GUIA INFORMATIVA PARA EL PACIENTE INTERNADO

SAN AGUSTÍN
CLÍNICA

INDICE

3	conozca sus derechos	secuencia esperada	10
4	aspectos administrativos	seguridad de pacientes	11
6	horario de familias	control de infecciones	12
7	responsabilidades del paciente	banco de sangre	13
8	consentimientos informados	¿cómo trabajamos?	14
9	consejos para internacion quirúrgica	autoevaluación	15

Clínica SAN AGUSTIN inició sus actividades en marzo del 2004.

Desde entonces estamos esforzándonos para proteger el bienestar de nuestros pacientes.

Seguimos una estricta serie de protocolos y normas para garantizar que el paciente reciba el tratamiento adecuado que requiere y se merece.

Cada año familias enteras han depositado su confianza en nuestra Institución, por lo que agradecemos este privilegio y nos comprometemos a sostener una filosofía de trabajo invirtiendo en recursos humanos, científicos y tecnológicos para brindar una excelente calidad asistencial.

Somos firmes defensores de sus derechos, por lo que disponemos de un Programa de Seguridad del paciente y Unidad de Calidad, para atender todas sus inquietudes y necesidades.

Esperamos poder cubrir sus expectativas.

Le deseamos una pronta y tranquila recuperación

CONOZCA SUS DERECHOS

Como paciente tiene derecho a:

» Recibir atención médica con prontitud y competente

» Recibir trato digno y respetuoso

» Que se respete su intimidad y la confidencialidad de su problema

» Recibir información suficiente, clara, oportuna y veráz. En un lenguaje sencillo.

» Negarse a recibir información y en ese caso designar a una persona que decida por usted.

» Tomar decisiones sobre su tratamiento. Rechazarlo o aceptarlo.

» Otorgar su consentimiento válidamente informado

» Conocer los datos de su Historia Clínica y que esta sea completa.

» Contar con facilidades para obtener una 2° opinión.

» Recibir atención espiritual acorde a sus creencias

» Ser protegido de cualquier agresión física, violencia o abuso.

» Morir con dignidad y acompañado.

» Manifestar su disconformidad por la atención recibida y ser escuchado.

Ingreso al Centro Asistencial

La cobertura de internación deberá ser acreditada mediante:

A) DNI - Credencial de su Obra social o Entidad de Medicina Prepago.

B) Para internaciones quirúrgicas programadas con antelación:

- Orden de Internación emitida por su ente prestatario, donde se indica la autorización de la práctica quirúrgica a realizar.
- Consentimiento Informado de la cirugía que le fuera entregado por el médico cirujano.

C) Para internaciones clínicas, programadas con antelación, por programación de tratamiento (infusiones medicamentosas, transfusiones sanguíneas, etc):

- La orden autorizada de la práctica a la que va a ser sometido
- La medicación entregada por la obra social, o
- En caso que la medicación debamos proveerla en la institución, deberá presentar la orden autorizada de la receta de la medicación con la frase "autorizada a facturar con internación"

D) En caso que no posea Obra Social o que la misma no haya emitido en tiempo y forma la Orden de Internación

- Depósito garante con antelación. En este caso se reintegrará la totalidad de la garantía cuando se regularice la orden de internación, por el departamento de Tesorería.

E) Para internaciones de urgencia por guardia el trámite de autorización se realizará desde el departamento de admisión. Solamente lo molestaremos con trámites personales a sus familiares, si ocurriese alguna irregularidad con su cobertura.

Para formalizar su ingreso, aconsejamos que concurra acompañado. El servicio de Admisión le dara a firmar un Consentimiento Informado General, sin el cual no podrá ser atendido en esta Institución.

Nuestra Institución tiene por norma un Informe de Co-deudor que deberá ser validado con su firma. El mismo tiene por finalidad cobertura de conceptos que la Obra social o la pre-paga no tiene previstos y que usted quiera recibirlos

Es aconsejable un contacto permanente con la Oficina de Admisión para mantener regularizada su internación y de este modo, evitar eventuales inconvenientes.

OFICINA DE ADMISIÓN

Planta Baja: Interno 1009

De Lunes a Viernes: De 07:00 a 22:00 hs.

Sábado: De 07:00 a 14:00 hs.

