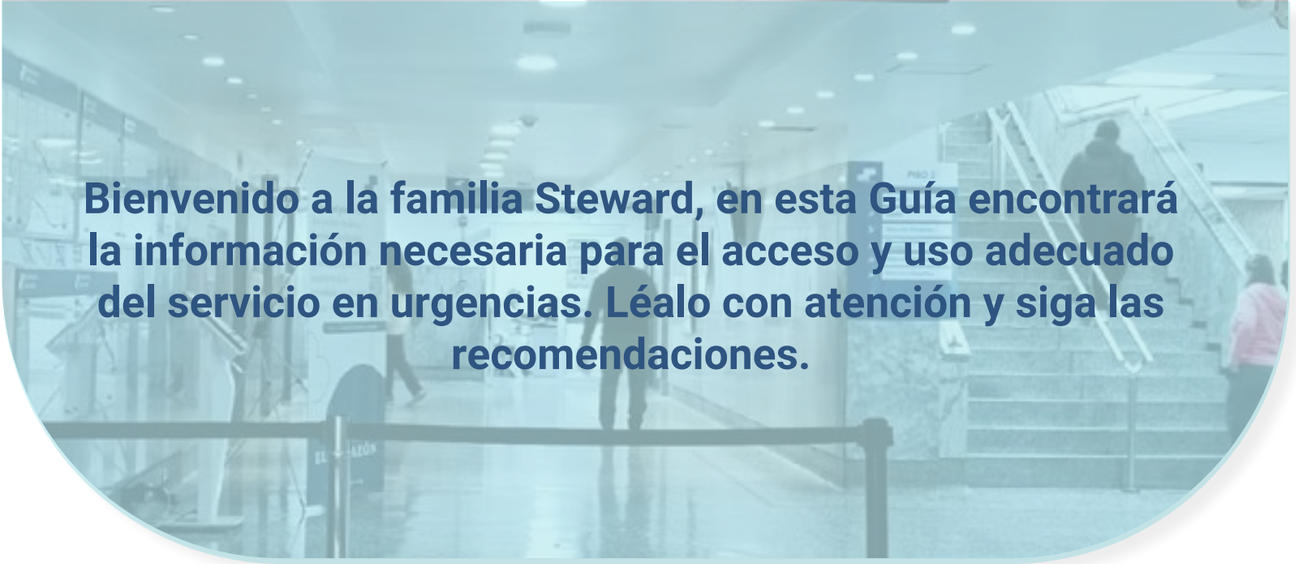
Guía para el paciente y su familia

Hospitalizado

VIGILADO Supersalud



Bienvenido a la familia Steward, en esta Guía encontrará la información necesaria para el acceso y uso adecuado del servicio en urgencias. Léalo con atención y siga las recomendaciones.

CONTENIDO

1 Quiénes somos.

2 La familia Steward.

3 Ubicación e ingreso al hospital.

4 Derechos y deberes del paciente en salud.

5 Recomendaciones generales.
Durante su Hospitalización

6 Horario de visita.

7 Orientación y Atención al Paciente y su Familia.
Recomendación de Seguridad

8 Plan de Emergencia.

9 Clasificación de Residuos.

10 Al Egreso.

11 Otros Servicios.

12 Portafolio de servicios.

Quiénes Somos

Misión

Transformar vidas a través de la prestación de servicios de salud con calidad y la gestión del conocimiento en alianza con Steward International

Visión

Ser en el 2023 un hospital universitario acreditado en servicios de salud con un modelo de atención humanizado, innovador y reconocido por su nivel científico orientado a la excelencia.

Principios y Valores

- Estamos comprometidos con la calidad de vida
- Actuamos con Vocación de servicio
- Tenemos pasión por los resultados
- Amamos lo que hacemos
- Somos innovadores
- Todo lo que hacemos es el resultado de un trabajo de construcción colectiva
- Somos optimistas y hacemos nuestro trabajo con alegría
- Tratamos a todos con respeto
- Actuamos con transparencia
- Somos solidarios

Familia Steward Colombia

Somos una organización de prestación de servicio de salud en desarrollo, que a través de su red de clínicas será la mejor alternativa de solución a los sistemas de salud en las ciudades donde operemos.

