



# CENTRAL MÉDICO QUIRÚRGICA LAS PALMAS

Nuestra prioridad es tu salud

Guía para pacientes



## Índice

DERECHOS DE PACIENTES, MÉDICOS Y PERSONAL INTERNO.....	3
Carta de los derechos del paciente.....	3
Carta de los derechos de los médicos.....	3
Carta de los derechos de las enfermeras .....	4
POLÍTICAS DE SEGURIDAD .....	4
Aspectos para el seguimiento de las políticas de seguridad.....	4
ADMISIÓN .....	5
Documentación para el ingreso del paciente:.....	6
Métodos de pago .....	6
HOSPITALIZACIÓN .....	6
¿Qué no debes olvidar antes de salir de casa? .....	6
Preparación para la cirugía .....	7
¿Qué preguntas debes de hacer a tu médico previas a tu cirugía? .....	7
Después de la cirugía.....	7
ASIGNACIÓN DE HABITACIONES .....	8
Reglamento de tu estancia en la habitación.....	8
Limpieza de la habitación .....	9
Renta de ropa de cama .....	9
Horario de visitas para pacientes .....	9
Servicio de cafetería.....	9
Servicio de estacionamiento .....	10

# **DERECHOS DE PACIENTES, MÉDICOS Y PERSONAL INTERNO**

## ***Carta de los derechos del paciente***

1. Recibir atención médica adecuada.
2. Recibir trato digno y respetuoso.
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y verás.
4. Decidir libremente sobre su atención.
5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
6. Ser tratado con confidencialidad.
7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
8. Recibir atención médica en caso de urgencia
9. Contar con un expediente clínico.
10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida.

## ***Carta de los derechos de los médicos***

1. Ejercer la profesión de forma libre y sin presiones de cualquier naturaleza.
2. Laborar en instalaciones apropiadas y seguras que garanticen su práctica profesional.
3. Tener a su disposición los recursos que requiere su práctica profesional
4. Abstenerse de garantizar resultados en la atención médica.
5. Recibir trato respetuoso por parte de los pacientes y sus familiares, así como del personal relacionado con su trabajo profesional.
6. Tener acceso a educación médica continua y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional.
7. Tener acceso a actividades de investigación y docencia en el campo de su profesión.
8. Asociarse para promover sus intereses profesionales.
9. Salvaguardar su prestigio profesional.
10. Percibir remuneración por los servicios prestados.

## ***Carta de los derechos de las enfermeras***

1. Ejercer la enfermería con libertad, sin presiones de cualquier naturaleza y en igualdad de condiciones interprofesionales.
2. Desempeñar sus intervenciones en un entorno que garantice la seguridad e integridad personal y profesional.
3. Contar con los recursos necesarios que les permitan el óptimo desempeño de sus funciones.
4. Abstenerse de proporcionar información que sobrepase su competencia profesional y laboral.
5. Recibir trato digno por parte de pacientes y sus familiares, así como el personal relacionado con su trabajo independientemente del nivel jerárquico.
6. Tener acceso a diferentes alternativas de desarrollo profesional en igualdad de oportunidades que los demás profesionales de la salud.
7. Tener acceso a las actividades de gestión, docencia e investigación de acuerdo a sus competencias en igualdad de oportunidades interprofesionales.
8. Asociarse libremente para impulsar, fortalecer y salvaguardar sus intereses profesionales.
9. Acceder a posiciones de toma de decisiones de acuerdo a sus competencias, en igualdad de condiciones que otros profesionistas, sin discriminación alguna.
10. Percibir remuneración por los servicios profesionales prestados

### **POLÍTICAS DE SEGURIDAD**

En Central Médico Quirúrgica las Palmas S.A. de C.V. hemos implementado diversas políticas de seguridad e higiene para poder ofrecerte un entorno de seguridad y atención a tu salud, por lo que agradeceremos la colaboración tu colaboración como familiar, paciente, médico o personal interno del hospital.

#### ***Aspectos para el seguimiento de las políticas de seguridad***

##### ***✓ Identificación de los pacientes***

Para cumplir con este aspecto en Quirúrgica las Palmas utilizamos 2 datos específicos como principales identificadores:

- El nombre completo del paciente (nombre(s) y dos apellidos).
- Fecha de nacimiento (día/mes/año).

Por su seguridad, cada vez que se le efectúe un procedimiento, el personal que realice el servicio confirmará con el paciente o familiar los dos datos anteriores.

✓ *Identificación de visitantes o familiares de guardia*

- Toda persona que ingrese al área de hospitalización, deberá estar identificada durante su permanencia en nuestras instalaciones
- El visitante se debe registrar con el personal de seguridad.

