



GUÍA DE PACIENTES INTERNADOS

**HOSPITAL
LAS AMÉRICAS**



EMERGENCIAS 24/7 ☎ 2771-7115.





CARTA DE BIENVENIDA

Estimado paciente,

Le damos la bienvenida al Hospital Las Américas. En primer lugar, queremos darle las gracias por elegirnos y por confiar en nosotros para cuidar de su salud.

Todos los profesionales que trabajamos en este hospital, estamos a su entera disposición para lograr que su estancia en este centro sea lo más agradable, confortable y satisfactoria posible.

Nuestro objetivo es ofrecerle una atención médica de primer nivel, por eso, ponemos a su alcance los medios tecnológicos, las técnicas médicas más innovadoras y la vocación de todo un equipo humano y de gran formación especializada que estará a su lado siempre que lo necesite, ofreciéndole una asistencia personalizada, respetuosa y cercana.

Si tiene alguna duda o sugerencia, no dude en hacérsola llegar a través del personal que le atiende o del Departamento de Recepción, además cuenta con una encuesta que usted podrá llenar, la misma estará en su veladora para de esa forma ayudarnos a mejorar nuestro servicio.

Esperamos que disfrute de una agradable estancia y de una pronta recuperación.

Reciba un cordial saludo,

Dr: Mario A Hernández Acosta

Director General



El Hospital Las Américas siguiendo el propósito de brindar una atención de calidad, le presenta la siguiente guía del paciente para que su acceso y uso de nuestras instalaciones y servicios sea más satisfactorio:

Ingreso o Admisión:

A su llegada al Hospital Las Américas usted debe reportarse con el personal de recepción quienes le darán la bienvenida y le ayudarán con el proceso de admisión. Para agilizar el proceso puede tener disponible su identificación personal (cédula de identidad o pasaporte) y la información médica básica que le será solicitada al momento del ingreso.

Siempre se le solicitará firmar el Contrato de Garantía de Pago correspondiente y el Consentimiento Informado General de Servicios Médicos, en este documento el paciente autoriza su hospitalización y la realización de los procedimientos médicos y/o quirúrgicos que sean necesarios para la recuperación de su salud. De igual manera, el paciente: Declara y reconoce que ha recibido información médica completa y suficiente en un lenguaje comprensible, así como un conjunto de alternativas terapéuticas, del cual ha escogido los procedimientos médicos y/o quirúrgicos a los que se someterá. Designa a una persona para que lo represente solamente ante la eventualidad de que se vea incapacitado de tomar sus propias decisiones o manifestar su voluntad, además autoriza al equipo de salud responsable de su tratamiento para que comunique y mantenga informados sobre su condición de salud a una o dos personas de su preferencia. Otorga su autorización expresa para la realización de procedimientos adicionales de presentarse alguna complicación y acepta pagar los gastos derivados. Consiente que se le realicen todas las pruebas diagnósticas necesarias, las cuales serán resguardadas con la confidencialidad del Expediente Médico. Asegura y ratifica que ha brindado información completa, verdadera y correcta respecto a su historial clínico, especialmente en lo concerniente a alergias o reacciones adversas; y asume la responsabilidad y consecuencias que se presenten en caso de haber omitido o alterado información y de no cumplir con las indicaciones médicas. Declara que brinda su autorización para ser hospitalizado de manera libre, voluntaria y sin coacción de ninguna índole. Asume la responsabilidad de los gastos derivados de la hospitalización, sabiendo que el presupuesto brindado es referencial.

Para cirugía usted debe llegar dos horas antes de la programación, esto para que el personal de enfermería pueda coordinar y preparar con tiempo su entrada a Sala.

El/la recepcionista le hará entrega de un presupuesto estimado y/o referencias que usted deberá cancelar a su entrada pudiendo quedar pendiente insumos extras o algún imprevisto que deberá cancelar en el transcurso de su internamiento y antes de su egreso.



