

 **Vereda la Convención**  
Km 2,3 vía Aeropuerto - Llanogrande  
Rionegro - Colombia

 **Línea de soluciones**  
(604) 4432626 - Citas

 [www.sanvicentefundacion.com](http://www.sanvicentefundacion.com)

Síguenos en:    



En el Hospital San Vicente Fundación Rionegro estamos comprometidos con el silencio y el respeto por la tranquilidad de los demás.

Contamos con tu ayuda para facilitar ambientes de confort y bienestar para todos.

# GUÍA del paciente y su familia

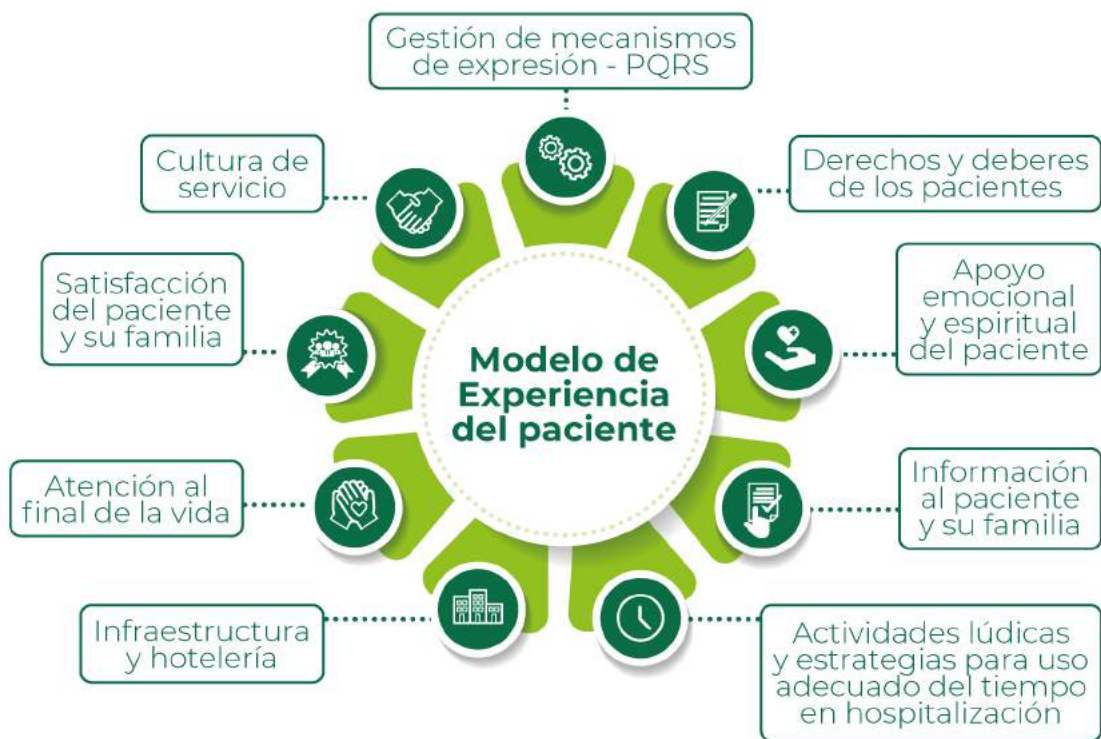


**PACIENTES HOSPITALIZADOS**  
**Hospital Rionegro**



## MODELO DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Fieles a **nuestra misión** de servir al otro, nos comprometemos con ofrecer un servicio con **cortesía, disposición, confianza y compasión.**



Estamos comprometidos con la atención humanizada de nuestros pacientes.

