



- A ser tratado con respeto, cortesía y disposición. Recibir apoyo espiritual, emocional y familiar durante la atención.
- A tener acompañamiento de los seres queridos durante la atención.

### Expresar

- A comunicar quejas, sugerencias, peticiones y felicitaciones a través de los mecanismos de expresión establecidos en la Institución y a recibir respuesta oportuna.

### Trato digno

- Recibir un trato humano, respetando las creencias y costumbres.
- Conocer y recibir a su elección, las diferentes alternativas de manejo del diagnóstico, cuidados paliativos, adecuación del esfuerzo terapéutico, a morir dignamente a través de la eutanasia y a desistir de las decisiones adoptadas en tal sentido, en cualquier momento que lo considere.
- A que se valore y maneje su dolor de forma oportuna.

### Derechos sexuales y reproductivos

- Intimidad personal, igualdad de sexo y género, respeto a las decisiones personales en torno a la preferencia sexual y la decisión sobre el número de hijos e hijas.
- El acceso efectivo a servicios de salud sexual y reproductiva.

### Confidencialidad y privacidad

- A que se respete su intimidad en la atención.
- A que su información personal e historia clínica sean manejadas con reserva y confidencialidad, en consonancia con los lineamientos legales y las autorizaciones emitidas por el paciente para su divulgación a terceros.

## Deberes de los pacientes

### Nuestros pacientes tienen la responsabilidad de:

- Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados y en caso de no poder, avisar con anticipación.
- Cuidar las instalaciones y mantenerlas en buen estado (edificio, jardines, equipos y muebles).
- Aportar la información necesaria y veraz para su atención y colaboración en todos los aspectos relacionados con el cuidado y tratamiento de su enfermedad.
- Participar en su autocuidado y rehabilitación integral en caso de que sea necesario.
- Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones del Hospital.
- Respetar al personal del Hospital, a los demás pacientes y los acompañantes de estos últimos. Mantener un trato cordial y humanizado durante toda la atención.
- Acatar los lineamientos y protocolos del Hospital y abstenerse de realizar conductas que afecten la buena marcha de la Institución y el desarrollo de las labores asistenciales, administrativas y de apoyo.

## Por su salud, seguridad y el bienestar de todos:

- Si necesita habitualmente ayudas para moverse (bastón, caminador, muletas, sillas de ruedas, prótesis), continúe su uso durante su atención en el Hospital.

- Si identifica alguna situación de riesgo que pueda generarle un accidente, como elementos de transporte, piso húmedo o elementos cortantes, infórmela y siga las recomendaciones del personal.

- El personal de salud que lo va a atender debe verificar su identificación antes de la consulta, procedimiento o examen.

- Informe al personal de salud cuáles medicamentos toma habitualmente y casos de alergias que haya sufrido.

Tenga en cuenta las vitaminas, bioenergéticos y suplementos dietéticos que esté tomando. Cuando le entreguen la fórmula, antes de salir, revise que pueda leerla y comprenderla.

- Procure un ambiente silencioso.

- Sus artículos personales deben ser cuidados por su acompañante.

- Su médico le debe informar:
  - Cómo toma sus medicamentos.
  - Cuáles son los posibles efectos y qué debe hacer si se presentan.
  - Qué comidas, bebidas y actividades debe evitar cuando esté tomando estos medicamentos.

- En caso de aislamiento del paciente, cumpla estrictamente las medidas de protección.

- Si algún visitante o acompañante presenta síntomas respiratorios o gastrointestinales, no debe presentarse en el Hospital.

En el Hospital está prohibido el porte de armas y el consumo de alcohol, cigarrillo y sustancias psicoactivas.

## Plan de evacuación

En caso de incendio o de otro tipo de emergencia:



Conserve la calma



Siga las instrucciones del personal



Usted será trasladado a un lugar seguro

El Hospital San Vicente Fundación Rionegro cuenta con un plan de emergencias y personal entrenado para ayudarlo.

## Le sugerimos realizar las siguientes preguntas durante la atención

- ¿En qué consiste mi enfermedad?
- ¿Por qué necesito este tratamiento?
- ¿Existen otros tratamientos diferentes a este?
- ¿Cuáles son los posibles riesgos del tratamiento que me van a realizar?
- ¿Cuáles son las posibles complicaciones de esta enfermedad?
- ¿Qué exámenes me van a hacer?
- Si el médico le indica que es necesaria una cirugía, le explicará los beneficios y riesgos. Si tiene dudas al respecto, pregúntele lo necesario hasta que todo le que claro.