Si su trámite es a través de una ASEGURADORA usted debe informar para que el personal de recepción pueda agilizar todo el proceso de admisión, debe explicarle al recepcionista sobre su tipo de seguro, además le solicitamos comunicarse con su aseguradora antes de su admisión para conocer las tarifas aplicables a su caso según su plan y condiciones de su póliza. El día de su ingreso, el/la recepcionista le informará sobre el monto del depósito que deba realizar por los probables gastos que no puedan ser cubiertos por su póliza. Estos pagos pueden incluir un co-pago, deducible, cantidades de coaseguro o ser calculados sobre la base de un promedio estimado de su estancia. Usted debe tener presente que su aseguradora debe extenderle una Carta de Garantía.

Habitaciones

Disponemos de habitaciones amplias y confortables, decoradas para hacer agradable su estancia, cuentan con aire acondicionado, TV por cable, wi-fi (internet inalámbrico), monitor de signos vitales, teléfono, reloj despertador con puerto USB, cafetera con capsulas, baño privado con agua caliente, closet para guardar sus pertenencias, amenidades, silla para acompañante, sofá cama, cobijas, paños, bata de paciente, ropa de cama, desayuno, almuerzo y cena para el paciente cuando corresponda, sistema de llamado a enfermería.

Le recomendamos solamente traer artículos personales, recuerde que el Hospital Las Américas pone a su disposición todo lo necesario para hacer confortable su estancia.

Cumplimos con altos estándares de limpieza y desinfección por lo que diariamente será visitado por personal de área quienes previamente le prepararon su habitación y le harán la limpieza de la habitación.

En caso de que usted use prótesis dentales, manténgalas en un vaso en el cajón de su mesa de noche. No coloque las prótesis en la bandeja ni en la mesa de comida, ni sobre la cama, ni en el baño; el personal de limpieza podría confundirlas y retirarlas por error o descartarlas.

Mantenga todos sus objetos personales ordenados en un solo lugar, así se facilitará su ubicación.

Mantenga su ropa dentro del closet de la habitación.

Ante el diagnóstico probable o confirmado de una enfermedad transmisible o afectación de su estado inmunológico, su médico puede indicarle el uso de elementos de protección como: mascarillas, guantes, mandilones, gafas, gorros u otros. En esos casos solicite al médico o enfermera información precisa sobre la manera de utilizarlos y como debe colocárselos y retirárselos.

Si en su caso se ha indicado aislamiento, debe procurar mantener la puerta de su habitación cerrada y disminuir el número de visitas.



Higiene personal

Su habitación está dotada de jabón, champú, acondicionador, papel higiénico, bata de pacientes y toallas. Usted deberá traer implementos para su aseo bucal como cepillo y pasta dental, si lo ha olvidado solo debe solicitarlo a la enfermera quien le facilitará. La práctica de higiene personal es de cumplimiento obligatorio, incluye el lavado de manos, baño corporal, colocación de ropa limpia, peinado, aseo de dientes y aseo de uñas. En el caso de pacientes con impedimento físico, la higiene personal será realizada por el personal de enfermería.

El cambio de ropa de cama se realizará por parte de enfermería todas las mañanas y en el momento en que el paciente lo necesite.

Alimentación

Su alimentación será de acuerdo con las indicaciones de su médico y proporcionada por el hospital, si usted está ingresado para cirugía o en el área de internamientos los alimentos se servirán tres veces por día, con excepción de aquellos casos en los cuales el médico indique no ingerir alimentos para la realización de una prueba, procedimiento o intervención y pone a disposición del acompañante una carta menú. La alimentación del acompañante no está incluida, este tendrá que cancelarla por aparte.

El Hospital cuenta en el primer piso con máquina de café expreso, capuchino, moca, leche, chocolate y cada uno tiene un precio de 1000 colones. La misma está a su disposición las 24 horas y el pago se hace en la recepción.

Si desea gelatina, jugo, té o agua por favor solicítelo a enfermería.

Obligación de informar al médico o enfermero:

Si el paciente presenta: Alergia conocida a algún alimento, medicamento o sustancia.

Enfermedad crónica previa por la que esté o no recibiendo tratamiento, por ejemplo: Diabetes, Hipertensión arterial, Enfermedad Crónica Renal, EPOC, Asma u otras.

Está consumiendo, con prescripción médica o no, cualquier medicamento o sustancia (incluidos: alcohol, tabaco, otras drogas). Tiene la obligación de reportar a su médico detalladamente todos los detalles sobre su estado de salud para que se lleve a cabo un adecuado proceso de tratamiento.



