



# Guía para pacientes internados



# Índice

- 04 UNA BIENVENIDA DE PARTE DEL PRESIDENTE**
- 06 EL INSTITUTO**
  - 06 Quienes Somos
  - 07 Nuestra Misión
  - 07 Nuestra Visión
  - 07 Nuestros Valores Fundamentales
  - 08 Usted nos importa mucho
  - 08 Nuestra Política en cuanto a la privacidad
  - 09 Declaración de los Derechos del Paciente
  - 12 Sus Responsabilidades
- 14 POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**
- 17 SU SALUD Y SU SEGURIDAD**
  - 17 Nuestra promesa como su socio
  - 18 Su equipo de atención a la salud
  - 19 Cómo evitar las caídas
  - 22 Cómo evitar las infecciones
  - 23 Cómo lo mantenemos seguro durante las cirugías y los procedimientos
  - 24 Comprenda y maneje su dolor
  - 26 La seguridad con los medicamentos
  - 27 La seguridad alimentaria
  - 28 El fumar
- 29 SU VISITA AL INSTITUTO CARDIOVASCULAR DE ROSARIO**
  - 29 Instrucciones anticipadas sobre la atención médica
  - 29 El ingreso y la inscripción
  - 29 La asignación de la habitación


30	El teléfono y la televisión
30	La educación del paciente
30	Los artículos personales y de valor
31	Los teléfonos celulares
31	Pautas para las visitas e informes
33	Contamos con que los visitantes
34	El snack bar
35	La seguridad y la protección
35	La escolta de seguridad
35	Los electrodomésticos
35	Los simulacros de incendio
35	El acceso inalámbrico a Internet
36	<b>SERVICIOS ESPECIALES</b>
36	El Comité de Ética
36	Los intérpretes
36	La donación de órganos y tejidos
37	<b>LAS CUENTAS, LOS SEGUROS Y LOS HISTORIALES CLÍNICOS</b>
37	En cuanto a su factura
37	La factura del ICR
37	Cómo obtener una copia de su historial clínico
38	<b>A LA CASA</b>
38	El alta médica
38	Las Instrucciones del Alta
38	Las buenas costumbres de la seguridad
39	Las encuestas de satisfacción

## Una bienvenida de parte del Presidente.

Le damos la más cordial bienvenida al Instituto Cardiovascular de Rosario. Todo nuestro personal está preparado para asegurar que usted reciba una atención de primera calidad en un ambiente acogedor, que valora la diversidad de nuestros pacientes, empleados, médicos y visitas. Sólo podremos lograr y mantener nuestra visión de ser reconocidos por la innovación y excelencia de nuestra atención clínica, educación e investigaciones médicas, si nos proponemos continuamente proveer un servicio excelente y una atención segura.

Queremos que usted sea nuestro acompañante en el desarrollo de un plan seguro de atención. Su participación activa nos ayudará a hacer lo correcto, en el momento correcto y para el individuo correcto: usted. Le solicitamos leer esta guía útil de información para los pacientes.

Si llegase a tener alguna pregunta, no dude en formularla al personal encargado de su atención.



Atentamente,

**Dr. Roberto Lisandro Villavicencio**





## El instituto

---

### Quienes somos

ICR es un proyecto largamente alentado y sustentado por numerosos profesionales de la ciudad de Rosario, con el propósito de ofrecer una entidad de primer nivel para el diagnóstico y tratamiento de las afecciones cardiovasculares.

En una empresa de servicios médicos asistenciales, la inmediatez entre la prestación y la percepción del servicio por parte del paciente, genera una exposición permanente que exige sostener al máximo el nivel de alerta y el mantenimiento de los estándares de calidad más exigentes a través de la acreditación ITAES y el proceso de acreditación Joint Commission International, como así también el firme compromiso con nuestros pacientes y familiares por el cuidado de la salud.

### Nuestra Misión

Somos una Institución dedicada al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades cardiovasculares, con una fuerte impronta en docencia e investigación, permanente formación y actualización de nuestros Recursos Humanos, con tecnología de vanguardia al servicio de la medicina para brindar un servicio de excelencia a nuestros pacientes y familiares.

### Nuestra Visión

Ser la Institución líder en la recepción, diagnóstico y resolución de urgencias y emergencias cardiovasculares de la región centro.

### Nuestros Valores Fundamentales

- Actitud de servicio.
- Respeto.
- Compromiso.
- Espíritu innovador.
- Calidez humana.
- Calidad.

## Usted nos importa mucho

Los equipos de atención para el paciente del Instituto Cardiovascular de Rosario aprecian la individualidad de cada paciente. Todos están comprometidos a satisfacer sus necesidades y ayudarle a sanar.

Reconocemos que usted y su familia juegan papeles importantes en su atención y saneamiento, y nos es útil saber cómo podemos satisfacer sus necesidades. No deje de hablar con su enfermera si desea pedir o tener más informes sobre alguno de nuestros servicios, tales como:

- Un intérprete.
- La atención espiritual.
- Las preferencias alimenticias.
- Las necesidades culturales.
- El manejo del dolor.

Cuando el equipo de atención al paciente está al tanto de sus necesidades y preferencias, podemos trabajar con usted y su familia para que su estadía sea más segura y cómoda. Esta guía informativa para los pacientes contiene datos vinculados a los servicios especiales que ofrecemos, los derechos y responsabilidades de los pacientes y las medidas para la seguridad de los mismos.

## Nuestra política en cuanto a la privacidad

La Privacidad y la Confidencialidad. El Instituto Cardiovascular de Rosario se compromete a proteger su información clínica. Nosotros preparamos un registro de la atención y servicios que usted recibe para usarlo durante su atención y tratamiento. La ley nos manda a asegurar que su información clínica sea protegida. También tenemos que avisarle en cuanto a sus responsabilidades legales y las prácticas de la privacidad en cuanto a su información clínica.

Si llegase a tener alguna inquietud en cuanto a la privacidad de un paciente, no dude en contactarse con su enfermera de turno quien, de ser necesario, se contactará a su vez con el departamento correspondiente.

## Declaración de los Derechos del Paciente

Como paciente en el ICR, deseamos animarle a hablar francamente con su equipo de atención a la salud, a tomar parte en decidir entre las alternativas de su tratamiento, y a promover su propia seguridad como socio en su propio cuidado. Durante su estadía en nuestro Instituto, queremos que usted conozca tanto sus derechos como sus responsabilidades.

Le invitamos a usted y a su familia a unirse a nosotros como un miembro activo de su equipo de atención a la salud.





