



Guía del paciente y el cuidador en hospitalización

Clínica Las Vegas

Grupo  quirónsalud

Mensaje de bienvenida



Bienvenido a Clínica Las Vegas, somos una Institución Prestadora de Salud comprometida con su salud. Pertenecemos al Grupo Quironsalud, compañía líder en prestación de servicios de salud con más de 60 años de experiencia y más de 150 centros en toda España, con los cuales permanentemente intercambiamos conocimiento para beneficio de todos nuestros usuarios.

En la Clínica las Vegas contamos con un equipo altamente calificado, experimentado y comprometido, la más avanzada tecnología y una estrecha relación con las principales universidades del país, lo que nos permite alcanzar los más altos estándares en el cuidado de su salud. Nuestro equipo es seleccionado cuidadosamente y éste a su vez es capacitado y formado permanentemente para garantizar un cuidado seguro.

Hoy tenemos el privilegio de contar con su confianza, la cual asumimos con total responsabilidad, por esto, trabajamos permanentemente en el mejoramiento de la experiencia de nuestros pacientes y cuidadores con el fin de satisfacerlos en todos los puntos de contacto.

A continuación, podrá acceder a información importante que sugerimos revise con cuidado ya que de esta manera aseguraremos juntos la mayor satisfacción durante su estadía.

Alejandro Betancur Sierra
Gerente general
Clínica Las Vegas

Conoce nuestros servicios

Bienvenidos a nuestra clínica, un espacio donde la salud, la seguridad y el bienestar de las personas son nuestra prioridad. Nos caracterizamos por tener un equipo humano innovador y profesional que trabaja con pasión y compromiso para ofrecer el mejor cuidado a nuestros pacientes. Creemos firmemente en la cercanía y el trato personalizado, poniendo siempre a las personas y su familia en el centro de todo lo que hacemos. Nuestro enfoque se basa en la colaboración y el trabajo en equipo, convencidos de que juntos podemos lograr resultados extraordinarios. En nuestra clínica, cada detalle está pensado para brindar una atención de calidad, con la calidez humana que nos distingue.

Ofertamos los siguientes servicios.

- Urgencias médicas.
- Hospitalización.
- Cirugía hospitalaria y ambulatoria.
- Unidad de cuidado crítico.
- Unidad integral de cardiología e intervencionismo.
- Consulta externa interdisciplinaria.
- Laboratorio clínico.
- Imagenología.
- Chequeos ejecutivos.
- Paciente internacional.



Guía de autocuidado

Usted y su familia cumplen un papel fundamental para el mejoramiento de la condición clínica, son ustedes parte activa del cuidado siguiendo las recomendaciones que les hace el equipo de salud. Esta guía de autocuidado está diseñada para brindarle herramientas y estrategias necesarias para su cuidado, tomar decisiones informadas sobre su salud y trabajar en conjunto con el equipo de atención clínica para alcanzar los objetivos de salud.

Recomendaciones durante su estancia.

Al ingresar a la Clínica Las Vegas debe conocer y aplicar las siguientes recomendaciones para que su estancia sea segura y satisfactoria:

Siga las indicaciones del personal de salud para asegurar su recuperación.

- Mantenga una higiene de manos adecuada, si no conoce como y/o donde puede hacerlo, acérquese a nuestro personal y solicite ayuda.
- Procure que la habitación donde está ubicado el paciente se mantenga limpio y ordenado, eso facilitará la entrada y salida de quien entre en contacto con el paciente.
- Comunique sus necesidades e inquietudes al personal asistencial.
- Conserve la higiene personal mientras permanece en la clínica
- Verifique que el tablero de identificación y la manilla estén correctamente diligenciados, con su nombre, número de identificación y alergias (si presenta).



 Ante cualquier procedimiento que le realicen, solicite el nombre del personal que se lo va a realizar y asegúrese de que le confirmen sus datos de identificación personal.

Nuestro equipo de experiencia del usuario está a su disposición para resolver temas relacionados con:

-  Validación de derechos y deberes.
-  Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes relacionadas con la atención del usuario durante su estancia.
-  Actividades que favorezcan su estancia: visita y acompañamiento del voluntario (lectura, relevo de acompañantes mediante programa respiro), préstamo de libros, orpestamo de juegos de mesa, sopas de letras, mandalas para colorear, sudokus, celebración de cumpleaños.
-  Apoyo a situaciones especiales o de vulnerabilidad sociofamiliar mediante el equipo psicosocial de la Clínica.

