



GUÍA DE APOYO AL PACIENTE Y SU FAMILIA

Bienvenido

Podemos asegurarte un mejor servicio, si desarrollamos juntos un elevado nivel de cooperación y comprensión.

Recíprocamente esperamos de ti:

- Asistir puntualmente a tus citas previamente concertadas.
- Si no puedes asistir a una cita, avisa con un mínimo de 24 horas de antelación, pues ese tiempo ha sido reservado para ti.
- Tu colaboración, siguiendo nuestras instrucciones, para realizar un correcto tratamiento en tu hogar.
- Hacer uso racional de las instalaciones de la Clínica.

Esperamos satisfacer plenamente tus expectativas.

Estamos muy agradecidos
por la confianza depositada en nosotros.



Oficina de apoyo al paciente y su familia

La oficina de experiencia del usuario de la **Clínica de Oftalmología Sandiego**, está para mejorar la calidad de la presentación de los servicios de todos nuestros usuarios, tomando como fuente la información de las quejas, reclamos y sugerencias que pueden realizar los usuarios haciendo uso de sus derechos y deberes. El SIAU (*Sistema de información y atención al usuario*) brinda información y orienta a los usuarios acerca de sus beneficios, derechos y deberes en todo lo que respecta a sus peticiones sobre la prestación de los servicios de salud.



Misión de la oficina de experiencia del usuario: brindar atención segura y humana al paciente y su familia, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes, facilitando el acceso a los servicios que se prestan en la Clínica.

Queremos escucharte



Para la Clínica es muy importante tu opinión acerca del servicio que recibiste, para ello contamos con varios canales:

Buzón de sugerencias:

- 1** Nos puedes dejar por escrito tus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en los buzones que están ubicados en cada uno de los servicios en Consulta Externa, Ayudas Diagnósticas, Cirugía, Óptica y Consulta Prioritaria u horario extendido.
- 2** Ingresando al siguiente sitio web:
<https://www.clinicasandiego.com.co/servicio-al-usuario/peticiones-quejas-reclamos-y-felicitaciones>

Apreciado usuario mientras tú y tu familia sean pacientes de la Clínica de Oftalmología San Diego, serán atendidos por un equipo de trabajo preparado y calificado para atenderlos.

Encuesta de satisfacción:

Si accediste a alguno de nuestros servicios y deseas diligenciar la encuesta de satisfacción, puedes hacerlo ingresando a nuestro sitio web, a la sección de **“Experiencia del usuario”**.

Código QR:



Por tu salud, seguridad y bienestar

Si necesitas habitualmente ayudas para movilizarte (bastón, caminador, muebles, silla de ruedas, prótesis), continúa su uso durante tu atención en la Clínica.

Informa al personal de salud cuáles medicamentos tomas habitualmente y casos de alergias que hayas sufrido.

Cuando te entreguen la fórmula, antes de salir, valida que corresponda a tus datos personales y revisa que puedas leerla y comprenderla.

Tú y tu acompañante deben vigilar y cuidar de sus elementos personales, la Clínica no se hace responsable de ellos.

Tú tienes derecho a una segunda opinión por parte de un médico de la Clínica que haga parte de la misma especialidad que atienda tu consulta.

En lo posible, asiste acompañado a tus consultas y procedimientos; si eres un adulto mayor ven acompañado de un acudiente que pueda asistirte y realizar trámites en caso de ser necesario.

El personal de salud que te vaya a atender debe verificar tu identificación antes de la consulta, procedimiento o examen.

Procura un ambiente silencioso.

Si tu consideras que posees una condición especial, ya sea de identidad, de género, de seguridad y demás, y deseas que sea tenida en cuenta al momento del llamado para la atención en consultorio, procedimientos o exámenes; por favor informarla de inmediato con el fin de confirmarte como serás identificado(a) y llamado(a) al momento de la prestación del servicio.

Si tu sospechas o consultas por maltrato infantil, abuso sexual o violencia intrafamiliar aproxímate al personal de salud, ellos te orientarán para prestarte la atención necesaria.