- Usted tiene derecho a recibir atención considerada, respetuosa y compasiva en un ambiente seguro, sin considerar su edad, sexo, raza, origen nacional, religión, orientación sexual, identidad de género o discapacidades.
- Usted tiene derecho a recibir atención en un ambiente seguro, libre de cualquier tipo de abuso, descuido o maltrato.
- Usted tiene derecho a que se lo llame por su nombre correcto y a estar en un ambiente que mantiene la dignidad y promueve una autoimagen positiva. Nosotros respetaremos sus valores personales, creencias, patrimonio cultural y preferencias.
- Usted tiene derecho a que se le digan los nombres de sus médicos, enfermeras y de todos los miembros de su equipo de atención a la salud que dirigen y/o le proveen atención.
- Usted tiene derecho a que sean notificados sin demora en cuanto a su ingreso en el Instituto, un miembro de su familia o un individuo que usted designe, y su médico.
- Usted tiene derecho a que su médico le informe en cuanto a su diagnóstico y pronóstico posible, los riesgos y beneficios del tratamiento, y el resultado anticipado del tratamiento, incluyendo resultados no anticipados.



- Usted tiene derecho a dar su consentimiento informado por escrito antes de que comience cualquier procedimiento que no sea urgente, incluyendo los riesgos, beneficios y alternativas médicas para su tratamiento.
- Usted tiene derecho a tomar decisiones en cuanto a su atención a la salud, incluyendo el derecho de aceptar o rechazar un tratamiento, hasta donde permita la ley. Usted tiene derecho a enterarse en cuanto a alternativas a su tratamiento y a recibir informes en cuanto a las consecuencias médicas de aceptar o rechazar un tratamiento, incluyendo firmar para darse de alta voluntaria en contra del consejo de los médicos. Si usted abandona el Instituto en contra de la recomendación clínica de su médico, ni el Instituto ni el médico serán responsables por cualquier consecuencia médica que resulte. En cualquier momento, usted tiene derecho a retirar o denegar consentimiento, a menos que se presente la necesidad de una restricción.
- Usted tiene derecho a la privacidad y a esperar que la información en cuanto a su atención sea materia reservada, a menos que haya una restricción por ley.
- Usted tiene derecho a y puede anticipar plena consideración de su privacidad y confidencialidad en las discusiones de su atención, sus exámenes y tratamientos.
- Usted tiene derecho a que se evalúe su dolor y a participar en las decisiones sobre cómo tratarlo.
- Usted tiene derecho a estar libre de cualquier tipo de sujeción y aislamiento que no sea necesario por motivos médicos.



- Usted tiene derecho al acceso a los servicios de protección y asesoría legal en caso de abuso o descuido.
- Usted tiene derecho a comunicaciones que usted pueda entender. Según sea la necesidad, el Instituto le proveerá, sin costo alguno, intérpretes de señas y de idiomas extranjeros. La información que se le proporcione será apropiada a su edad, comprensión e idioma. Si usted tiene una discapacidad de la vista, del habla, del oído u otro impedimento, recibirá otras ayudas también para asegurar la satisfacción de sus necesidades.
- Usted tiene derecho a preparar o revisar instrucciones anticipadas sobre su atención médica y designar a alguien para tomar decisiones en cuanto a su atención médica, si usted no está capacitado para hacerlo. Si usted no ha preparado instrucciones anticipadas sobre su atención médica, le podemos proporcionar información y ayudarle a prepararlas. Respetaremos sus deseos hasta el punto que permitan la ley y las pautas del Instituto.
- Usted tiene derecho a rehusar recibir atención médica aquí y a ser trasladado a otra institución, después de que le hayamos explicado los riesgos y beneficios del traslado.
- Usted tiene derecho a participar en el plan de su alta del Instituto. Usted puede contar con que se le informe de manera oportuna en cuanto a su alta, traslado a otra instalación o traslado a otro nivel de atención. Antes de su alta, usted puede contar con información que usted pueda necesitar en cuanto al seguimiento de la atención.
- Usted tiene derecho a recibir información detallada en cuanto a los cargos del Instituto y del médico.



- Usted tiene derecho a pedir un resumen de la lista de los mismos.
- Usted puede contar con el hecho de que toda la comunicación y los datos en cuanto a su caso se traten como materia reservada, a menos que la ley permita su divulgación. Usted tiene derecho a ver o a obtener una copia de su historial médico. Usted tiene derecho a pedir una lista de las personas a quienes se les han divulgado sus datos personales de salud.
- Usted tiene derecho a dar o a rehusar consentimiento para que se preparen o se usen grabaciones, fotografías, películas u otras imágenes con motivos internos o externos, aparte de la identificación, diagnóstico o tratamiento. Usted tiene derecho a cancelar su consentimiento hasta un plazo razonable antes de que se las use.
- Usted tiene derecho a designar quién puede o no puede visitarlo.
- Si usted llega a necesitar ayuda en cuanto a un asunto de ética, usted tiene derecho a comunicarse con el Comité de Ética, a través de la Srta. Natalia Bussola, nuestra Housekeeper, al teléfono (0341) 153 860677 o mediante un correo a [bussolan@icronline.com](mailto:bussolan@icronline.com).
- Usted tiene derecho a expresar sus inquietudes en cuanto a la atención que recibe. Si usted llega a tener un problema o una queja, puede hablar con su médico, enfermera encargada o el jefe del departamento. Como así también contactando a la Srta. Natalia Bussola, nuestra Housekeeper, al teléfono (0341) 153 860677 o mediante un correo a [bussolan@icronline.com](mailto:bussolan@icronline.com).



## Sus Responsabilidades

- Se espera que usted provea información completa y precisa, incluyendo su nombre completo, dirección, el número de teléfono de su casa, fecha de nacimiento, número de DNI, y sistema de cobertura médica al que pertenece.
- Si tiene instrucciones anticipadas sobre su atención médica, usted debe proporcionar una copia al Instituto o a su médico.
- Se espera que usted proporcione información completa y precisa en cuanto a sus antecedentes de salud y su historial clínico, incluyendo su condición actual, sus enfermedades anteriores, sus internaciones previas, medicamentos, vitaminas, productos herbolarios y cualquier otro asunto que tenga que ver con su salud, incluyendo riesgos percibidos a su salud.
- Se espera que usted haga preguntas cuando no comprenda alguna información o instrucción. Si usted cree que no puede cumplir con su plan de tratamiento, tiene la responsabilidad de decirselo a su médico. Usted se responsabiliza si no cumple con su plan de atención y tratamiento.
- Se espera que usted participe activamente con el plan para manejar su dolor y que mantenga informados a sus médicos y enfermeras en cuanto a la eficacia de su tratamiento.
- Se le pide que deje en casa artículos de valor, y que sólo traiga al Instituto los artículos necesarios



para su estadía. El Instituto no se responsabiliza por los mismos.