Prevención de caídas

- El equipo asistencial valorará su riesgo de caídas, pregunte por dicha valoración y la información que ayudará a disminuirlo.
- Si desea deambular por los pasillos, procure estar siempre acompañado por su familiar o en caso de que no se encuentre presente, solicite ayuda al personal auxiliar de enfermería.
- Haga uso de las barandas ubicadas en los baños para el correcto soporte de su cuerpo.
- Si se siente mareado, débil o cansado procure no levantarse de su cama.
- Haga uso constante del calzado antideslizante para su deambulación.
- Si se encuentra en su cama verifique que las barandas siempre se encuentren elevadas.

Prevención de lesiones en la piel por presión

- Si su condición clínica lo permite cambie de posición por lo menos cada 2 horas.
- Si le instala elementos para el cuidado de su piel o para el manejo de sus heridas siga las recomendaciones que le dará el equipo de enfermería.
- Procure que sus sábanas estén limpias y secas, e informe al personal de enfermería sobre esta condición. Si utiliza pañal, mantenga la zona genital seca y aplique alguna crema para evitar la irritación.
- En caso de que el paciente no pueda movilizarse por su cuenta, solicite ayuda y recuérdelle repetir el movimiento al menos cada dos horas.

Cuidado de dispositivos médicos invasivos.

- Si tiene algún dispositivo médico solicite al equipo asistencial información específica sobre sus cuidados.

Información sobre alergias

- Informar al personal de salud sobre todas las alergias presentes a medicamentos, alimentos, látex, medios de contraste, vendas, entre otros elementos o sustancias a las que pueda estar expuesto durante su atención.

Recomendaciones sobre medicamentos

- Deberá reportar los medicamentos, vitaminas o suplementos nutricionales que está consumiendo, genere preguntas al personal de salud sobre los efectos secundarios de la medicación administrada y solicite información de nuestra conciliación de medicamentos.

Siga las instrucciones dadas para el uso de los medicamentos de parte del personal médico y de enfermería:

- Cada que reciba un medicamento, verifique con el equipo asistencial el nombre y las dosis del mismo.
- Si presenta algún síntoma relacionado con la administración del medicamento, repórtelo de inmediato al personal asistencial.
- Contamos con un protocolo para el uso de medicamentos propiedad del paciente, por favor, informe al equipo de salud si usted requiere usar medicamentos que no hayan sido prescritos en su hospitalización.
- No se automedique ni recomiende a otras personas ningún medicamento; todos los organismos son diferentes.



Derechos



Recibo

- Una atención segura, humanizada y de excelente calidad.
- Trato digno, empático, compasivo e igualitario.
- Respeto durante mi atención sin discriminación por raza, cultura, género, orientación sexual, discapacidad física o cognitiva, credo y/o condición de salud.
- Segunda opinión médica si lo considero necesario.
- Manejo humanizado del dolor en la medida que sea posible controlarlo.
- Atención inmediata en caso de urgencia.
- Comunicación clara y comprensible sobre todo lo relacionado con mi atención en salud.
- Privacidad y confidencialidad sobre mi diagnóstico, pronóstico, historia clínica y proceso de atención general.
- Respeto y comprensión frente a mi voluntad de tener un final de vida digno y tranquilo.



Elijo

- Recibir o rechazar apoyo espiritual y moral si así lo deseo.
- Donar órganos o no hacerlo (Ley 1805 del 04 de agosto de 2016).
- Participar o no en estudios de investigación científica y en actividades de docencia.
- Las personas que deseo sean contactadas e informadas sobre mi proceso de atención en salud.
- Aceptar o rechazar los tratamientos planteados por el equipo de salud.
- Manifestar mi opinión sobre la atención recibida.



Conozco

- Información clara y oportuna sobre mi estado de salud, servicios que voy a recibir y riesgos del tratamiento.
- Información sobre los costos de mi atención en salud, trámites administrativos requeridos y próximos pasos una vez se determine mi egreso.



