Clínica de Oftalmología Sandiego

Vemos por ti



GUÍA DE APOYO AL PACIENTE Y SU FAMILIA



Cuidemos de tu salud juntos

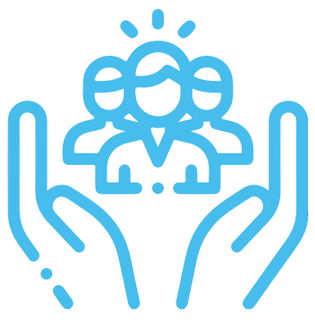
Para ofrecerte la mejor atención posible, nos encanta trabajar en equipo contigo. El éxito de tu tratamiento y la calidad de nuestro servicio dependen de una colaboración mutua. Por eso, te invitamos a comprometerte con los siguientes puntos:

- Asiste a tus citas programadas a la hora acordada para evitar retrasos en tu atención.
- Si no puedes asistir, por favor avísanos con al menos 24 horas de anticipación. Ese tiempo fue reservado especialmente para ti y, al liberarlo, permites que otro paciente reciba la atención que necesita.
- Sigue con atención las indicaciones médicas en tu hogar; tu constancia es la clave para una pronta recuperación.
- Ayúdanos a mantener las instalaciones de la Clínica en buen estado para que sigan siendo un lugar cómodo y seguro para todos.

Tu voz nos importa:

Oficina de Experiencia del Usuario

En la Clínica de Oftalmología Sandiego queremos brindarte la mejor atención. Por eso, la oficina de experiencia del usuario es tu espacio para escucharte y guiarte.



¿En qué podemos ayudarte?

- ***Orientación:*** te informamos sobre tus beneficios y cómo acceder a los servicios de salud.
- ***Tus Derechos y Deberes:*** te guiamos para que conozcas tus derechos y deberes como paciente.
- ***Peticiones, Quejas y Sugerencias:*** recibimos tus peticiones, reclamos y felicitaciones para mejorar continuamente nuestro servicio.

¡Tu opinión cuenta! Usar este servicio es tu derecho y nos ayuda a ofrecerte una experiencia cada vez más humana y de alta calidad.



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

Buzón de sugerencias

Si deseas radicar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación por escrito, puedes usar los buzones ubicados en:

- ***Consulta Externa***
- ***Ayudas Diagnósticas***
- ***Cirugía***
- ***Óptica***
- ***Asignación de citas (tercer piso)***

Ingresando al siguiente sitio web:
https://www.clinicasandiego.com.co/servicio-al-usuario/peticiones-quejas-reclamos-y-felicitaciones



Guía de Seguridad y Cuidado para el Paciente

- Si usas bastón, caminador, silla de ruedas o prótesis en tu día a día, continúa utilizándolos durante toda tu estancia en la clínica para evitar caídas.
- Comunica de inmediato al personal médico qué medicamentos tomas habitualmente y si sufres de alguna alergia.
- Antes de salir de la clínica, valida que la fórmula tenga tus datos correctos y asegúrate de entender completamente las indicaciones del médico.
- En lo posible, ven con un acompañante a tus consultas y procedimientos. Si eres adulto mayor, es indispensable que asistas con un acudiente que pueda apoyarte y realizar trámites si es necesario.
- Tú y tu acompañante son responsables de vigilar sus pertenencias. Recuerda que la clínica no se hace responsable por la pérdida de estos elementos.
- El personal de salud debe confirmar tu nombre completo e identificación antes de realizarte cualquier consulta, examen o procedimiento. ¡Ayúdanos a validar que seas tú!
- Tienes derecho a solicitar una segunda opinión médica con otro especialista de la clínica que pertenezca a la misma especialidad de tu consulta.
- Si tienes alguna condición especial (de identidad, género, protección o seguridad) y deseas que la tengamos en cuenta al llamarte, infórmalo de inmediato al personal para coordinar cómo prefieres ser identificado(a).
- Procura mantener un ambiente silencioso por el respeto de todos los pacientes.

Preguntas clave para tu consulta médica

Para aprovechar al máximo tu tiempo con el personal de salud y resolver todas tus dudas, te sugerimos hacer las siguientes preguntas durante tu atención:

Sobre tu diagnóstico y exámenes

- ¿En qué consiste exactamente mi enfermedad?
- ¿Qué exámenes me van a realizar y para qué sirven?
- ¿Cuáles son las posibles complicaciones de esta condición?

Sobre tu tratamiento

- ¿Por qué necesito este tratamiento en específico?
- ¿Existen otras opciones o alternativas de tratamiento?
- ¿Cuáles son los posibles riesgos o efectos secundarios de lo que me van a realizar?

Sobre tus cuidados en casa

- ¿Cómo debo tomar mis medicamentos y qué horarios debo seguir?
- ¿Qué cuidados especiales debo tener con mi alimentación o estilo de vida?



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

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

Consentimiento informado

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

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

Qué hacer en caso de una emergencia-SISMO

La Clínica de Oftalmología Sandiego cuenta con su Plan de Emergencias, en caso de presentarse un SISMO por favor diga las recomendaciones:

1. Ubíquese en unza zona segura y siga las recomendaciones de nuestros brigadistas quienes están identificados con sus respectivos chalecos.

2. Siga las señalizaciones de Ruta de evacuación los cuales están ubicados en las paredes.

3. La Clínica cuenta con los siguientes puntos de encuentro de acuerdo en la sede en la que se encuentre:

SEDE MEDELLÍN



1. Entrada principal

2. Plazoleta de entrada al parqueadero sobre la Avenida El Poblado

SEDE LLANOGRANDE



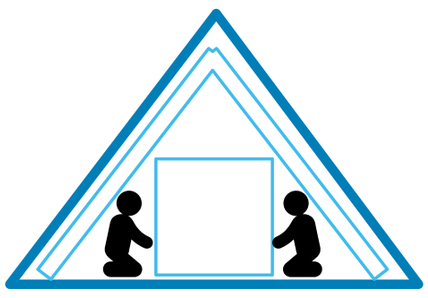
1. Entrada principal

2. Salida Vehicular



Qué hacer:

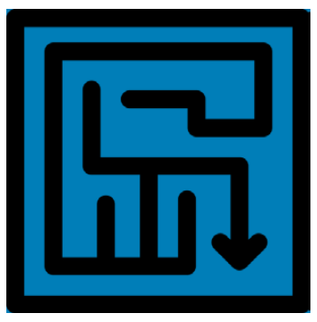
En caso de sismo ubícate en zonas seguras y protégete de objetos que puedan caer.



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



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





Clasificación de los residuos

En nuestro programa de Sostenibilidad Ambiental tu participación es importante, ayúdanos con el buen descarte de los residuos.



Residuos aprovechables

Plástico, cartón, vidrio, papel y metales limpios.



Residuos orgánicos aprovechables

Restos de comidas y residuos agrícolas.



Residuos peligrosos

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



Residuos no aprovechables

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

Higiene de manos

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



Aplicar el gel en una mano cubriendo toda la superficie.



Frotar las palmas entre si.



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



Frotar las palmas entrelazando los dedos.



Entrelazar los dedos y frota los dorsos de los dedos.



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



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



Dejar secar por 30 segundos.





Clínica de Oftalmología Sandiego

Télefono: (604) 2626363
Línea de cita: 3015308977 - (604) 4440593
Óptica: 3105308911
Cra. 43 #29-35 / Medellín, Antioquia

Sede Llanogrande
Vereda Chipre, Km 2 Rionegro, Ant.
Clínica Llanogrande