

Guía de

Información y Orientación al Paciente



DIRECCION DE
EXPERIENCIA DEL
PACIENTE Y
HOSTELERIA



Bienvenido al Hospital Metropolitano de Santiago

El Hospital Metropolitano de Santiago, fiel a su promesa de ofrecer atención excelente y calidad de vida, ha enfocado sus esfuerzos en brindar al paciente y su familia, un servicio basado en el profesionalismo, el humanismo, la amabilidad y el trato digno.

Nuestras acciones para humanizar el servicio en salud son un compromiso que hemos asumido con toda la responsabilidad, pues nuestro objetivo es brindar a los pacientes una experiencia grata en su paso por el Hospital, donde se dé una respuesta oportuna, efectiva y acertada a sus necesidades.

Nuestro Hospital ha dispuesto todas sus fortalezas de infraestructura, técnicas, tecnológicas y de talento humano para garantizar a los Pacientes un servicio humanizado, incluyente y de la mejor calidad.

En esta Guía usted encontrará toda la información necesaria para tener claridad sobre los servicios, procesos y trámites que puede adelantar en el Hospital. Cualquier inquietud adicional estaremos prestos a resolverla con la oportunidad requerida. Para ello, contamos con canales presenciales, virtuales, escritos y telefónicos, puestos a su disposición.

El Hospital Metropolitano de Santiago le brinda un cálido saludo y le augura una pronta recuperación.

DR. Rafael Sánchez Español.
Presidente Concejo Directivo

Contenido

Plataforma estratégica.....	4
Derechos de los pacientes.....	5
Deberes de los pacientes.....	7
Normas institucionales.....	8
Horario de visitas.....	9
Nuestros servicios.....	10
Recomendaciones para acompañantes de pacientes hospitalizados.....	14
Prácticas seguras durante su proceso de atención.....	16
Manifestación de voluntades anticipadas donación de órganos y tejidos....	19
Compromiso con el medio ambiente y ruta de evacuación.....	21
En caso de emergencia.....	22
Departamento de Experiencia del paciente.....	23
Glosario.....	24

Plataforma Estratégica



Misión

Cuidar de la salud actual y futura de las personas para que tenga una vida más larga sana y feliz.



Visión

Responder a las demandas de las personas y avanzar en el proceso de la transformación digital para continuar como referentes de excelencia en la gestión de los recursos sanitarios.



Valores

- Comprometidos
- Extraordinarios
- Auténticos
- Responsables
- Valientes
- Colaborativos

Derechos de los Pacientes

Todo paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a:

Atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz



Ser identificado correctamente y llamado por su nombre.



Recibir atención idónea, oportuna, social y culturalmente aceptable y sin discriminación de ninguna clase, e independientemente de su capacidad adquisitiva



Ser atendido con respeto y esmero en función de su dignidad humana



Conocer los nombres de las personas que cuidan de usted y que hacen.



Privacidad y confidencialidad durante su atención, protegiendo su integridad social y psicológica.



Elevar al Departamento de experiencia del paciente, cualquier queja o sugerencia que tenga sobre la atención recibida que pueda contribuir a mejorar la calidad del servicio que se presta.



La información sobre su estado será hecha en forma profesional y reservadamente y evitando que su historia clínica sea manejada o conocida por personas ajenas a la atención del paciente



Que el médico asignado a su atención le informe a él y si es su deseo, a sus familiares sobre el curso de su atención y problema de salud.



Tener a su familia presente si usted lo desea, siempre y cuando sea posible.



A consentir o no en la realización de los procedimientos y tratamientos.



Cuando sea factible y pertinente, participar en las decisiones y acciones de su tratamiento.



Solicitar ser acompañado por una persona de su mismo sexo o un familiar, en donde esto sea posible o pertinente, durante un examen médico o tratamiento, cuando éste sea realizado por un profesional del sexo opuesto o cuando el paciente así lo desee.



Consultar con otros especialistas, a petición y por su cuenta, cuando desee opiniones alternativas, sin que esto sobrevenga en acciones discriminatorias contra el paciente.

A la Información



Todo paciente tiene el derecho de solicitar su salida voluntaria o alta a petición, para lo cual él o sus familiares deberán solicitar formalmente a través del formulario.



Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.



Ser informado sobre los costos de su atención en salud.

Deberes de los Pacientes



Cumplir y respetar los reglamentos internos del hospital, los cuales a su ingreso le serán explicados a él o familiares.



Suministrar la información correcta y verídica sobre su padecimiento y sobre cualquier aspecto social y epidemiológico.



Cumplir su tratamiento y asistir a las citas de seguimiento.