## Consentimiento informado

Es el documento que firma el paciente para autorizar o negarse al tratamiento, las cirugías o los procedimientos, luego de comprender los beneficios y riesgos que se pueden ocasionar.

En caso de pacientes que no estén en capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde firmar a quien está establecido por la ley.

## Uso de Medicamentos

Si tiene alguna duda sobre el uso de sus medicamentos, comuníquese con el químico farmacéutico a través del correo electrónico:

medicamentosce@sanvicentefundacion.com

## Experiencia del paciente

El Hospital tiene como objetivo lograr en el paciente y su familia experiencias memorables de su proceso de atención, ofrecido por un personal compasivo.

Es importante conocer sus opiniones, las cuales nos permiten mejorar cada día la calidad de nuestros servicios. Le invitamos a hacer uso de los mecanismos de expresión:

✉ experienciadelpaciente@sanvicentefundacion.com

☎ 604 444 87 17 Ext. 4994 – 4995 – 4996

📞 350 651 80 51 / Opción 4

📍 Oficina de Experiencia del Paciente:

📍 Piso Principal – Torre C

📍 Buzones de sugerencias

🌐 www.sanvicentefundacion.com

Queremos que su experiencia en el Hospital, sea satisfactoria. Acceda a información de su interés y a las encuestas de satisfacción, escaneado el siguiente código:



El personal del Hospital San Vicente Fundación Rionegro le ofrece información y educación sobre su enfermedad y tratamiento, con el fin de facilitar su autocuidado.

## Manejo de Residuos

### Manejo adecuado de residuos hospitalarios

En las salas de hospitalización y salas de espera se encuentran disponibles canecas de colores para depositar los residuos o basuras en el recipiente respectivo

#### Color Caneca

**Negra**  
Residuos ordinarios

#### Qué depositar

Residuos de comida, icopor  
Empaques de mecató, desechables.

**Blanca**  
Papel y cartón

Revistas, cuadernos y periódicos,  
cajas de cartón (desarmadas)  
papel grado médico, radiografías.

**Blanca**  
Plásticos

Bolsas plásticas, envases plásticos y  
tetrapack, bolsa de suero, lapiceros y  
marcadores.

**Blanca**  
Vidrio y metal

Botellas y frascos de vidrio, latas de  
gaseosa, jugos o comida, ganchos de  
grapadora o clips, CD's y tijeras de  
oficina, argollas de cuadernos.

**Roja**

Material de riesgos  
de infecciones

Residuos de gasas, algodón, guantes  
de látex, curas, microporo, papel  
higiénico, entre otros.

## Higiene de manos

La higiene de manos ayuda a prevenir infecciones y puede hacerse con alcohol o con agua y jabón. Verifique que el personal asistencial lo haga antes de atenderle.



Realice lavado de manos o fricción con solución alcohólica de forma frecuente y siempre antes de ingresar y al salir de la habitación o cubículo del paciente.

Vereda la Convención  
Km 2,3 vía Aeropuerto - Llanogrande  
Línea de solicitud de citas: 604 448 2626  
Conmutador: 604 444 8717  
www.sanvicentefundacion.com  
Rionegro - Antioquia - Colombia



HOSPITAL  
SANVICENTE  
fundación

# Guía del paciente y su familia

Pacientes ambulatorios

Hospital Rionegro

## Derechos de los pacientes

Todo paciente del Hospital San Vicente Fundación Rionegro, sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, preferencias sexuales, posición económica o condición social, tiene derecho a:

### Elegir

- Tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento, la participación en actividades de docencia e investigación y donación de órganos.
- Solicitar una segunda una segunda opinión con los profesionales de la institución.
- Decidir libremente a quién recibe como visitante durante su hospitalización y cuál (es) serán la(s) persona(s) autorizadas para recibir información sobre su enfermedad y evolución. En lo referente a las visitas deberá ejercerse el derecho en el marco de las normas institucionales y bajo las directrices definidas por el médico tratante.

### Estar informado

Recibir información clara, oportuna y continua sobre:

- Enfermedad, tratamiento y pronóstico.
- Normas y funcionamiento de la Institución.
- Trámites administrativos relativos al proceso de atención.

### Recibir la mejor atención

- Recibir atención profesional de calidad, de acuerdo con su enfermedad y teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta el Hospital.
- Acceder a los servicios del Hospital, ser atendido de forma oportuna y segura, recibir una atención de urgencias sin condiciones o barreras administrativas, de acuerdo a las necesidades del paciente y la capacidad del Hospital.
- Recibir acompañamiento médico, psicológico y espiritual al final de la vida.