


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 - Sede Centro: 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

Sitio web: www.clinicaelrosario.com

Síguenos en:

Clínica El Rosario

@cermedellín