



GUÍA DEL PACIENTE

Centro Clínico Científico Esperanza Paraco C.A
Servicio de Hospitalización

Al ingresar al Centro Clínico Científico Esperanza Paraco C.A, todo nuestro personal se pone a su disposición y se sensibiliza ante las necesidades emocionales de usted y su familia para intentar conseguir que su estancia en él sea lo más satisfactoria posible.

Entendemos que la estancia en cualquier centro hospitalario produce ansiedad e incomodidad, por lo que solicitamos su colaboración para crear el necesario clima de confianza que optimice su asistencia.

Lea atentamente esta guía y consulte cualquier duda que tenga.

Cuanto mejor conozca el Centro Clínico, más nos ayudará a atenderle.

Queremos que tanto usted como sus acompañantes tengan el recuerdo más grato posible de su estancia entre nosotros.

Dirección Médica.

Llegada al Servicio de hospitalización:

Una vez en el servicio, el personal de enfermería le recibirá, acomodará e informará sobre la estructura de la unidad y las normas de funcionamiento de la misma, entregándole esta guía informativa.

Este personal es el encargado de proporcionarle de forma permanente los cuidados.

Cuando necesite algo del personal de enfermería, llame a la extensión 205 desde el teléfono dispuesto en su habitación. Su acompañante pudiese también dirigirse al estar de enfermería o cuarto de descanso de enfermeras en aquellos casos que usted lo considere. Piense que un llamado innecesario puede perturbar el cuidado de otros enfermos.



Enfermería es el personal que más horas va a estar en contacto con usted, no dude en consultar a su enfermera las dudas que puedan surgirle.

La estancia

Todas las habitaciones están dotadas de baño, teléfono, TV.

Para solicitar el **control de la televisión** llame a la **extensión 262**, el personal del servicio le informará sobre los pasos para la obtención del mismo.

Si desea recibir llamadas directamente a su habitación informe a sus familiares que pueden llamar al **5005** más el número de la extensión correspondiente a su habitación.



Ejemplo Hab. 01: 5005-227



GUÍA DEL PACIENTE

Centro Clínico Científico Esperanza Paraco C.A
Servicio de Hospitalización

Tabla de extensiones:

N° HAB	EXTENSIÓN	N° HAB	EXTENSIÓN
01	227	13	239
02	228	14	240
03	229	15	283
04	230	16	216
05	231	17	290
06	232	18	291
07	233	19	271
08	234	20	286
09	235	21	279
10	236	22	289
11	237	23	268
12	238	24	300

Durante su estancia en el CCCEP será atendido por un equipo médico altamente cualificado que establecerá un diagnóstico y recomendará un tratamiento adecuado a su patología, y un competente equipo de enfermería que atenderá sus necesidades las 24 horas del día.

Con la regularidad que sea precisa su médico responsable le dará información acerca de su enfermedad, hallazgos de las exploraciones que se le realicen y posibles tratamientos para conseguir mejorarle o restablecer su salud.

Si usted lo considera oportuno, también se le facilitará información a su familia a **través de un solo interlocutor designado por usted.**

Cualquier duda que le preocupe sobre la evolución de su enfermedad, no dude en consultarla con su médico.

Toda la información adicional que usted precise puede solicitarla a través del personal de enfermería del servicio de hospitalización.

Alimentación:

El Centro Clínico debe garantizar la alimentación correcta de los pacientes ingresados y usted debe atenerse a la dieta establecida por su médico.

Tomar otros alimentos es innecesario y puede perjudicarlo.

Necesitamos su colaboración para mantener la dieta prescrita por el médico, por lo que rogamos a los acompañantes se abstengan de traer alimentos del exterior que quizás puedan perjudicar al paciente así como la toma alimentos sin consultar antes con su médico.



GUÍA DEL PACIENTE

Centro Clínico Científico Esperanza Paraco C.A
Servicio de Hospitalización



Horario de Comidas

Desayuno: de 7:30 a 8:30 a.m.
Almuerzo: de 11:30 a 12:30 p.m.
Cena: de 05:00 a 06:00 p.m.

VISITAS:

Cualquier paciente puede recibir visitas salvo que exista una prohibición médica. El acompañamiento y las visitas proporcionan un gran beneficio a los pacientes. Sin embargo, las visitas masivas indiscriminadas y fuera del horario establecido pueden resultar perjudiciales para la salud y la evolución normal del paciente. Por ello, les rogamos que respeten las instrucciones al respecto

El Horario de Visitas

Desde las 9.00 a.m hasta las 9:00 p.m.

El Centro Clínico siempre pensando en el bienestar de sus pacientes y usuarios prohíbe las visitas a niños menores de 12 años.

Le recordamos que un hospital no es el sitio más adecuado para un niño, por razones de su salud y seguridad.

Solo se permite un máximo de **dos visitas por paciente en la habitación**. Además, rogamos a las visitas que respeten las normas generales del centro: **silencio, orden, no permanecer en los pasillos, mantener las puertas cerradas y no usar teléfonos móviles.**



Está absolutamente prohibido fumar en todas las instalaciones del centro clínico.

Los pacientes no pueden abandonar el servicio de hospitalización y transitar por las otras instalaciones del centro clínico.

Las visitas que padezcan alguna sintomatología deben evitar venir al centro clínico para no producir contagios.





GUÍA DEL PACIENTE

Centro Clínico Científico Esperanza Paraco C.A
Servicio de Hospitalización

Servicio de cirugía

En el caso de que un paciente debiera ser ingresado para una intervención, las siguientes indicaciones ayudarán a conseguir que la intervención y posterior recuperación se realicen de forma eficaz y segura.