Pregunto

- Los canales de atención que tengo disponibles para acceder a mis servicios de salud y expresar mis sugerencias o manifestaciones.
- Cualquier duda sobre mi proceso de atención y pasos a seguir.
- Los riesgos, beneficios y/o efectos secundarios del plan de tratamiento que estoy recibiendo.
- Sobre las recomendaciones y signos de alarma que debo tener en cuenta una vez egrese de la clínica.

Deberes



Respeto

- Mediante un trato amable y digno a las personas que me atienden en Clínica Las Vegas, así como a los demás pacientes y acompañantes.
- A Clínica Las Vegas y a quienes me rodean al no consumir cigarrillo, tabaco, bebidas embriagantes o sustancias psicoactivas en las instalaciones.
- La privacidad de quienes me rodean y no grabo o filmo a personas ni las instalaciones de Clínica las Vegas, sin su consentimiento ni estar debidamente autorizado.



Cuido

- Los recursos, instalaciones, dotación y servicios de la Clínica haciendo uso adecuado y racional de los mismos.
- Mi salud, la de mis familiares y de la comunidad en general.
- Mi salud leyendo y aclarando dudas en la firma del consentimiento informado.
- Mis objetos personales y me hago responsable de ellos, Clínica Las Vegas no se hace responsable por su pérdida



Cumplo

- De manera responsable con las recomendaciones e indicaciones de los profesionales de la salud que me atienden.
- Las normas, valores institucionales e instrucciones para la atención en Clínica Las Vegas.
- Con los protocolos de visita estipulados por la Clínica en horarios de visita y acompañamiento.
- Con los horarios acordados en la Clínica para mi atención.
- Con el pago de los servicios prestados si mi aseguradora o entidad no los cubre.



Informo

- Oportuna y claramente sobre mi estado de salud, condición física y condición de seguridad social en salud.
- De manera escrita si acepto, rechazo o renuncio a algún tratamiento, procedimiento o atención médica.
- De manera corresponsable y participativa sobre mi proceso de atención, preguntando sobre mis procedimientos y tratamiento.

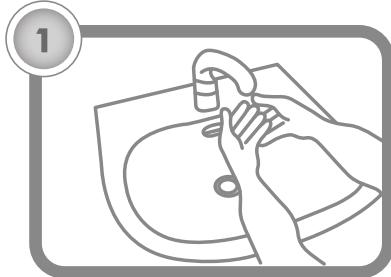


Cómo lavarse las manos con agua y jabón

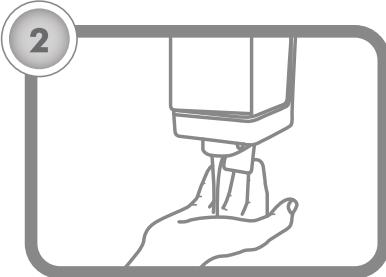


Duración del proceso

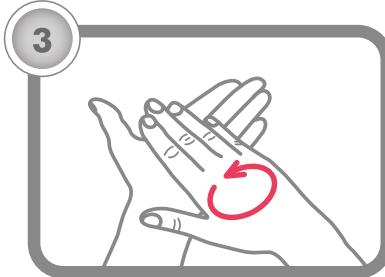
40 a 60 segundos



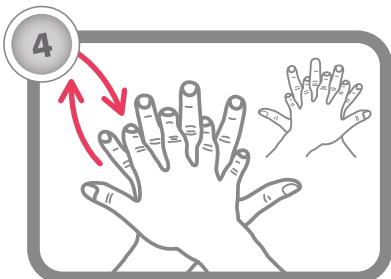
Humedece tus manos con agua.



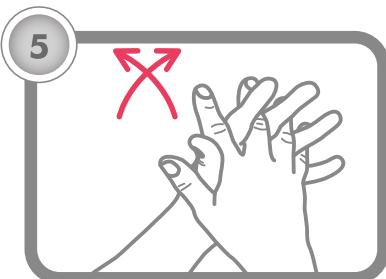
Aplica suficiente jabón para cubrir toda la superficie de tus manos.



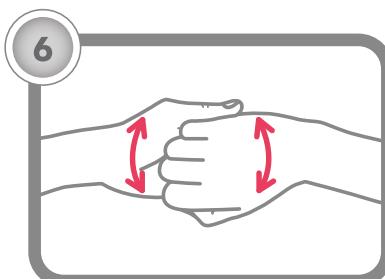
Frota las palmas de tus manos.