- Se espera que usted trate con respeto y cortesía a todo el personal del Instituto y a otros pacientes y visitas; que cumpla con todas las reglas del Instituto y con los reglamentos de seguridad; y que tenga presente el nivel de ruido, la privacidad y el número de visitas.
- Usted tiene la responsabilidad de ser puntual y de llamar a su médico si no puede cumplir con sus citas.
- Se prohíbe fumar en todas las instalaciones del Instituto. Nuestra Institución cumple con los criterios de Institución Libre de Humo. Tenga la bondad de consultar con su médico en cuanto a la importancia de dejar de fumar.

Si usted llega a tener cualquier pregunta, o si necesita más información en cuanto a esta Declaración de Derechos, tenga la bondad de comunicarse con su enfermera de turno quien, de ser necesario, se contactará a su vez con el departamento correspondiente.



## Política de Calidad y Seguridad del Paciente

### Objetivo

Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente garantizando niveles óptimos de calidad asistencial. Reducir y de ser posible eliminar la ocurrencia de eventos adversos para contar con una atención segura y competitiva.

### Alcance

Todo el personal relacionado con el cuidado de la salud del ICR.

### Cuerpo

El ICR en su misión y visión define la búsqueda de la excelencia en el cuidado y la preservación de la salud en los miembros de la comunidad. Para ello se estructura al Departamento de Calidad y Seguridad. Esta estructura es la encargada de desarrollar e implementar un Programa de calidad y seguridad de los pacientes, el cual debe ser aprobado por el Directorio.

A cargo de dicho departamento se encuentra el Coordinador de calidad y Seguridad del paciente, cuya responsabilidad es vehicular todas las acciones tendientes a cumplimentar los objetivos del Programa.

Entre las tareas del Departamento de Calidad se encuentra:

- Identificar las prioridades generales de medición y oportunidades de mejora del ICR y dentro de cada servicio.
- Llevar a cabo las actividades para respaldar la recolección de datos, el análisis de los mismos y la mejora de la calidad para las prioridades identificadas en todo el Sanatorio, así como las específicas de cada servicio. Incluye la obtención, el análisis y la respuesta a los eventos centinela, los eventos adversos y los incidentes de seguridad sin daño.





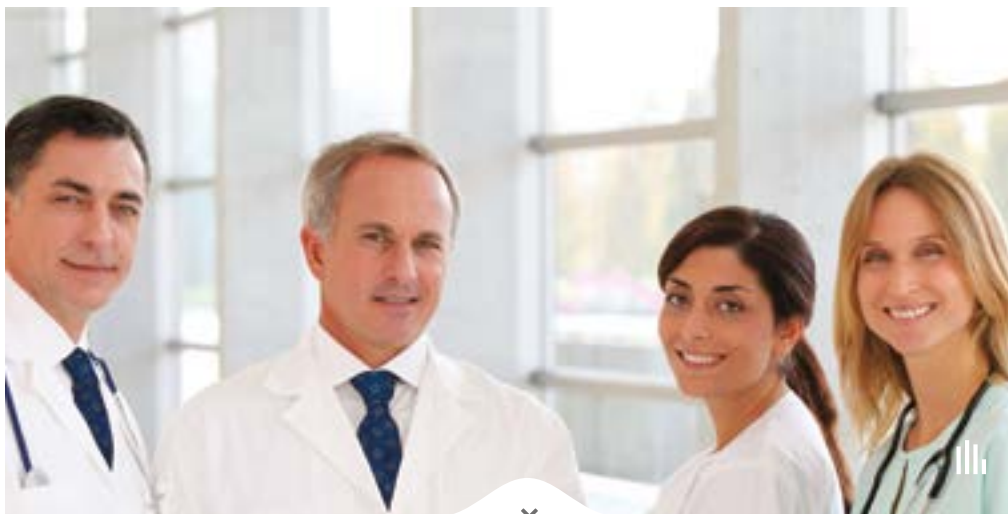
- Prevenir la ocurrencia de eventos adversos en los procesos de atención en salud mediante el despliegue de metodologías científicamente probadas y la adopción de herramientas prácticas que mejoren las barreras de seguridad y establezcan un entorno seguro de la atención en salud.
- Coordinar todas las iniciativas de mejora de la calidad (oportunidades identificadas) y la seguridad de los pacientes en el sanatorio, y la provisión de orientación y dirección para la capacitación del personal y la comunicación sobre la calidad y la seguridad de los pacientes.
- Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura, que se evidencien en la obtención de resultados tangibles y medibles (indicadores). Dichos indicadores deberán ser validados en forma interna y externa para determinar su fiabilidad, lo cual permitirá su comparación con otras instituciones dentro del país y el exterior (benchmarking). Dicha comparación constituye una herramienta eficaz para identificar las oportunidades de mejora y para documentar el nivel de desempeño del Sanatorio.

La validación interna se realizará mediante un instrumento, aplicando técnicas estadísticas. La validación externa se realizará a través de software EpiControl®, reportes a programa VIHDA, VIGILAR y PICAM.

Es política de la institución no publicar sus resultados de indicadores de resultados en la página web. Ante la detección de variabilidad no esperada de los datos obtenidos en las mediciones (por fuera de lo esperado, por encima o por debajo de los estándares reconocidos, tanto nacionales como internacionales) se realizarán análisis para focalizar el punto que requiera mejora (AMFE y ACR).

Todos los cambios implementados se incorporarán a los procedimientos estándar de cada sector. Se proporcionará educación al personal de salud involucrado en caso necesario mediante un Programa de Capacitación Continua. Se realizarán mediciones posteriormente para demostrar el mantenimiento de la mejora, conforme al Programa de Calidad y Seguridad.





## Su salud y seguridad

Nuestra asociación para la atención a la salud comienza con nuestra dedicación total a su seguridad. Por lo general, los pacientes que participan en su propia atención durante su estadía en el Instituto obtienen resultados positivos. Cuando se trabaja en conjunto con el equipo de atención a la salud, la estadía es más segura y disminuye los riesgos.

El ICR se propone proveer una atención de calidad centrada en el paciente. Animamos a los pacientes y a sus familiares a notificar al personal del Instituto cuando empeore la condición del paciente (tanto interno como externo). Animamos a cualquiera que tenga alguna inquietud en cuanto a la atención y seguridad del paciente en el Instituto, a contactar a su enfermera de turno quien, de ser necesario, se contactará a su vez con el departamento correspondiente.

