

Manual de bienvenida familias y/o acompañantes



Hospital Infantil
Concejo de Medellín



Manual de bienvenida
familias y/o acompañantes

CONTROL DE CAMBIOS

Versión: 01

Fecha de Aprobación: 10/10/2013

Descripción: Elaboración del Documento

Versión: 02

Fecha de Aprobación: 21/05/2014

Descripción: Reorganización Derechos y Deberes. Ajuste en el contenido

APROBACIÓN

Elaboró: Cristina Gómez Monsalve, María Cristina Zapata Torres

Cargo: Trabajadora Social, Terapeuta Respiratoria

Revisó: Elena García Bolado - Claudia Patricia Álvarez Zuluaga

Cargo: Líder de Planeación y Calidad - Comunicadora

Aprobó: Mario Alberto Zapata V.

Cargo: Director Ejecutivo

DISEÑO

Cubiertas y páginas interiores: Agencia de publicidad TOROMEJIA

Ilustraciones: Agencia de publicidad TOROMEJIA

Vigente a partir de: 21/05/2014

HOSPITAL INFANTIL CONCEJO DE MEDELLÍN

Dirección: Calle 72 A No. 48 A 20.

Teléfono: 4446425

Página Web: www.hospinfantilcm.org

Medellín - Antioquia.

Presentación

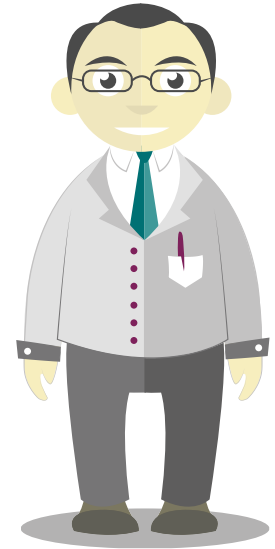
Estimada familia y/o acudiente:

Nos complace darle la bienvenida al Hospital Infantil Concejo de Medellín, agradeciéndoles la confianza que ustedes han depositado en nosotros. Estamos muy orgullosos de poderlos atender en nuestras instalaciones, en las cuales tendrán a su disposición todos los recursos necesarios.

Nuestro equipo humano les brindará la mejor atención con calidez, humanidad y seguridad, ya que el cuidado de los pequeños es nuestra meta.

En este manual encontrarán los derechos y deberes que tienen como usuarios de nuestros servicios, igualmente las precauciones a seguir para la seguridad de todos los que estamos en el Hospital.

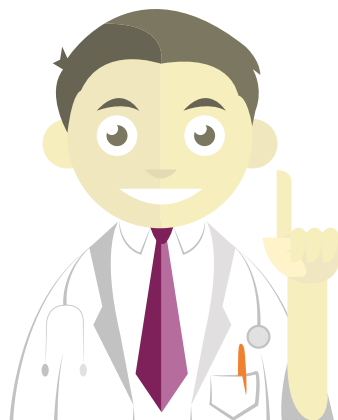
Deseamos la pronta mejoría del niño(a) y esperamos que la estancia sea para todos de total agrado.



Atentamente,
MARIO ALBERTO ZAPATA VANEGAS
Director Ejecutivo

Derechos

En el Hospital Infantil Concejo de Medellín, a todo niño y niña sin distinción de edad, raza, nivel socioeconómico, creencias o prácticas religiosas, le respetamos sus derechos a:



Niños Pacientes

- Ser tratado por su nombre y en forma personalizada.
- Recibir un trato digno, respetuoso y seguro.
- Ser remitido a otra institución cuando su condición clínica lo amerite.
- Estar en compañía de su familia durante la atención.
- Ser atendido por personal ético e idóneo para el cuidado de su salud y su vida.



- Recibir atención médica sin condición alguna.
- Que se respete su privacidad, confidencialidad de información y de su historia clínica.
- Conocer el nombre de las personas que le atienden.
- Que su proceso de recuperación sea en un espacio cómodo, participando de actividades lúdicas, si su diagnóstico y condición lo permiten.



Derechos

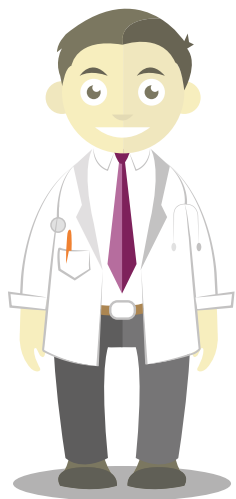
Derecho a:

- Recibir información clara, oportuna y veraz sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento.
- Solicitar una segunda opinión de su estado de salud o cambio del médico tratante. Recibir apoyo espiritual si lo quisiera.
- Autorizar la participación del paciente en investigaciones y aceptar o no la presencia de estudiantes.
- Que se les Informe sobre dónde y cómo presentar quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con la atención.
- Recibir información de los costos que han pagado por la atención.
- No tener trámites administrativos adicionales a los requeridos en la ley.

