



GUÍA PARA EL **PACIENTE**
Y SU **FAMILIA**

En Urgencias



En alianza con

**Hospital Universitario
Clínica San Rafael**

Bienvenido al Hospital Universitario Clínica San Rafael, en este folleto encontrará la información necesaria para el acceso y uso adecuado del servicio de Consulta Externa. Léalo con atención y siga las recomendaciones.

Contenido

- 3 Quiénes somos
- 4 La red National Clinics
- 5 Recomendaciones generales
- 6 Durante su estadía
- 8 Recomendaciones para su seguridad
- 10 Plan de emergencias
- 12 Clasificación de residuos
- 13 Al egreso
- 14 Portafolio de servicios



En alianza con

**Hospital Universitario
Clínica San Rafael**



Quiénes Somos

MISIÓN

“Somos una organización que presta servicios integrales en salud de manera oportuna, eficiente, segura y sostenible, a través del talento humano calificado, avanzados sistemas tecnológicos e informáticos y exigentes sistemas de gestión de calidad, participando activamente en la formación de profesionales de la salud y en la investigación científica; comprometidos con la atención humana y digna al paciente y su familia; proyectados en el bienestar de sus trabajadores y la protección del medio ambiente; integrados a una red nacional de salud”.

VISIÓN

“Ser en el 2022 una organización líder en el sector salud, reconocida nacional e internacionalmente como Hospital Universitario sostenible, con un modelo de atención humanizado, seguro, innovador, eficiente, generador de conocimiento, con responsabilidad social empresarial; garantizando la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés”.



















VALORES CORPORATIVOS

- Respeto: reconocemos el valor de cada persona, sus ideales y opiniones.
- Trabajo en equipo: con el aporte de todos nuestros grupos buscamos siempre la excelencia en nuestro servicio y atención.
- Honestidad: actuamos con rectitud y total transparencia.
- Humanización: el buen trato al paciente, la calidez y respeto es nuestro mayor compromiso.
- Responsabilidad: hacemos todo siempre de la mejor manera y asumimos las consecuencias de nuestras palabras, acciones y compromisos contraídos.



La red National Clinics

National Clinics es una organización de prestación de servicio de salud en desarrollo, que a través de una red de clínicas será una alternativa de solución a los sistemas de salud en los países donde operemos.

 1 San Rafael	 20.000 M2 de área	 1257 Empleados 69 Médicos generales 136 Médicos especialistas
	 IV nivel de complejidad	
	 289 Camas	 45 Servicios
 2 Centenario	 9.400 M2 de área	 329 Empleados 33 Médicos generales 74 Médicos especialistas
	 III nivel de complejidad	
	 109 Camas	 33 Servicios
 3 Nevados	 14.600 M2 de área	 415 Empleados 42 Médicos generales 42 Médicos especialistas
	 IV nivel de complejidad	
	 109 Camas	 33 Servicios



Hospital Universitario Clínica San Rafael

El Hospital Universitario Clínica San Rafael realizó una alianza de operación con National Clinics 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.



Recomendaciones generales

- No consumir bebidas alcohólicas dentro de la institución.
- No se permite el ingreso de animales.
- No está permitido el consumo de cigarrillo dentro del hospital (Resolución 01956 de 2008 y ley 1335 de 2009).
- Por salud pública no se permite el ingreso de flores a la institución.
- 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 los cubículos; si usted es acompañante y requiere consumir alimentos, lo puede hacer en la cafetería ubicada en el sótano.
- El hospital no se hace responsable por la pérdida de prótesis dentales, audífonos u otro tipo de prótesis removible, ni de joyas, dinero, celulares u otros objetos de valor. Por favor cuide sus objetos personales.
- 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 cubículo).





Durante su estancia

- 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.
- Traiga oportunamente los elementos necesarios para el aseo y cuidado de 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 administrativa-mente como particular.