### Nuestra promesa como su socio

En el ICR, abordamos su seguridad con un enfoque de equipo. Le prometemos:

- Coordinar su atención.
- Explicar su atención y tratamiento.
- Escuchar sus preguntas o inquietudes.
- Preguntar si tiene alguna inquietud en cuanto a la seguridad y tomar medidas para resolverla.
- Preguntar con frecuencia en cuanto a su dolor, y mantenerlo lo más cómodo posible.
- Confirmar su identidad antes de proporcionarle un medicamento o cumplir con cualquier tratamiento o procedimiento.
- Higienizarnos las manos frecuentemente.



Le pedimos a usted o a quien Ud. designe que:

- Haga preguntas.
- Exprese su opinión si llega a tener una inquietud en cuanto a un examen, procedimiento o medicamento.
- Confirme la exactitud de los datos que aparecen en su pulsera de identificación.
- Provea información clara y completa en cuanto a su historial médico, incluyendo los medicamentos que toma en la actualidad.
- No deje de llevar puesto la pulsera de identificación durante su estadía en el Instituto.
- Se higienice las manos frecuentemente, y pida que también lo hagan las visitas.
- Nos haga recordar nuestra promesa, si no la cumplimos.

## **Su equipo de atención a la salud**

Cuando reciba tratamientos en el ICR, es probable que todo un equipo de profesionales de la atención a la salud participe en su cuidado. Ese equipo bien equilibrado mejora su atención.

Los miembros de ese equipo incluyen:

- El médico responsable: médico que supervisa su tratamiento.
- Los médicos residentes: médicos especialistas en distintas áreas de la medicina quienes preparan el plan de su tratamiento.
- Los enfermeros profesionales: profesionales autorizados que trabajan estrechamente con el médico responsable para planear su atención. Harán los planes y la evaluación de su atención diaria, administrarán los medicamentos y tratamientos y proveerán la enseñanza necesaria para el alta.



- **Farmacéuticos:** un farmacéutico analizará las recetas de sus medicamentos y trabajará con su médico y enfermeros para asegurar el manejo seguro y correcto de sus medicamentos.

Otros que pueden tomar parte en su atención:

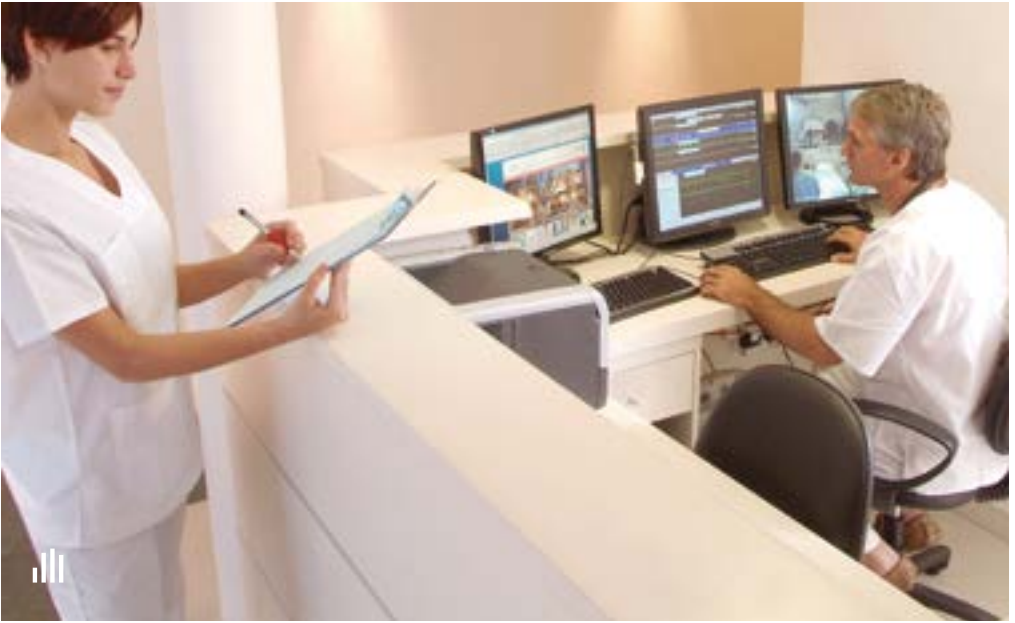
- Nutricionistas.
- Auxiliares de enfermería.
- Especialistas en la rehabilitación (fisioterapeutas, kinesiólogos, etc.).
- Capellanes / Proveedores de atención pastoral.
- Estudiantes de enfermería.

### **¿Cómo puede usted colaborar con su atención?**

- Brindando una correcta información de sus antecedentes personales.
- Brindando una correcta información de su medicación habitual.
- Cumpliendo con los horarios.
- No trayendo elementos no permitidos a la Institución (flores, comida, etc.)

### **Cómo evitar las caídas**

Puede aumentar el riesgo de que individuos se caigan cuando estén en el Instituto. La enfermedad, la cirugía y los medicamentos pueden debilitar o afectar su equilibrio y su juicio. Además, los aparatos médicos y el ambiente desconocido pueden dificultar el movimiento. Estamos comprometidos a mantenerlo sin lastimaduras durante su estadía.



Durante su estadía, nosotros:

- Evaluaremos su riesgo de caídas cuando ingrese, y durante los cambios en su condición.
- Estableceremos cuáles medidas preventivas se deben tomar para evitar una caída mientras esté en el Instituto, y compartiremos esa información con otros miembros del personal que participan en su atención.
- Le mostraremos cómo usar su botón de llamadas y le recordaremos cuándo debe pedir ayuda.
- Atenderemos sus pedidos de auxilio oportunamente.
- Le ayudaremos a subir y bajar de la cama y a usar el baño, según lo necesite.
- Nos aseguraremos de que el botón de llamadas y otros artículos necesarios estén a su alcance antes de que el personal se vaya de su habitación.

Le pedimos a usted o a quien Ud. designe que:

- Le diga a la enfermera si tiene antecedentes de caídas.
- Le pregunte a la enfermera en cuanto a su riesgo de caídas y cuáles medidas preventivas se están tomando para disminuir ese riesgo.
- Use el botón de llamadas antes de intentar bajarse de la cama, y espere que llegue alguien del personal para ayudarlo.
- Use el calzado antideslizante y el equipo que se ha provisto para su seguridad.
- Asegúrese de que el botón de llamadas y otros artículos necesarios estén a su alcance antes de que sus familiares o el personal salgan de su habitación.

