



HOSPITAL
SHARP MAZATLAN

MANUAL DEL PACIENTE



*¡Cuidamos lo
Mejor de ti!*

INDICE

1. INFORMACION GENERAL

1.1	NUESTRA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	2
1.2	CARTA DE LOS DERECHOS GENERALES DE LOS PACIENTES.	3
1.3	GUÍA PRÁCTICA PARA SU INGRESO Y EGRESO EN HOSPITAL SHARP.	5
1.4	REGLAMENTO.....	7
1.5	RECOMENDACIONES A NUESTROS PACIENTES, FAMILIARES Y ACOMPAÑANTES.....	8

2. SERVICIOS DE LA HABITACIÓN

2.1	CAMA ELÉCTRICA.....	10
2.2	LLAMADO A CENTRAL DE ENFERMERÍA.....	11
2.3	AIRE ACONDICIONADO	12
2.4	SERVICIO DE ALIMENTOS A PACIENTES.....	15
2.5	SERVICIO DE BLANCOS.....	16
2.6	SOFÁ	17

3. OTROS SERVICIOS

3.1	SALAS DE ESPERA.....	18
3.2	CAFETERÍA	20
3.3	ORATORIO	21
3.4	ESTACIONAMIENTO.....	23



1. INFORMACION GENERAL

1.1 NUESTRA MISION, VISION Y VALORES.

POLITICA DE CALIDAD

En Hospital Sharp estamos comprometidos a proporcionar servicios médicos a los pacientes y sus familiares que soliciten atención médica con confiabilidad, trato digno con calidad, calidez y seguridad en apego a la normatividad vigente logrando la satisfacción del cliente interno y externo estableciendo procesos de mejora continua.

MISIÓN

Atender a nuestros pacientes con eficiencia, calidad y calidez, optimizando los recursos, buscando la rentabilidad, permanencia y evolución del hospital.

VISIÓN

Generar servicios médicos de vanguardia e investigación para el cuidado de nuestros pacientes.

VALORES

HONESTIDAD.- Realizamos nuestras tareas con auténtica transparencia, creatividad, disposición y ética profesional para garantizar a nuestros pacientes, empleados y proveedores una empresa confiable y justa.

RESPONSABILIDAD.- Estimula el cuidado y la atención para decidir o comprometerse de manera individual y grupal. Brinda alta capacidad para responder puntual e íntegramente a los compromisos personales y profesionales.

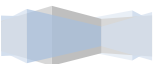
RESPETO.- Enfatiza la atención a la dignidad humana, a la persona, a sus bienes, recursos, pensamientos, sentimientos y creencias en todo momento, potenciando su crecimiento a través de un trato cálido y sincero.

INTEGRIDAD.- Promover relaciones honestas con nuestro personal, nuestros médicos, pacientes y proveedores, siempre inspirando la verdad, el respeto mutuo, la responsabilidad y la confianza en todo lo que hacemos.

CALIDAD.- Tenemos a la calidad como una forma de vida extendiendo por esta la satisfacción total de las necesidades de nuestros clientes y más aún lograr excederlas continuamente.

SERVICIO.- Disposición para ofrecer a los demás un trato amable, apoyo incondicional, calidad, eficiencia, y respuesta oportuna.

CONFIDENCIALIDAD.- Enfatiza una conducta de absoluta discreción ante la información que debe ser proporcionada o no, de acuerdo a los requerimientos de nuestro crecimiento empresarial, la privacidad y secretos de nuestro paciente.



1.2 CARTA DE LOS DERECHOS GENERALES DE LOS PACIENTES

1. Recibir atención médica adecuada

El paciente tiene derecho a que la atención médica se le otorgue por personal preparado de acuerdo a las necesidades de su estado de salud y a las circunstancias en que se brinda la atención; así como a ser informado cuando requiera referencia a otro médico.

2. Recibir trato digno y respetuoso

El Paciente tiene derecho a que el médico, la enfermera y el personal que le brinden atención médica, se identifiquen y le otorguen un trato digno, con respeto a su convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad, cualquiera que sea el padecimiento que presente, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes.

3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz

El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a que el médico tratante les brinde información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre en forma clara y comprensible; se brinde con oportunidad con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud del paciente y sea siempre veraz, ajustada a la realidad.

4. Decidir libremente sobre su atención

El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión, aceptar o rechazar cada procedimiento diagnóstico o terapéutico ofrecido, así como el uso de medidas extraordinarias de supervivencia en pacientes terminales.