1 San Rafael

- 20.000 M2 de área
- IV nivel de complejidad
- 370 Camas
- 1513 Empleados
- 94 Servicios

2 Centenario

- 9.400 M2 de área
- III nivel de complejidad
- 123 Camas
- 444 Empleados
- 33 Servicios

3 Nevados

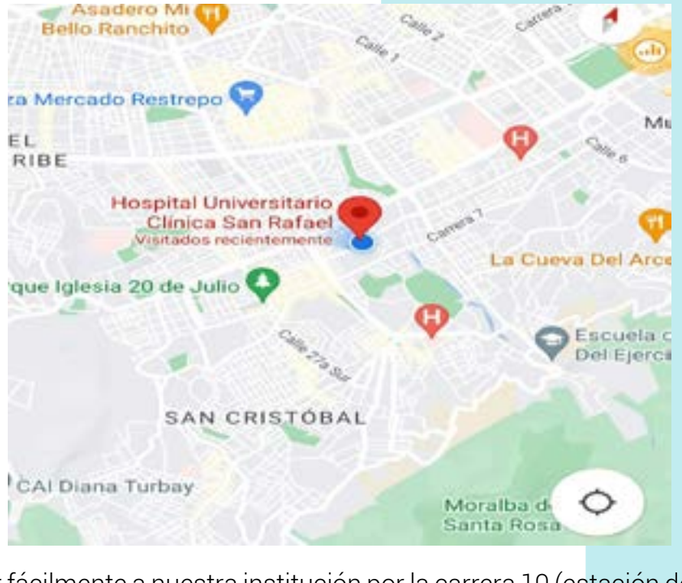
- 14.600 M2 de área
- IV nivel de complejidad
- 176 Camas
- 415 Empleados
- 33 Servicios

Hospital Universitario Clínica San Rafael

El Hospital Universitario Clínica San Rafael realizó una alianza de operación con Steward International, para prestar gran variedad de servicios hospitalarios. Una institución universitaria prestadora de servicios de salud de alta complejidad, con más de 85 años de experiencia que respaldan su excelente labor en la salud. Es considerada una de las instituciones de salud más importantes de la zona centro oriente de la ciudad de Bogotá, respondiendo a las necesidades y expectativas de nuestros miles de usuarios. Estamos renovando nuestra tecnología constantemente para estar a la vanguardia de los avances científicos buscando una mejor seguridad del paciente y brindarle un servicio cada vez más humano.

Ubicación e Ingreso a la Clínica San Rafael

El hospital se encuentra ubicado en la zona centro oriente de la ciudad de Bogotá en la Cra. 8 No. 17 – 45 Sur, Barrio el Sociego.



Usted podrá acceder fácilmente a nuestra institución por la carrera 10 (estación de transmilenio- Avenida 1° de Mayo) o por la Avenida 1 de Mayo (3 cuadras al sur del hospital) la cual tiene un amplio flujo de transporte público. De igual manera hay buses que lo pueden dejar por la Cra. 8 al frente del hospital.

- El ingreso a urgencias es sobre la Cra. 8 al costado sur del hospital.
- Consulta externa es al frente del hospital en la cra. 8 No. 17 - 44 Sur (edificio esquina)

Derechos y Deberes de los Pacientes en Salud.

Es importante que como usuario del sistema de seguridad social en salud conozca sus derechos y cumpla sus deberes como paciente.