ARTICULOS PERSONALES

Clínica San Agustín no se reponsabiliza por la falta de dinero ni de artículos personales, por lo que aconsejamos no concurra con cosas de valor.

Si usted es portador de prótesis dental, le rogamos se responsabilice de ella, ya que es un objeto de gran valor.

Durante su internación usted necesitará ropa adecuada: pantuflas o similar, camisón o pijama, salto de cama o bata, elementos de higiene personal.

VISITA MEDICA

Cada profesional atiende su visita médica en razón de su trabajo y de requerimiento de cada paciente, motivo por el cual puede pasar a controlarlo en cualquier momento del día.

CLINICA SAN AGUSTIN LE BRINDA

- Habitaciones individuales con antesala en suite para que paciente y familia puedan estar confortables y mantener la privacidad necesaria.
- Cama articulada electrica ergonómica en 5 planos para adaptar todas las partes del cuerpo, con comandos al alcance del paciente
- Llamador luminoso y sonoro a la cabecera del paciente, en la entrada de habitación y central de enfermería
- Gases medicinales a la cabecera del paciente
- Monitoreo cardiológico individual en unidades de Cuidados Especiales
- TV COLOR con control remoto, en su habitación. No debe abonar arancel diferencial
- Calefacción central por loza radiante y aire acondicionado central

HORARIO DE FAMILIAS

Deseamos que su estancia en nuestra Institución sea tranquila y reparadora. Sugiera a sus amistades que limiten las visitas al horario permitido, en lo posible.

INTERNACION GENERAL

De 15 a 18 hs.

INFORME MEDICO: Se realizará durante la atención en la habitación del paciente

TERAPIA INTENSIVA

De 11,30 a 12 hs y de 19,00 a 20,00 hs

INFORME MEDICO: 12:00 hs de lunes a lunes.

Unidad de horario extendido.

Consulte con los profesionales. Respete sus instrucciones

ACOMPAÑANTES

INTERNACION GENERAL

Exceptuando el horario de visitas podrá permanecer una persona con el paciente durante toda la internación. Aconsejamos que el paciente no quede solo. Si debe cambiar de persona acompañante, puede realizarlo en la habitación. Solicitamos que durante el tiempo no definido para visitas permanezca sólo una persona.

IMPORTANTE: No está permitido el ingreso de alimentos y bebidas de origen externo, por parte de familiares y/o visitas a la habitación. Las excepciones serán analizadas oportunamente. NO COMPROMETA AL PERSONAL

TERAPIA INTENSIVA

Unidad adherida al Proyecto Mundial de Humanizando los Cuidados Intensivos (HUCI) .

Cuando la situación del paciente lo permita, se le autorizará acompañamiento por fuera de los horarios estipulados. El profesional de la unidad será la persona que podrá coordinarlo.

En la sala de espera solo podrán estar durante el tiempo destinado para las visitas, ya que puede ingresar de una persona. Solicitamos que no esperen en los pasillos su turno.

CAMBIO DE HABITACION

Si el paciente debe ser trasladado de su habitación a otra área de internación, sus familiares deberán desocupar la habitación a la brevedad, retirando sus efectos personales.

NIÑOS ENTRE 1 A 12 AÑOS: *Permitimos su ingreso*. Pero analizamos cada caso en particular debido a que los niños pueden sufrir enfermedades eruptivas que son altamente contagiosas (aún cuando no presenten síntomas) y son fácilmente transmisibles. Para los pacientes con defensas bajas estas enfermedades pueden ser muy graves. Además, los niños son vulnerbles a infecciones nosocomiales. Por ello, tanto para su ingreso a sala como a uti el ingreso de los mismos se producirá en horario pre-convenido y no de manera regular. Nos adaptaremos a cada necesidad familiar.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

El paciente es responsable de ser considerado con los derechos de los otros pacientes y personal de la Clínica. Esto incluye no fumar en las habitaciones, controlar el ruido y las visitas.

El paciente juega un papel muy importante para que su cuidado sea seguro. Es responsable de:

» No movilizarse solo cuando no esté acompañado o pedir ayuda a su enfermero para evitar accidentes.

» No manipular sus sueros y goteos.

» No tomar medicamentos por su cuenta sin la autorización y el conocimiento de su equipo tratante

» No ingerir alimentos o bebidas no permitidas en su dieta.