Coloca la mano derecha encima del dorso de la mano izquierda, entrelazando los dedos y viceversa.



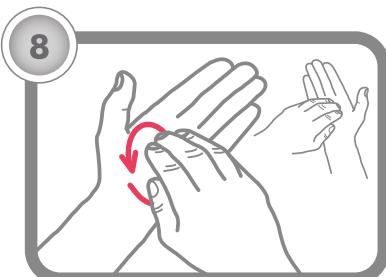
Entrelaza los dedos palma con palma.



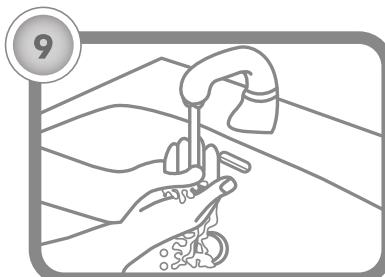
Frota el dorso de los dedos de una mano, con la palma de la mano opuesta, agarrándote los dedos.



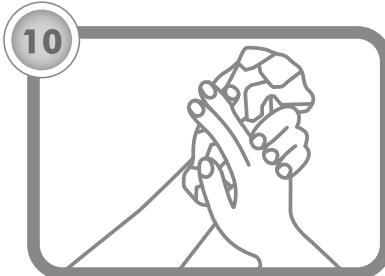
Aprieta el pulgar izquierdo con la mano derecha y frota circularmente. Haz lo mismo con la otra mano.



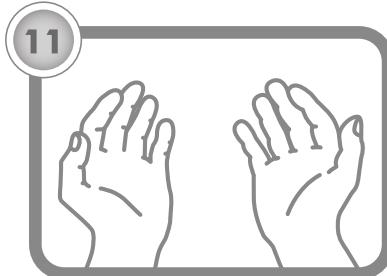
Frota la punta de los dedos de la mano derecha, contra la palma de la mano izquierda, haciendo movimiento de rotación y viceversa.



Enjuágate con agua.



Sécate las manos con una toalla desechable.



Una vez secas, tus manos están seguras.

Clasificación de aislamientos

El aislamiento hospitalario es un conjunto de medidas que se utilizan en los pacientes que sufren una enfermedad infecciosa y durante el período de tiempo en el cuál esta pueda resultar transmitida para prevenir su diseminación a otros pacientes, al personal de la clínica , a los visitantes y al medio ambiente.

Aislamiento aerosoles: Precaución de vectores, ¡cuídate!



Higiene de manos



Requiere el uso
de mascarilla N95



Usa guantes



Mantén la puerta
cerrada

Aislamiento gotas: Precaución por gotas, ¡cuídate!



Higiene de manos



Mantén la puerta
cerrada



Usa mascarilla
quirúrgica



Usa guantes



Aislamiento vectores: Precaución de vectores, ¡cuídate!



Higiene de manos



Mantén la puerta
cerrada



Requiere uso de
toldillo



Usa guantes

Aislamiento protector:



Higiene de manos



Usa mascarilla
quirúrgica



Usa guantes



Usa bata manga
larga



Mantén la puerta
cerrada

Aislamiento contacto: Precaución de contacto, ¡cuídate!



Higiene de manos



Usa mascarilla
quirúrgica



Usa guantes



Usa bata manga
larga



Mantén la puerta
cerrada

Aislamiento coronavirus: Precaución de contacto, ¡cuídate!



Higiene de manos



Usa mascarilla
quirúrgica



Usa guantes



Usa bata manga
larga



Mantén la puerta
cerrada

Aislamiento coronavirus: Precaución por gotas, ¡cuídate!



Higiene de manos



Mantén la puerta
cerrada



Usa mascarilla
quirúrgica



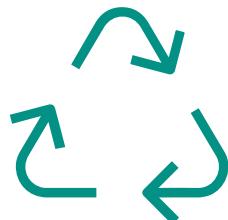
Usa guantes



Cada sonido cuenta una historia, pero en este lugar, el silencio es un acto de respeto y cuidado. Permite que la paz envuelva cada espacio, que el descanso sea profundo y que la recuperación fluya sin interrupciones.

Clasificación de residuos

Al separar correctamente los residuos, se reduce el riesgo de infecciones y se protege al personal de la salud y a otros pacientes, al tiempo que se contribuye a la sostenibilidad ambiental al facilitar el reciclaje y la correcta disposición de los desechos.