Steward Colombia reconoce en usted y su familia la razón de ser de nuestra institución y promuevede forma permanente el cumplimiento de los Derechos y Deberes que tienen como pacientes. Lo invitamos a conocer la declaración de sus Derechos y deberes:

Derechos

- Acceder oportunamente a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral y de alta calidad.
- ¿Ser informado? sobre los costos de los servicios, y en caso de urgencia su atención no estará condicionada a pago ni exigencia de documento alguno.
- Recibir información clara, con un lenguaje adecuado y teniendo en cuenta las condiciones particulares del paciente.
- Recibir explicación completa de los procedimientos que le van a realizar y que le permitan la toma de decisión frente a su tratamiento.
- Recibir prestaciones de salud en los términos consagrados en la ley.
- Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
- Que la información de su historia clínica sea confidencial.
- Recibir atención médica en óptimas condiciones de seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir información sobre los medios a utilizar para presentar reclamación, sugerencias o mejoras en el servicio y obtener una respuesta oportuna.
- Que se respete su voluntad de aceptar o no la donación de órganos.
- Morir con dignidad y en compañía de sus seres queridos.
- A que no se traslade a usted o a su familia los trámites administrativos propios de la atención.

Deberes

- Procurar el cuidado integral de su salud y seguir el plan de tratamiento.
- Seguir las recomendaciones de los programas de promoción y prevención.
- Ser solidario en las situaciones en las cuales esté en peligro la vida de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Cuidar las instalaciones y hacer uso racional de los recursos.
- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar al equipo tratante información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir con los pagos correspondientes a los servicios recibidos.

Recomendaciones Generales

Para nuestras clínicas es importante la seguridad y comodidad de los pacientes, su familia y la comunidad en general, por eso lo invitamos a acatar las siguientes recomendaciones:

- Absténgase del consumo de cigarrillo dentro de las instalaciones. (Resolución 01956 del 2008 y Ley 1335 de 2009.
- Por salud publica el ingreso de flores y mascotas está restringido
- Con el fin de evitarles el riesgo de adquisición de enfermedades infectocontagiosa se restringe el ingreso de visitantes menores de 12 años
- Se restringe el ingreso de alimentos y/o bebidas, la dieta del paciente será suministrada por la institución según la condición clínica del mismo, no está permitido preparar biberones o alimentos en la habitaciones; si usted es acompañante y requiere consumir alimentos, lo puede hacer en la cafetería ubicada en el sótano.
- Las clínicas no se hacen responsables por la pérdida de prótesis dentales, audífonos, u otro tipo de prótesis removible, ni de joyas, dinero, celulares u otros objetos de valor.
- Los funcionarios del hospital deben estar identificados, por su seguridad exija el carné.
- Con el fin de salvaguardar la intimidad y privacidad de los pacientes no está permitido tomar fotos o videos dentro de la institución.
- Los elementos de la institución están dispuestos para su atención y la de otros pacientes, les solicitamos su cuidado y correcta utilización (mantenga en orden su habitación o cubículo).

Durante Su Hospitalización

Colabore con las indicaciones del personal asistencial en la realización de procedimientos, exámenes y tratamientos; los niños(as) y adolescentes deben estar acompañados por alguno de sus padres.

Promueva y acoja las medidas de reposo de su paciente (hable en voz baja), restrinja el uso de celulares u otros aparatos electrónicos durante la visita.

Traiga oportunamente los elementos necesarios para el aseo y cuidado del paciente (champú, cepillo de dientes, crema dental, desodorante, jabón, crema para el cuerpo, chancletas de plástico antideslizante, toalla, pijamas y si se requiere pañales). Le sugerimos rotular los elementos con el nombre completo y número del documento del paciente.

Si la entidad de salud o aseguradora a la cual pertenece el paciente no autoriza su atención, ingresará administrativamente como particular.

En caso de estar en el Hospital San Rafael, recuerde que es universitario y por este motivo los pacientes tendrán contacto permanente con personal asistencial en entrenamiento, el cual debe estar debidamente identificado, por su tranquilidad y comodidad estará supervisado por un profesional de la especialidad tratante.