Padres Acudientes

- Que les autoricen y presten los servicios incluidos en Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna y si requiere algún servicio no incluido, también lo puede recibir-
- Recibir por escrito las razones por las cuales se le ha negado la atención.
- Si tiene una urgencia, a que lo atiendan sin exigir documentos o dinero.
- Escoger libremente el profesional que atienda al paciente de acuerdo a las posibilidades de la Organización.
- Tener protección especial cuando padezca enfermedades catastróficas y de alto costo sin cobro de copagos.



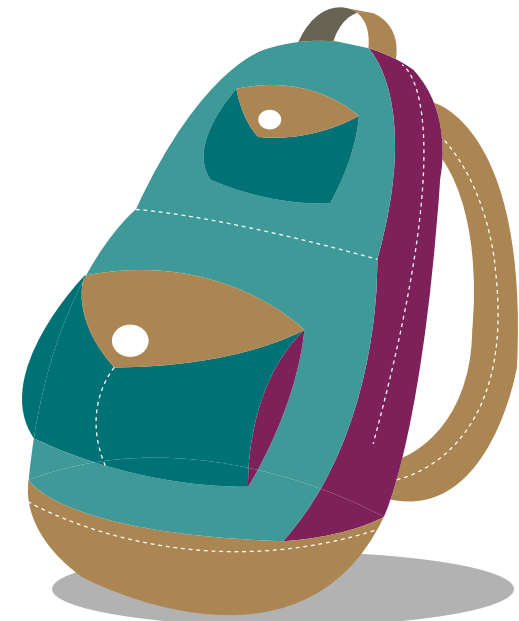


En el Hospital Infantil Concejo de Medellín los padres y acompañantes de nuestros pacientes durante la atención cumplirán con deberes.

Deberes

- Presentar el documento de identidad del paciente y otros que certifiquen la afiliación al Sistema de Salud.
- Presentar su documento de identidad y datos de ubicación verídicos.
- Asumir con responsabilidad el cuidado de la salud del niño o niña, acatando los tratamientos e instrucciones brindadas por el personal que lo atiende.
- Cumplir las normas del Hospital para la permanencia en las instalaciones.

- Suministrar información precisa, completa y veraz sobre la condición de salud, tratamientos recibidos y antecedentes por el paciente.
- Cuidar y hacer uso racional de los implementos, instalaciones y servicios, manteniéndolos limpios y en buen estado.
- Tratar con amabilidad y respeto al personal de salud, niños y niñas, familiares y acompañantes y ser solidario en caso de situaciones que pongan en peligro la vida.
- Respetar la intimidad y creencias de los demás niños y niñas y acompañantes.
- Colaborar con el cuidado de las pertenencias e informar sobre hechos que atenten contra su seguridad y la del Hospital.



Precauciones para tu seguridad

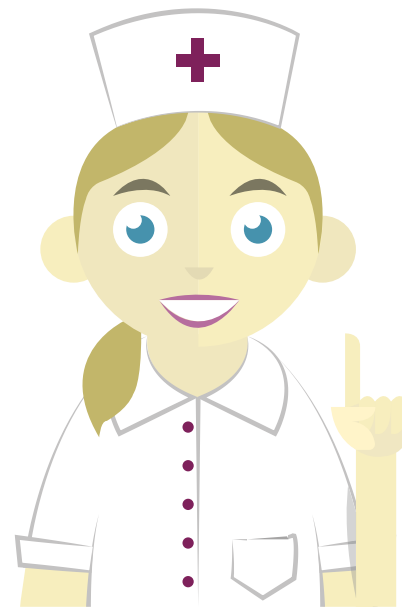
En el Hospital Infantil Concejo de Medellín, la seguridad del paciente es un componente esencial de la atención brindada. Pensando en el bienestar de nuestros niños y niñas le solicitamos a ustedes como familiares y acudientes acatar las siguientes recomendaciones:



- Verificar que el médico y todo el personal de salud se dirija a al niño o niña, por su nombre y que tengan la escarapela de identificación.
- Revisar que la manilla de identificación que le pongan y el tablero de la cama, tengan los datos correctos.
- Estar pendiente de que el personal de salud pregunte el nombre del paciente y revise la manilla de identificación para corroborar su identificación antes de administrarle un medicamento o realizarle un procedimiento.



- Informar al médico los medicamentos, vitaminas y otros productos que está tomando el niño o niña en casa.
- Comunicar al médico los medicamentos y/o alimentos a los que el paciente es alérgico o aquellos que le han producido reacciones.