## TABLA DE CONTENIDO

<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienvenida</li> <li>Nuestra Misión</li> <li>Unidades de Atención al Usuario</li> </ul>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo espiritual</li> <li>Experiencia del Paciente</li> <li>Estos son nuestros canales para escucharte</li> </ul>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos de los pacientes</li> </ul>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Deberes de los pacientes</li> <li>Consentimiento Informado</li> </ul>	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autocuidado del paciente</li> <li>Participe en su cuidado</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preguntas que le pueden ser útiles</li> </ul>	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Visitas</li> <li>Recomendaciones para la visita a los pacientes</li> </ul>	7
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información de interés</li> <li>Manejo adecuado de residuos hospitalarios</li> </ul>	8
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oriéntese en el Hospital</li> </ul>	9 - 10
<ul style="list-style-type: none"> <li>La higiene de manos es por su seguridad</li> <li>Prohibido tomar fotos y grabar</li> </ul>	11
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manifestaciones</li> </ul>	12



## BIENVENIDA

En el Hospital San Vicente Fundación de Rionegro nos **enfocamos en resolver las necesidades** de nuestros pacientes, brindando una **atención segura** y un **trato humanizado**, buscando desde el servicio dar respuesta a sus expectativas.

Nuestra Institución cuenta con un **personal idóneo y comprometido**, con las más altas competencias humanas y técnicas para brindar la mejor atención. Nos respalda la **experiencia** y la **trayectoria de San Vicente Fundación** como garantía de calidad en la prestación de nuestros servicios.

Contamos con usted y su familia para que a través del **cumplimiento de sus deberes** y con nuestro compromiso para garantizar sus derechos, su experiencia en el Hospital sea memorable.

## NUESTRA MISIÓN

Contribuir al **bienestar humano** con atención integral de la condición de salud de las personas, mediante la prestación de **servicios de alta calidad** y la participación en **educación e investigación** en salud, con base en los principios fundacionales de un **hospital para todos**, orientado por la **ética**, el **humanismo**, la **inclusión social** y la **excelencia en la práctica clínica**.

## UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Son lugares en los cuales se realiza la **admisión administrativa del paciente y la facturación**, con base en la normatividad vigente, se gestionan las autorizaciones para la prestación de servicios ambulatorios en los servicios que aplica; **se brinda información** relacionada con respecto a estados de cuenta, copagos, cuotas moderadoras.



**HOSPITAL** SANVICENTE  
Rionegro fundación

## APOYO ESPIRITUAL

Nuestra Capilla está ubicada en el piso -1, al ingreso del área de Urgencias. De acuerdo con sus creencias individuales, está permitido el ingreso de las personas que puedan brindarle apoyo espiritual.

La celebración de la eucaristía es a las 11:00 a.m. los días lunes, martes, jueves, viernes, sábados y domingos.

## 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 darnos sus opiniones, comentarios o sugerencias.

## ESTOS SON NUESTROS CANALES PARA ESCUCHARTE

✉ Correo electrónico

experienciadelpaciente@sanvicentefundacion.com

☎ Línea telefónica

(604) 444 87 17 Ext. 4994 – 4995 – 4996

☎ (57) 350 651 80 51 - Opción 4

📍 **Oficina de Experiencia del Paciente**  
Piso principal, torre C

📧 Buzones de manifestaciones

🌐 [www.sanvicentefundacion.com](http://www.sanvicentefundacion.com)





## 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 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.

## DEBERES DE LOS PACIENTES

Nuestros pacientes tienen la responsabilidad de:

### Respetar

- Cuidar las instalaciones y mantenerlas en buen estado (edificio, jardines, equipos y muebles).
- 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.
- Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones del Hospital.

### Cumplir

- Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados y en caso de no poder, avisar con anticipación.
- Participar en su autocuidado y rehabilitación integral en caso de que sea necesario.
- 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.

### Comunicar

- Aportar la información necesaria y veraz para su atención y colaboración en todos los aspectos relacionados con el cuidado y tratamiento de su enfermedad.

## 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.



## AUTOCUIDADO DEL PACIENTE

Durante su hospitalización el personal asistencial le **brindará una atención con enfoque rehabilitador**, haciéndole participe a usted, su familia y/o las personas que hacen las veces de cuidador, de las estrategias necesarias para **lograr su autocuidado básico** y así contribuir a una mejor adaptación y reintegro **a la vida por fuera del Hospital.**

### PLAN DE EVACUACIÓN

¿Qué se debe hacer en caso de una emergencia?



