

La participación del paciente y familia en el proceso de atención son fundamentales, por tanto para ayudarnos a ofrecer un servicio “humanizado, integral y seguro” le solicitamos seguir las siguientes recomendaciones:

- Permanecer sólo un acompañante adulto con el paciente dentro del cubículo, no permanecer en el pasillo de urgencias sin autorización.
- Por favor dar toda la información solicitada y los antecedentes clínicos
- Informar sobre dispositivos médicos (electrónicos) que el paciente use y sean necesarios para el cuidado intrahospitalario, ejemplo: marcapasos, válvulas, sondas, entre otros.
- Informar al médico y enfermera si la paciente está embarazada.
- Dar a conocer al personal de salud todos los medicamentos que utilice el paciente y resaltar los antecedentes alérgicos y reportar las reacciones que presente el paciente con el tratamiento administrado. No siempre todos los medicamentos de uso en casa serán continuados durante la hospitalización el médico le informará.
- Transmitir a los acompañantes, toda la información recibida acerca del cuidado e información clínica del paciente, cada que realice el cambio entre estos.
- Acompañar al paciente en todo momento: mientras permanezca en la camilla, cuando se traslade por el pasillo al baño, toma de exámenes, así se controla el riesgo de caídas o de extravío del paciente.
- El paciente debe de utilizar calzado siempre que deba desplazarse por el servicio.
- Cuando el paciente se encuentre en el baño y requiera ayuda, utilizar el timbre de llamado ubicado en el área, no dejar al paciente solo.
- Procurar hablar siempre en voz baja, evitar el tono del timbre alto del celular y otros ruidos innecesarios. Según normatividad de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones: “está restringido el uso del teléfono celular” para que no interfiera con el equipo biomédico.
- La camilla es para uso exclusivo del paciente, se deben seguir las siguientes recomendaciones para prevenir accidentes: Mantener las barandas arriba, se debe mantener frenada y en la posición más baja con relación al piso, el paciente no debe bajarse de la camilla sin indicación de enfermería o médica.
- Para levantar al paciente debe ser de forma lenta y suave, se debe tomar el tiempo necesario para cambiar la posición de acostado a sentado y de esta a ponerse de pie. Solicitar silla de ruedas cada vez que el paciente lo requiera.
- Responsabilizarse por la custodia y cuidado de las pertenencias, en caso de no tener acompañante, por favor haga entrega al jefe del servicio.
- En caso de que el personal de atención sospeche o confirme causa de ingreso por situaciones de violencia, se avisará a la autoridad competente y se diligenciará la documentación respectiva.
- Los equipos biomédicos son aquellos que apoyan la atención y monitoreo del paciente, éstos deben de ser controlados únicamente por el personal de salud. No mover las llaves ni equipos que regulen el goteo de los sueros. Verifique el inventario del cubículo con el personal de enfermería.

- Seguir las instrucciones entregadas por el equipo de salud, si la indicación es el reposo absoluto, el paciente no debe levantarse de la camilla.
- Antes de suministrar algún alimento o bebida al paciente, por favor preguntar al personal médico o de enfermería.
- Si el paciente requiere de cirugía u otro procedimiento invasivo o de intervención, el médico le debe dar la información acerca del procedimiento, riesgos del mismo y riesgos en caso de no realizarlo, al igual que otras opciones terapéuticas, por favor no olvide aclarar las dudas, esto favorece el nivel de comprensión antes de firmar el “consentimiento informado”.
- Si el paciente requiere algún tipo de aislamiento, el personal asistencial le informará, por favor aclare las dudas y respete las normas de aislamiento.
- Si se requiere mayor información acerca del estado y cuidado del paciente o si desea avisar sobre algún cambio en su condición de salud, presionar el timbre ubicado en el cubículo de atención.
- Verifique que el paciente tenga la manilla de identificación con los datos correctos, ésta debe permanecer en la muñeca del paciente durante toda la estadía en la clínica, nos permite confirmar la identificación correcta durante todo el proceso de atención.
- Solicite y lea los instructivos de información y educación sobre su enfermedad, aclare con el personal de salud las dudas para garantizar su comprensión y aplicación correcta. Al alta verifique que le sea entregado y explicado el plan médico al egreso (Formulario, incapacidades, recomendaciones, órdenes de revisión o citas).
- Reportar al equipo de salud cuando identifiquen situaciones anormales o condiciones inseguras para la atención, no debe consumir bebidas alcohólicas, ni portar armas.
- El personal del equipo de salud, siempre lleva consigo la escarapela como una de las acciones para fortalecer la seguridad y su identificación
- Para la disposición de desechos ordinarios utilizar solo papeleras con bolsa verde. Las canecas de color rojo solo son para material contaminado con fluidos corporales. No manipule elementos cortos punzantes.
- Verificar según la ubicación del paciente en el cubículo, la ruta de evacuación, seguir las indicaciones del coordinador del área y la ubicación de los extintores.
- En caso de emergencia interna o externa, se deben seguir las instrucciones del personal de urgencias.
- La resolución 1956 del 30 de mayo del 2008, prohíbe fumar en las instituciones de salud.

Su opinión sobre la atención recibida es muy importante para el mejoramiento de nuestro servicio; le agradecemos diligenciar la encuesta de evaluación del servicio, la puede solicitar en el puesto de enfermería.

Si requiere instalar una Quejas, reclamos, sugerencias o felicitación, puede utilizar el formato ubicado en los buzones de sugerencia o utilizar el correo electrónico, atusuariotesoro@clinicaelrosario.com, teléfono, 326 91 00, ext. 5080 para la sede Tesoro y atusuariocentro@clinicaelrosario.com, teléfono 2959000, ext.9010, sede Centro.