



GUÍA PARA EL PACIENTE



Guía para el paciente

1. Misión y Visión de la Institución.
2. Información de interés
3. Servicios en la habitación
4. Procedimientos para la seguridad del Paciente.
5. Seguridad del paciente.
6. El alta médica
7. Derechos y Obligaciones del paciente y su familia.

Misión

Nuestra misión es brindar asistencia en la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud en la ciudad de Junín y su amplia zona de influencia, bajo los más altos estándares de calidad nacionales e internacionales.

Visión

Consolidarnos como uno de los centros de salud más importantes del interior del país, con la capacidad de resolver desde la urgencia hasta la máxima complejidad, con la mayor diversificación e integración de especialidades



Información de interés



Visitas

El horario de visitas esta restringido en la actualidad.

El paciente podrá ser acompañado por un cuidador en lo posible en lapsos prolongados (4 horas o más) con el objetivo de evitar la circulación de personas dentro de la institución.

Servicio de TV

La televisión es un servicio gratuito que brinda la Clínica para el usuario. Para utilizarlo se debe solicitar el control remoto en mesa de entrada dejando un deposito en concepto de garantía que será devuelto posteriormente.

WI FI

La Clínica cuenta con una red de Wifi segura para los pacientes, la contraseña se encuentra indicada dentro de la habitación, si tiene alguna dificultad con la conexión háganos saber.

USUARIO: Clinica

CONTRASEÑA: Centro23





Cama automática: Indicaciones de uso

Las camas Stryker tienen diferentes controles de posición que pueden ser operados directamente por el paciente o los acompañantes. Los mismos se encuentran en las barandas laterales. Antes de bajar la cama, por favor compruebe que no haya objetos debajo que puedan obstruir el movimiento. Si necesita mover la cama de lugar, contacte al personal de enfermería para que lo ayude. Para prevenir el riesgo de caída, le pedimos que mantenga las barandas siempre levantadas.

✓ Controles en el exterior de la baranda

Subir / Bajar cama: Permite subir o bajar el nivel de la misma y se encuentra en la parte exterior de las barandas de cabecera, para evitar que el paciente active involuntariamente esta función.

✓ Controles en el interior de la baranda

Subir / bajar sección cabecera:

Suba la sección de cabecera hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia arriba de la sección cabecera. Baje la sección de cabecera hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia abajo de la sección cabecera. **¡¡Precaución!!:** Si la cama está tocando la pared e intenta subir la cabecera, la fuerza del motor podrá romperla. Por eso, asegúrese de que la cama se encuentre lejos de la pared.

Subir / bajar sección de rodillas:

Suba la sección de rodillas hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia arriba de la sección de rodillas. Baje la sección de rodillas hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia abajo de la sección de rodillas.

Subir / bajar las secciones de cabecera y de rodillas al mismo tiempo:

Mantenga pulsada la flecha hacia arriba o hacia abajo del contorno automático, para subir o bajar las secciones de cabecera y de rodillas hasta la posición deseada.

Ante cualquier duda y/o inconveniente, por favor comuníquese con el personal de enfermería.

Muchas gracias.



Procedimientos para la Seguridad del Paciente



Equipo de Atención

Conocer quiénes integran el equipo que lo atenderá le permitirá sentirse más seguro durante su internación.

Todos llevarán exhibida la credencial de la Clínica y se presentarán cuando vayan a verlo; si no lo hacen, puede preguntarles cómo se llaman y qué harán por usted, es su derecho. Asimismo, todos le preguntarán reiteradamente sus datos en diferentes instancias, ya que están siguiendo un procedimiento de Seguridad en la atención de los pacientes.

Le pedimos que comprenda esta necesidad y colabore, aunque deba contestar las mismas preguntas varias veces en el día.

Quienes lo atienden deben higienizarse las manos. Es posible que el personal se haya lavado las manos o higienizado con solución alcohólica antes de ingresar a la habitación, pero si le quedan dudas, por favor pregúnteles si se lavaron las manos.

Todas estas personas trabajan coordinadamente para brindarle un mejor cuidado:

Equipo médico (llevan guardapolvo blanco):

En todos los casos contará con un médico responsable de la internación. En muchos casos, los médicos solicitan una interconsulta con otro equipo de profesionales, quienes lo verán en respuesta a ese pedido.

Todos los miembros de ese equipo coordinan con el médico responsable de la internación su plan de tratamiento; por lo tanto, cualquiera de ellos podrá atenderlo en su representación.