CONSERVE LA CALMA







SIGA LAS INSTRUCCIONES DEL PERSONAL



USTED SERÁ TRASLADADO A UN LUGAR SEGURO

El Hospital cuenta con un plan de emergencias y personal entrenado para ayudarle.

### POR SU SEGURIDAD PARTICIPE EN SU CUIDADO TENIENDO EN CUENTA

-  Que el personal asistencial verifique su identificación con la manilla, antes de cualquier atención.
-  Alerta al personal en caso de sentir una reacción extraña o dolor.
-  Siempre que vaya a un procedimiento, asegúrese de haber firmado el consentimiento informado y haber resuelto sus inquietudes.
-  Informe al personal asistencial sobre los medicamentos que toma habitualmente y las alergias que haya tenido. No tome medicamentos por cuenta propia, en el Hospital se encargarán de suministrarle los que necesite.

5



Lávese las manos con agua y jabón antes de comer y después de ir al baño. Verifique que quien ingrese a la habitación también lo haga.



Si tiene heridas, sondas, catéteres u otros dispositivos médicos, no los toque ni permita que un visitante lo haga.



Mantenga las barandas de su cama elevadas.



Si identifica una situación de riesgo - falta de luz, piso húmedo, elementos cortantes - informe al personal asistencial.



Si utiliza ayudas para moverse - bastón, caminador, muletas, sillas de ruedas, prótesis - continúe su uso durante la hospitalización.









Solicite permiso al personal de enfermería para salir de su área de hospitalización.










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

### PREGUNTAS QUE LE PUEDEN SER ÚTILES PARA LA ATENCIÓN

-  ¿Existen otros tratamientos diferentes a este?
-  ¿Cuáles son los riesgos del tratamiento que me van a realizar?
-  ¿Cuáles son las complicaciones de esta enfermedad?
-  ¿Qué exámenes me van a hacer?
-  ¿Cómo deben ser mis cuidados con la alimentación y los medicamentos?
-  ¿Por qué tengo que estar hospitalizado?

#### Si requiere una cirugía tenga en cuenta:

El personal está en la obligación de explicarle los beneficios y riesgos. Esté atento a esta información y si no comprende, pregunte.

-  ¿En qué consiste la cirugía?
-  ¿Cuáles son los beneficios de esta cirugía?
-  ¿Cuáles son los riesgos de esta cirugía?
-  ¿Qué cuidados debo tener antes y después de la cirugía?
-  ¿Cuánto tiempo toma la recuperación y cuántos días de incapacidad tendré?
-  Si decido no operarme o aplazar por un tiempo la cirugía, ¿qué me puede suceder?
-  Informe al personal si ha sufrido o si alguna vez ha tenido complicaciones con la anestesia.



6



El personal del Hospital le ofrece **educación sobre su enfermedad y tratamiento**, así usted puede tener información clara para su autocuidado.

## VISITAS PENSANDO EN TI

Para el Hospital, la familia y cuidador son fundamentales en el cuidado del paciente, es por esto que cada persona puede tener un **acompañante permanente las 24 horas** del día, en todos los servicios. Los demás visitantes pueden ingresar cumpliendo con las **recomendaciones indicadas, más adelante.**

**Es importante verificar** con el personal de enfermería, los horarios de visita que aplican, según la **condición clínica del paciente.**

El personal del Hospital **le indicará en qué momentos el acompañante debe permanecer fuera de la habitación, para favorecer la intimidad y privacidad del paciente.**

## RECOMENDACIONES PARA LA VISITA A LOS PACIENTES

- El paciente decide si acepta ser visitado.
- Los acompañantes deben lavarse las manos, antes y después de la visita.
- Los visitantes no deben sentarse en la cama de los pacientes.
- Procure un ambiente silencioso.
- Ingresar niños menores de 12 años constituye un riesgo para ellos, si definitivamente considera que el niño debe ingresar a la visita, le solicitamos presentarse con el vigilante para firmar el consentimiento de ingreso, bajo su responsabilidad.
- Los niños visitantes deben estar siempre acompañados y supervisados por un familiar adulto.
- Cumpla estrictamente las normas de protección de pacientes que requieren aislamiento.