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

Servicio	Horario de visitas
<ul style="list-style-type: none">● Urgencias pediátricas● Urgencias adultos	<p>Acompañante permanente, papá o mamá (24 horas)</p> <p>10:00 a.m. a 11:00 a.m. 4:00 p.m. a 5:00 p.m.</p>

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 de la página web www.nationalclinics.com.co en la sección Contáctenos.
- Medición 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.
- Por seguridad del paciente siempre mantenga las barandas de la cama arriba y solicite ayuda cuando requiera movilizarse.
- 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 respiratoria.



- 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 de 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 emergencias

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.
- 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:

Caneca VERDE

Residuos Ordinarios No Peligrosos



Biodegradables, inertes y comunes. Son aquellos que no se deben reciclar como restos de alimentos no contaminados, servilletas, empaques de papel plastificado, icopor, material desechable (vasos, pañuelos, cubiertos), residuos de barrido, papel carbón y aluminio.

Caneca GRIS

Residuos Reciclables



Tales como papel usado limpio y seco (puede ser escrito, impreso y roto / sin clips, ni ganchos metálicos), periódicos, revistas, carpetas y cajas de cartón. No sirve el papel mojado, grasoso o sucio, ni tampoco los papeles plastificados o metalizados.

Caneca ROJA

Residuos Biosanitarios



Tales como comida de pacientes que se encuentran en aislamiento (sus cubiertos y recipientes desechables), gasas, apósitos, aplicadores, algodones, drenes, vendajes, mechas, guantes, bolsas para transfusiones sanguíneas, catéteres, sondas y cualquier elemento que haya tenido contacto con fluidos corporales del paciente (sangre, saliva, flemas, etc.).

Contenedores de color ROJO o GUARDIANES

Residuos Biosanitarios



Se deben depositar todos los residuos corto-punzantes, es decir todos los elementos que puedan perforar como: Aguja sin capuchones, cuchillas de bisturí y laminillas.



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.

- Si desea abandonar voluntariamente el hospital, deberá firmar la salida voluntaria.

Pasos para el egreso

- 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.





Portafolio de servicios

- Banco de sangre
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía pediátrica
- Cirugía cardiovascular
- Cirugía de mano
- Cirugía de tórax
- Cirugía endovascular neurológica
- Cirugía general
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía vascular
- Cirugía vascular y angiológica
- Dolor y cuidados paliativos
- Ecocardiografía
- Electrodiagnóstico
- Electrofisiología marcapasos y arritmias cardíacas
- Endocrinología
- Endoscopia digestiva
- Fisioterapia
- Fonoaudiología
- Gastroenterología
- Genética
- Ginecología - Obstetricia
- Ginecología - oncológica
- Hematología
- Hemodinámica
- Infectología
- Laboratorio Clínico
- Laboratorio histotecnología
- Medicina Nuclear
- Medicina física y rehabilitación
- Medicina interna
- Neumología
- Fibrobroncoscopia - laboratorio de función pulmonar
- Neumología pediátrica
- Neurocirugía
- Neurología
- Neuropediatría
- Nutrición y dietética
- Oftalmología
- Oncología y hematología pediátrica
- Ortopedia pediátrica
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Patología
- Pediatría
- Protección específica atención al recién nacido
- Quimioterapia
- Radiología e imágenes diagnósticas
- Reumatología
- Terapia ocupacional
- Terapia respiratoria
- Ultrasonido
- Unidad de Cuidados Adultos (intermedio, intensivo)
- Unidad de Cuidados Neonatales (básico, intermedio, intensivo)
- Unidad de Cuidados Pediátrico (intermedio, intensivo)
- Urgencias
- Urología
- Vacunación



Directorio telefónico

PBX	328 23 00
Atención al usuario y su familia	Ext. 2788 - 2781
Consulta externa	Ext. 2782 - 2881
Archivo	Ext. 2860
Programación de cirugías	Ext. 2147 - 2146



En alianza con

Hospital Universitario Clínica San Rafael

**Para ampliar la información los invitamos a visitar
nuestra página web www.nationalclinics.com.co**

www.nationalclinics.com.co
Cra. 8 N° 17 - 45 Sur
PBX: 328 23 00