Respetar al personal de salud.



Cuidar y proteger las instalaciones y pertenencias del hospital.



Respetar y ser solidario con los demás pacientes.



Mantener una higiene personal adecuada y contribuir a mantener el ambiente.



Cuidar y conservar los recursos que la institución pone a su servicio

Normas institucionales

Para la seguridad y satisfacción en el servicio prestado por el Hospital, le sugerimos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



Acate las instrucciones y señales de alerta que existen en todas las áreas del Hospital.



Siempre debe portar la llave de acceso entregado por las asistentes hospitalaria de las plantas



Conserve limpias las instalaciones del Hospital, no arroje basuras al piso, utilice el recipiente más cercano, evite arrojar elementos de cualquier tipo por lavamanos e inodoros.



Informe al personal del área de hospitalización cualquier anomalía que se presente en su habitación.



Para la hospitalización del paciente deberá traer pijama y artículos de aseo personal (cepillo de dientes, crema dental, entre otros).



Validar los elementos que recibe en el momento de entrega de la habitación tales como frazadas, sábanas, toallas y almohadas; las cuales deben permanecer en el hospital al momento del alta médica.



Evite hacer visitas si está resfriado o tiene cualquier tipo de infección.



No se permite el ingreso de menores de 14 años a las áreas adultas



Por protección de los familiares y del paciente se deben acatar las normas y recomendaciones recibidas del equipo de salud del Hospital.



Respete la intimidad y el reposo de otros pacientes



Horario de visitas

- Hospitalización.
3 personas en la habitación
8:00a. m. a 9:00 p. m.
- UCI Adultos. Lunes a Domingo
3 familiares por turno. Entrando de una persona al área.
8:00am pasa un familiar para recibir información de su familiar.
11:00 a. m. a 11:30 p.m.
4:00 p. m. a 4:30 p. m.
- UCI Pediátrico. Lunes a Domingo
Para ambos padres y abuelos en turnos de 2:
11: 00 a. m. a 11: 30 a. m
4:00 p.m. a 4: 30 p.m. 7: 00 p.m. a 7:30 p.m.
En la noche solo se puede quedar uno de los padres
- UCI Neonatos. Lunes a Domingo
Ingreso de madre y padre:
10:00 a. m. a 11:00 a. m. y 4:00 p.m. a 5:00 p.m.
Fines de semana abuelos: 10:00 a. m. a 11:00 a. m. y
4:00 p.m. a 5:00 p.m.
Madres lactantes cada dos horas hasta las 9:00 p.m.

Los pacientes adultos que van para cirugía deben venir acompañados únicamente de una persona y los menores de edad de dos acompañantes.

Nuestros servicios

Apoyo espiritual

La asistencia espiritual permite al paciente dar sentido a su enfermedad, fortalecer su fe, mantenerse en la esperanza y ayuda a la recuperación integral del enfermo.



El Hospital cuenta con los servicios de Capellán **Católico**, quien visita a los pacientes, brindando apoyo espiritual y emocional a quien lo requiera.

El hospital dispone de dos capillas: -En el segundo piso del centro de cáncer y en segundo piso del edificio hospitalario.

- La Eucaristía se celebra el último jueves del mes a las 10:00 a.m. en el Centro de cáncer.
- Sacramentos: solicitar a la Licenciada de enfermería para disponibilidad de horario de lunes a sábado.

Apoyo Psicosocial



El Hospital cuenta con una **corporación de voluntariado**. Apoya las actividades de atención al paciente. Contacto a través de la fundación HOMS
Teléfono 829-947-2222 ext.53208

Trabajo Social



Departamento de Experiencia del paciente **interviene y orienta la solución** de problemas de paciente y el familiar ext. 56000-56001-56002-56003-56004 y 56005

Listado de Extensiones de Interés

- **Admisiones:** 55134 - 55132
- **Facturación:** 55292- 55295
- **Cuentas por cobrar:** 55039 - 55035
- **Caja General:** 55180 - 55181
- **Caja de Emergencias:** 55142
- **Imágenes:** 55151 - 55158
- **Laboratorio:** 55123
- **Est. Enf. 3ra. Planta:** 50371 - 50372
- **Est. Enf. 5ra.sur Planta:** 50561 - 5062
- **Est. Enf. 5ra.norte Planta:** 50571 - 50572
- **Est. Enf. 6ra.sur Planta:** 50661 – 50662
- **Est. Enf. 6ra.norte Planta:** 50671 – 50672
- **Est. Enf. 7ra.sur Planta:** 50761 – 50762
- **Est. Enf. 7ra.norte Planta:** 50771 – 50772
- **Est. Enf. 8ra.sur Planta:** 50861 – 50862
- **Est. Enf. 8ra.norte Planta:** 50871 – 50872
- **Est. Enf. 11va.sur Planta:** 51161 - 51162
- **Est. Enf. 11va.norte Planta:** 51171 51172
- **Seguridad:** 54080