7

- Si algún visitante tiene fiebre, diarrea o sintomatología respiratoria, debe abstenerse de presentarse ante el paciente.
- Recuerde no traer alimentos a los pacientes, la alimentación del Hospital es la adecuada para su tratamiento.
- El Hospital no se hace responsable del control y pérdida de los objetos personales del paciente.

Se prohíbe el ingreso de animales de cualquier especie, por cuanto su presencia en las instalaciones del Hospital afecta las condiciones de higiene, salubridad y seguridad, impidiendo la correcta prestación del servicio de salud de acuerdo con las disposiciones vigentes (Código Nacional de Policía).

## INFORMACIÓN DE INTERÉS

El Hospital cuenta con un programa de trasplante de órganos y tejidos, con un equipo humano y los recursos necesarios, según la legislación colombiana. La donación de órganos es un acto voluntario, recuerde que hacerlo es un regalo de vida.

Para mayor información comuníquese al teléfono

(604) 444 87 17 Ext: 3301 ó 3426.



## 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.

### Residuos no aprovechables



- Papel higiénico
- Servilletas
- Papeles y cartones contaminados con comida
- Papeles metalizados

### Residuos orgánicos aprovechables



- Restos de comida
- Desechos agrícolas

### Residuos aprovechables

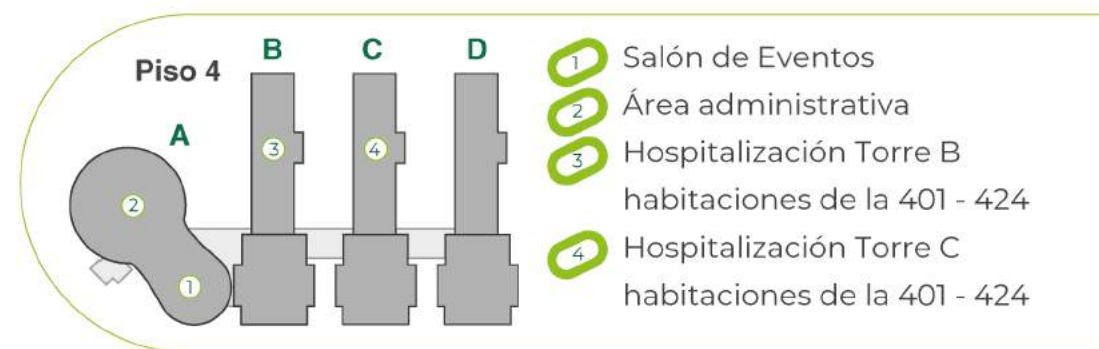
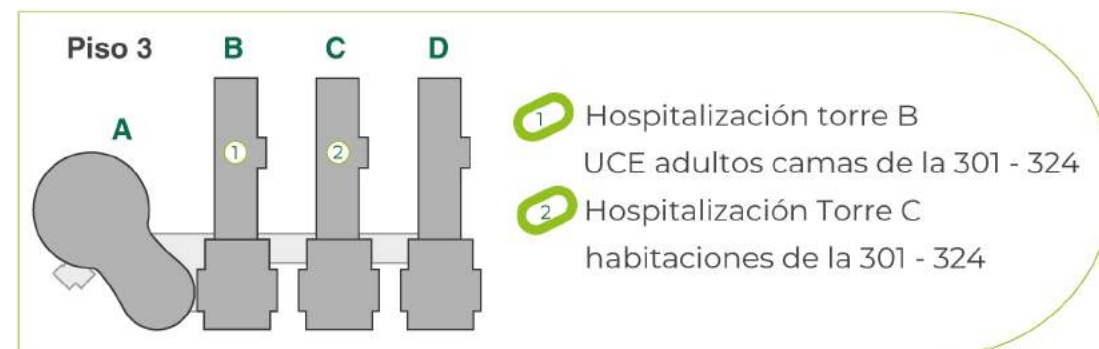