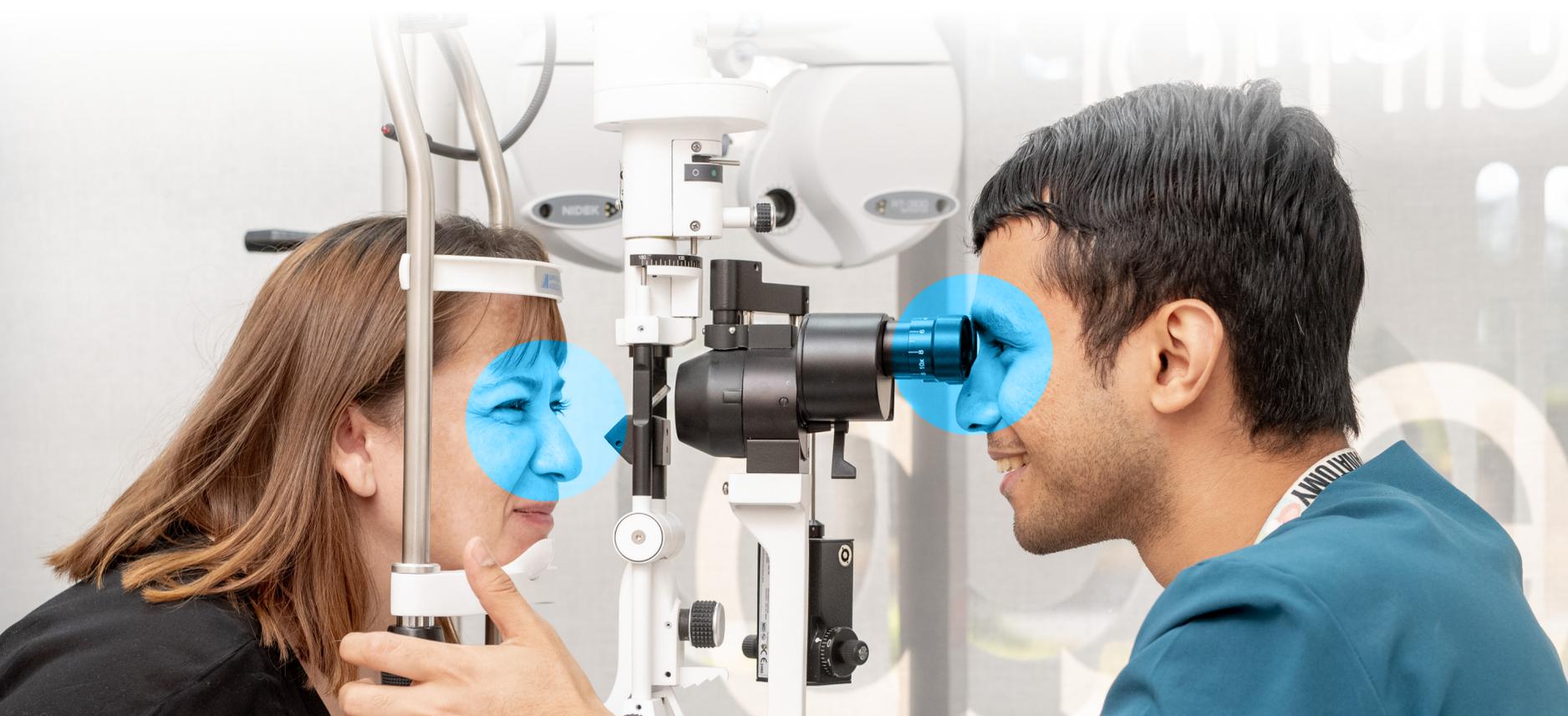
El médico te debe informar

- Cómo tomar los medicamentos.
- Cuáles son los posibles efectos y qué debes hacer si se presentan.
- Cuáles son las comidas, bebidas y actividades que debes evitar cuando estás tomando estos medicamentos.

Con el fin de aprovechar mejor tu atención, sugerimos tener en cuenta las siguientes preguntas, para realizar al personal asistencial:

- ***¿En qué consiste mi enfermedad?***
- ***¿Por qué necesito este tratamiento?***
- ***¿Existen otros tratamientos diferentes a este?***
- ***¿Cuáles son los posibles riesgos del tratamiento que me van a realizar?***
- ***¿Cuáles son las posibles complicaciones de esta enfermedad?***
- ***¿Qué exámenes me van a hacer?***
- ***¿Cómo deben ser mis cuidados con la alimentación y los medicamentos?***

Si el médico te indica que es necesaria una cirugía, te explicará los beneficios y riesgos. Si tienes dudas, al respecto, pregúntale lo necesario hasta que todo quede claro.





Preguntas a tener en cuenta *si requieres una cirugía,* *examen o procedimiento*

- ☑ ¿Por qué es necesaria esta cirugía?
- ☑ ¿En qué consiste?
- ☑ ¿Cuáles son los beneficios?
- ☑ ¿Cuáles son los riesgos?
- ☑ ¿Qué cuidados debo tener antes y después de la cirugía?
- ☑ Si decido no operarme o aplazar por un tiempo la cirugía ¿qué me puede suceder?
- ☑ ¿Cuánto tiempo toma la recuperación y cuántos días de incapacidad tendré?