Recuerde que el personal asistencial y administrativo está capacitado y dispuesto a trabajar por su salud, brindándole atención y comodidad, por lo mismo merecen su respeto y consideración.

Horarios de Visita

• **Hospitalización**	8:00 am. a 7:00. pm. Un solo visitante por día
• **Unidades de Cuidado Intensivo Adultos**	11:00 am. a 6:30 pm. Un solo visitante por día
• **Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal**	MAÑANA : 9:00 am. - 11:00 am. / 12:00 pm. - 1:00 pm. (mamá) TARDE: 11:00 am. a 12:00 pm. / 4:00 pm. a 5:00 pm. (papa) 2:00 pm. - 4:00 pm. / 5:00 pm. a 7:00 pm. (mamá)
• **Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos**	11:00 am. a 6:30 pm. (papá o mamá / uno solo)
• **Gineco - obstetricia**	Hospitalización: 8:00 am. a 7:00 pm. Salas de partos: 10:00 am. a 11:00 am.
• **Onco – hematología**	Se autorizará acompañante permanente por pertinencia médica.

Si requiere mayor información puede contactarnos vía telefónica al PBX (601) 3282300 opción 9, si esta fuera de la ciudad de Bogotá al 018000 115101 (24 horas) o al contáctenos por medio de nuestra página web al link https://stewardcolombia.org/

- Si su paciente se encuentra en las unidades de cuidados intensivos y desea acompañarlo durante la noche, debe solicitar boleta de acompañante permanente en registro de visitantes; recuerde que debe permanecer en el módulo en el cual se encuentra su paciente y no se puede realizar cambio con otro familiar en este horario.

- El personal asistencial le informará a los visitantes en que momento deberán salir de la habitación o cubículo para poder llevar a cabo actividades médicas y garantizar así la intimidad del paciente.

Horarios de comidas

- Desayuno: 7:30 a.m. hasta las 9:00 a.m.
- Almuerzo: 12:30 p.m. hasta las 2:00 p.m.
- Cena: 5:45 p.m. hasta las 7:00 p.m.

- Cualquier inquietud, queja o sugerencia relacionada con la dieta por favor comunicarse con la oficina de nutrición ubicada en el sexto piso ala sur o con la oficina de atención al usuario y su familia al teléfono (601) 3282300 en las extensiones 2781, 2788.

Orientación y Atención al Paciente y su Familia

Los siguientes son los medios de comunicación por los cuales nos puede dar a conocer sus felicitaciones, quejas y sugerencias:

- Oficina de atención al paciente y su familia: presta atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. ubicada por la entrada principal (primer piso) costado derecho.
- Puntos de información y buzones de sugerencias.
- A través del sitio web www.stewardcolombia.org o en www.clinicasanrafael.com en la sección Contáctenos.
- Mediación de conflictos: en caso de que se presente alguna situación conflictiva con un funcionario o un paciente, informe a la oficina de atención al usuario, allí asignarán a un profesional idóneo para conciliar y buscar una solución.

Recomendaciones para su Seguridad

El HUCSR cuenta con un programa de seguridad del paciente el cual fomenta la participación activa del paciente y su familia para que la atención sea segura. Lo invitamos a seguir las siguientes recomendaciones:

- Realice higiene de manos con alcohol glicerinado siempre que ingrese y salga de la visita. Usted puede prevenir la propagación de infecciones.
- Revise que la manilla y el identificador de cabecera de la cama estén correctos los datos de identificación del paciente; si encuentra alguna novedad reporte al personal de enfermería, de igual manera informe oportunamente la caída o daño de esta.
- Informe al médico tratante los medicamentos (incluya homeopáticos y vitaminas) que está tomando en su domicilio, notifique cualquier alergia. Todos los medicamentos que tome dentro de la institución deben ser controlados y suministrados por el personal de enfermería.
- Si el paciente es adulto mayor de 60 años y/o por indicación médica o de enfermería se identifica alto riesgo de caída, se solicitará acompañante permanente, recuerde que esta medida es por seguridad del paciente.