Para evitar las caídas durante su estadía en el Instituto, recomendamos que usted:

- Use su botón de llamadas.



- Pida ayuda cuando necesite bajarse de la cama.
  - Llame a su enfermera si se siente mareado o desfallecido.
  - Use sus lentes, andador o bastón.
  - Se siente unos minutos en el lado de la cama antes de levantarse.
  - Despeje su camino de muebles o equipo.
  - Tenga cuidado con los cables, tubos y el oxígeno al caminar.
- He aquí algunas sugerencias para evitar las caídas en su casa:
- Hágase examinar los ojos regularmente.
  - Use sus anteojos o lentes de contacto.
  - Use los aparatos que le ayudan a caminar, como el andador o un bastón.
  - Revise su casa en busca de peligros incluyendo alfombras sueltas, poca iluminación y cuerdas de extensión.
  - Use alfombras que no se resbalen.
  - Instale una barra de soporte en la ducha o bañera y, si es necesario, use un asiento en la ducha.
  - Dígale a su médico si se siente mareado, “desequilibrado” o si tiene dificultad para caminar.
  - Calce zapatos o chancletas fuertes que le queden bien, que tengan una suela que no se resbale, y mantenga los cordones bien atados.
  - Mantenga un registro actualizado de sus medicamentos, tanto los recetados como los que compra sin receta.
  - Manténgase lo más activo que pueda, y considere participar de un programa de ejercicios.



## Cómo evitar las infecciones

- Usted forma parte del equipo de atención a la salud.
- Higiénicese las manos y recuerde a los demás que también lo hagan.
- Use un gel desinfectante o higienícese las manos después de ir al baño, antes de comer o después de tocar algo sucio.
- A los profesionales de la salud se les exige lavar o desinfectarse las manos antes y después de entrar y salir de su habitación. Cuando cumplen con tareas como la extracción de sangre o tocan heridas o fluidos corporales, deben usar guantes. El personal le agradecerá que le recuerde higienizarse las manos o usar guantes.

## Cómo evitar propagar infecciones de las vías respiratorias

Cuando tosa o estornude, cúbrase la boca y la nariz con pañuelos de papel o con la cara interna del codo. Tanto los pañuelos de papel como los barbijos están a su disposición, si los solicita. Tenga la bondad de usarlos si la nariz le gotea, si estornuda o tose. Tenga la bondad de recordar lavarse las manos, especialmente después de estornudar, toser o usar un pañuelo de papel.

## Visitas - Compañeros

Si sus visitas o compañeros están enfermos, debe pedirles que se queden en casa.

## Vacunas

En el caso de que la patología del paciente requiera vacunación, el médico le indicará cuál es la apropiada a aplicarse.

## Otras medidas preventivas

Ciertas bacterias, como *Staphylococcus aureus* resistente a meticilina (SARM), *Enterococcus fecium*



resistente a vancomicina (EVR) y *Clostridium difficile* (C- diff), exigen medidas especiales para evitar que se propague la infección. Estas infecciones se propagan por medio del contacto con ropa, manos, artículos personales o equipos de atención a la salud.

Si usted sufre una de estas condiciones, se lo colocará en “aislamiento” para evitar propagar la infección a otros. Se colocará un aviso en la puerta de su habitación, y tanto el personal como las visitas tendrán que usar batas y guantes protectores y, en algunos casos, un barbijo. Para evitar propagar estas condiciones, es muy importante la higiene de las manos. Si usted está en aislamiento, antes de salir de su habitación hable con el profesional.

## **Cómo lo mantenemos seguro durante las cirugías y los procedimientos.**

### **¿Qué es un evento adverso?**

Un evento adverso es un acontecimiento inesperado, por ejemplo, que se lleve a cabo un procedimiento equivocado. Tal como se describe a continuación, nosotros tomamos todos los recaudos para evitar los eventos adversos.

### **¿Cómo se evitan los eventos adversos?**

Hay ciertas medidas que toma el Instituto para evitar los eventos adversos. Usted como paciente puede hacer que su estadía sea más segura si participa como un miembro informado del equipo de atención a la salud.

Antes de cualquier cirugía o procedimiento, se le pedirá que firme un formulario de consentimiento





informado. Léalo atentamente y asegúrese de que tanto sus datos de identificación, como el tipo de cirugía/procedimiento que le van a hacer, estén correctos. Se le pedirá que traiga una lista de los medicamentos que toma en la actualidad. Esto ayudará a asegurar que, mientras esté en el Instituto, usted tome las medicinas debidas y no se dupliquen los medicamentos. También puede evitar cualquier interacción entre medicamentos, o entre un medicamento y la enfermedad.

Quando lo lleven a su cirugía/procedimiento, el personal le preguntará cuál es su nombre y su fecha de nacimiento, y confirmará cuál es la cirugía específica que se le va a hacer y el lado del cuerpo que debe ser operado. Puede ser que el médico marque ese sitio en su cuerpo. Antes de la cirugía/procedimiento, el equipo llevará a cabo “una pausa verificadora” para asegurar, entre otras cosas, que van a llevar a cabo la cirugía debida, en la parte debida del cuerpo y en el individuo debido.

## Comprenda y maneje su dolor

Hay muchos tipos y causas distintas del dolor. Su médico, enfermera y los demás miembros de su equipo de atención a la salud, tienen la responsabilidad de tratar el dolor. Usted puede ayudarles si hace preguntas y se informa sobre cómo aliviar su dolor.

Maneje su dolor:

- Se puede controlar la mayor parte de los dolores.
- Es importante comunicarse con su equipo de atención a la salud en cuanto a su dolor.
- Usted y su equipo de atención a la salud pueden trabajar juntos para manejar su dolor.

Las preguntas que le hará su equipo de atención a la salud en cuanto a su dolor:

- ¿Dónde siente el dolor?
- ¿Desde cuándo ha tenido el dolor?
- ¿Qué clase de dolor tiene? Sordo, sensibilidad, constante, calambre, lancinante, ardiente, irradiado, pulsátil, punzante, hormigueo, mordiente, constrictivo.
- ¿Qué es lo que le empeora el dolor? ¿Qué es lo que le alivia el dolor?