Prevención de Caídas

Para prevenir la ocurrencia de caídas durante su estancia, deberá conversar con su médico o enfermera sobre:

Antecedentes de caídas o si sufre de este tipo de accidentes con frecuencia para reforzar sobre cómo y cuándo utilizar el timbre de llamada de emergencia, informando a sus familiares al respecto (realice una práctica).

Cómo subir y bajar de la cama y bañarse en forma adecuada (en la ducha hay una baranda que le permitirá sujetarse mientras se baña).

Las camas de del hospital están equipadas con barandas cuyo uso está especialmente recomendado en el caso de adultos mayores, niños, pacientes en estado crítico, personas con trastornos de equilibrio, que padecen de alguna forma de limitación física para desplazarse, que reciben algún tipo de sedación y/o post operados, entre otros.

Si se le ha indicado el uso de barandas, siga las instrucciones del personal de enfermería; si requiere desplazarse y las barandas están colocadas, utilice el timbre de llamado para que el personal las retire y le ayude a bajar de la cama. No manipule las barandas una vez colocadas.

En caso requiera de una silla de ruedas para desplazarse, la enfermera o personal auxiliar se la llevará a la habitación.

Consentimiento informado

Durante su estancia, se le podría solicitar la firma de un consentimiento informado. En caso de que usted requiera ser sometido a un procedimiento, el médico tratante le solicitará la firma del consentimiento informado correspondiente. Le solicitamos revisar las consideraciones, indicaciones, riesgos, resultados esperados y posibles complicaciones de los procedimientos a los cuales vaya a someterse, consultando a su médico sobre posibles dudas o interrogantes.

Equipo Médico y Técnico

El equipo de profesionales cuenta con mucha experiencia y profesionalidad y está capacitado para brindarle los cuidados de salud que usted requiere.

El médico responsable de su atención es el médico tratante, quien se encargará de su diagnóstico, tratamiento y determinará el momento en que pueda ser dado de alta. El médico



tratante es el facultado para proporcionarle información respecto a su estado de salud, los resultados de las pruebas de laboratorio o imagenología que le sean practicados, tratamiento, procedimientos, medicamentos u otros aspectos relacionados a su salud. También contamos con un médico en el área de hospitalización quien será el responsable de su cuidado, garantizando la continuidad en la atención.

Nuestro personal de enfermería es el encargado de implementar lo dispuesto por su médico tratante. La enfermera realizará una evaluación diaria de sus funciones vitales, le administrará medicamentos y fluidos intravenosos e identificará y comunicará al equipo médico cualquier signo de alarma que pudiera ser detectado o informado por usted, es importante que usted comunique todas sus dudas y necesidades. La enfermera además coordinará con los demás miembros del equipo de salud lo necesario para la realización de procedimientos de diagnóstico y tratamiento, así como temas relacionados con su alimentación, higiene, limpieza de la habitación, etc; para que su estancia sea lo más cómoda y segura posible.

El personal de enfermería lo visitará en su habitación con la frecuencia que su estado y tratamiento lo requiera, si tuviese una necesidad o urgencia puede por favor oprimir el botón del sistema de llamado al área de enfermería que se le entregará a su llegada y la/el enfermero acudirá en su ayuda a la mayor brevedad posible.

Realice todas las preguntas que considere necesarias a su médico tratante respecto a su diagnóstico, medicamentos que recibe, procedimientos y exámenes auxiliares.

Una vez establecido su plan de tratamiento, converse con su médico y enfermera sobre el mismo. Asegúrese de entender y aceptar su plan de tratamiento y hágale saber a su médico en caso no se encuentre totalmente conforme con lo señalado en el mismo.

Asegúrese de comprender cómo y cuándo le será administrado o proporcionado su tratamiento.

Si siente dolor comuníquelo de inmediato a su médico o enfermera. En la mayoría de los casos es posible controlar el dolor.

Confidencialidad de expedientes médico

El Hospital Las Américas le asegura que cada uno de nuestros pacientes está en buenas manos, por lo que los contenidos del expediente médico y cualquier información personal que esté a disposición del hospital son considerados confidenciales y quedan obligados a respetar esa condición todos los trabajadores directos o subcontratados del hospital que, en el desempeño de sus funciones, tengan acceso a esa información. La violación de esta



disposición se considerará falta grave y tendrá consecuencias legales, disciplinarias y administrativas.

