TU Bienestar NOS MUEVE

Guía de información

Paciente — Familia

Programa de Educación
Paciente, Familia, Cuidador
"Contribuir al cuidado de la vida y la recuperación de la salud"

Clínica El Rosario
Amor que Acompaña y Servicio que Alivia

En la Clínica El Rosario estamos comprometidos con tu bienestar, te brindamos la siguiente información la cual te orientará sobre tu atención y cómo puedes participar de tu propio cuidado y seguridad.

Contenido

- ¿Cuáles son tus Derechos y Deberes?
- Para una buena convivencia.
- Para una atención más segura
- Manejo de pertenencias.
- ¿Qué hacer ante una emergencia?
- Compromiso con el medio ambiente y clasificación de residuos
- Cuéntanos tu experiencia de servicio
- Acompañamiento y horarios de visita.
- Otros servicios que ofrece la Clínica

Versión: 5
Publicación: 2022-08-20
Código: MOP-PCU-GI-126

TU Bienestar NOS MUEVE

Clínica El Rosario
Amor que Acompaña y Servicio que Alivia

1 Derechos y deberes del *paciente*

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.

Derechos

- Acogida y trato digno
- Escuchar tus necesidades
- Atención integral
- Comunicación e información
- Respeto a tu credo y costumbres
- Confidencialidad y privacidad
- Control del dolor
- Elegir médico y segunda opinión
- Control del dolor
- Muerte Digna

Deberes

- Participar en tu cuidado
- Pagar costos
- Informar
- Dar tu consentimiento
- Acompañar
- Cuidar tus pertenencias
- Indicar persona responsable
- Preguntar y seguir recomendaciones
- Trato respetuoso y colaborador en tu seguridad

2 Para una buena *convivencia*

Solo tú como paciente y a quien autorices por escrito les estás permitido conocer tu historia clínica y tu plan de tratamientos.

Por la seguridad de todos **NO está permitido:**

- *El consumo de cigarrillos (Resolución 1956 de 2008 art.3)*
- *Ingresar armas, Ingerir bebidas alcohólicas.*
- *Consumir sustancias psicoactivas (Resolución 0741 de 1997).*

- *Durante tu atención no te desplaces innecesariamente por otros servicios y no salgas de las instalaciones de la clínica.*
- *Señor acompañante: Utiliza los ascensores externos para tu movilización entre pisos.*
- *Evita proveer alimentos externos a los pacientes, los alimentos son suministrados por la Clínica.*

3 Para una atención *más Segura*

identificación *correcta*

- Verifica que los datos en la manilla estén correctos.
- Conserva tu manilla de identificación durante toda su atención.
- Solicita que el personal de salud te llame siempre por tu nombre completo.
- Apoye en verificar tu identificación, antes de cada procedimiento,
- Cada sticker tiene un significado y es una alerta tanto para el personal de salud, como para ti.

- Rojo: Alergias
- Verde: Paciente anticoagulado
- Amarillo: Riesgo medio o alto de caídas
- Azul: Riesgo de perdida

Comunicación efectiva *y asertiva:*

- Manifiesta al personal todas las dudas que tengas acerca de la atención, manteniendo siempre el diálogo mediante la calma y el respeto.
- Es importante seguir todas las recomendaciones brindadas por el personal de salud.

Prevención de *caídas*

- Solicita siempre ayuda para levantarte, en caso de que lo requieras, permanece siempre con acompañante.
- Recuerde mantener la cama al nivel más bajo posible y las barandas siempre arriba
- Utiliza en todo momento zapatos antideslizantes

Administración segura *de medicamentos:*

- Informa siempre al personal de salud sobre todos los medicamentos que consumes, incluyendo los naturales.
- Solicita al personal de enfermería información acerca de los medicamentos que le van a administrar

Higiene de manos: *manos*

Invita a toda persona que ingrese a la habitación a realizar higiene de manos con alcohol en gel, ésta es la mejor manera de prevenir infecciones.