5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado

El paciente, o en su caso el responsable, en los supuestos que así lo señale la normativa, tiene derecho a expresar su consentimiento, siempre por escrito, cuando acepte sujetarse con fines de diagnóstico o terapéuticos, a procedimiento que impliquen algún riesgo, para lo cual deberá ser informado de forma amplia y completa en qué consisten, de los beneficios que se esperan, así como de las complicaciones o eventos negativos que pudieran presentarse a consecuencia del acto médico.

6. Ser tratado con confidencialidad

El paciente tiene derecho a que toda la información que se exprese a su médico, se maneje con estricta confidencialidad y no se divulgue más que con la autorización expresa de su parte, incluso la que derive de un estudio de investigación al cual se le haya sujetado de manera voluntaria; lo cual no limita la obligación de médico de informar a la autoridad en los casos previstos por la ley.



7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.

El paciente tiene derecho a recibir por escrito la información necesaria para obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

8. Recibir atención médica en caso de urgencia.

Cuando está en peligro la vida, un órgano o una función, el paciente tiene derecho a recibir atención de urgencia por un médico, en cualquier establecimiento de salud, sea público o privado, con el propósito de estabilizar sus condiciones.

9. Contar con un expediente clínico

El paciente tiene derecho a que el conjunto de los datos relacionados con la atención médica que reciba sean asentados en forma veraz, clara, precisa, legible y completa en un expediente que deberá cumplir con la normativa aplicable y cuando lo solicite, obtener por escrito un resume clínico veraz de acuerdo al fin requerido.

10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida

El paciente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se inconforme por la atención médica recibida de servidores públicos o privados.

Así mismo tiene derecho a disponer de vías alternas a las judiciales para tratar de resolver un conflicto con el personal de salud.

Fuente: Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Hospital SHARP y todos sus colaboradores, estamos comprometidos a cumplir sus derechos y satisfacciones necesarias.



1.3 GUIA PRÁCTICA PARA SU INGRESO Y EGRESO EN HOSPITAL SHARP

Estimado cliente:

En hospital Sharp Mazatlán comprometidos a lograr la completa satisfacción de atención que usted merece ha elaborado esta guía práctica de ingreso con el propósito de que usted conozca los trámites, condiciones de admisión y actitudes que debe seguir para facilitar su estancia.

INGRESO

1. Al ingresar usted tiene derecho a:
 - 1 tarjeta de estacionamiento durante su estancia en el hospital
 - Un control remoto de tv
 - Clave de internet(Sharp)
 - Kit de bienvenida.
2. El resguardo de sus objetos personales se lleva a cabo por la supervisión de enfermería en turno así mismo se le sugiere no traer pertenencias de valor.
3. Si usted se encuentra hospitalizado en el área VIP sus familiares tienen el derecho de disponer de la sala VIP.
4. Los horarios de cafetería son de 8.00 am a 7.00 pm. Puede solicitar el menú a su enfermera en turno.
5. El horario de visitas es de 8 am a 9 pm.
6. El tiempo de espera de las compañías de seguros son variables haremos nuestro mejor esfuerzo para agilizarlo, para mayores informes nuestras extensiones son 107-120.
7. Para beneficio y cuidado de nuestros pacientes le sugerimos conocer y respetar las medidas de seguridad del hospital Sharp:
 - Por medidas de seguridad se permiten hasta 2 personas dentro de la habitación.
 - En el área del recién nacido el hospital Sharp cuenta con el servicio de cuneros y enfermeras capacitadas y con experiencia en medidas de seguridad.
 - En caso se presente durante su estancia algún tipo de siniestro nuestro personal capacitado lo guiara y evacuara de forma segura.
 - Usted podrá solicitar privacidad respecto a cierto personal del establecimiento o algún miembro de su familia.
8. Durante su estancia las enfermeras en turno estarán en comunicación con usted para llevar a cabo los procedimientos para su atención, así mismo el médico de piso estará al pendiente, y en comunicación con su médico tratante para hacer de su atención hospitalaria una experiencia segura y confortable.



