

# Guía de Información para el *paciente-familia* cuidador-visitante



En la Clínica El Rosario estamos comprometidos con su bienestar, le brindamos la siguiente información la cual lo orientará sobre su atención y cómo puede participar de su propio cuidado y seguridad.

## CONTENIDO

En esta guía usted podrá encontrar:

- 1 ¿Cuáles son sus Derechos y Deberes?
- 2 Para una buena convivencia
- 3 Para una atención más segura
- 4 Manejo de pertenencias
- 5 ¿Qué hacer ante una emergencia?
- 6 Compromiso con el medio ambiente y clasificación de residuos
- 7 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones
- 8 Acompañamiento y horarios de visita
- 9 Otros servicios que ofrece la Clínica.

# 1

## Derechos y Deberes del paciente



Según resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud

La Clínica El Rosario en respeto a la dignidad que le es propia a cada persona y acogiendo las directrices ético- legales, adopta los Derechos y Deberes del paciente como postulados básicos para un servicio humanizado centrado en la persona.

### Usted tiene Derecho a:

### Sus Deberes son:

**Acogida y trato digno**, sin discriminaciones, que respete sus creencias y costumbres.

01

Dar un **trato respetuoso** al personal y apoyar normas de convivencia.

**Que se le escuchen** sus necesidades durante el proceso de atención y se le tengan en cuenta.

02

Dar **información** completa y confiable al personal que lo atiende.

Una atención **integral, oportuna humanizada y segura**.

03

**Colaborar** en su cuidado y seguir las recomendaciones del equipo de salud.

**Comunicación** comprensible y apropiada a su condición, durante todo el proceso de atención.

04

**Preguntar y aclarar** sus dudas y cuidar sus pertenencias.

**Respeto a su credo religioso** y a recibir apoyo espiritual, si lo desea.

05

**Respetar** el credo religioso de la Institución y demás personas.

La **privacidad y reserva de la información**, salvo exigencias legales.

06

**Indicar por escrito** el acudiente o persona responsable para recibir la información y acceder a su historia Clínica.

**Atención del dolor** oportunamente.

07

**Participar** en la toma de decisiones y asumirlas responsablemente.

A que se le **respete su autonomía** en la toma de decisiones en relación con su cuidado, tratamiento y procedimientos.

08

Dar por escrito su **consentimiento o disentimiento** para procedimientos, tratamientos o situaciones que lo requieran.

**Elegir** el médico para su atención y a una segunda opinión médica, de acuerdo con los recursos disponibles de la Clínica.

09

Hacer **uso racional** de los servicios, y colaborar con protocolos y normas para su seguridad.

**Información** sobre costos del servicio, cómo informar su experiencia con el servicio, y otros aspectos administrativos.

10

**Pagar oportunamente** los costos no cubiertos por su asegurador, y utilizar los mecanismos establecidos por la Clínica para sus comentarios y sugerencias.

**Ser informado** sobre estudios de investigación, y a que se le respete su decisión de participar o no.

11

Dar por escrito **su consentimiento** respecto a su participación.

Que se **respete su decisión** de donar o no sus órganos .

12

Dejar escrita su decisión de **no donar** sus órganos.

**Una muerte digna:** en compañía de su familia, sin dolor, sin sed, sin hambre y sin abandono.

13

La familia ha de **asegurar acompañamiento**.

## Amor que acompaña *y* servicio que alivia

# 2

### Para una buena convivencia:



- Por la seguridad de todos absténgase de ingresar armas y el consumo de cigarrillos, bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas (Resolución 0741 de 1997, Resolución 1956 de 2008 art.3).
- Solicitamos su apoyo para mantener un ambiente de tranquilidad, el **silencio** favorece el descanso y recuperación del paciente.
- Si permanece como acompañante, no se desplace innecesariamente por donde otros usuarios.

# 3

### Para una atención más segura:



#### 3.1 Para evitar errores de identificación:

- **Conserve su manilla de identificación** y verifique que sus datos estén correctos.
- **Solicite que lo llamen siempre por su nombre.**
- Antes de cada procedimiento, apoye en **verificar su identificación.**

- Verifique que los datos de identificación en los documentos sobre su atención estén correctos.