Este equipo lo verá diariamente y conversará con usted acerca de su diagnóstico, plan de estudios, opciones de tratamiento y posible fecha de alta. Pregunte todo lo que necesita saber en relación a estos puntos.

Si alguno de sus familiares desea conversar con los médicos, por favor consúlteles sobre los horarios más convenientes para hacerlo. Si bien todo el día hay personas capacitadas para responderles en la Clínica, estas cumplen otras funciones. No siempre podrán acercarse a la habitación.

Si Ud. tiene un médico de cabecera, avísele que está internado. Esto facilitará la continuidad de sus cuidados.

Procedimientos para la Seguridad del Paciente



Enfermeros (llevan casaca blanca/roja y pantalón rojo):

Los enfermeros y las enfermeras son los profesionales del equipo de salud que más tiempo pasarán con usted. Se encuentran permanentemente comunicados con su médico, informándole siempre la necesidad de asistencia.

Según la necesidad y el nivel de autonomía de cada paciente, le brindarán los siguientes cuidados:

- ✓ Administración de la medicación prescrita.
- ✓ Valoración frecuente de su estado de salud, cuidados de higiene y confort.
- ✓ Asistencia en la prevención de caídas.
- ✓ Asistencia en la alimentación.
- ✓ Apoyo para contribuir a la disminución del dolor.
- ✓ Cuidados de catéteres (sueros, drenajes, sondas).
- ✓ Capacitación y orientación para el alta.

Los enfermeros y las enfermeras trabajarán junto a usted y su familia. No dude en solicitar su asistencia.

Licenciados en Nutrición (llevan guardapolvo blanco):

Los licenciados y licenciadas en alimentación se ocuparán de su dieta y de relevar necesidades especiales en caso de ser necesario. Por favor, recuerde comentarles si tiene alergia a algún alimento u algún requerimiento especial.

Cocineras & Ayudantes de Cocina

Son quienes le llevarán la bandeja con la alimentación indicada por el médico y la retirarán una vez que haya finalizado de comer. La bandeja tiene una etiqueta con su tipo de dieta, por favor verifíquela antes de abrirla. Si no puede comer solo, le pedimos que un familiar esté en los horarios de almuerzo y cena para ayudarlo, la camarera no puede hacerlo. Si está solo y necesita que alguien lo ayude, no dude en llamar al enfermero.



Procedimientos para la Seguridad del Paciente



Mucamas/Mucamos (llevan ambo beige):

Se ocuparán de la limpieza de la habitación 1 vez por día. Si por alguna razón es necesario volver a limpiar, por favor solicítelo. Entendemos que algunas veces prefiere estar solo, sin embargo, la higiene es muy importante para su confort y para la prevención de infecciones hospitalarias.

Encargada de Hotelería (lleva traje azul):

Cuidará su confort, se ocupará de supervisar que su habitación esté en condiciones y orientará a su familia en lo que necesite. A ella le podrá solicitar que regulen el aire acondicionado, frazadas o almohadas adicionales, etc. No dude en contactarlos por cualquier otra cuestión. Asimismo, podrá gestionar con ella el servicio de acompañante si así lo desea.

Camilleros (llevan ambo gris):

Se ocuparán de trasladarlo cuando no pueda hacerlo por sus propios medios. Ellos, como todo el equipo de salud, deberán cumplir con las premisas de lavarse las manos y preguntarle sus datos personales. Todos están debidamente identificados mediante uniforme y credencial.





Seguridad del Paciente

La Clínica cuenta con una serie de procedimientos que tienen por finalidad garantizar la seguridad de los pacientes durante el proceso asistencial. Todos ellos son reconocidos internacionalmente y han probado su efectividad, pero para garantizar su éxito es indispensable su participación activa.

A continuación le detallamos algunos ejemplos:

1. Identificación: Los médicos, enfermeros, camilleros, camareras y todos los que forman parte del equipo de atención le preguntarán varias veces su nombre, aún conociéndolo. Asimismo, en el quirófano le van a preguntar su nombre y de qué se va a operar. No se asuste, todos ellos lo saben, solo están siguiendo un protocolo de verificación y necesitan su colaboración. Por favor, si nota que el equipo de salud no sigue este procedimiento, avísele al médico o al personal de enfermería. Asimismo, para colaborar con la identificación, le colocarán una pulsera identificatoria al momento de la internación. Conserve siempre esta pulsera.

2. Indicaciones: Si algo no coincide con lo que su médico le indicó; por ejemplo si le dijo que guardara ayuno y le llevan comida, o lo van a buscar para un estudio del que no fue notificado, avise de inmediato a enfermería. Además, usted tiene derecho a preguntar qué le están administrando, quién lo indicó, quién le pidió un estudio, o lo que considere necesario relacionado a su cuidado.