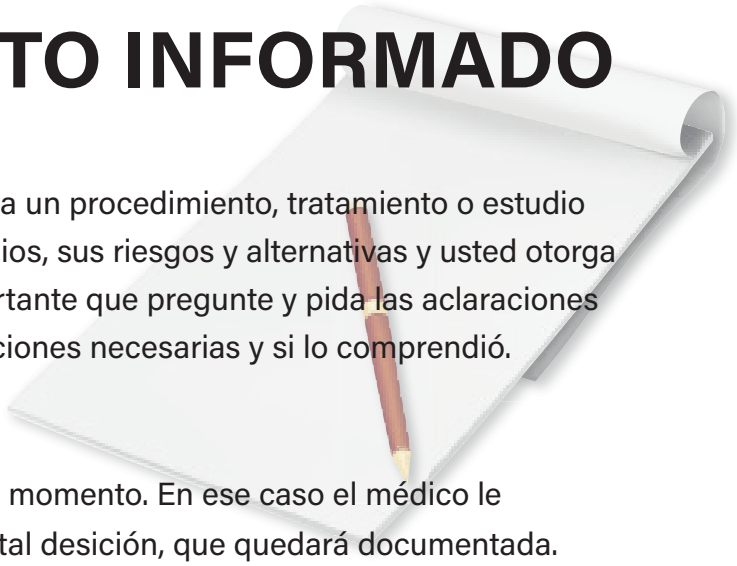
El paciente es responsable de cumplir con las normas y regulaciones que se aplican a pacientes de esta Institución.

El paciente es responsable de suministrar información precisa y completa sobre su estado de salud. Reportar cambios en su condición al profesional actuante. Comunicar con claridad si entiende su plan de atención

El paciente es responsable de asegurar que sus obligaciones administrativas para la atención en la Clínica se cumplan de acuerdo a las normativas vigentes.

El paciente es responsable de sus actos si se niega al tratamiento o no sigue las instrucciones del médico

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Es un documento en el cuál el médico indica un procedimiento, tratamiento o estudio de diagnóstico, explica en detalle sus beneficios, sus riesgos y alternativas y usted otorga su autorización para que se aplique. Es importante que pregunte y pida las aclaraciones que desee. Firme solo si le dieron las explicaciones necesarias y si lo comprendió.

Usted puede revocar el mismo en cualquier momento. En ese caso el médico le explicará los riesgos que usted asume con total desición, que quedará documentada.

CONSENTIMIENTO INFORMADO GENERAL

Para poder ser ingresado en nuestra Institución usted debe firmarlo. Allí se acuerda que prácticas generales, de enfermería y de diagnóstico nos autoriza a realizar.

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PRACTICAS QUIRURGICAS

En caso de cirugías programadas, deberá traer el CONSENTIMIENTO INFORMADO QUIRURGICO, en donde consta la práctica a la que será sometido. El mismo debería haber sido entregado por su médico antes de la internación. En caso que esto no hubiera ocurrido, se le hará entrega del mismo para que lo firme antes de realizar la cirugía.

CONSENTIMIENTO INFORMADO ANESTESICO

El personal de Admisión le hará entrega del mismo. Allí constan las explicaciones sobre la práctica anestesica a la que será sometido. Un anestesiólogo del equipo lo visitará en su habitación antes de su ingreso a la planta quirúrgica para aclararle las dudas y firmarlo con usted. Se identificará la visita con una pulsera con el nombre del médico que lo haya visitado.

CONSENTIMIENTOS INFORMADOS ESPECIALES

En caso que deba someterse a prácticas diagnósticas que conlleven riesgos potenciales (Resonancias con contraste, Tomografías con contraste, Punciones especiales, etc) le será entregado un documento explicativo de beneficios y riesgos, que deberá conocer para autorizar concientemente la misma.

IMPORTANTE!

ACONSEJAMOS

▪ Para internaciones quirúrgicas se requiere un ayuno de al menos 8 horas.

▪ Es conveniente que antes de la intervención sea aplicada la vacuna antitetánica, en caso de no tener la vacunación completa.

Informele al médico.

▪ Si traen estudios complementarios y los entrega, solicitamos que los reclamen antes del alta. Estos estudios deben permanecer en su poder.