El personal de seguridad solicitará una identificación oficial y le entregará un gafete según el área que visitará. Por favor, mencione esta política a sus visitantes o familiares de guardia en cuestión. Agradecemos tu colaboración. Recuerda, que es por su seguridad

✓ *Desinfección de manos, calzado, vestimenta y toma de temperatura*

La higiene de las manos es una práctica fundamental para la prevención y control de infecciones. Es política del Hospital que todo el personal se desinfecte las manos antes y después de atender a un paciente o ingresar a nuestras instalaciones.

Es muy importante la participación de la familia del paciente y sus visitas (aunque por el momento las visitas no están permitidas); en esta práctica los familiares de guardia se deben desinfectar las manos y vestimenta en recepción antes de entrar a su habitación.

En los pasillos y habitaciones del hospital se encuentran dispensadores de gel alcoholado disponibles para este fin.

## **ADMISIÓN**

Ahora que ya conoces tus derechos como paciente, podemos proceder a explicarte el proceso de admisión, en el servicio de admisión (ext.1000), usted podrá marcar para resolver alguna duda de su ingreso para poder realizar los trámites administrativos sin ningún contratiempo. El personal de Admisión le explicará cada uno de los trámites a realizar, sus derechos y el reglamento interno del hospital, equipamiento y servicios de la habitación.

Una vez que su Médico ha indicado que usted necesita ingresar a Central Médico

Quirúrgica las Palmas, éste puede llevarse a cabo mediante 2 procedimientos: Una forma de ingreso es a través de tu Médico, quien programa en el área de enfermería algunas indicaciones sin embargo es obligatorio presentarse con los papeles que se indican a continuación.

1. Si ingresas al área de Urgencias y posteriormente es necesaria su hospitalización, el proceso se realizará en el cubículo de admisión durante la intervención que necesite el paciente algún familiar debe realizar el rellenar los documentos correspondientes.

### ***Documentación para el ingreso del paciente:***

- ✓ Identificación INE
- ✓ Comprobante de domicilio
- ✓ CURP (Formato vigente)
- ✓ Acta de nacimiento (Formato vigente)

### ***Métodos de pago***

De acuerdo con las políticas de la Institución, se solicitará un depósito a cuenta de los gastos hospitalarios, el cual puede realizarse con tarjeta de crédito, débito que genera una (comisión del 3.5%), transferencia o bien en efectivo.

## **HOSPITALIZACIÓN**

Al realizarse el registro correspondiente en el área de admisión hospitalaria cada vez que se ingrese a la Clínica y de esta forma se estará aceptando en todas sus partes las disposiciones y políticas establecidas por el hospital. Los pagos se reciben exclusivamente en caja. El hospital no se hace responsable de dinero u objetos de valor del paciente o de sus acompañantes, ni por objetos olvidados.

### ***¿Qué no debes olvidar antes de salir de casa?***

- ✓ Báñese, lávese el cabello y despíntese las uñas de las manos y de los pies.
- ✓ No use maquillaje, no se aplique crema corporal ni perfume. El personal de enfermería necesita ver su piel y sus uñas para comprobar que su circulación sanguínea está bien.
- ✓ Deje en su casa todas sus joyas, y otros objetos de valor.

Su médico tratante le pedirá que firme una forma de consentimiento informado específico; léala con cuidado. Ésta deberá indicar:

- ✓ Su nombre
- ✓ Tipo de cirugía que le van a realizar
- ✓ Los riesgos asociados con la cirugía
- ✓ Una declaración de que usted comentó la cirugía con su médico, y aclaró todas sus dudas.
- ✓ Que Usted está de acuerdo en que se lleve a cabo la cirugía.

### ***Preparación para la cirugía***

Esta indicación debe proporcionarla el médico que realizara el procedimiento ya que es sumamente importante tener la mejor información y seguridad para decidir y participar activamente en el antes y después de tu tratamiento.

#### ***¿Qué preguntas debes de hacer a tu médico previas a tu cirugía?***

- ¿Qué medicamentos no debo tomar antes de la cirugía?
- ¿Puedo tomar líquidos o alimentos sólidos antes de la cirugía
- Si se le ocurre cualquier otra pregunta, anótela. Acuértese de llevar su lista de preguntas cuando vaya al médico.
- Pídale a alguien que sea de tu entera confianza, familiar o al que designes como responsable ya que:
- Te llevara al hospital y que se quedara contigo en el hospital.
- Se asegurará de que recibas la atención que necesitas para tu comodidad y seguridad.