Tenga en cuenta que las indicaciones aquí mostradas son de carácter informativo general. Será su equipo médico el que le dará las pautas a seguir, las cuales prevalecerán sobre las indicaciones aquí recogidas. Consulte con el personal para conocer estos procedimientos.

Estaremos encantados de informarle.

Información general:

Antes de la cirugía deberá permanecer en ayunas (sin comer, beber o fumar) al menos seis u ocho horas (o el tiempo que le haya indicado su médico). Asegúrese que ha comprendido en qué consiste la intervención y los riesgos que ella conlleva, así como de haber firmado y entregado el Consentimiento Informado para Intervenciones quirúrgicas y procedimientos especiales; cumplir cualquier preparación específica para la intervención. En algunos casos es necesario dejar de tomar la medicación que habitualmente se ingiere. En cualquier caso, será su médico quien se lo indique. El día que vaya a ser intervenido deberá ducharse. No es estrictamente necesario que sea justo antes de bajar al quirófano. Además, es muy importante que siga estas indicaciones:

- No echarse crema
- Lavarse los dientes sin tragar agua
- En el caso de los hombres, afeitarse.
- No llevar joyas, maquillaje, esmalte de uñas, horquillas, peluca, lentes, lentillas, dentadura postiza, audífonos o cualquier otro tipo de prótesis externa que habitualmente use.

Todos los objetos personales serán recogidos y entregados a sus acompañantes.

Mantenimiento

Si usted detecta cualquier desperfecto en su habitación, le rogamos se ponga en contacto con el personal de Enfermería que, inmediatamente, avisará al servicio técnico de mantenimiento. (Extensión 205)

No dude en solicitar nuestra ayuda siempre que lo precise. Intentaremos, en lo posible, solucionar su problema.





GUÍA DEL PACIENTE

Centro Clínico Científico Esperanza Paraco C.A
Servicio de Hospitalización

Otros servicios ofrecidos

En el servicio de hospitalización se cuenta con una capilla, solicite al personal de enfermería su ubicación.

El servicio de cafetín, se encuentra ubicado en el lobby de la institución y funciona en el siguiente horario: 8:00 a.m-5:30p.m.

Fuera de esta hora la camarera podrá ofrecerle a su **acompañante** un café o té.

Contribuiremos a que su estancia y asistencia sanitaria sea adecuada y satisfactoria.

Preparación para el alta

Asegúrese de tener clara toda la información, incluida la siguiente:

- Instrucciones acerca de su cuidado en casa
- Instrucciones sobre los medicamentos que va a tomar.
- Instrucciones sobre rehabilitación, si fuera necesaria.



Alta médica

Única y exclusivamente puede ser dada por su médico.

Existe la posibilidad de que usted asuma la responsabilidad de su alta con el alta voluntaria, excepto en casos en los que exista riesgo para la salud pública o inmediato grave para su integridad física o psíquica. **De llegar a querer irse voluntariamente, debe firmar en la historia clínica el alta por contraopinión médica.** Una vez que el médico decreta su alta, el personal de enfermería notificará al área administrativa para la liquidación de su caso.

Alta administrativa

Una vez el paciente sea dado de alta médica, su acompañante o responsable de pago debe presentarse en administración para formalizar la liquidación con la clínica.

La Administración permanecerá abierta de lunes a viernes en el siguiente horario 07:00a.m.-12:00 p.m y 01:30 p.m -5:30 p.m. Fuera de este horario (noches y fines de semana) se cuenta con personal administrativo de guardia en el servicio de emergencia. Si usted no viene por seguro o empresa, si lo desea durante su estancia



GUÍA DEL PACIENTE

Centro Clínico Científico Esperanza Paraco C.A Servicio de Hospitalización

puede solicitar en el área de admisión y presupuestos un estado de cuenta previo y orientativo de su asistencia (Extensión 224 ó 258).

También puede comunicarse con el personal de cuentas por cobrar ante cualquier duda sobre el abono a su estado de cuenta o la cancelación de su factura (Ext.266).

Es el departamento de administración, una vez saldada la cuenta quién decreta el alta administrativa y el responsable de pago puede retirarse de la institución.

Servicio de información y atención al paciente

Este Servicio tiene la función de informar y atender personalmente a los pacientes, familiares o usuarios que lo deseen, aclarándoles aquellas dudas o problemas relacionados con la asistencia y con el funcionamiento del CCCEP. Podrá solicitar la asistencia de este personal en el estar de hospitalización (Extensión 205).

Su opinión sobre el servicio y la atención que recibe nos será muy útil a la hora de evaluar y mejorar la calidad de nuestros servicios. Las personas que lo integran están a su disposición para recibir y tramitar la queja, sugerencia o felicitación que usted considere conveniente.

Funciona de lunes a viernes de 08:00a.m.-11:00 a.m y de 02:30 p.m - 4:30 p.m.

Estimado usuario usted dispone de los formularios de quejas y sugerencias de pacientes, al lado del buzón de quejas y sugerencias del área.

Encuestas de satisfacción

Su participación a través de las **encuestas de satisfacción** nos va a permitir modificar el ambiente material y social del centro clínico. Le agradecemos su amabilidad al llenar las encuestas que el CCCEP pone a su disposición.

Es humano que puedan existir algunas deficiencias en su atención y es nuestra obligación subsanarlas y evitar que se repitan en el futuro.

Antes de abandonar el centro clínico no olvide depositarla en el buzón identificado para tal fin. **Deseamos que su estancia en el centro clínico haya sido de su**

completa satisfacción!

**ESTE DOCUMENTO ES DE USO INTERNO Y
DEBE SER DEJADO EN LA HABITACIÓN**