Es decisión del paciente si sus acompañantes están presentes o no durante la consulta médica. Salvo en los casos en los que se demuestre su incapacidad para tales fines. Los menores de edad siempre deben estar acompañados por sus padres o quien pruebe con la respectiva documentación legal que tiene su patria potestad.

Así mismo, el paciente puede solicitar en cualquier momento acceso a esta información o en su defecto cualquier persona que cuente con un poder debidamente legalizado para este fin o sea su representante legal en caso de menores de edad. Debe de tener en cuenta que esta información también puede ser solicitada por un juez en procesos legales y por su aseguradora (en este caso deberá ser autorizado por el paciente).

El hospital está obligado a reportar a las autoridades correspondientes sobre casos sospechosos de violencia doméstica, violencia a menores y cualquier posible acto de agresión física que atente contra la seguridad de nuestros pacientes o de terceros.

Horarios de Visita:

Los horarios de visita están comprendidos entre las 8:00 am y las 9:00 pm de lunes a domingo. Cualquier variación en estos debe ser consultada al personal médico. Por reglamentación del hospital se recomienda:

Reportarse al personal de recepción.

Un máximo de dos acompañantes por habitación. (En momentos de Covid -19 un solo acompañante por habitación)

No traer a niños menores de 12 años si no es necesario, con el fin de no exponerlos a posibles contagios. En casos en los que acudan menores deben estar acompañados por un adulto.

Evitar visitar a pacientes internados cuando se es portador de un cuadro infeccioso, especialmente si es respiratorio. Esto con el fin de evitarle posibles complicaciones.

Medicamentos:

Enfermería será la encargada de suministrarle los medicamentos respetando las indicaciones y horarios de su médico tratante, si usted de manera crónica toma medicamentos, es su obligación informar al médico para que este lo reporte en sus indicaciones y que su administración sea verificada por el personal de enfermería.



Seguridad:

El Hospital Las Américas recomienda a sus pacientes NO traer joyas, objetos de valor, documentos importantes que requieran custodia específica, si usted ha ingresado por el área de emergencias le pedimos que sus familiares se hagan cargo de estos y en caso de no contar con acompañantes puede reportarlo a recepción quienes después de un acta de entrega los custodiarán hasta su salida.

Evite dejar objetos de valor suyos y de su acompañante sin una debida custodia, tenga en cuenta que el Hospital Las Américas NO se hace responsable por la pérdida de estos. El personal del Hospital porta una placa con su nombre y cargo. Si usted observa a alguien en el interior de su habitación sin la credencial, informe inmediatamente al área de enfermería.

Le recordamos que está prohibido el ingreso de cualquier tipo de armas, alcohol y drogas al edificio. Tampoco se debe ingresar con lentes oscuros o cualquier otro accesorio que encubra la identidad del paciente o sus acompañantes, salvo justificadas razones médicas que deben ser reportadas a su ingreso.

Consentimiento informado:

Antes de cada procedimiento usted debe firmar el consentimiento informado, que no es más que la información detallada del procedimiento, así como sus posibles complicaciones que irían desde las más sencillas hasta las más graves, así como los riesgos dependiendo del estado de salud del paciente. La información debe dársele su médico tratante y explicarle de manera clara y precisa todos los detalles del procedimiento. En este documento usted debe expresar su voluntad de aceptar o denegar todo procedimiento y en caso de que usted esté imposibilitado el familiar que usted designe es quien se encargará de su aprobación o denegación. En caso de un menor su representante legal.

Información del acto quirúrgico:

El médico cirujano responsable de la intervención una vez concluya el acto quirúrgico informará detalladamente a los familiares del paciente sobre el estado general del mismo, preferentemente en la habitación del paciente o en el área de espera ubicada frente a las habitaciones. El Hospital Las Américas por respeto a la privacidad e integridad del paciente no dará detalles específicos vía telefónica sobre el estado del paciente a menos que él o su familia de manera expresa lo autorice.