Preguntas que usted le puede hacer a su equipo de atención a la salud:

- ¿Cuál es la medicación para el dolor que han mandado a pedir o que me están dando?
- ¿Me puede explicar las dosis y horas de cuando debo tomar esta medicación?
- ¿Con cuánta frecuencia debo tomar la medicación para el dolor?
- ¿Cuánto tiempo debo tomar la medicación para el dolor?
- ¿Puedo tomar la medicación para el dolor con comida?
- ¿Puedo tomar la medicación para el dolor con otras medicaciones?
- Mientras tome la medicación para el dolor, ¿debo evitar beber alcohol?
- ¿Esta medicación tiene efectos secundarios?
- ¿Qué debo hacer si la medicación me hace sentir mal del estómago?
- ¿Qué debo hacer si la medicación para el dolor no me hace efecto?
- ¿Qué más puedo hacer para tratar mi dolor?

Sólo usted sabe cuánto dolor siente. Es posible medir su dolor. Se le pedirá que evalúe su dolor con una escala parecida a ésta. Para describir su dolor, escoja un número del 0 al 10. El número 10 sería el peor dolor.



**0**  
NINGÚN  
DOLOR



**2**  
DUELE  
UN POQUITO



**4**  
DUELE UN  
POCO MÁS



**6**  
DUELE  
AÚN MÁS



**8**  
DUELE  
MUCHO



**10**  
ES EL  
PEOR

**Recuerde:** su equipo de atención a la salud no va a saber cuánto dolor usted siente, a menos que usted se lo diga. La comunicación es la clave para el buen manejo del dolor.



## La Seguridad con los medicamentos

Mientras esté en el Instituto, es importante hablar con su médico acerca de sus medicamentos. Traiga una lista de las medicaciones que toma en su casa, incluyendo:

- Las medicaciones recetadas.
- Las medicaciones sin receta (tales como aspirina y medicación para la tos).
- Vitaminas.
- Productos herbolarios.
- Suplementos dietéticos.
- Remedios naturales.
- La cantidad de alcohol que usted consume cada semana.
- Drogas recreativas.

Asegúrese de que su pulsera de identificación sea exacta y esté a la vista.

Informe a su médico y enfermera si usted tiene alguna alergia a alimentos o a medicaciones, o si alguna vez ha sufrido una reacción adversa a cualquier medicamento, alimento o producto de látex.

Pregúntele a su enfermera en cuanto a sus medicaciones cuáles son, qué aspecto tienen, qué es lo que hacen, a qué hora se administran y cuáles efectos secundarios usted debe anticipar o reportar.

Antes de tomar cualquier medicación, mírela. Si no la reconoce, avise a su enfermera.

No tome ninguna medicación que haya traído al Instituto de su casa, a menos que su médico o algún miembro de su equipo de atención a la salud le diga que puede tomarla.



## La Seguridad Alimentaria

Nos importa mucho la atención a su alimentación y su recuperación. Su médico y la nutricionista del Instituto evalúan su estatus médico y recetan una dieta apropiada para su condición clínica.

Durante su estadía, puede ser que algún miembro de su familia o un amigo deseen traerle alimentos de la casa. Tal práctica está terminantemente prohibida.

Si por motivos religiosos o culturales usted no puede escoger alimentos de su menú, tenga la bondad de avisar a la nutricionista para que podamos satisfacer sus necesidades.

La hora de reparto de las comidas varía según la unidad donde esté el paciente. El personal de su unidad va a saber cuál es la hora del reparto para esa unidad en particular. Le pedimos que coma en su habitación, a menos que tenga el consentimiento de su médico por escrito. Si es posible, le pedimos que nos ayude a la hora de las comidas y despeje su mesita.

En las habitaciones compartidas no está permitido que los familiares y acompañantes ingieran alimentos. Deben realizarlos en el Resto Bar de la Institución ubicado en el primer piso o fuera del Instituto.

En habitaciones individuales sólo está permitido el servicio de comidas (desayuno y merienda) en la habitación. Almuerzo y cena se sirven en el resto bar.



## El Fumar

Para proteger la salud de nuestros pacientes, visitas y el personal, se prohíbe fumar en todos los predios del Instituto.

Los estudios sugieren que todos pueden dejar de fumar. Su situación o condición puede darle motivos especiales para dejar de fumar.

- Las mujeres embarazadas o recién paridas: el dejar de fumar protege la salud de su bebé y la suya.
- Los pacientes internados: el dejar de fumar disminuye sus problemas de salud y ayuda el saneamiento.
- Los pacientes que han sufrido un ataque al corazón: el dejar de fumar disminuye la posibilidad de sufrir otro ataque.
- Los pacientes con cáncer del pulmón, cabeza y cuello: el dejar de fumar disminuye su riesgo de un segundo cáncer.
- Los padres de niños y adolescentes: el dejar de fumar protege a sus niños y adolescentes de las enfermedades causadas por el humo ajeno.



## Su visita al Instituto Cardiovascular de Rosario

### Instrucciones anticipadas sobre la atención médica

Las instrucciones anticipadas sobre la atención médica consisten en documentos que usted prepara para describir la medida de los tratamientos médicos que usted desea o no desea recibir, si está incapaz de comunicar sus deseos. Usted tiene el derecho de preparar instrucciones anticipadas sobre su atención médica, tales como un testamento vital o un poder legal permanente para la atención médica, y de designar a alguien que tome decisiones de parte suya, si usted no puede hacerlo.

Cuando lo ingresen al Instituto, su enfermera le va a preguntar si usted tiene instrucciones anticipadas sobre la atención médica. Le recomendamos hablar de las instrucciones anticipadas sobre la atención médica con su familia, sus médicos, enfermeros mientras esté alerta y se sienta bien. Traiga al Instituto cualquier instrucción anticipada sobre la atención médica que usted ya tenga.

### El Ingreso y la Admisión

Se lleva a cabo el proceso de ingreso para actualizar su información y corregir cualquier cambio. Cuando confirmamos su dirección, fecha de nacimiento y otros datos, nos aseguramos de que su historial médico y su factura se manejen con exactitud y sin complicaciones.



## La Asignación de la Habitación

Cuando ingrese, el personal de enfermería o Enlace le mostrará las características de su habitación, incluyendo los controles de su cama y el sistema para llamar a la enfermera.

## El Teléfono y la Televisión

El uso de la televisión es completamente gratuito durante su estadía. Para realizar llamada desde su habitación, deberá solicitar a las secretarías de Admisión de Internación (Internos 160/142 ó 214) un código personal de acceso a la línea telefónica, este código estará compuesto por la tecla numeral (#) seguido de seis dígitos (por ejemplo # 134249). La tecla numeral se encuentra a la derecha del cero (0). Marcando este código, usted accederá al tono e inmediatamente podrá marcar el número al cual desea comunicarse. Ejemplo: # 234567, tono, número a contactar. Las llamadas telefónicas externas serán cargadas a su factura. Si quiere conocer la tarifa o su consumo acumulado, puede solicitarlo al personal de Admisión (internos 160/142 ó 214).



