antideslizante.
- Incentivar al familiar para que realice actividades lúdicas como juegos y lectura.
- No olvidar que el cubículo debe permanecer ordenado y con la menor cantidad de elementos personales. Es importante llevar los elementos de valor a casa.
- Manifieste al personal todas las dudas que tenga acerca de la atención, manteniendo siempre el diálogo mediante la calma y el respeto
- Evite manipular dispositivos como sondas, catéteres y equipos.
- Evite lavar ropa en el cubículo así como elementos de cocina (recipientes, cubiertos) en los baños.
- Evite ingresar alimentos no autorizados para el paciente.
- Si su paciente se encuentra en aislamiento recuerde procurar el lavado de manos durante su estancia en la cubículo y al momento del egreso de la misma; igualmente disminuya el numero de ingresos que se realizan a la cubículo, procure el uso constante de tapabocas.**

Horario de visitas

Urgencias con acompañante permanente bajo indicación medica

6. Al egreso

Al momento del egreso reciba su epicrisis, incapacidad al cotizante (si aplica), ordenes de control, orden de medicamentos recomendaciones y signos de alarma. Por favor verifique que los datos estén correctos dentro de los documentos y que correspondan a la información que el equipo asistencial le entrego.

- En caso de egresar con servicios domiciliarios confirme con el equipo asistencial que servicios deberán ser cubiertos por el prestador de Home-care.-El equipo de facturación
- En caso de requerir controles con nuestras especialidades de consulta externa por favor comuníquese al (602)8368147 , horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. - a 5:00 p.m.
- Si desea abandonar voluntariamente el la clínica, deberá firmar la salida voluntaria. El personal le informara los riesgos de esta decisión en relación con la atención del paciente.

7. 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 pgrs.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.

8. 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 suderecho 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

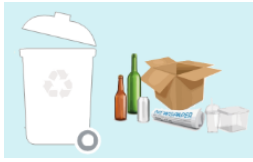
Residuos ordinarios no peligrosos



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, flema, 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 DIAGNOSTICO •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
--	---

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