Los pacientes menores de 12 años, requieren acompañante permanente, preferiblemente uno de sus padres. Las camas y cunas son para uso exclusivo del paciente, no se acueste en la cama con el niño(a), esto aumenta el riesgo de infección.

Con el fin de evitarles el riesgo de adquisición de enfermedades infectocontagiosa se restringe el ingreso de visitantes menores de 12 años.

Por seguridad del paciente mantenga las barandas de la cama arriba y solicite ayuda cuando requiera movilizarse, asegúrese que dispositivos y ayudas técnicas (bastón, audífonos, gafas y timbre de llamado etc.) estén al alcance del paciente.

Cuando la mama se encuentre con su recién nacido en la habitación no lo deben dejar solo, ni permitir que otras personas lo alejen de la misma, si debe bañarse informe al servicio .

Los equipos y dispositivos instalados para la atención del paciente solo pueden ser manipulados por el personal asistencial, el uso inadecuado de los mismos puede generar serias complicaciones en la condición de salud del paciente.

Si en la habitación o cubículo de su paciente encuentra una ficha de aislamiento hospitalario como las que observa abajo, pregunte al personal asistencial por las instrucciones a seguir.

Durante el proceso de atención es posible que le soliciten la firma del consentimiento informado, antes de firmarlo solicite al personal asistencial que le explique los riesgos y beneficios del procedimiento. En caso de que el paciente tenga dificultades para la toma de decisiones (menor de 18 años, persona con algún tipo discapacidad, o que su condición clínica o mental no se lo permita) debe tener un familiar o acudiente que tome la decisión y reciba la información correspondiente.

Plan de Emergencia

Le solicitamos atender las siguientes instrucciones sobre cómo actuar en caso de presentarse una emergencia mientras se encuentra en el hospital:

- Mantenga la calma y siga las instrucciones del brigadista o las que escuche por perifoneo.
- Si se encuentra sin compañía salga por la ruta que tomen las demás personas; en caso de duda acuda a cualquier auxiliar de evacuación identificado con el distintivo.
- Tenga en cuenta la señalización de evacuación.
- Camine rápido, sin correr.
- Conserve su derecha.
- No utilice el ascensor.
- No se devuelva a recoger ningun objeto.
- Diríjase al punto de encuentro de visitantes (parque el Sociego al lado derecho del edificio).
- Si requiere ingresar nuevamente a la institución, espere la instrucción para hacerlo.

Clasificación de Residuos

Todos somos responsables del cuidado del medio ambiente, por favor separe los residuos de forma adecuada, teniendo en cuenta los colores de las canecas:

Residuos Aprovechables:

Son todos los que puedes reciclar. Por ejemplo: envases de vidrio, plástico, tetrabrik, latas, papel y cartón (limpios, secos y compactados)

Residuos ordinarios:

Es todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico e inorgánico, que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación en un proceso productivo. Por ejemplo: restos de comida, restos de bebida, envolturas, papel higiénico, servilletas, papel engrasado.

Residuos Biosanitarios

Son aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con fluidos corporales del paciente (sangre, saliva, flemas, etc.), como son: gasas, apósitos, guantes, bolsas para transfusiones sanguíneas, catéteres, sondas, nutrición parenteral, etc. Pacientes con aislamiento se debe tener en cuenta cubiertos y recipientes desechables.

Contenedores de color ROJO o GUARDIANES

Residuos Cortopunzantes:

Elementos que por sus características punzantes o cortantes pueden generar un accidente percutáneo infeccioso. Dentro de estos se encuentran: laminillas, lancetas, cuchillas de bisturí, agujas sin capuchones y láminas de bisturí etc.

Al Egreso

Reclame imágenes diagnósticas (Rayos X, C.D.), reportes de exámenes de laboratorio y demás documentos que haya traído para su atención, estos los necesitará para la continuidad de su tratamiento.