#### 3.2 Para una comunicación efectiva

- **Brinde la información solicitada y siga las recomendaciones** dadas por el personal de salud.

- Manifieste y resuelva con su equipo tratante toda **duda e inquietud que tenga sobre su atención, enfermedad y cuidados.**



### 3.3 Prevenga caerse:

- Permanece con un acompañante.
- Permanece con la cama en el **nivel más bajo.**
- Coloque cerca a la cama los elementos de uso más frecuente.
- **Si siente mareo o debilidad** no dude en solicitar ayuda al personal del servicio.
- **Permanezca con las barandas de la cama elevadas.**
- Si tiene oxígeno, sondas u otro dispositivo **camine con cuidado para evitar enredarse.**
- **Si identifica un derrame de líquido u otro riesgo de caerse** informe inmediatamente al personal del servicio.
- Haga uso de los dispositivos de ayuda para caminar si los requiere.



### 3.4 Para la administración segura de medicamentos:

- Informe a su médico **todos los medicamentos que consume en casa** incluso los naturales, sus dosis y horarios.
- Informe a su médico si ha **presentado una reacción alérgica a medicamentos o alimentos** (le colocarán una señal de alarma en su manilla con un rotulo rojo).
- Solicite le informen sobre los medicamentos que le van a administrar.
- No manipule equipos utilizados para su atención.



### 3.5 Para un procedimiento o cirugía segura:

- **Garantice un acompañante** para su procedimiento o cirugía.
- **Sigue las recomendaciones** de preparación y cuidados para su cirugía o procedimiento.
- Informe a su médico **todos los medicamentos que consume en casa** incluso los naturales, sus dosis y horarios.
- Colabore con el cirujano en la **marcación del sitio correcto** para su cirugía.
- Informe si tiene prótesis dental, dispositivos médicos o metálicos implantados.



### 3.6 Para la prevención de infecciones asociadas al cuidado:

- Higienícese las manos constantemente.
- Solicite al personal que lo atiende que se **higienice las manos antes de tener contacto con usted.**
- Sigue las recomendaciones del personal de salud para estar en contacto con su paciente.
- Si presenta **síntomas respiratorios protéjase con tapabocas.**
- Sigue las recomendaciones sobre los cuidados con sondas, catéter u otros dispositivos médicos.
- Verifique que se realice **la desinfección del catéter antes de la administración** de los medicamentos.

## 4

### Manejo de pertenencias:



- El cuidado de sus pertenencias hace parte de su responsabilidad, si desea la custodia por parte de la Clínica, solicítelo al jefe del servicio.
- En el momento del alta recuerda **recoger todas sus pertenencias.**

# 5

## ¿Qué hacer ante una emergencia?



- **Identifique desde el ingreso su ubicación** y las rutas de evacuación en su servicio.
- **Si se presenta una emergencia** se escuchará por alta voz la **alarma naranja**.
- Conserve la calma.
- **Siga las indicaciones del líder de evacuación:** lo ubica por el chaleco naranja
- **Utilice las escaleras para evacuar**, nunca los ascensores y no se devuelva.
- **Desplácese por la derecha** hacia el punto de encuentro.
- En caso de humo desplácese agachado por el piso, cúbrase la nariz y la boca.
- En caso de sismo no se desplace por escaleras, trate de protegerse donde se encuentre.

### Puntos de Encuentro Sede Centro

- A la salida en la calle de la Casa Provincial.
- Parquedero parte trasera de la Clínica.

### Puntos de Encuentro Sede Tesoro

- Acera de la calle 20 al salir de la Clínica a la izquierda.
- Acera de la calle 20 al salir de la Clínica a la derecha.

# 6

## Compromiso con el medio ambiente y clasificación de residuos:



Estamos comprometidos con **prácticas respetuosas con el medio ambiente**.