3. Medicación: recuerde comentarle al médico toda la medicación y las dosis que toma, incluidos: suplementos, vitaminas, tratamientos alternativos (homeopatía), etc. Le sugerimos llevar siempre una lista con esta información, es muy importante mantener un único listado de medicación.

4. Dolor: desarrollamos un programa para evitar el dolor en los pacientes. Por eso, se le preguntará varias veces si siente dolor. Hay muchas herramientas para aliviarlo: colabore contactándonos si tiene dolor.



Seguridad del Paciente



5. Prevención de caídas: Durante la internación se pueden producir caídas, debido a diferentes causas: los pacientes pueden desorientarse por estar fuera de su casa, reciben medicación nueva, anestesia y las camas son altas. Por eso, el personal de enfermería lo evaluará permanentemente para detectar si tiene riesgo de caerse. Paralelamente, le recomendamos tomar las siguientes precauciones:

- ✓ Utilizar calzado con suela de goma.
- ✓ Mantener siempre las barandas de la cama elevadas.
- ✓ Pedir ayuda para levantarse de la cama si la necesita o si tiene la menor duda al respecto.

6. Prevención de úlceras por estar en reposo: los pacientes que están en reposo en la misma posición, aún por poco tiempo, suelen tener lesiones sobre la piel en la parte del cuerpo que se encuentra apoyada, y estas lesiones pueden generar una úlcera. El equipo de atención lo evaluará también en este sentido y su colaboración es fundamental:

- ✓ Evite permanecer en la cama si no lo necesita.
- ✓ Cambie de posición cada 2 horas si puede hacerlo, de lo contrario, pida ayuda.
- ✓ Cuide que su sábana esté siempre extendida y llame al personal de enfermería si necesita que rehagan su cama.
- ✓ Cuide que las sábanas estén secas. De lo contrario, avísenos.
- ✓ Aliméntese adecuadamente. Si no puede comer lo que brindamos, contacte al nutricionista.
- ✓ Avise al personal de enfermería si nota una lesión, enrojecimiento o cualquier alteración en la piel.

7. Prevención de infecciones intrahospitalarias: las infecciones intrahospitalarias existen y todos los pacientes internados están expuestos. La Clínica cuenta con un programa activo para prevenir este tipo de infecciones, pero su colaboración es sumamente importante:

- ✓ Verifique que los integrantes del equipo de salud se higienicen las manos antes y después de tomar contacto con usted.
- ✓ Lávese las manos frecuentemente y pídale a sus visitas y acompañantes que hagan lo mismo.
- ✓ Avise al personal de enfermería si la limpieza de la habitación no fue satisfactoria
- ✓ Movilícese cuando sus médicos se lo piden.
- ✓ Avise al médico o al personal de enfermería si tiene un catéter endovenoso y siente dolor, ardor u observa enrojecimiento.
- ✓ Pregúntele al personal de enfermería y al médico cómo puede colaborar, ya que cada paciente puede tomar acciones específicas según su situación.
- ✓ Aliméntese bien, báñese diariamente y cuide su higiene bucal.

Seguridad del Paciente



9. Pulsera de identificación: En el momento de la admisión le colocarán una pulsera con su apellido y nombre, fecha de nacimiento, edad y su ID personal. Por favor, verifique que los datos sean correctos. La pulsera es un requisito para atenderse en la Clínica y permite su identificación en todo momento, agilizando los procesos asistenciales. Si por algún motivo se le salió la pulsera o no es legible, por favor contáctese enseguida con el personal de enfermería para que le coloquen una nueva. Siempre debe estar identificado con una pulsera.

Control de Recién Nacidos (Ley Nacional N°24.540 – Ley Municipal N°1.226) Al producirse un nacimiento dentro del Hospital, personal de Enfermería le colocará al recién nacido y a su madre pulseras plásticas codificadas y de cierre inviolable (en caso de nacimiento múltiple se le colocará a la madre tantas pulseras como bebés hayan nacido).

Alta Médica



El alta médica es la transición que realiza el paciente entre la Clínica y su hogar. Por eso, es muy importante planificar el alta con anticipación y, de este modo, asegurar la continuidad del cuidado en su domicilio.

Le pedimos por favor que tenga en cuenta que si le dieron el alta a la mañana, no está contemplado el almuerzo. Y si le dieron el alta al mediodía, no está contemplada la merienda.

Su médico es quien decide cuándo darle el alta.