Cajeros Electrónicos



Cajeros Automáticos: localizado en el primer piso de las torres Hospitalaria y Profesional

Banco Banreservas, Banco BHD León y Banco Popular

Servicio de internet



Red WIFI en todo el Hospital (HOMS_GUEST) totalmente gratuita

Servicio de línea telefónica externa

Para recibir llamadas de sus familiares o amigos ellos deben marcar el **829-947-2222**, cuando le contesten debe marcar el número 50 más el numero de la habitación.

Habitación 719 Marca 50719

Parqueaderos



El Hospital cuenta con el servicio de parqueaderos Abiertos todos los días de la semana 24 horas.

El cobro se realizará por hora. Para pacientes hospitalizados tendrá un descuento del 50% al momento del alta médica presentando el ultimo recibo ticket de parqueo.

Alimentación Hospitalaria

El tipo de alimentación se ofrece a los pacientes hospitalizados según prescripción médica. Es importante seguir las recomendaciones del equipo de salud en la alimentación de cada paciente.

Horarios de entrega



Desayuno

8:00a.m a 9:00a.m



Almuerzo

11:30p.m a 12:30p.m



Cena

6:00p.m a 7:00p.m

El hospital ofrece el beneficio de solicitar la entrega a la habitación de algunos comestibles como lo son galletas, compotas, jugos de caja, leche, jugos motts, entre otros. Los cuales se le cargaran a la cuenta según consumo

Cafetería



Cocina Homs: Si los familiares o acompañantes desean adquirir su alimentación con la cocina del hospital. horario de atención: lunes a domingos 7:00am a 6:00pm extensión: **62047**



HOMS Café: Ubicado en el primer piso de la Torre Profesional. horario de atención: lunes a viernes 7:30am a 7:30pm extensión: **68040**

KIOSCO HOMS Café: Ubicado en el primer piso de la Torre Hospitalaria. horario de atención: lunes a viernes 7:00am a 9:00pm y sábados a domingo 8:00am a 8:00pm



Abisinia café: Ubicado en el primer piso del Centro de Cáncer. horario de atención: lunes a viernes 8:am a 5:00pm extensión: **62023**



Galena Café: Ubicado en el primer piso de la Torre Profesional. horario de atención: lunes a viernes 8:00am a 5:30pm extensión: **61100**



Café Calcali: Ubicado en el primer piso de la Torre Profesional. horario de atención: lunes a viernes 7:30am a 3:30pm.



Helados Bon: Ubicado en el primer piso de la Torre Profesional. horario de atención: lunes a viernes 8:30am a 5:00pm.

Recomendaciones para acompañantes de pacientes **hospitalizados**

Estamos comprometidos con la satisfacción de todas sus expectativas y las del paciente durante el proceso de atención y estamos dispuestos a escuchar, educar y responder sus solicitudes especiales e innovar para resolver sus necesidades.

-
- Su familiar, al ingresar a un servicio de hospitalización, recibe la habitación correspondiente, con un inventario de los elementos propios de ella, el cual debe ser firmado por el paciente o su acompañante a conformidad.
-
- El cuidado de las pertenencias es responsabilidad de cada paciente y acompañante, el Hospital no se hace responsable por la pérdida de estos artículos.
-
- Requerimos de su participación frente al proceso de atención. Esta actitud incluye su exposición de todas las dudas e inquietudes, su reporte de toda la información importante para la atención del paciente y, la indagación respetuosa sobre las pruebas y procedimientos que se le realicen.
-
- Acate las recomendaciones que le hacen los integrantes del equipo de salud del Hospital, para mejorar la seguridad del paciente, como ejemplo: mantener barandas de la cama elevadas y verificar la identificación del paciente, entre otras.
-
- Se recomienda traer la lencería (sábanas, frazadas, almohadas) al acompañante del paciente para su comodidad.
-

Siendo el Hospital Metropolitano de Santiago una Institución de Salud, se solicita al acompañante que colabore acatando las siguientes recomendaciones:



Siempre debe portar la llave de acceso entregada por las asistentes hospitalarias de plantas, en caso de pérdida será cargado a su cuenta. Recuerde que el personal del hospital NO está autorizado para abrir las puertas en ninguna de las plantas hospitalarias.



No modifique goteos de soluciones y medicamentos, ni manipule equipos.