Pasos para el egreso

- Si desea abandonar voluntariamente el hospital, deberá firmar la salida voluntaria
- El médico tratante autoriza salida, entregará: incapacidad al cotizante,orden de control, orden de medicamentos, epicrisis, recomendaciones y signos de alarma.
- Facturación: le entrega la boleta de salida
- Enfermería: realiza el trámite de salida del paciente.

Otros servicios

Programa de Hospitalización Domiciliaria - PHD

Si su médico tratante considera pertinente continuar con la hospitalización en su casa, un médico o enfermera profesional del PHD, lo visitará en la habitación para darle información acerca de cómo funciona el programa; tenga en cuenta que para acceder a este beneficio, el paciente debe tener un cuidador permanente.

Oxígeno domiciliario

Si el paciente requiere oxígeno domiciliario el médico le informará previamente a su salida, para que un familiar y/o acompañante realice el trámite en la oficina de admisiones (primer piso).

Apoyo espiritual

El hospital respeta la libertad de culto, por eso usted puede recibir la visita o apoyo del ministro de su religión.

La institución cuenta con un sacerdote católico, el cual puede contactar en pastoral de la salud (segundo piso – costado derecho), en el mismo lugar se encuentra ubicada la capilla, la cual está abierta de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. de domingo a domingo. Se oficia misa de lunes a sábado a las 9:00 a.m. y los domingos a las 10:00 a.m.

Programa buen trato

Si es víctima de violencia (emocional, sexual, económica, negligencia, abandono etc.) comuníquese con nosotros (ext 2279), o si lo desea puede acercarse a la oficina de trabajo social en el primer piso del edificio principal.

Solicitud de la historia clínica

El Hospital Universitario Clínica San Rafael y el Área de Gestión Documental, se adhiere a la estrategia "Quédese en casa"; direccionada por el Gobierno Nacional, Local, Entidades de Control y Vigilancia, con el fin de minimizar los riesgos de contagio por la pandemia originada por el Covid-19.

Además como Institución prestadora de Salud, velamos por la seguridad, reserva y confidencialidad de la información de nuestros pacientes, por lo cual, para la solicitud de la Historia Clínica, debe enviar correo electrónico anexando su documento de identificación y precisando la(s) fecha(s) de atención. Si la solicitud es de otra persona debe adjuntar carta de autorización, documentos de identificación de ambos; y cuando se trate de un menor de edad, adjuntar el registro civil de nacimiento.

Toda solicitud debe realizarse al siguiente correo electrónico y la respuesta será enviada en 24 horas hábiles: **solicitud.historiaclinica@stewardcolombia.org**
Para mayor información
comuníquese al teléfono: (601) - 3282300 Ext.2860, 2861

Registro de nacimiento

El registro civil de nacimiento se realizará a los niños nacidos en el hospital y que se encuentren hospitalizados en la unidad neonatal los días lunes, miércoles y viernes de 10:00 a.m. a 12:00 p.m. (cuarto piso – oficina de facturación). Se deben presentar los siguientes documentos:

- Certificado de nacido vivo (entregado en salas de parto).
- Presentar los documentos de identidad originales de los padres.
- Una vez se registre el niño o niña, el hospital le entregará una copia del "Registro civil de Nacimiento" que deberá presentar en la Registraduría Auxiliar de San Cristóbal, 24 horas después y así poder reclamar el original del "Registro Civil de Nacimiento".
- La Registraduría Auxiliar de San Cristóbal, está ubicada en la Carrera 10 No 22 – 40 sur. Teléfonos (601) - 3610114 – 2725277 con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a-m a 4:00 p.m.
- Recuerde que debe radicar el Registro Civil de nacimiento de su bebé en su EPS para legalizar la afiliación en salud.