### ***Después de la cirugía***

#### **Siempre debes dar aviso al médico o a la enfermera si sientes dolor.**

- ✓ Pregunte qué medicamentos le están suministrando, especialmente si se trata de medicamentos nuevos.
  - ¿Qué es?
  - ¿Para qué es?
  - ¿Tiene efectos secundarios?
- ✓ Indique a sus cuidadores todas las alergias a medicamentos que tenga.
- ✓ Si tiene más preguntas acerca de un medicamento, pregúntele al médico o a la enfermera antes de tomar el medicamento.
- ✓ En tu habitación hay un pizarrón de cristal, en el cual nuestro personal de enfermería anotará los medicamentos que le están administrando, así como la periodicidad de los mismos.
- ✓ Pregunte qué te están administrando por vía intravenosa, es decir, en el

- ✓ Líquido o suero que tiene conectado a una vena.
- ✓ Pregunta cuánto tiempo debe tardar el líquido en “acabarse”.
- ✓ Indica a la enfermera si te parece que está goteando demasiado rápido o demasiado lento.
- ✓ Pregunta a tu médico si va a necesitar algún tratamiento o algún medicamento después de que salgas del hospital
- ✓ pregunta cuándo puedes reanudar tus actividades normales (trabajar, hacer ejercicio, viajar, etc.)
- ✓ El familiar o responsable que desee acompañarte durante la noche, debe
- ✓ solicitar un Pase Nocturno en el área de Admisión General.

## **ASIGNACIÓN DE HABITACIONES**

La asignación de las habitaciones será en base a la disponibilidad que central de enfermería, el médico o paciente solicite (Sujeto a disponibilidad).

### *Ropería de habitaciones*

- ✓ Sabana De cajón
- ✓ Sabana estándar
- ✓ Clínica
- ✓ Cubre colchón
- ✓ Funda
- ✓ Cobertor
- ✓ Toalla y bata del paciente

### ***Reglamento de tu estancia en la habitación***

1. Debido a la pandemia por COVID-19 están estrictamente prohibidas las visitas, solo se permitirá el acceso a dos personas las cuales podrán hacer un rol de turnos de 7am./19:00 pm.
2. Sólo una persona podrá quedarse durante la noche.
3. Se solicita un acompañante durante la estancia de su paciente.
4. Mantener limpia y ordenada la habitación.
5. Por disposición de la Secretaría de Salud se sugiere no ingresar menores de 15 años de edad como visitantes.
6. En caso de ser dañado algún mueble o pertenencia del hospital tendrá que ser pagada la reparación ó reposición del mismo según como disponga la administración.
7. La habitación vence a las 07:00 pm – 19:00 pm hrs. Si no es desocupada se procederá a realizar el cobro de un día más.
8. En caso de requerir el paciente Cuidados Intensivos, acudir al área de Admisión Hospitalaria, para recibir información acerca del ingreso.
9. Si al ser dado de alta, el paciente requiere alguna prenda, propiedad del hospital (bata, sábana, toalla, etc.), ésta será facturada para su pago.

11. Está absolutamente prohibido fumar dentro de las instalaciones hospitalarias, de acuerdo a reglamentos de la Secretaría de Salud y nuestro reglamento interno.
12. Los medicamentos e insumos sólo podrán ser suministrados por el hospital.
13. El hospital se reserva el derecho de permitir su permanencia, cuando su comportamiento altere el orden

### ***Limpieza de la habitación***

En Central Médico Quirúrgica las Palmas, todas las habitaciones tienen un proceso de limpieza y desinfección con técnicas hospitalarias, previniendo al paciente de cualquier riesgo de infección del paciente hospitalizado. Una vez ocupada la habitación el servicio de limpieza se realiza durante el día

La limpieza de la habitación ocupada, solo podrá realizarse cuando haya paciente o algún familiar en la misma. En caso de requerir servicio de limpieza por alguna situación extraordinaria, lo podrá solicitar en el área de central de enfermería

### ***Renta de ropa de cama***

El acompañante que requiera ropa de cama (sábana, almohada, cobertor), lo podrá solicitar al personal de salud, este servicio de renta de ropa tiene un costo extra con cargo a la cuenta del paciente y se le entregará mediante un vale.

Al momento del alta del paciente, la ropa adicional solicitada se devolverá al personal de salud para recuperar el vale. En caso de no entregar la ropa al personal de salud, se realizará el cargo a la cuenta del paciente por el costo total de la ropa adicional.

### **Horario de visitas para pacientes**

Aunque por el momento estos horarios no pueden ser llevados de manera normal ya que por la contingencia del COVID-19 no permite que tanta gente ajena al paciente ingrese al mismo, por seguridad del sujeto en cuestión y del personal que labora en la institución.

### **Servicio de cafetería**

Para el acompañante del paciente tenemos el servicio de cafetería donde puede calentar sus alimentos o bien consultar a la carta los alimentos que están disponibles para poder consumirlos durante la estadía del paciente en Central Médico Quirúrgica las Palmas, el servicio de cafetería es de 9:00 am. a 13:00 pm. y de 15:00 pm. a 18:00 pm; a excepción del día domingo ya que no hay servicio.

## **Servicio de estacionamiento**

Si tiene un paciente ingresado en el Hospital, o asistió a consulta este servicio por el momento es gratuito y tiene un horario de acceso de 7:00 am a 19:00 pm