Cirugía *Segura*

- Asegúrate de comprender el procedimiento que se te va a realizar
- Participa en la marcación del lado correcto a operar con la palabra "SI"
- Sigue las recomendaciones de preparación quirúrgica previa y cuidados posteriores

Uso correcto del *aislamiento*

- Recuerde que las precauciones de aislamiento crean barreras entre las personas y los microbios, evitando la diseminación de una enfermedad.

Tipos de aislamiento

- Aislamiento por Gota
- Aislamiento por Aerosol
- Aislamiento de Contacto
- Aislamiento de Ambiente Protegido

¡Estamos comprometidos por *tu seguridad y la de tu familia*

4 Manejo de *Pertenencias*

El cuidado de tus pertenencias está bajo tu responsabilidad , evita ingresar objetos de valor.

En el momento del alta recuerda recoger todas tus pertenencias.

5 ¿Qué hacer ante una *emergencia?*

- **Identifique desde el ingreso su ubicación** y las rutas de evacuación en el servicio.
- **Ante una emergencia** se escuchará por alta voz la alarma **naranja.Conserve la calma.**
- **Sigue las indicaciones del líder de evacuación**, (lo identificas por el chaleco naranja) hacia el punto de encuentro o este atento en caso de reubicación.
- **Utiliza las escaleras para evacuar,** nunca los ascensores y no se devuelva.
- En caso de indicios de un incendio ubique el extintor que se encuentra más cerca y sigue las instrucciones de uso, desplácese por el piso.
- **En caso de sismo,** trata de protegerte donde te encuentres.

Puntos de Encuentro

Sede Centro

En el parqueadero por la puerta principal.

Parqueadero parte trasera de la Clínica.

Sede Tesoro

Acera de la calle 20 al salir de la Clínica a izquierda.

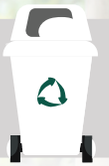
Acera de la calle 20 al salir de la Clínica a la derecha.

6 Compromiso con el medio ambiente y *clasificación de residuos*

Uso racional del agua y la energía.
La correcta clasificación de residuos.
Le agradecemos apoyarnos

Recipiente Negro Residuos No Aprovechables:

servilletas, icopor, vasos desechables usados, papeles y cartones usados con comidas, restos de alimentos.



Recipiente Blanco:

Residuos Aprovechables: plástico, latas, vidrio, papel cartón limpio, seco y sin arrugar.

Recipiente Rojo:

Papel higiénico, pañales, tapabocas, guantes, aplicadores, gasas.

7 Cuentanos tu experencia *de Servicio*

Para nosotros es muy importante conocer tu experiencia de servicio, utiliza algunos de estos medios:

Correo electrónico:
Sede Tesoro: atusuariotesoro@clinicaelrosario.com
Sede Centro: atusuariocentro@clinicaelrosario.com.
Buzones de sugerencia: Ubicados en cada sala de espera.
Líneas telefónicas:
Sede Tesoro: 326 91 00 ext. 5080 - Sede Centro: 295 90 00 ext. 9010.
Oficinas de Experiencia de las personas / Atención al usuario.
Código QR Ubicado en los buzones.

8 Acompañamiento y horarios *de visita*

En los servicios de hospitalización se permitirá tener un acompañante adulto las 24 horas, no se recomienda el ingreso de menores de 12 años.

Los horarios pueden estar sujetos a cambios según condiciones de paciente y del servicio los cuales te serán informados y estarán acordes a las recomendaciones del ministerio de salud y en cumplimiento de las normas de bioseguridad y de protección de la salud.

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

servicios

Clínica El Rosario

TU Bienestar
NOS MUEVE
Línea Telefónica Sede Centro (604) 295 90 00
Línea Telefónica Sede Tesoro (604) 326 91 00
Correo electrónico:
clinicaelrosario@clinicaelrosario.com
Sitio web: www.clinicaelrosario.com
Síguenos en:
@clinicaelrosariomed
@Clinica.elrosario
@Clinicarosario