Vacunación

El servicio de vacunación se encuentra ubicado en el edificio de consulta externa (cuarto piso). Horario:

Lunes a viernes de 10:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Sabados, domingos y festivos de 10:00 a.m a 1:00 p.m.

Sala de extracción de leche materna

Este servicio ofrece un espacio para las madres donde pueden extraerse la leche materna para sus bebés y son asesoradas en el tema de lactancia materna; se encuentra ubicada en el cuarto piso, el horario de atención es de 7:30 a.m. a 6:30 p.m. de domingo a domingo.

Servicio de Eenfermera Acompañante

Para solicitar este servicio debe comunicarse con ENFERMERAS UN COMPROMISO S.A. a los números 316 472 46 38 – 318 572 06 62 o al **PBX (601) - 7447288;** en caso de solicitar este servicio usted asume el costo.

Cafetería

Se encuentra ubicada en el sótano, presta servicio 24 horas al día al público en general.

Cajero automático

Servibanca, ubicado en el primer piso, atención las 24 horas.

¡Esperamos que su recuperación sea la mejor !

Portafolio de Servicios

Urgencias	Contamos durante las 24 horas del día con los servicios de medicina interna, pediatría, cirugía general, anestesiología, ortopedia y ginecobstetricia, dispuesto a prestar un servicio integral con un trato amable, oportuno, seguro y con la mejor tecnología.
Consulta Externa	Anestesia Cardiología Cardiología Pediátrica Dolor Y Cuidados Paliativos Endocrinología Enfermería Gastroenterología Genética Ginecobstetricia Ginecología Oncológica Hematología Infectología Medicina Física Y Rehabilitación Medicina Interna Neumología Neuropediatría Nutrición y dietética Oftalmología Oncología Y Hematología Ortopedia Pediátrica Ortopedia y/o Traumatología Otorrinolaringología Pediatría Reumatología Urología
Quirúrgicos	Cirugía Cardiovascular Cirugía de La Mano Cirugía de Tórax Cirugía Endovascular Neurológica Cirugía Gastrointestinal Cirugía General Cirugía Ginecológica Cirugía Maxilofacial Cirugía Neurológica Cirugía Oncológica Cirugía Ortopédica Y Traumatología

Portafolio de Servicios

Quirúrgicos	Cirugía Oncológica Cirugía Otorrinolaringología Cirugía Plástica y Estética Cirugía Urológica Cirugía Vascular y Angiológica
Hospitalización	Cuidado Básico Neonatal Cuidado Intensivo Adultos Cuidado Intensivo Neonatal Cuidado Intensivo Pediátrico Cuidado Intermedio Adultos Cuidado Intermedio Neonatal Cuidado Intermedio Pediátrico General Adultos General Pediátrica Obstetricia
Apoyo diagnóstico y Complementación Terapéutica	Diagnóstico Cardiovascular Ecocardiografía Electrodiagnóstico Electrofisiología Marcapasos Endoscopia Digestiva Fisioterapia Fonoaudiología Hemodinamía Laboratorio Clínico Laboratorio De Histotecnología Laboratorio De Patología Laboratorio Función Pulmonar Banco de sangre Medicina Nuclear - Si Oncológico Neumología - Fibrobroncoscopia Quimioterapia Radiología E Imágenes Diagnosticas Servicio Farmacéutico Terapia Ocupacional Terapia Respiratoria Toma De Muestras De Laboratorio Clínico Gestión Pre Transfunsional Ultrasonido
Protección Específica y Detección Temprana	Protección Específica -Atención Al Recién Nacido Protección Específica - Vacunación

Directorio telefónico

PBX	601 746 4714
Atención al usuario y su familia	Ext. 2788 - 2781
Consulta externa	Ext. 2782 - 2881
Archivo	Ext. 2860
Programación de cirugías	Ext. 2147 - 2146

Para ampliar la información los invitamos a visitar nuestro sitio. wwwstewardcolombia.org
PBX: 601 746 4714