## La Educación del Paciente

Se le proveerá educación al paciente en el nivel más apropiado o en el idioma que prefiera (español, inglés, portugués y braille).

## Los Artículos Personales y de Valor

Animamos a nuestros pacientes a sólo traer al Instituto artículos esenciales, como ropa de dormir y artículos de aseo. Se deben dejar en casa sumas grandes de dinero, llaves, joyas, documentos personales y otros artículos de valor. Por motivos de seguridad, no se deben traer aparatos de televisión, radios, secadores de cabello ni otros artículos eléctricos. El ICR no se responsabiliza por artículos perdidos o robados, tales como computadoras portátiles, reproductoras portátiles de música, teléfonos celulares, dinero o joyas.

Para mantener seguro sus artículos personales, usted debe:

- Guardar sus lentes y audífonos cuando no los esté usando. Póngalos en un estuche en el primer cajón de su mesita de luz.
- Guardar su dentadura postiza en un receptáculo apropiado. No la coloque en su bandeja de alimentos, ni en un vaso desechable, ni en la ropa de cama, ni en un pañuelo de papel.
- Colocar su ropa en el armario de su habitación, en la mesita de luz o en un bolso.



## Los Teléfonos Celulares

Se prohíbe el uso de teléfonos celulares donde esté funcionando equipo médico de naturaleza crítica. Se le ruega leer y cumplir con todos los letreros que traten el uso de los teléfonos celulares, y sólo usarlos en los sitios aprobados. Si usted necesita usar su teléfono celular, tenga la bondad de hablar en voz baja para no molestar la privacidad y comodidad de otros pacientes y visitas.

## Pautas para las Visitas e Informes

El ICR reconoce el impacto positivo de las visitas en el proceso del tratamiento médico.

Los horarios de las visitas son:

- Cuidados Generales: de lunes a domingos de 11:30 a 13:00h y de 17:00 a 20:00h
- Unidad de Cuidados Coronarios: de lunes a domingos de 13:00 a 13:30h y de 19:00 a 19:30h
- Recuperación Cardiovascular: de lunes a domingos de 9:30 a 10:00h

Los horarios de informes son:

- Cuidados Generales: de 9:00 a 12:00h y de 17:00 a 20:00h (en cada habitación).
- Unidad de Cuidados Coronarios: de 12:30 a 13:00h y de 18:00 a 19:00h
- Recuperación Cardiovascular: de 9:00 a 9:30h y de 17:00 a 17:30h





A petición suya, tenemos una lista completa de los horarios de visita para cada unidad. La visita es un derecho que se extiende plena e igualmente a las visitas escogidas por el paciente (o su representante), sin importar la raza, color, origen nacional, religión, género, orientación sexual, identidad de género o discapacidad.

Nuestras pautas para las visitas han sido preparadas para ayudar con la seguridad de los pacientes, permitir la atención consistente y promover un sentido de seguridad entre los pacientes, los familiares y el personal. Estas pautas reconocen que, debido a que las situaciones familiares son distintas, en situaciones individuales es necesario tomar en cuenta otros factores variables.

Se puede limitar acceso a visitas a discreción del Instituto si se determina que la comodidad o seguridad de cualquier paciente, miembro del personal u otro visitante corre algún riesgo, o si el funcionamiento de la instalación sufrirá un obstáculo apreciable como resultado de la visita; a saber, si interfiere con la capacidad del equipo de atención al paciente de trabajar con seguridad, interrumpe la prestación de atención al paciente o crea un ambiente hostil o intimidante. El Instituto también reserva el derecho de pedir identificación a las visitas.



### Contamos con que los visitantes:

- No visiten si están enfermos.
- Cumplan con las pautas designadas para las visitas.
- Se higienicen las manos antes y después de hacer la visita.
- Cumplan con cualquier práctica de control de infecciones que pueda ser importante para la condición del paciente (ejemplo: usar la bata, barbijo o guantes de aislamiento).
- Cumplan con los procedimientos de seguridad y protección.
- Actúen de una manera respetuosa.
- No permitan que niños menores de 12 años visiten sin autorización del personal.
- No fumen.
- No saquen fotografías ni videos sin autorización previa del paciente y del Instituto.
- Se vistan debidamente. Se debe usar ropa y calzado mientras estén en el Instituto.
- Cumplan con las pautas para las visitas, incluyendo no tener más de dos personas a la vez en la habitación del paciente.

**Nota:** Pueden limitarse las visitas conforme a la condición médica del paciente y/o necesidades especiales. Como respuesta a un visitante que haya mostrado cualquier tipo de comportamiento inadmisibles, se tomarán medidas de seguridad, incluyendo la restricción y/o acción legal.

Los comportamientos inadmisibles incluyen, pero no se limitan a:

- La intromisión irrazonable con el plan de atención al paciente.
- Cualquier tipo de acoso, incluyendo llamadas inapropiadas a un miembro del personal.

- El uso de lenguaje fuerte, amenazante, abusador u obsceno.
- Los comentarios insultantes de naturaleza racial o sexual.
- El uso de violencia física o una actuación amenazante hacia el personal.
- Entrar a los predios del Instituto bajo la influencia de drogas o el alcohol.
- Los daños a la propiedad del Instituto.
- El robo.
- La posesión de armas o armas de fuego.
- La venganza en contra de cualquier persona que trate o denuncie un comportamiento inadmisibles.
- El ruido excesivo que distraiga a otros en los alrededores.

Nuestra preocupación principal es el bienestar de los pacientes. Pedimos que todas las visitas mantengan un ambiente silencioso y eviten los ruidos innecesarios.

## El Snack Bar

Los acompañantes y visitas pueden comer en el Resto Bar, ubicado en el primer piso del Instituto.

**El horario es:**

**Servicio de cafetería: 24h**

**Servicio de almuerzo de 12:00 a 14:30h y cena de 20:00 a 21:30h**

**Si lo desea, podrá habilitar una cuenta especial para los cargos que genere la consumición de sus visitas y acompañantes.**

## La Seguridad y la Protección

El personal de seguridad está disponible a toda hora. Avise a su enfermera de turno quien, de ser necesario, se contactará a su vez con el departamento correspondiente ante cualquier situación dudosa.

## La Escolta de Seguridad

A toda hora se puede obtener una escolta para ir a cualquier sitio. Consulte a su enfermera de turno quien, de ser necesario, se contactará a su vez con el departamento correspondiente.