EGRESO

1. Para agilizar el proceso de egreso hemos diseñado una pre alta hospitalaria, ayúdenos a servirle y atenderle, permítanos conocer cuáles son sus necesidades antes de su egreso para planear su alta temprana sin contratiempo.
 2. Una vez que su médico tratante le indique su alta, nuestro personal comenzará a trabajar en su cuenta, una vez lista, el personal de enfermería le notificará a uno de sus familiares y/o acompañante, el momento en el que podrá acudir al área de cajas a liquidar la cuenta.
 3. Si usted requiere de un informe médico, le sugerimos comunicárselo a su médico tratante durante su visita
 4. Es importante considerar que si usted presenta su seguro de gastos médicos, el tiempo de respuesta de las compañías de seguros puede variar, para mayores informes puede comunicarse al área de Convenios en la extensión **107**.
 5. Si usted es un paciente derechohabiente de seguros Qualitas se le podrá surtir su receta de medicamentos a su egreso.
 6. En caso de ser derechohabiente de otra aseguradora y esta autorice el surtimiento de sus medicamentos se le proporcionaran.
 7. Al haber liquidado su cuenta, el personal de caja entregara su pase de salida, mismo que deberá entregar a su enfermera, quien después de recibirlo acompañara al paciente a la salida.
 8. Recuerde entregar en el área de Admisión y Caja el control remoto de la TV de su habitación, así como las tarjetas de estacionamiento que le entregaron al ingresar al Hospital. En caso de extravío se genera un cargo de \$300.00 M.N
 9. Al ser dado de alta cerciórese de llevar todas sus pertenencias.
 10. Si el paciente decide abandonar el hospital voluntariamente, deberá firmar un formato de alta voluntaria, en cuyo caso el hospital y el médico tratante se deslindan de toda responsabilidad sobre lo que pudiera suceder.
- Las habitaciones tienen un vencimiento a las 11 hrs., transcurrido este horario se realizará un cargo adicional.
 - El pago de su cuenta puede realizarse en efectivo, y con cualquier tarjeta bancaria a excepción de Diner Card.

Por su cooperación Gracias.



1.4 REGLAMENTO

- El horario de visita a pacientes hospitalizados es 08:00 a.m. a 9:00 p.m. (después de esta hora solo con autorización del supervisor de enfermería).
- El horario de visita en Terapia Intensiva es de 11:00 a.m. a 12:00 pm. y de 6:00 p.m. a 7:00 p.m., en caso de alguna autorización especial fuera de esos horarios se solicita permiso al encargado de área o al supervisor en turno.
- El horario de visita en Terapia Neonatal es de 10 a.m. a 12 p.m. y de 4:00 p.m. a 6:00 p.m. Se permite única y exclusivamente la visita de uno de los padres del recién nacido y deberán cumplir con las reglas de higiene establecidas.
- El número de personas permitidas por habitación es de dos a la vez. El resto de los visitantes deberán permanecer en la sala de espera.
- Los visitantes NO deberán acostarse o sentarse en la cama del paciente.
- Para protección de sus hijos, está prohibida la entrada a menores de 12 años dentro de la habitación. Para ellos tenemos disponibles salas de espera.
- En la estancia nocturna, solo quedará autorizado un familiar por paciente.
- Se recomienda que todos los pacientes menores de edad, mayores de 70 años, pacientes post-quirúrgicos o con trastornos de conciencia o conducta, deberán ser acompañados por un familiar en todo momento.
- No introducir alimentos ni bebidas dentro de las habitaciones.
- Se prohíbe fumar.
- La información de la evolución del paciente le será explicada únicamente por el médico tratante, exclusivamente al familiar responsable del mismo.
- Si su estancia es prolongada, cada tercer día se le presentará un estado de cuenta. Será indispensable su liquidación.
- La renta de la habitación vence a las 11:00 a.m.
- Es necesario presentar sus datos de facturación antes de pagar, debido a que posteriormente no se podrá cambiar la factura.
- Por favor hable en voz baja en las salas de espera y pasillos, nuestros pacientes se lo agradecerán.
- Hospital Sharp Mazatlán se reserva el derecho de admisión, así como negar o suspender el servicio en caso de no acatar el presente reglamento el cual es de carácter obligatorio.