Residuos no peligrosos.



Residuos peligrosos.



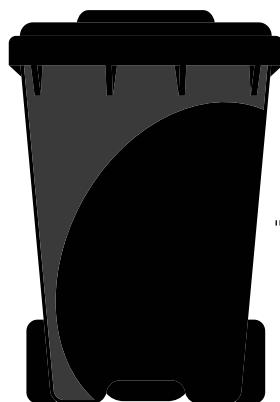


Residuos orgánicos aprovechables.

- Restos de comida
- Cáscaras de frutas.
- Vegetales.
- Hojas y flores secas.



Residuos aprovechables.



Residuos no aprovechables.

- Envolturas.
- Papel higiénico.
- Bolsas de plástico.
- Icopor.



Residuos biosanitarios.

- Gasas.
- Apóstitos.
- algodones.
- Vendajes.
- Guantes.





Residuos anatomicopatológicos.

- Tejidos.
- Órganos.
- Líquidos humanos.
- Partes corporales.



Residuos químicos.

- Disolventes.
- Desinfectantes.
- Esterilizantes.
- Baterías.



Residuos cortopunzantes.

- Agujas.
- Jeringas.
- Bisturís.
- Pipetas.
- Cuchillos y cuchillas.
- Vidrios rotos.





Nuestro propósito superior es:
"Construir un futuro sostenible de
salud y bienestar para las personas"



Recomendaciones para acompañantes

- El uso de tapabocas debe ser acorde a la condición clínica del paciente y recomendaciones de enfermería.
- Está prohibido el ingreso y consumo de bebidas alcohólicas y otras sustancias psicoactivas en la clínica.
- La Clínica es un espacio libre de humo de cigarrillo y tabaco.
- Está prohibido el ingreso de armas y elementos ctopunzantes a las instalaciones de la Clínica.
- Es importante atender todas las indicaciones del personal de seguridad para el ingreso y permanencia en nuestras instalaciones.
- No está permitido el ingreso de colchonetas, globos, flores, ni muñecos de felpa.
- El ingreso de alimentos está sujeto a las instrucciones del personal asistencial.
- No se permite el ingreso de visitar a menores de 14 años, salvo en situaciones especiales y bajo autorización de nuestro equipo asistencial.
- Por seguridad de todos, debe permanecer en la habitación asignada al paciente, fomentando el control del ruido y evitando ingresar a otras habitaciones ni a otras áreas de la clínica sin previa autorización.



Visitas

- Se tendrá una hora para la visita, en la cual podrá ingresar un visitante por paciente a la vez, sin que el acompañante o cuidador se deba retirar del servicio.
- La hora de visitas será de 02:00 p.m. a 03:00 p.m.
- Para garantizar la confidencialidad y la información de la condición clínica se brindará de manera presencial al momento de la ronda del equipo asistencial.

Horarios de alimentación

Desayuno	07:00 a.m. - 08:00 a.m.
Media mañana	10:30 a.m. - 11:00 a.m.*
Almuerzo	12:00 m - 01:00 p.m.
Media tarde	03:00 p.m. - 05:00 p.m. *
Comida	06:00 p.m. - 07:00 p.m.
Merienda	08:00 p.m. - 08:30 p.m. *

* Segundo acuerdo entre el paciente y su especialista tratante



Canales de atención

Línea de Call Center para asignación de citas con especialistas y ayudas diagnósticas:
(604) 501 30 00

Horarios de atención:

Lunes a viernes de **07:00 a.m. a 06:00 p.m.**
Sábados de **08:00 a.m. a 12:00 m.**

Correo para solicitudes de citas: citas.veg@quironsalud.com

Página web para gestión de PQRSF:

<https://www.clinicalasvegas.com/institucion/reclamos-y-sugerencias>

Oficina de experiencia al usuario: **Local 066 Fase 2**

Horarios de atención: **Lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:30 p.m. jornada continua**



Salida hospitalaria

Después de su egreso, llegará al correo electrónico registrado una encuesta de satisfacción asociada a la atención conocida como **NPS (Net Promoter Score)**, el cual es un sistema que mide la recomendación y experiencia del paciente posterior a la atención que recibió en la Cínica Las Vegas.

