



# PACIENTE HOSPITALIZADO Guía del paciente y su familia



## BIENVENIDA

En el Hospital San Vicente Fundación 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.

Tenemos 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, garanticemos sus derechos y que así su experiencia en el Hospital sea memorable.



### I NUESTRA MISIÓN

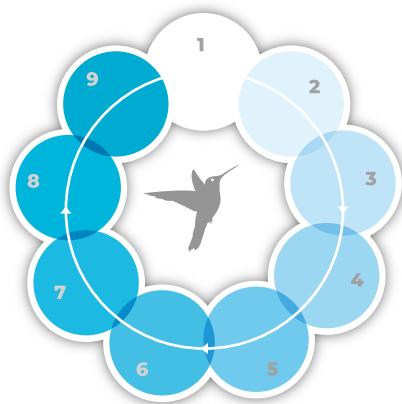


Contribuir al bienestar humano con **atención integral** de la condición de salud de las personas, mediante la prestación de **servicios de alta calidad** y la participación en educación e investigación en salud, con base en los principios fundacionales de un hospital para todos, **orientado** por la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

# EXPERIENCIA DEL PACIENTE

CUIDAMOS SU BIENESTAR

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



1. Gestión de mecanismos de expresión - PQRS.
2. Derechos y deberes de los pacientes.
3. Apoyo emocional y espiritual del paciente.
4. Información al paciente y su familia.
5. Actividades lúdicas y estrategias para uso adecuado del tiempo en hospitalización.
6. Cultura de servicio.
7. Satisfacción del paciente y su familia.
8. Atención al final de la vida.
9. Infraestructura y hotelería.

El Hospital tiene como objetivo lograr en el paciente y su familia **experiencias memorables** durante su proceso de atención, ofreciendo a través de un personal compasivo un trato enmarcado en los atributos de cortesía y disposición, con orientación al servicio, capaz de poner al paciente como centro de toda actividad.

## ESTOS SON NUESTROS CANALES DE ESCUCHA

Es importante **conocer sus opiniones**, las cuales nos permiten mejorar cada día la calidad de nuestros servicios. Le invitamos a dejarnos sus opiniones, comentarios o sugerencias.

**Correo electrónico:** [experienciadelpaciente@sanvicentefundacion.com](mailto:experienciadelpaciente@sanvicentefundacion.com)

**Línea telefónica:** (604) 444 87 17 Ext. 4995

**Oficina de Experiencia del paciente:** Piso principal, torre C  
Buzones de manifestaciones - [www.sanvicentefundacion.com](http://www.sanvicentefundacion.com)

## ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Es un grupo de personas con ánimo de servicio, que velan por la calidad de la atención y la defensa de los derechos y deberes de todos los usuarios de la institución.

**Si quiere hacer parte de nuestra asociación de usuarios escríbanos al correo:**

[asociaciondeusuarioshr@sanvicentefundacion.com](mailto:asociaciondeusuarioshr@sanvicentefundacion.com)

## UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO (UAU)

Lugares para realizar la admisión **administrativa del paciente y la facturación**. Allí se gestiona el proceso administrativo y **se brinda información** relacionada con estados de cuenta, copagos, cuotas moderadoras y certificados de hospitalización.

## VISITAS PENSANDO EN USTED

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** por el personal de enfermería. Las visitas 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**.

### INGRESO DE MASCOTAS

El Hospital **autoriza bajo condiciones especiales** el ingreso de caninos. En caso de requerirlo, solicite información al personal de enfermería.

## APOYO ESPIRITUAL

Nuestra capilla **está ubicada en el piso -1 de la torre A**, al ingreso del área de Urgencias. De acuerdo con sus creencias, está permitido el ingreso de las personas que puedan brindarle apoyo espiritual. **La eucaristía se celebra** todos los días a las 11:00 a. m. con un día de descanso.

## RECOMENDACIONES PARA LA VISITA A LOS PACIENTES

1. El paciente decide si acepta ser visitado.
2. El acompañante y los visitantes deben lavarse las manos, antes y después del ingreso al Hospital.
3. Los visitantes no deben sentarse en la cama de los pacientes.
4. Procure un ambiente silencioso.
5. Cumpla estrictamente las normas de protección de pacientes que requieren aislamiento.
6. Si algún visitante tiene fiebre, diarrea o síntomas respiratorios, debe abstenerse de ingresar al Hospital.
7. Ingresar niños menores de 12 años constituye un riesgo para ellos, si definitivamente considera que deben ingresar, le solicitamos presentarse con el vigilante para firmar el consentimiento de ingreso, bajo su responsabilidad y debe estar siempre acompañado por un adulto.
8. Recuerde no traer alimentos a los pacientes, la alimentación del Hospital es la adecuada para su tratamiento.
9. El Hospital no se hace responsable del control y pérdida de los objetos personales del paciente.