▪ Salvo que su médico indique lo contrario desde una semana antes no tome aspirina.

▪ Si ese día se presentase catarro, fiebre, etc. solicitamos le informe al médico.

▪ No se debe concurrir con esmalte de uñas en manos y pies. Es un dato importante para el anestesiólogo poder ver el color natural bajo las mismas.

BAÑO PREQUIRURGICO

El baño prequirurgico tiene por finalidad preparar la piel para remover bacterias, y de esta manera, disminuir la posibilidad de infecciones de la herida quirurgica.

Para su realización se indica:

▪ Baño preferentemente en ducha con jabón antiséptico, cercano a la hora de la intervención quirúrgica.

▪ El baño comenzará por las zonas limpias: cabeza, cara, cuello, tórax, brazos, ombligo, pliegues interdigitales de manos y pies y finalizará por las zonas mas colonizadas: genitales externos y zona anal.

▪ El lavado de cabeza se realizará con la misma solución antiséptica. El enjuague se realizará con abundante agua y el secado con toalla de uso individual.

▪ Durante este período no se usará talco o perfumes, ya que inactivan la acción antiséptica del jabón.

SECUENCIA ESPERADA

Una vez instalado en la habitación, se espera que ocurra lo siguiente:

1. Un enfermero se hará presente y le realizará los primeros controles. Conozca su nombre. Infórmele alergias o medicamentos que esté tomando.

2. Durante el primer día, concurrirá la Licenciada en Nutrición, quien le establecerá la dieta de acuerdo a su problema de salud y a sus preferencias. Más tarde en los horarios previstos, concurrirán los auxiliares de nutrición para servir la comida o las colaciones correspondientes.

HORARIOS:

Desayuno: 8:00 a 8:30 hs.

Almuerzo: 12:00 a 12:30 hs

Merienda: 16:00 a 16:30 hs

Cena: 20:00 a 20:30 hs

3. El personal de Economato tiene a su cargo la limpieza de su habitación e ingresará diariamente a cumplir con su tarea.

4. Durante todo el día hay un médico a cargo de su internación. Esto es independiente de su médico de cabecera si es una internación quirúrgica. Podrá acceder a él todas las veces que lo necesite. Igualmente lo visitará en su momento postoperatorio inmediato a fin de conocerlo y conocer situaciones de salud extras a la práctica quirurgica. A su ingreso le será entregado un folleto en donde consta el nombre del médico responsable de su sector. Dicho profesional lo acompañará durante toda su internación.

ALTA MEDICA

El regreso a su casa es muy importante. Recuerde traer ropa y calzado para el alta.

Un equipo de profesionales se ocupará de la misma. Le serán entregados todos los estudios realizados en la internación, como así sus informes. En ese momento se confeccionara un resumen de todo lo acontecido en la internación. Ese documento llamado EPICRISIS, será realizado ese día y le será entregado antes del alta. Reclámelo.

Salvo indicación médica contraria, las altas deben ocurrir antes de las 11:00 hs. Caso contrario nos veremos en la obligación de facturarle en forma particular el alojamiento adicional.

SEGURIDAD DE PACIENTE

Cumplimos con las metas internacionales de seguridad de pacientes. Las mismas son indispensables para lograr una estancia segura. En todas ellas su participación y control es muy importante. Si tiene dudas, solicite información adicional.

Un integrante del Comité de Seguridad de pacientes se acercará a disipar sus dudas. Cada sector tiene un representante.

Involucrese en su cuidado. Ejerza su derecho!

IDENTIFICACION CORRECTA DEL PACIENTE

El brazalete identificatorio debe permanecer durante toda la internación.
Si debe cortarse por algún motivo debe asegurarse que se lo vuelvan a colocar.
Antes de cualquier procedimiento lo debemos corroborar.

GARANTIZAR CIRUGIAS SEGURAS

Durante cualquier procedimiento quirurgico, todo el personal que intervenga en cualquier parte del proceso, le realizarán varias preguntas.
De esta manera corroboramos para no equivocarnos.

MEJORAR LA COMUNICACION EFECTIVA ENTRE PROFESIONALES

Los profesionales de la salud se comunicarán de manera escrita entre ellos y a veces con usted. Esto pretende asegurar que el traspaso de información sea lo mas exacta posible, evitando olvidos.