Acceso Restringido:

Las áreas de quirófano y de recuperación post quirúrgica son de acceso restringido, por lo que les rogamos a los familiares esperar en la habitación o en la sala de estar hasta que finalice el acto quirúrgico y la recuperación post operatoria, momento en que el paciente será trasladado a su habitación por el personal de sala. Siempre tener presente que la recuperación puede tardar dependiendo del tipo de cirugía. En caso de un recién nacido el enfermero es el único autorizado para trasladar a los recién nacidos desde y hacia la habitación.

En los casos de Cesárea o Parto Natural el padre o persona que designe la madre podrán estar dentro del quirófano y recibir a bebé, siempre con la aprobación del cirujano en cuestión.

Alta o Egreso:

Para la autorización de alta o egreso debe completarse el informe del médico tratante y solo en algunos casos y con autorización previa del médico lo hará el personal del área de enfermería.

Antes de su salida por favor estar al pendiente de la orientación que se le dará sobre su posterior tratamiento, curas de heridas etc. y coordinar de una vez con Recepción si necesitase fecha de posible valoración por parte de su médico.

La salida del paciente desde su habitación siempre se hará en silla de ruedas o camilla, si el paciente requiriese servicio de ambulancia debe pedirlo con tiempo de antelación para evitar demoras, este servicio se le cancelará al personal de ambulancia directamente. En caso de que usted quiera el alta voluntaria usted debe firmar un documento donde se hace responsable por las consecuencias de esta.

Probablemente usted necesite un control o chequeo médico luego de su alta, en ese caso usted podrá solicitar su cita llamando por teléfono al 27717115 o enviando un Whatsapp al 87032130

Luego del alta se le entregará una encuesta por correo electrónico, donde podrá calificarla atención recibida.

Conductas dentro de las instalaciones:

Todo paciente, sus acompañantes y visitas deben mantener una conducta adecuada y un trato respetuoso hacia el personal del Hospital, así como hacia otros pacientes y sus familias. Si el paciente o su familia incurriese en hechos de amenaza, violencia verbal o física contra



nuestros colaboradores, otros pacientes o personas en general, el Hospital se reserva el derecho de emitir alta disciplinaria siempre que no esté comprometida la vida del paciente, así como a denegar la entrada a los acompañantes que hayan incurrido en estos hechos.

Se prohíbe a acompañantes, pacientes, visitas o personal del Hospital filmar, grabar conversaciones y tomar fotografías en cualquier área de hospitalización o quirúrgica con el fin de respetar la privacidad e integridad de todos los pacientes y sus familiares; salvo en los casos donde previamente se exprese y coordine con el personal de administración, colaboradores y pacientes y este acto quede totalmente autorizado por todas las partes involucradas.

Se prohíbe que los acompañantes se acuesten en la cama de los pacientes

Tenga presente que dentro de las instalaciones de Hospital Las Américas es prohibido fumar en virtud de la ley 9028 que prohíbe fumar en lugares públicos y de salud, tampoco permitimos el uso de Cigarrillos Electrónicos

Mantenga el volumen de su televisor en un nivel que no afecte el descanso y tranquilidad de los demás pacientes. Recuerde que el ambiente hospitalario debe ser un lugar de descanso

Siempre hable en voz baja

Prohibido el acceso de acompañantes en estado de ebriedad debido a que puede poner en peligro la condición del paciente.

Asistencia religiosa:

Los pacientes podrán recibir asistencia espiritual o religiosa, conforme con su credo o religión, siempre que no se realice en las áreas comunes y sea dentro de su internamiento a un volumen adecuado. Esto con el fin de no afectar la tranquilidad de otros pacientes internados o que estén siendo tratados.

Catástrofe o Emergencias:

Estimado paciente por su seguridad en caso de Emergencias como: sismos, incendios, inundaciones u otros, usted debe seguir las instrucciones de nuestro personal que está debidamente entrenado para ayudarlo en todo momento. Ellos le indicarán la ruta de evacuación a seguir, la cual está señalizada.

Quejas y Sugerencias:



Si usted tiene una sugerencia o reclamo sobre su experiencia en el Hospital Las Américas puede llenar el formulario que se encuentra en el área de recepción y de enfermería o puede hacerlo a través de nuestra página web www.hospitallasamericas.com o al correo gerencia@hospitallasamericas.cr