1.5 RECOMENDACIONES A NUESTROS PACIENTES, FAMILIARES Y ACOMPAÑANTES

- Es importante que usted y su familia participen en el proceso de atención tomando decisiones haciendo preguntas sobre los procedimientos de diagnóstico y tratamiento que usted necesite.
- Por seguridad a nuestros pacientes mayores de 70 años y menores de edad, siempre deben estar acompañados.
- No sobrevalore sus condiciones para levantarse de la cama, solicite siempre la ayuda de enfermería.
- Evite caminar descalzo. En caso de observar el piso húmedo o con obstáculos, solicite limpieza inmediata y ayuda.
- Solicite apoyo para adecuar la cama, camilla o cuna a sus necesidades. (subir o bajar barandales, mantener la cama en un nivel bajo y fijo, etc.).
- Evite sentarse, recargarse o acostarse en la cama del paciente.
- Para mayor comodidad el paciente puede traer artículos para su aseo y uso persona.
- Por seguridad de nuestros pacientes, los visitantes deben estar libres de enfermedades contagiosas y procure no traer niños.
- Evite introducir alimentos.
- Procure hablar en voz baja y permanecer en las áreas asignadas para visitas, esto con la finalidad de no incomodar a nuestros pacientes.
- Prohibido fumar
- Como parte de su propia recuperación usted debe colaborar con las indicaciones médicas, higiénicas y dietéticas en su domicilio.

Agradecemos su cooperación.



2.1 CAMA ELECTRICA

A cada lado de los barandales laterales de la cama se encuentran los controles de posiciones (ambos realizan la misma función), utilice el control que más se le facilite.

La caja de control consta de dos caras (una por fuera del barandal y otra por dentro).

DESCRIPCION	IMAGEN
La caja exterior realiza las siguientes funciones:	
Sube la cama horizontalmente	▲
Baja la cama horizontalmente	▼
La caja interior realiza las siguientes funciones:	
Sube la cabecera	▲
Baja la cabecera	▼
Sube el área de la altura de las rodillas	▲
Baja el área de la altura de las rodillas	▼



2.2 LLAMADO A CENTRAL DE ENFERMERIA



Para solicitar apoyo del personal de enfermería deberá realizar lo siguiente:

- Tome el cable o cordón que sale de la caja del sistema de llamado, ubicado sobre la cabecera de la cama.
- Oprima el botón que se encuentra al final del cable y espere a que la enfermera acuda a su llamado. Fuera de su habitación se encenderá una luz que avisará a la enfermera que usted requiere ayuda.

*Si por alguna razón oprimió el botón accidentalmente o ya no necesita ayuda, oprima el botón rojo de la caja del sistema marcado como “reset” y se cancelará el llamado.



2.3 AIRE ACONDICIONADO

DESCRIPCION	IMAGEN
Sobre la cabecera de la cama, se encuentra ubicado el control de temperatura del aire acondicionado, para regular la temperatura deberá realizar lo siguiente:	
1.- Oprima el botón izquierdo del control hacia "cool"	
2.- Posicione el botón de la derecha hacia "auto"	
3.- Con los botones de flecha regule la temperatura deseada.	

*De no obtener los resultados deseados, favor de comunicárselo al personal de enfermería, que con gusto le ayudará.



2.4 SERVICIO DE ALIMENTOS A PACIENTES



Los alimentos forman parte importante de su tratamiento, es por eso que el personal de nutrición lo visitará diariamente y le proporcionará las opciones del menú del día, según la dieta estipulada por su médico tratante.

Los alimentos de los pacientes serán servidos en el siguiente horario:

Desayuno	Entre 8:15 am y 8:30 am
Comida	Entre 1:00 pm y 1:30 pm
Cena	Entre 7:00 pm y 7:30 pm

Para cualquier duda o aclaración, comuníquese a la extensión 127.



2.5 SERVICIO DE BLANCOS



El personal de enfermería proporcionara y cambiara exclusivamente los blancos necesarios para el paciente, le agradecemos nos ayude a conservarlos en buen estado.

En caso de necesitar blancos para su acompañante, favor de solicitarlo al personal de enfermería.

Sólo se pueden prestar como máximo 3 almohadas por habitación, incluyendo la almohada del paciente.



2.6 SOFA – CAMA

Hospital SHARP Mazatlán ofrece a sus pacientes la opción de ser acompañados durante la noche por una persona, es por eso que la habitación cuenta con un sofá cama para su comodidad. El familiar del paciente puede solicitar una almohada y un juego de sábanas a las enfermeras.