PREVENCION DE INFECCIONES ASOCIADAS AL CUIDADO

Las infecciones intrahospitalarias son muy frecuentes. Exija que todos utilicemos el alcohol en gel que hay en las habitaciones antes de tomar contacto efectivo. Evitarlas es responsabilidad de todos.

MEJORAR LA SEGURIDAD DE MEDICAMENTOS DE ALTO RIESGO

El manejo de medicamentos es muy complejo. Se le entregará una planilla al inicio de la internación para que complete todos los medicamnetos que toma. Este proceso evitará olvidos al momento del alta. Pregunte lo que se le ha indicado.

PREVENCION DE CAIDAS

Cualquiera puede caerse. Respete las indicaciones de enfermería al ingreso y lea atentamente el folleto que le entreguen. Pida ayuda SIEMPRE. Los accidentes ocurren. Evitémoslo entre todos.

CONTROL DE INFECCIONES

Por Normas de Comité de Control de Infecciones intrahospitalarias, informamos:

▪ Se desaconseja el ingreso en toda la Institución de **arreglos florales** (frescas o secas).

Esta medida busca minimizar el riesgo infectológico evitando la presencia de gérmenes (hongos de tipo Aspergilius, de común aparición en flores) además del riesgo producto de agua estancada o derramada.

▪ No está permitido **tomar mate** en las habitaciones ni con los pacientes.

También esta disposición intenta minimizar el riesgo infectológico. La Pseudomona aureginosa es una bacteria oportunista que se desarrolla con facilidad en el ambiente hospitalario. Va transportada en boca, oídos y zonas corporales húmedas. Con un amplio rango de temperaturas (entre 10º a 42º) es un modelo de adaptabilidad que requiere cantidades mínimas de alimento para proliferar en ambientes acuáticos (como lo es la yerba húmeda).

▪ Al entrar y salir de la habitación, se deberá **utilizar alcohol en gel**, que está dispuesto en cada habitación.

Las infecciones asociadas al cuidado de la salud afectan anualmente a millones de personas en el mundo. Agravan las enfermedades, prolongan el tiempo de internación, inducen discapacidad a largo plazo. La **higiene de manos** es la medida primaria para reducir infecciones. El personal de salud que asiste a los pacientes, asi como los familiares que los visitan deben lavarse las manos antes y después del contacto con los mismos. El alcohol en gel es una opción válida si sus manos están visiblemente limpias. Si no, deben lavarse con agua y jabon.

Si le quedan dudas sobre si el personal que lo asiste ha cumplimentado el paso previo al ingreso de su habitación, NO DUDE EN PREGUNTARLES. Esta exigencia es un derecho a la salud que los pacientes tienen.

Sepa que el uso de guantes no invalida la necesidad de lavarse las manos.

▪ No está permitido el pegado de **hojas y cartulinas** sobre las paredes. Todo lo que está en la habitación de los pacientes tiene que ser lavable y no absorbible. Por ello, solo está permitido cuadros con vidrio, plastificados fijos sobre paredes. No se puede utilizar cinta para pegar, dado que el pegamento residual puede albergar microorganismos.

Cualquier duda que tenga con respecto a la Vigilancia Epidemiológica de nuestra Institución puede canalizarlo con nuestra Enfermera en Control de Infecciones (E.C.I.)

BANCO DE SANGRE

En todos los casos de internación por cirugía e internaciones clínicas, es imprescindible aportar 2 donantes de sangre para el primer caso y 1 donante para el segundo caso.

La sangre no puede fabricarse. La única solución posible es que una persona tenga la voluntad de ceder un pequeño volumen. La cantidad donada representa no más del 10% de lasangre que normalmente se posee. Este porcentaje no perjudica el normal funcionamiento del organismo.

Sólo los Bancos de Sangre, en nuestro caso HEMOCENTRO, pueden albergarla en condiciones seguras. La donación de sangre no le crea ninguna dificultad. Y permite que todas las Instituciones tengan una reserva adecuada de sangre en caso que los pacientes la requieran.