## DERECHOS DE LOS PACIENTES

### 1. ELEGIR

tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento, la participación en actividades de docencia e investigación y donación de órganos.

### 2. TRATO DIGNO

recibir un trato humano, respetando las creencias y costumbres, reconociendo el dolor como aspecto que genera vulnerabilidad en las personas.

### 3. EXPRESAR

comunicar quejas, sugerencias y felicitaciones a través de los mecanismos de expresión establecidos y a recibir respuesta oportuna.

### 4. RECIBIR LA MEJOR ATENCIÓN

ser atendido de una forma oportuna y segura.

### 5. ESTAR INFORMADO

a recibir información clara, suficiente y continua.

### 6. CONFIDENCIALIDAD

reserva de información clínica del paciente.

## DEBERES DE LOS PACIENTES

### 1. RESPETAR

tratar con respeto el personal y cuidar las instalaciones.

### 2. AUTOCUIDADO

tomar conciencia del cuerpo y de sus necesidades para desarrollar conductas que favorezcan la salud física y mental.

### 3. SOLIDARIDAD

actuar de manera responsable ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

### 4. COMUNICAR

brindar la información necesaria para su atención.

### 5. CUMPLIR

asistir puntualmente a sus citas, además de seguir la normatividad de convivencia al interior del Hospital.





## **POR SU SEGURIDAD PARTICIPE EN SU CUIDADO**

### TENGA EN CUENTA

1. El personal asistencial **debe verificar** su identificación, antes de cualquier atención.
2. Alerte al personal **en caso de sentir** dolor o una reacción extraña.
3. Siempre que vaya a un procedimiento, **asegúrese de haber** firmado el consentimiento informado y haber resuelto sus inquietudes.
4. **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 suministrarte 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.
6. Si tiene heridas, sondas, catéteres u otros dispositivos médicos, **no los toque ni permita** que un visitante lo haga.
7. **Mantenga** las barandas de su cama elevadas.
8. **Si identifica una situación** de riesgo - falta de luz, piso húmedo, elementos cortantes - informe al personal asistencial.
9. Si utiliza ayudas para movilizarse - bastón, caminador, muletas, sillas de ruedas, prótesis - **continúe su uso durante la hospitalización**.
10. **Solicite permiso al personal** de enfermería para salir de su área de hospitalización.
11. En caso de aislamiento, **cumpla** estrictamente las medidas de protección.

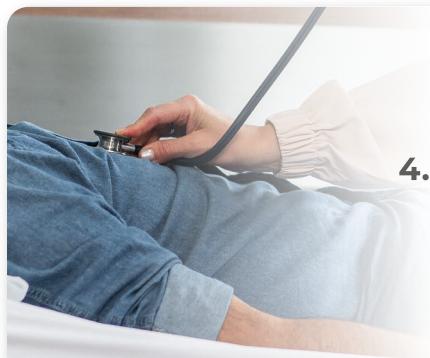
Durante su hospitalización el personal asistencial le **brindará una atención con enfoque rehabilitador**, haciéndole participe a usted, su familia y/o las personas que hacen las veces de cuidador, de las estrategias necesarias para **lograr su autocuidado básico** y así contribuir a una mejor adaptación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

## ■ PREGUNTAS QUE PUEDEN SER ÚTILES PARA SU ATENCIÓN



- 1.** ¿Existen otros tratamientos diferentes a este?
- 2.** ¿Cuáles son los riesgos del tratamiento que me van a realizar?
- 3.** ¿Cuáles son las complicaciones de esta enfermedad?
- 4.** ¿Qué exámenes me van a hacer?
- 5.** ¿Cómo deben ser mis cuidados con la alimentación y los medicamentos?
- 6.** ¿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.*



- 1.** ¿En qué consiste la cirugía?
- 2.** ¿Cuáles son los beneficios de esta cirugía?
- 3.** ¿Cuáles son los riesgos de esta cirugía?
- 4.** ¿Qué cuidados debo tener antes y después de la cirugía?
- 5.** ¿Cuánto tiempo toma la recuperación y cuántos días de incapacidad tendré?
- 6.** Si decido no operarme o aplazar por un tiempo la cirugía, ¿qué me puede suceder?

**Informe al personal si alguna vez ha tenido complicaciones con la anestesia.**

## ■ 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 occasionar.

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

## I RECOMENDACIONES AL EGRESO

El médico tratante le informará oportunamente la fecha probable de alta, ésta le permitirá, a usted y al equipo de salud, organizarse para este momento.