Se le comunicará con antelación para que pueda preparar su salida de la Clínica.

El acompañante del paciente debe estar presente en la habitación a las 8:00, a fin de que de que el alta puede realizarse antes de las 9:00.

Para efectuar al alta es necesario que el paciente esté acompañado.

Pida la epicrisis o Informe de Alta: es una herramienta de información fundamental, porque constituye un resumen de la internación y las recomendaciones a seguir tras el alta, como, por ejemplo, las pautas de alarma o situaciones en las cuales debe consultar al médico.



Derechos & Obligaciones del Paciente y su familia

Derechos del Paciente y su Familia:

- ✓ Acceso a una asistencia respetuosa
- ✓ Derecho a recibir la asistencia médica necesaria sin discriminación independientemente de su raza, sexo, nacionalidad, creencias u orientación sexual.
- ✓ Derecho a recibir asistencia atenta y respetuosa.
- ✓ Derecho a tener privacidad con su médico u otro profesional de la salud que lo asista.
- ✓ Derecho a recibir información acerca de las reglas que afecten su asistencia en forma anticipada.
- ✓ Derecho a conocer el equipo que lo asiste y que sus miembros se presenten por su nombre, servicio y cargo.
- ✓ Derecho a no padecer dolor.
- ✓ Derecho a elegir a su médico tratante.
- ✓ Derecho a recibir atención religiosa si la requiere.
- ✓ Derecho a ser atendido conforme a sus pautas culturales siempre y cuando no afecten a terceros.
- ✓ Participación en las decisiones sobre su asistencia
- ✓ Derecho a recibir información sobre su condición, tratamiento y pronóstico, como así también sobre los efectos imprevistos de su asistencia. En caso de retrasos prolongados mayores a lo esperado para la realización de procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, o la obtención de la atención planificada, será informado sobre motivos y alternativas disponibles, así como la necesidad de inclusión en una lista de espera.
- ✓ Derecho a obtener información sobre los medicamentos que recibe y sus efectos adversos.
- ✓ Derecho a participar en la planificación de su plan de tratamiento.
- ✓ Derecho a rehusar tratamientos conforme a lo permitido por la ley.
- ✓ Derecho a interrumpir su tratamiento.
- ✓ Derecho a dar directivas anticipadas, conforme a la ley y las normas Institucionales (sobre directivas anticipadas ver página 6).
- ✓ Derecho a no recibir ningún tratamiento experimental sin su consentimiento.
- ✓ Derecho a contar con la opción de una segunda opinión, sin que esto moleste al grupo tratante.
- ✓ Derecho a recibir toda la información necesaria acerca de la posibilidad de ser donante de órganos y expresar su voluntad al respecto
- ✓ Acceso a su expediente médico
- ✓ Derecho a acceder a su historia clínica, siguiendo las normativas de la Institución.
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Derecho a la confidencialidad de su historia clínica y diagnóstico.
- ✓ Información sobre su cuidado y gastos
- ✓ Derecho a obtener información sobre su asistencia médica de modo que pueda entenderla.
- ✓ Derecho a conocer en forma anticipada los gastos que generará su atención.
- ✓ Derecho a recibir una factura detallada.
- ✓ Derecho a conocer las normas institucionales.



Derechos & Obligaciones del Paciente y su familia

Obligaciones del Paciente y su Familia:

Estas obligaciones tienen que ver con el cumplimiento de las normas institucionales a fin de garantizar la correcta actividad asistencial a todos nuestros pacientes.

- ✓ No está permitido fumar dentro de la institución.
- ✓ No comer en los espacios públicos.
- ✓ Evitar la presencia de más de 1 persona en las habitaciones en calidad de visitas.
- ✓ Evitar los ruidos molestos para otros pacientes.
- ✓ No hacer uso excesivo de la sala de espera a fin de que otros familiares también puedan utilizarla.
- ✓ Hacer uso cuidadoso de las instalaciones.
- ✓ Cuidar los elementos que se le brindan: ropa de cama, equipos portátiles, etc.
- ✓ Tratar con respeto al personal.
- ✓ Firmar la documentación que se le solicita.
- ✓ Utilizar los servicios de urgencia con responsabilidad, evitando congestiones innecesarias, en detrimento de la atención de las verdaderas urgencias.
- ✓ Brindar al personal de salud toda la información que le requieran, en caso contrario puede dificultar su tratamiento.
- ✓ Dejar la habitación dentro de las 2 horas de haber recibido el alta médica

Quintana 249, Junín (B) · Tel: (0236) 444 7865
www.clinicacentrojunin.com.ar