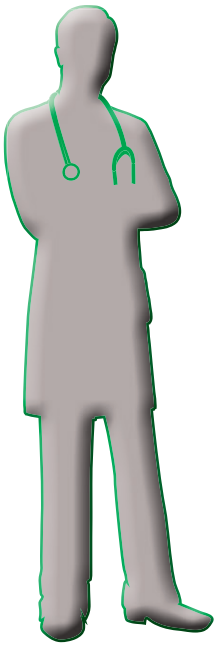
REQUISITOS PARA DONAR SANGRE

- Gozar de buen estado de salud
- Tener entre 18 a 65 años.
- Pesar mas de 50 Kg
- Tener valores de Presión arterial normal.
- No presentar fiebre ni haber padecido enfermedad en los últimos 7 días.
- Es recomendable haber descansado al menos 6 horas antes del procedimiento.
- Es conveniente tomar el desayuno habitual.

IMPEDIMENTOS PARA DONAR SANGRE

- Enfermedades cardíacas, pulmonares, Asma, Tuberculosis activa, HTA no controlada.
- Enfermedad de Chagas, Brucelosis.
- Haber padecido accidente cerebrovascular (ACV)
- Haber tenido Hepatitis después de los 10 años.
- Haber recibido Hormona de crecimiento antes de 1986.
- Injerto de mininges o córnea
- Anemia, trastornos de coagulación, Hemofilia.
- DBT tratada con Insulina, Enfermedades renales en hemodiálisis
- Infección por VIH
- Mujeres durante el embarazo y hasta 8 semanas después del parto.

COMO TRABAJAMOS



La ATENCION MEDICA es realizada por personal altamente calificado en el área que se desempeña. El Equipo Médico se halla constituído por un Jefe de Servicio y Médicos de planta, especialistas acreditados en la especialidad que ejercen. Ellos tienen el apoyo de otros especialistas que se darán a conocer durante su estancia en caso de requerir la opinión de aquellos.

Los informes médicos de evolución diaria será dado por alguien del Equipo tratante. Le sugerimos que aclaren con el médico todas las dudas.

Todas las actividades médicas están supervizadas por la Dirección médica y por Auditoria médica interna.

Una vez por día se realiza la RECORRIDA DE SALA donde los médicos del Equipo tratante evalúan la evolución clínica de cada paciente. No deben sorprenderse por el hecho de que, a veces, concurran a su habitación varios médicos juntos. Esto fomenta la discusión sobre cada caso y ayuda a su mejor resolución. Esta es una ventaja para el paciente y un reaseguro del sistema, que este Centro de Salud posee y debe ser visto como tal.

En UNIDAD CERRADA DE TERAPIA INTENSIVA esto ocurre a primera hora de la mañana. Es probable que paciente y familiares puedan participar, en algunos casos. Esto es definido por el equipo tratante. Si eso no ocurriese, le solicitamos que espere hasta que el equipo esté en condiciones de atender situaciones particulares.

Dos veces al día se efectúa el PASE DE GUARDIA en donde se comparte la información actualizada con los médicos de guardia. Ellos se ocuparán del cuidado cuando los médicos del Equipo no estén en la Institución (de 20 a 08 hs). Siempre estarán disponibles para cualquier consulta que necesiten. Sin embargo, estos profesionales no darán informes médicos de evolución.

Del análisis de la información compartida por todo este equipo, surgen las estrategias diagnósticas y terapéuticas por instalar.

EXPERIENCIA DE PACIENTE

Nuestro principal objetivo es brindarle la mejor calidad de atención.

Es muy importante para nosotros conocer su opinión sobre como ha percibido nuestra entrega y dedicación.

Lo invitamos a contestar la Encuesta de Experiencia del paciente, entrando por el QR que está expuesto en cada habitación.

CALIDAD Y SEGURIDAD

Somos una institución acreditada en calidad en salud en 2 oportunidades.

Adherimos en forma permanente a Programas Nacionales validados en Calidad de atención, Calidad en procesos, Humannización del cuidado. Estamos comprometidos con evaluaciones externas que nos ayudan a mejorar continuamente.

Tenemos un Programa de Seguridad del Paciente pionero en la zona, desde hace 10 años, que trabaja arduamente en mejorar la experiencia del paciente en nuestro ámbito.

Por ello, tenemos un espacio específico de **RECURSOS PARA PACIENTES** en nuestra pagina web. Allí encontrarán muchas herramientas necesarias para participar del cuidado y ayudarnos a mejorar diariamente.

SAN AGUSTÍN
CLÍNICA

Te Queremos Bien