## Los Electrodomésticos

Le animamos a sólo llevar artículos esenciales al Instituto. Todos los electrodomésticos (pinzas para rizar y secadores del cabello) están prohibidos. Por motivos de seguridad, se prohíben las televisiones portátiles y los calentadores.

## Los Simulacros de Incendio

Para su protección, el Instituto regularmente lleva a cabo simulacros de incendios y desastres. Estos simulacros se anuncian por alto parlantes. Si se lleva a cabo un simulacro durante su estadía aquí, por favor no se asuste y permanezca en su habitación. El personal está calificado para asegurar el bienestar.

## El Acceso Inalámbrico a Internet

Durante su estadía en el ICR se le ofrece acceso a la red inalámbrica. Nos complace poder ofrecerle este servicio por ser paciente de la Institución o incluso para las visitas. El nombre de la red es "icrinvidados" y el password es "icrinvidados" El servicio se ofrece de manera gratuita.



## Servicios Especiales

### El Comité de Ética

El Comité de Ética del Colegio de Médicos de la 2da. Circunscripción de Santa Fe se compromete a responder a las necesidades del Instituto sobre asuntos éticos que pueden presentarse durante el curso de atención a los pacientes. El Comité de Ética provee servicios de consulta sobre la ética para los pacientes, sus familiares y el personal que se enfrentan con decisiones difíciles sobre el tratamiento. El comité incluye médicos, enfermeras, administradores, trabajadores sociales, el clero y representantes de la comunidad. Para solicitar una consulta, contáctese al (0341) 4823479 interno 156/146.

### Los Intérpretes

Hay intérpretes de otros idiomas a la disposición. El Instituto cuenta con un listado de intérpretes en contacto con los consulados de diferentes países. La enfermera y/o Srta. Natalia Bussola, nuestra Housekeeper, teléfono (0341) 153 860677 se encargarán de realizar las gestiones correspondientes

### La Donación de Órganos y Tejidos

Para los individuos heridos o gravemente enfermos, las donaciones de órganos y tejidos ofrecen una nueva esperanza. El ICR participa con diversos organismos para manejar las donaciones de órganos y tejidos. El Instituto cumple con las leyes provinciales y nacionales, y cuando es apropiado ofrece a todas las familias la opción de donar órganos y tejidos. Tenga la bondad de pedir información al personal del Instituto en cuanto a su opción de donar.



## Las Cuentas, los Seguros y las Historias Clínicas

### En cuanto a su Factura

Por favor, tenga a mano todos los datos de su prepaga u obra social (el nombre de la compañía, el número de contacto, el número del grupo). Para su conveniencia, nosotros le pasaremos la factura a su compañía financiadora de salud.

### La Factura del ICR

Su factura del Instituto incluye los cargos por la habitación y los costos asociados, los rayos X, el trabajo de laboratorio, las medicaciones y otros materiales médicos. Si usted ha recibido atención como paciente interno (alojamiento) y también externo (visita el mismo día o a un consultorio), éstas pueden ser facturadas por separado.

La factura incluye además los honorarios médicos por los reconocimientos, la atención y la interpretación de las pruebas diagnósticas. Si más de un médico ha participado en su atención, pueden sumarse sus honorarios al total.

### Cómo obtener una copia de su Historial Clínico

Usted tiene derecho a obtener una copia de su historial clínico y que su historial sea proporcionado a otro individuo (sujeto a ciertos límites). Para proteger su privacidad, antes de divulgar su historial tenemos que tener permiso suyo por escrito. Usted puede comunicarse con Admisión de Internación, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00h, al 4203060, 4203042 ó bien al (0341) 155 199848.



Cuando llene el formulario para autorizar la divulgación de su historial clínico:

- Llénelo completamente, incluyendo su firma y la fecha.
- No se puede divulgar ninguna información a menos que el formulario esté debidamente firmado y fechado. Se le pueden devolver los formularios incompletos para que los llene.
- Si usted es el representante en cuestiones de atención médica o el representante asignado por un tribunal, tenga la bondad de traer pruebas de su autoridad para actuar de parte del paciente.
- Devuelva el formulario completo (y cualquier información adjunta) personalmente.

## **A la Casa**

### **El Alta Médica**

Cuando su médico haya terminado de llenar los formularios para su alta, usted podrá irse del Instituto. Puede ser que usted desee hacer arreglos con un familiar o amigo que le ayude cuando llegue el momento de ir a casa, o bien puede solicitar traslado en vehículo especializado.

### **Las Instrucciones del Alta**

Antes de irse, el personal médico le dará instrucciones, recetas y papeles con consultas de seguimiento. Si usted llega a tener cualquier pregunta, no deje de hacerla en esa oportunidad. Le rogamos que haga preguntas si no comprende su plan de alta o las medicaciones recetadas.

### **Las Buenas Costumbres de la Seguridad**

Como compañero en su propia atención a la salud, siga cumpliendo con estas prácticas de seguridad en su casa:

- Hable con su médico. Hágale preguntas y anote lo que dice.



- Si las necesita, solicite barandas para su cama.
- Mantenga un teléfono o una campanilla cerca de su cama, para que pueda llamar a alguien cuando necesite ayuda.
- Nunca fume en la cama.
- Mantenga prácticas seguras en casa si tiene equipo de oxígeno. El oxígeno es muy inflamable.
- Para el equipo médico, use tomacorrientes de tres enchufes con salida directa a tierra. No use cables de extensión.

### **Las Encuestas de Satisfacción**

Le pedimos que nos cuente de sus experiencias en el ICR. Sus comentarios críticos son muy importantes para nosotros. Por lo tanto, tenga la bondad de tomar el tiempo para llenar la encuesta de satisfacción, siendo la misma anónima y por lo tanto no lo compromete en absoluto ante nadie (enfermeras, médicos, administrativos, directivos u obra social).

Tengo por seguro que los minutos que insuma en responder redundarán en beneficios para usted y para otros pacientes, ya que es la fuente de datos que utilizamos para mejorar continuamente todos nuestros servicios.

Existe además un Libro de Quejas, que usted puede solicitar en el Sector de Admisión de Internación, donde puede volcar los inconvenientes que haya tenido durante su hospitalización. Su reclamo será considerado por el Director Médico y por el Director de ICR quién se abocará a la investigación de su caso.



Bv. Oroño 450  
Urquiza 2240  
Rosario, Santa Fe, Argentina  
Tel.: (0341) 420 3040  
[www.icronline.com](http://www.icronline.com)