### Al egreso tenga en cuenta:

- Haber recibido información, comunicación y educación sobre el tratamiento en casa.
- Conocer la fórmula médica, tener claros los medicamentos que debe continuar, horarios y tiempo en que debe tomarlos.
- Se le ha indicado si requiere cita de revisión o control, cómo agendarla y otros posibles requerimientos como retiro de puntos, plan de curaciones, exámenes de control, entre otros, en caso de ser necesario.
- Cuidados generales y precauciones que debe tener en el hogar: actividad física, alimentación y demás.

Al momento de la salida, verifique que ha recibido el resumen de su atención (epicrisis) y de acuerdo al caso, la incapacidad, la fórmula médica y las ayudas diagnósticas realizadas durante su estancia.

**¡NOS ALEGRA QUE VUELVA A CASA!**

## I 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:





## 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.

**Escríbanos para más información al correo:**

comunicacioneshr@sanvicentefundacion.com

## MANEJO ADECUADO DE RESIDUOS

COLOR DE LA CANECA	RESIDUO A DEPOSITAR
<b>Negra:</b> ordinarios	Servilletas, toallas de mano, papel aluminio, envolturas de mecate y restos de alimentos.
<b>Blanca:</b> reciclables húmedos	Envases plásticos y de vidrio, vasos desechables plásticos, tetra pack y empaques de pañuelos húmedos.
<b>Blanca:</b> reciclables secos	Papel periódico, fotocopias e impresiones, cajas de cartón, bolsas plásticas y CDs.
<b>Roja:</b> peligrosos	Jeringas, elementos de protección personal como guantes, tapabocas, gorros y algodón.

## PLAN DE EVACUACIÓN

**¿Qué se debe hacer en caso de una emergencia?**

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



**1.** Conserve la calma.



**2.** Siga las instrucciones.



**3.** Usted será trasladado a un lugar seguro.

## ORIÉNTESE EN EL HOSPITAL



### TORRE A

**PISO -1:** Urgencias, Capilla, oasis De Lolita, restaurante Cozy, Ayudas diagnósticas y RX, entrega de resultados, toma de muestras.

**PISO 1:** lobby principal, pago parqueadero, Trámite interno, Urgencias medicina privada, Consulta externa, Tesorería y facturación, cajero, consultorios privados.

**PISO 4:** área administrativa.

**PISO -2:** Sala de paz.

**PISO -2:** restaurante Gratto.

**PISO -1:** Cirugía.

**PISO 1:** Trasplantes y enfermedades digestivas, De Lolita, Oncología.

**PISO 2:** Hospitalización, habitaciones de la 201 - 224.

**PISO 3:** UCE adultos, camas de la 301 - 324.

**PISO 4:** Hospitalización, habitaciones de la 401 - 424.

### TORRE C

**PISO -2:** Archivo clínico.

**PISO 1:** Capellanía, unidad Cardiovascular, minimercado.

**PISO 2:** Hospitalización, habitaciones de la 201 -224.

**PISO 3:** Hospitalización, habitaciones de la 301 - 324.

**PISO 4:** Hospitalización, habitaciones de la 401 - 424.

### TORRE D

**PISO -2:** Radioterapia.

**PISO -1:** UCI, Resonancia.

**PISO 1:** Experiencia del paciente, Trabajo social, Medicina física y rehabilitación, Aula lúdica, Farmacia.

## MANIFESTACIONES

Fecha: \_\_\_\_\_

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

Usted es:  Paciente

Familia

Otro

Manifestación:  Felicitación

Sugerencia

Queja

Recorte y deposite en los buzones de manifestaciones



Para recibir su respuesta, por favor complete  
los siguientes espacios con sus datos

Información de quien expresa la manifestación

Nombre: \_\_\_\_\_

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

Teléfonos: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Información del paciente

Nombre: \_\_\_\_\_

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

Aseguradora: \_\_\_\_\_



**EN NUESTRO HOSPITAL  
VIVIMOS TODAS LAS  
EMOCIONES**  
Y LAS ACOMPAÑAMOS CON  
LA **EMPATÍA** QUE MERECEN.

**EN CALMA TODOS  
NOS ESCUCHAMOS.**

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

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

Nos encuentra en:



En el Hospital **NO está permitido** tomar fotografías ni hacer videos,  
**tampoco está permitido** el porte y uso de armas. En caso de detectarse,  
será notificado a las autoridades correspondientes.



ESTO AFECTA **LA SEGURIDAD**  
Y **LA PRIVACIDAD.**

**CÓDIGO  
NACIONAL  
DE POLICÍA**

contempla multas a quienes publiquen fotografías  
de otras personas tomadas en lugares privados.  
*Ley 1801 del 29 de julio de 2016.*