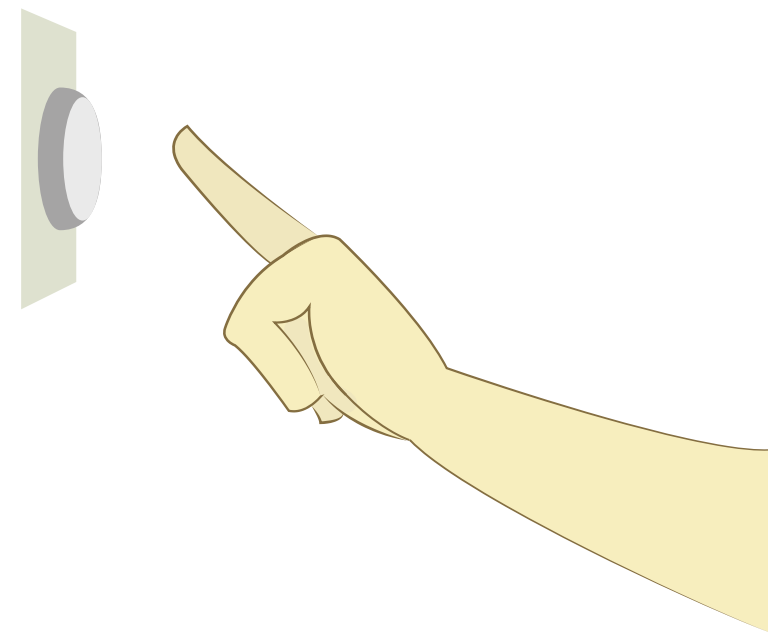


- Verificar que la enfermera esté aplicando los medicamentos formulados por el médico.
- Avisar de inmediato a la enfermera, si observa algún efecto raro después de tomar el medicamento o durante una transfusión.
- Confirmar que las barandas de la cama o camilla donde se encuentren siempre estén elevadas.
- Revisar que los pisos estén secos. Informar la presencia de charcos y evitar que el paciente juegue en zonas húmedas.
- No permitir que el paciente juegue con los elevadores de la camilla o que se suba sobre las barandas.

- No dejar solo al niño o niña cuando esté inconsciente o muy sedado.
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de ir al baño y antes de comer.
- Comprobar que el personal de salud que le atiende se lave las manos o se las fricione con alcohol, antes y después de examinarlo o realizarle un procedimiento.
- Verificar que las personas que los visitan no tengan gripa y solicitarles que se laven las manos antes de tocarlo o suministrarle alimentos.



- Preguntarle al médico sobre la enfermedad, tratamiento y cuidados.
- Consultar con la enfermera cómo utilizar el timbre de llamado y los cuidados con los equipos.
- Informar a la enfermera si necesitan salir del servicio.
- Informar al personal si la madre se encuentra en embarazo, especialmente cuando se realice al niño o niña un examen de diagnóstico de rayos x.



Juego

Sopa de letras

Encuentras las siguientes palabras:

- Ética
- Sensibilidad
- Excelencia
- Colores
- Niños
- Mamá
- Papá
- Responsabilidad
- Compromiso
- Seguridad
- Atención
- Calidad

U	E	T	J	H	O	R	E	C	O	L	O	R	E	S
N	T	W	U	L	V	B	H	U	L	K	A	T	K	P
Y	I	T	A	C	O	M	P	R	O	M	I	S	O	G
J	C	V	N	W	Q	F	S	E	B	T	J	O	Z	S
P	A	O	Y	M	X	D	T	A	T	I	K	J	T	E
Z	E	U	D	C	A	L	I	D	A	D	G	K	O	N
T	L	T	I	X	T	Q	R	P	Q	Z	M	P	J	S
O	I	E	X	C	E	L	E	N	C	I	A	Z	K	I
J	F	S	C	D	N	T	S	A	N	T	I	S	T	B
K	A	T	K	X	C	R	T	M	A	M	A	R	V	I
G	D	N	B	F	I	S	F	N	I	Ñ	O	S	O	L
M	C	B	W	J	O	V	C	M	J	H	O	I	U	I
R	E	S	P	O	N	S	A	B	I	L	I	D	A	D
T	P	E	J	F	S	C	D	H	P	A	P	A	Z	A
Q	G	H	G	O	Y	S	E	G	U	R	I	D	A	D



Si quieres contarnos cómo te parece el Hospital de colores y cómo te tratan las personas que te atienden, pide un formato en Gestión Documental o en Atención al Usuario.



Hospital Infantil
Concejo de Medellín





Alcaldía de Medellín