Contamos con sofá:



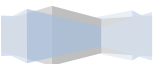
3. OTROS SERVICIOS

3.1 SALAS DE ESPERA

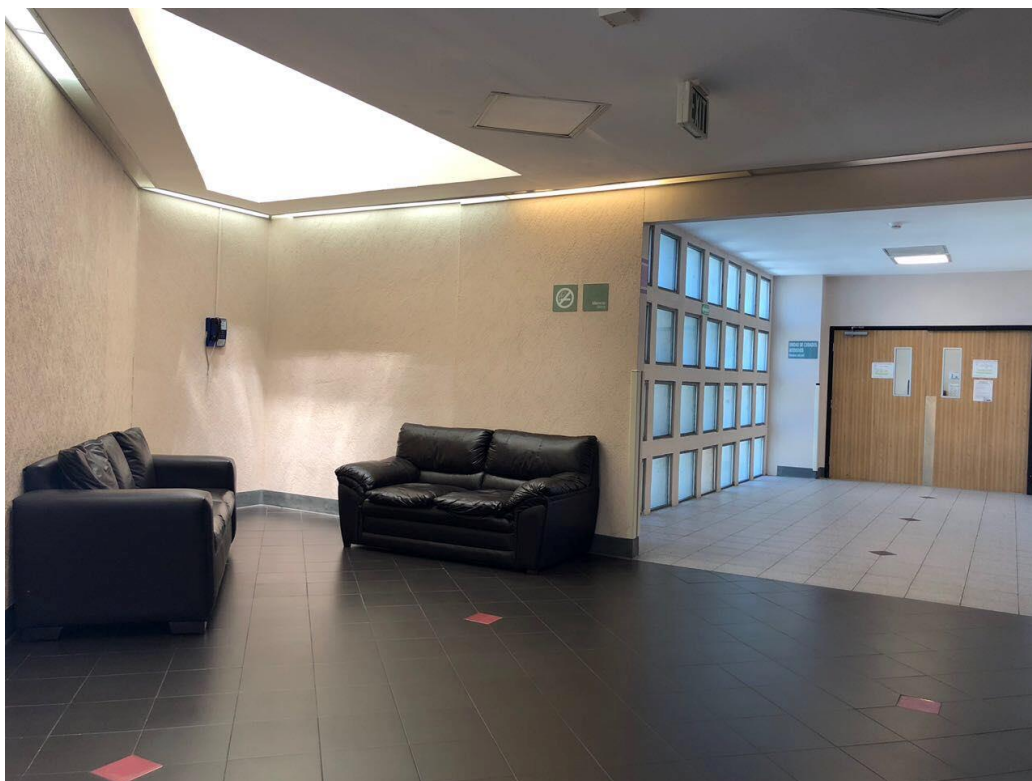
SALA DE ESPERA PLANTA BAJA



SALA DE ESPERA SEGUNDO PISO



SALA DE ESPERA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS



SALA DE ESPERA TERCER PISO



3.2 CAFETERÍA



En la planta baja del hospital se encuentra ubicada la cafetería al servicio de todos nuestros visitantes, abriendo sus puertas de 8:00 a.m. a 8:30 p.m. con una gran variedad de platillos.

Si usted lo desea, los servicios de cafetería para los visitantes pueden solicitarse para que sean entregados a la habitación del paciente, sólo comuníquese a la extensión 127 donde con gusto lo atenderán. Solicite el menú con el personal de enfermería en turno. El monto de los alimentos puede cargarse a la cuenta hospitalaria del paciente si así lo requiere.

Una vez que se ha cerrado la cafetería si usted desea consumir algún snack contamos con máquinas dispensadoras de refrescos, galletas y/o snacks, estas se encuentran ubicadas en la planta baja, por el pasillo que conduce al área de urgencias pasando la recepción de radiología.

*No es recomendable introducir alimentos a la habitación del paciente, puede traerlos el acompañante o familiar para su propio consumo pero se le solicita pasar a degustarlos a la cafetería.



3.2 ORATORIO

Dentro de las instalaciones del hospital, se encuentra ubicado un área especialmente diseñada para hacer oración, este espacio podrá ser utilizado por los visitantes las 24 hrs. del día. Esta sala se encuentra en el segundo piso del hospital, en el pasillo camino a terapia intensiva adulto.



3.4 ESTACIONAMIENTO.



Para su comodidad, contamos con un amplio estacionamiento con seguridad privada. Al momento de ingresar a Hospital Sharp se le entregará 1 tarjeta de estacionamiento, mismos que podrán ser utilizados por sus familiares. Le recordamos que las tarjetas de estacionamiento deberán regresarse al momento de su salida, en caso de extravío se cobrará \$ 300.00 M.N

El costo por el uso de estacionamiento es de \$10.00 (por una hora, y 5 pesos por cada hora siguiente) mismo que deberá ser cubierto si usted no cuenta con la tarjeta correspondiente.