Consentimiento informado

Es el documento que debes firmar para autorizar o negarte al tratamiento, las cirugías o los procedimientos, luego de comprender los beneficios y riesgos que se pueden ocasionar. En caso de que no estén en capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde firmar a quien está establecido por la ley.

Tomado y adaptado: Ministerio de Protección Social y San Vicente Fundación.



Importante durante tu estadía en la Clínica

Manejo de pertenencias: el cuidado de tus pertenencias hace parte de tu responsabilidad, si pierdes alguna de estas, debes acercarte a la oficina de Experiencia del Usuario que es el lugar donde la Clínica lleva el control de la custodia de objetos perdidos.

En la Clínica está prohibido el porte de armas y el consumo de alcohol, cigarrillo y sustancias psicoactivas.

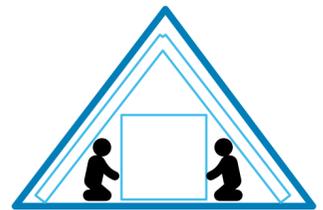


Plan de evacuación y qué hacer en caso de emergencia

En la Clínica de Oftalmología Santiago contamos con dos puntos de encuentro:

1. Unos metros hacia abajo de la entrada principal.
2. Plazoleta de entrada al parqueadero sobre la Avenida El Poblado.

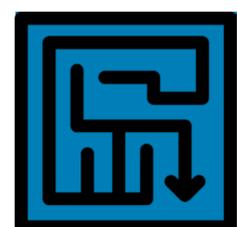
En caso de sismo ubícate en zonas seguras y protégete de objetos que puedan caer.



En caso de incendio sigue las instrucciones de los guardas de seguridad de la Clínica.



Sigue las rutas de evacuación hacia la salida más cercana y dirígete a alguno de nuestros puntos de encuentro.



Clasificación de los residuos



Residuos aprovechables

Plástico, cartón, vidrio, papel y metales.



Residuos orgánicos aprovechables

Restos de comidas y residuos agrícolas.



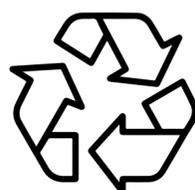
Residuos peligrosos

Desechos de químicos peligrosos, desechos contaminados con secreciones universales potencialmente infecciosas (sangre, saliva, vómito, etc).



Residuos no aprovechables

Papel higiénico, servilletas, papeles y cartones contaminados con comida y papeles metalizados.



» Higiene de manos

Pregúntale al médico y al personal de enfermería si se lavaron las manos antes de atenderte.

La higiene de las manos ayuda a prevenir infecciones y puede hacerse con alcohol o con agua y jabón. Esta se debe de hacer con 8 momentos:



1 Aplicar el gel en una mano cubriendo toda la superficie.



2 Frotar las palmas entre sí.



3 Frotar la palma de la mano derecha con el dorso de la izquierda, entrelazando los dedos y viceversa.



4 Frotar las palmas entrelazando los dedos.



5 Entrelazar los dedos y frota los dorsos de los dedos.



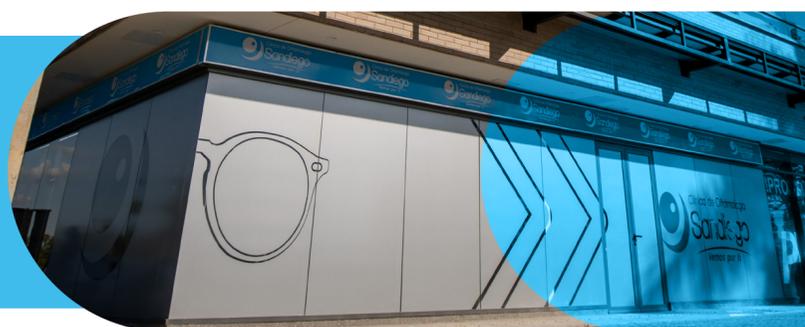
6 Frotar el dedo pulgar de ambas manos con un movimiento de rotación.



7 Frotar la punta de los dedos de ambas sobre la palma de la mano, haciendo rotación.



8 Dejar secar por 30 segundos.



Clínica de Oftalmología Sandiego

Télefono: (604) 2626363 Línea de cita: 3015308977 - (604) 4440593

Óptica: 3105308911

Cra. 43 #29-35 / Medellín, Antioquia