Ayude a conservar la imagen del Hospital, no extienda ropa en las ventanas ni balcones.



Por la seguridad del paciente, permanezca siempre a su lado y no se siente en su cama.



No se desplace innecesariamente a otros servicios o zonas restringidas, ni por los corredores.



No realice corrillos ni tertulias con otros acompañantes.



No se permite el ingreso de personas en estado de embriaguez, o bajo efectos de drogas psicoactivas.



Respete el silencio de los demás y contribuya a la recuperación de nuestros pacientes



El alta lo decide el médico tratante. Se comunicaran con anticipación para preparar su salida del Hospital.



Antes de salir del Hospital, el personal de enfermería del Servicio le informará sobre los cuidados que deba seguir realizando en su domicilio.

Autocuidado y corresponsabilidad con las Prácticas Seguras Durante su Proceso de Atención

Manos Limpias



Lave las manos frecuentemente, verifique que el personal de salud se lave las manos antes de un procedimiento.

Te invitamos a realizar la higienización según el instructivo de los puntos de desinfección.

Cuide y revise siempre su manilla de identificación

Antes de suministrarle un medicamento, de hacerle un procedimiento, de tomarle una muestra para el Laboratorio, de realizarle una sonografía u otro examen, incluso antes de darle comida, el personal que lo atiende le preguntará su nombre y se asegurará de que figure igual en su manilla. No acepte medicamentos ni procedimientos sin que antes se haya verificado su nombre en la manilla.

El Hospital quiere garantizarle que los cuidados que se le brindan son los correctos. Si su manilla se le pierde, si no se lee bien su nombre, solicite una nueva. Verifique que su nombre esté correctamente escrito en la manilla puesta en su mano. En caso de que observe algún error, por favor avísele al personal de enfermería.

Significado de los colores de cada manilla



Identificación al personal que lo atiende



Todas las personas que lo atienden deben portar carné con su foto y su nombre. No permita que alguien lo atienda si no tiene el carné. Si nota personas no identificadas, avise al personal del Hospital empleando el teléfono **Ext. 54080**.

Prevenga las caídas



Mantener las barandas de la cama arriba le ayudará a evitar una caída.



Al levantarse colocar la cama lo más baja posible.



Pida ayuda al personal de enfermería siempre que sea necesario.



Si es necesario utilice su andador, bastón o silla de ruedas

Entregue al equipo responsable de su atención toda la información sobre su salud



Informe al equipo de salud sobre: sus antecedentes de salud, sus cirugías pasadas y sus tratamientos médicos. No olvide informar sobre sus alergias a medicamentos, alimentos y sustancias del ambiente.

Al personal que lo atiende le interesa saber cuáles medicamentos está tomando

Al hospitalizarse haga una Lista de todos los medicamentos que toma en la actualidad. Incluya también las vitaminas y los llamados homeopáticos o de medicina alternativa.

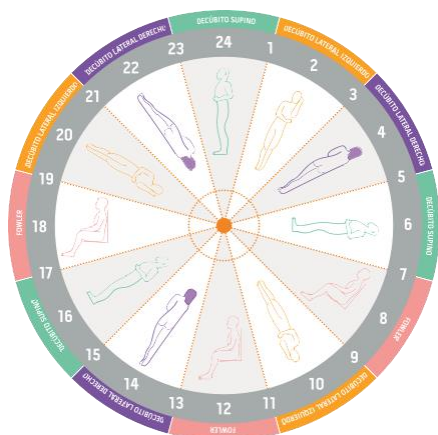
Durante la hospitalización, pregunte sobre los medicamentos que le suministran y por qué debe tomarlos. Pregunte sobre los efectos y reacciones que pueden causarle. Al ser dado de alta solicite que las indicaciones de cada medicamento le sean dadas por escrito. Traiga las fórmulas en las consultas y chequeos de control.

En caso de cirugía y/o procedimiento

Cerciórese de saber en qué consiste su cirugía, transfusión sanguínea y/o procedimiento. Antes de la cirugía, usted debe tener una conversación con su médico cirujano para que le explique todo lo relacionado con el procedimiento y así usted nos pueda dar su consentimiento o disenso de manera informada.

Este documento de aceptación de la **cirugía** o procedimiento debe quedar por escrito con su firma y la del médico que lo informa.

Prevención de Lesiones por Presión



- Control de factores de riesgo. Cambios de posición estrictos cada 2 horas.
- Informe a la enfermera.