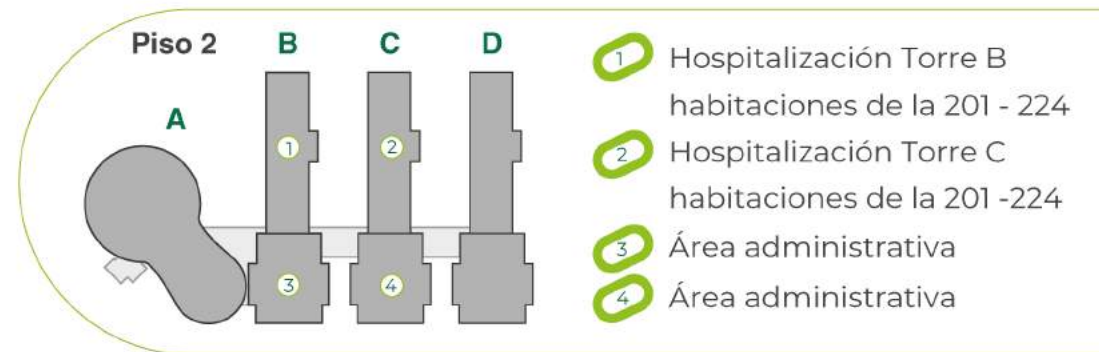
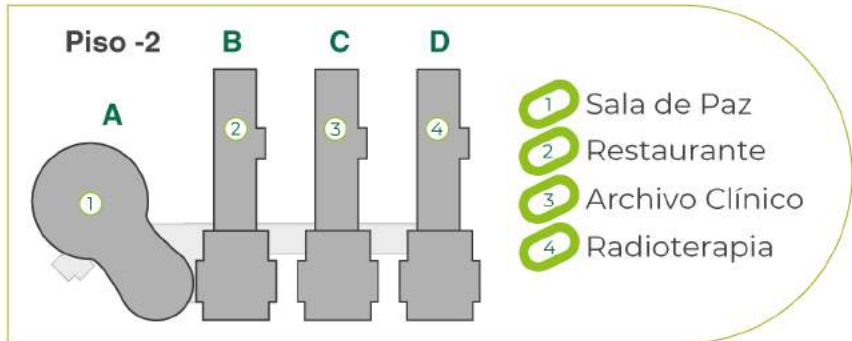


- Plástico
- Cartón
- Vidrio
- Papel
- Metales

8



## ORIENTESE EN EL HOSPITAL



**HOSPITAL** SANVICENTE  
Rionegro fundación



## LA HIGIENE DE MANOS ES POR SU SEGURIDAD

Es importante que el personal de la Institución y quienes le visiten, hagan una adecuada higiene de manos en los siguientes **5 momentos**:



### PROHIBIDO TOMAR FOTOS Y GRABAR

En el Hospital **NO** está permitido tomar fotografías ni hacer videos, ya que ello afecta la seguridad y privacidad de las personas.



El Código Nacional de Policía contempla multas a quienes publiquen material fotográfico de otras personas en lugares privados. Ley 1801 del 29 de julio de 2016.

## MANIFESTACIONES

Fecha:  DD  MM  AA

Lugar o servicio donde recibió la atención: \_\_\_\_\_

Usted es:  Paciente  Familia  Otro

Manifestación:  Felicitación  Sugerencia  Queja

“ \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ ”

Si desea tener alguna respuesta, por favor complete los siguientes espacios con sus datos:

### Información de quien expresa la manifestación

Nombre \_\_\_\_\_

Documento de identidad \_\_\_\_\_

Teléfonos \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

### Información del paciente

Nombre \_\_\_\_\_

Documento de identidad \_\_\_\_\_

Aseguradora \_\_\_\_\_

Recorte y deposite en los buzones de manifestaciones