- Uso racional del agua y la energía.
- La correcta clasificación de residuos.

Le agradecemos apoyarnos depositando los residuos en los recipientes correspondientes.



Material reciclable: papel, cartón limpio, seco y sin arrugar, plástico, latas, vidrio.



Material contaminado: papel higiénico, pañales, tapabocas, guantes, aplicadores, gasas.



Servilletas usadas, icopor, vasos desechables usados, toallas de papel, restos de alimentos.

# 7

## Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones:



Para nosotros es muy importante conocer su experiencia de servicio. Lo invitamos a utilizar alguno de los siguientes medios:

- **A través del correo electrónico:** Sede Tesoro: [atusuariotesoro@clinicaelrosario.com](mailto:atusuariotesoro@clinicaelrosario.com) - Sede Centro: [atusuariocentro@clinicaelrosario.com](mailto:atusuariocentro@clinicaelrosario.com)
- **Buzones de sugerencia:** Ubicados en cada sala de espera.
- **Línea telefónica:** Sede Tesoro: 326 9100 ext. 5080 - Sede Centro: 295 9000 ext. 9010.
- **Oficina de Atención al Usuario**
- **Código QR**

## 8

## Acompañamiento y horarios de visita:



Los pacientes menores de edad, adultos mayores y pacientes en condición de discapacidad deben permanecer acompañados por un adulto responsable.

En los servicios de hospitalización se le permite permanecer un acompañante adulto las 24 horas.



## Sede Tesoro:

**Hospitalización general:** 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

**Cuidados Intensivos Adultos:** 12:00 m. a 1:00 p.m. y 5:00 p.m. a 6:00 p.m.

**Cuidados Intensivos Pediátricos:** 10:00 a.m. a 6:00 p. m.

**Cuidados Intermedios Pediátricos:** 10:00 a.m. a 6:00 p.m. - 1 acompañante permanente.

**Cuidado Intermedio Adultos:** 11:00 a.m. a 12:00 m. y 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

**Cuidados intensivos, Intermedios, básico**

**Neonatal:** 10:00 a.m. a 10:00 p.m.



## Sede Centro:

**Hospitalización general:** 10:00 a.m. a 6:45 p.m.

**Cuidados Intensivos Adultos:** 11:30 a.m. a 12:30 m. y 5:00 p.m. a 6:00 p.m.

**Cuidados Intermedios Adultos:** 12:30 m. a 6:45 p.m. - 1 acompañante permanente.

**Unidad Neonatal:** 11:00 a.m. a 6:00 p.m.

\*En ambas sedes los horarios pueden estar sujetos a cambios según condiciones del paciente y del servicio, los cuales le serán informados.

\* Se recomienda no ingresar niños menores de 12 años.

## 9

## Otros servicios que ofrece la Clínica:



## Sede Tesoro:

**Servicio de Pastoral:** Puede solicitarlo a la enfermera o llamar a las extensiones 5044 o 5000.

**Cafeterías:** Ext. 1000 y 5082.

**Capilla y Eucaristía:** Todos los días 12:00 m. y 4:00 p.m.

**Cajero electrónico de Bancolombia**

**Sala de extracción de leche materna las 24 horas:**  
Ext. 5330.

**Cuarto de apoyo a familias de fuera de la ciudad y para el descanso:** Ext. 5000.

**Tienda de regalo**

**Centro de fotocopiado**



## Sede Centro:

**Servicio de pastoral:** puede solicitarlo a la enfermera o llamar a las extensiones 9115 o 9000.

**Cafetería:** Ext. 9025.

**Capilla y Eucaristía:** Todos los días 4:00 pm.

**Cajero electrónico de Bancolombia**

**Centro de fotocopiado:**

Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Número único: (57 4) 444 1555

Correo electrónico: [clinicaelrosario@clinicaelrosario.com](mailto:clinicaelrosario@clinicaelrosario.com)

Sitio web: [www.clinicaelrosario.com](http://www.clinicaelrosario.com)

Síguenos en:

 Clínica El Rosario

 @cermedellín