Tiempo de egreso

Luego de que su especialista le informe sobre el alta, contamos con un tiempo de dos horas para generar un alta segura y oportuna, por favor debe garantizar que su transporte y acompañante esté listo, si presenta una novedad para el alta debe informalo previamente. En su casa, siempre tenga en cuenta:

Signos de alarma: Se debe estar atento a los siguientes signos o síntomas que requieren atención médica inmediata:

- Dolor intenso o aumento de dolor en el área afectada.
 - Fiebre superior a 38°C o escalofríos persistentes.
 - Enrojecimiento, hinchazón o secreción de heridas quirúrgicas.
 - Dificultad para respirar o sensación de falta de aire.
 - Mareos, desorientación o pérdida de conciencia.
 - Sangrado excesivo o moretones inusuales.
 - Cambios repentinos en la movilidad o fuerza en las extremidades.
- Las recomendaciones específicas de su diagnóstico serán dadas por el equipo de salud al momento del alta y quedarán registradas en la historia clínica.



Consulta de seguimiento con el médico tratante

Es recomendable realizar las consultas en el tiempo indicado para evitar complicaciones y asegurar una adecuada evolución posterior a la estancia hospitalaria.

Medicación

Seguir el plan de medicación indicado por el médico y no suspender ni cambiar los medicamentos sin consultar previamente.

Descanso y actividad física

Respetar los períodos de descanso recomendados y evitar esfuerzos físicos intensos. La actividad física debe retomarse de acuerdo con las indicaciones del médico.

Cuidado en casa

Seguir las indicaciones sobre cuidados de heridas o áreas afectadas, higiene personal y otras recomendaciones específicas brindadas por el equipo de salud.



Historia clínica

Para solicitar copia de su historia clínica puede venir **personalmente** con documento de identificación original, al archivo clínico ubicado en el **sótano de la fase I.**

Solicitarla por correo electrónico al destinatario: **tramiteshc.veg@quironsalud.com**, adjuntando su documentos de identificación y carta de solicitud firmada indicando el remitente al que solicita el envío de la historia clínica.

Tercero autorizado: **Envíe una carta de autorización firmada** por el paciente y por la persona autorizada, adjuntando el documento de identidad original del solicitante y del paciente.

Contacto

- Teléfono: **(604) 501 3000 ext. 7703 - 7704.**
- Correo electrónico: **tramiteshc.veg@quironsalud.com**
- Horarios de atención:
Lunes a viernes de **07:00 a.m. a 04:00 p.m.**
Jornada continua



Recomendaciones ante situaciones de emergencia

Evacuación por una emergencia

- Si identifica una situación que puede generar una emergencia reporte al personal asistencial.
- En caso de evacuar las instalaciones, siga las instrucciones del coordinador de evacuación, este los guiará hasta un lugar seguro.
- Mantenga la calma.
- Suspenda cualquier actividad.
- Ayude a las personas con problemas de movilidad.
- Abandone de manera ordenada la zona donde se encuentre.
- Evacue por la salida de emergencia identificada con señal de color verde que se encuentran en todas las instalaciones de la Clínica Las Vegas.
- No se devuelva durante la evacuación.
- En caso de incendio salga en lo posible a nivel del suelo.
- En caso de sismo no se evacúa inmediatamente, busque un lugar seguro para refugiarse.





Jornada de donación de sangre

Cada gota cuenta



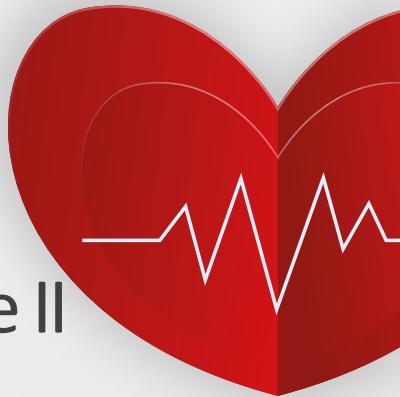
Todos los miércoles



09:00 a.m. a 04:00 p.m.



Piso 1 - Hall de acceso Fase II



Clínica Las Vegas

Grupo  quirónsalud



@clinalasvegasoficial



Clínica Las Vegas



Clínica Las Vegas



@CLasVegas



www.clinalasvegas.com