Manifestación de voluntades anticipadas

Donación de órganos y tejidos

La donación es un acto voluntario y generoso, es expresión de bondad entre los seres humanos, por medio de la cual una persona en vida o su familia después de la muerte autorizan donar sus órganos o tejidos para dar vida y esperanza a otras personas que se encuentran enfermas y están en lista a la espera de un trasplante.



**Tu decisión, puede
salvar muchas vidas.**

Decide donar órganos y tejidos y exprésalo a tu familia, ayuda a que otras personas recuperen la esperanza y tengan una segunda oportunidad.

Siempre pregunte

Recuerde que, si usted participa activamente de su cuidado, el Hospital le puede asegurar mejores resultados.



Pregunte sobre su estado de salud.



Pregunte sobre su tratamiento y sus cuidados.



Informe si tiene dudas o inquietudes en las instrucciones que le ha dado el personal que está a cargo de su cuidado.



Solicite explicaciones en términos que usted entienda.



Si tiene alguna duda o pregunta sobre sus derechos o responsabilidades también pregunte.



Usted y su familia ayudan a la seguridad en los procesos de atención.



Reporte cualquier situación donde vea vulnerada la seguridad del paciente. Directamente con el personal en el servicio o a través de los canales institucionales antes mencionados (correo, buzones, etc).

Compromiso con el medio ambiente

Manejo de residuos hospitalarios:

En su habitación encontrará recipientes para la disposición de residuos, que Usted deberá utilizar según las siguientes instrucciones:



**Biosanitario
bolsa roja**

Para residuos peligrosos como tapabocas, algodones, guantes, entre otros.



**Residuos
radioactivos**

Para residuos radioactivos como: desechos de medicamentos radioactivos.



**Residuos no
aprovechables**

Para residuos ordinarios como: papel higiénico, servilletas, papeles y cartones contaminados con comida y papeles metalizados

En Caso De Emergencia

Puede comunicarse al teléfono 829-947-2222 extensión 54080



Departamento de Experiencia del Paciente

El departamento de Experiencia del Paciente cuenta con gestores dispuesto a orientar a los pacientes en todas sus inquietudes, disponiendo para ello, de canales de comunicación directa como: líneas telefónicas, correos electrónicos, y un proceso de atención personalizado.

Canales de atención

Línea telefónica: 829-947-2222 extensión 56001 - 55022

Correo electrónico: experienciadelpaciente@homs.com.do

Página Web: www.homs.com.do

Encuesta de Satisfacción QR



También se cuenta con Buzones en los servicios; en ellos los pacientes pueden dejar sus quejas, agradecimientos, sugerencias y comentarios.

Glosario

- ✓ **Adecuación de los Esfuerzos Terapéuticos (AET):** ajuste de los tratamientos y objetivos de cuidado a la situación clínica de la persona, en los casos en que ésta padece una enfermedad incurable avanzada, degenerativa o irreversible o enfermedad terminal.
- ✓ **Agonía:** situación que precede a la muerte cuando se produce de forma gradual y en la que existe deterioro físico, debilidad extrema, pérdida de capacidad cognoscitiva, conciencia, capacidad de ingesta de alimentos y pronóstico de vida de horas o de días.
- ✓ **Cuidado paliativo:** cuidados apropiados para el paciente con una enfermedad terminal, enfermedad incurable avanzada, degenerativa e irreversible, donde el control del dolor y otros síntomas, requieren atención integral a los elementos físicos, psicológicos, emocionales, sociales y espirituales, durante la enfermedad y el duelo.
- ✓ **Derecho fundamental a morir con dignidad:** facultades que le permiten a la persona vivir con dignidad el final de su ciclo vital, permitiéndole tomar decisiones sobre cómo enfrentar el momento de muerte.
- ✓ **Enfermedad incurable avanzada:** aquella enfermedad cuyo curso es progresivo y gradual, con diversos grados de afectación, tiene respuesta variable a los tratamientos específicos y evolucionará hacia la muerte a mediano plazo.
- ✓ **Enfermedad terminal:** enfermedad médicamente comprobada avanzada, progresiva e incontrolable, que se caracteriza por la ausencia de posibilidades razonables de respuesta al tratamiento, por la generación de sufrimiento físico psíquico a pesar de haber recibido el mejor tratamiento disponible y cuyo pronóstico de vida es inferior a seis (6) meses.
- **Voluntad anticipada:** es la manifestación que toda persona capaz, sana o en estado de enfermedad, en pleno uso de sus facultades legales y mentales y como previsión de no poder tomar decisiones en el futuro, declara, de forma libre, consciente e informada su voluntad sobre las preferencias al final de la vida que sean relevantes para su marco de valores personales



Hospital
Metropolitano
de Santiago

Ciencia y Humanismo