

Manual del usuario

Bienvenido a nuestro grupo quirúrgico

Te damos una cordial bienvenida a la **Clínica Especialistas del Poblado**. Con nosotros encontraras seguridad, calidad y servicios que se acomoden a tus necesidades como paciente.

Tienes a tú disposición un grupo quirúrgico de: cirujanos especialistas en el campo de las cirugías plásticas y estéticas, personal de enfermería, quirófanos dotados con equipos tecnológicos de última generación, asesoras que te acompañan durante el proceso y un programa de recuperación completo con los mejores estándares de calidad, confiabilidad y servicio.

Dirección:

Clínica Especialistas de Poblado

www.clinicaespecialistasdelpoblado.com

Paciente: _____

No. Identificación: _____

Cirujano: _____

Anestesiólogo: _____

Cita Preanestesia: _____

Cita Cirugía: _____

Plataforma de servicios

¿Quiénes somos?

Clínica Especialistas del Poblado es una organización que presta servicio de asesoría personalizada en el área de la salud plástica y estética. Con **14 años** de experiencia en el acompañamiento de pacientes en los servicios de cirugías plásticas y estéticas a locales y extranjeros. Contamos con dos quirófanos de alta calidad y tecnología de última generación.

Nuestras instalaciones cuentan con sala de recuperación, programa de recuperación en casa y acompañamiento personal de enfermería, hospitalización en casa; recuperación en menos tiempo con cámara hiperbárica.

¡Somos un grupo quirúrgico completo a tu servicio con responsabilidad, calidad y seguridad!

Misión

Nuestra misión está enfocada en alcanzar la satisfacción en cada uno de nuestros pacientes a través del conocimiento científico, acompañado de tecnología de punta y constante actualización en todos los procedimientos y técnicas de calidad; teniendo siempre en cuenta la comunicación, control y seguridad para nuestros clientes.

Visión

Para el **año 2022** Clínica Especialistas del Poblado estará posicionada en diferentes áreas de la salud, brindando así a sus usuarios una completa fuente de información orientada a diferentes servicios de la salud, en especial la cirugía plástica, con el lema: *“a mejor diagnóstico, mejor resultado”*.

Políticas de seguridad del servicio Clínica Especialistas del Poblado

En la **Clínica Especialista del Poblado**, prestamos un servicio con valores responsables, confiables y con carácter de seguridad por la vida de nuestros pacientes. Buscamos prestar un servicio integral con excelente práctica en el área de la salud, ayudando a mejorar la calidad de vida de cada paciente.

Enfrentamos siempre un análisis caso a cada situación de nuestros pacientes de forma personalizada, para así minimizar los riesgos y complicaciones. Contamos con herramientas e implementos médicos, personal profesional capacitado para cubrir estas necesidades y mejorar nuestra asistencia médica en cada usuario.

Nuestros servicios especialistas

Cirugías plásticas corporales

- Lipomarcación
- Mamoplastia
- Lipotransferencia
- Liposucción
- Mastopexia
- Glúteoplastia
- Branqueoplastia
- Vaginoplastia

Cirugías plásticas

- Bichectomia
- Otoplastia
- Rinoplastia
- Blefaroplastia

Servicios complementarios

- Recuperación en Casa
- Asistencia médica en casa
- Cámara hiperbárica
- Hospitalización en casa
- Seguimiento postquirúrgico por parte del equipo médico por 2 años
- Citas de revisión gratuitas por 2 años
- Postquirúrgicos (Masajes de drenaje y carboxiterapia, drenaje linfático y ultra sonido)

Nuestra Equipo Quirúrgico

Laboratorios Clínicos

- Laboratorio Chavarría

- Laboratorio Unilav

Hospitalización y Cuidado Intensivo

- Clínica Especialistas del Poblado
- Arte y Cuerpo
- Laser de Piel

Ambulancia

- Clínica Especialistas del Poblado
- BonSalud
- Renacer

Prepárate para la Cirugía

Evaluación Preanestesia

Es importante que asista a la consulta con los exámenes (**laboratorio y preanestesia**) médicos requeridos, así el anestesiólogo podrá evaluar su estado de salud y definir si es apto para ser intervenido en nuestra grupo quirúrgico.

El día de su cita usted es recibido por la asesora, quien lo orienta al módulo de admisiones, donde le solicita la información requerida por el sistema para la apertura de la Historia Clínica y le entregarán un documento con la información de los riesgos propios del acto anestésico para su lectura además de la entrevista con el anestesiólogo.

Durante la consulta, el Médico Anestesiólogo evaluará su estado de salud e interpretará el resultado de los exámenes ordenados por el Médico Cirujano, definiendo así, si está apto para ser intervenido quirúrgicamente. Además explicará el procedimiento Anestésico, aclarará sus inquietudes, verificará su comprensión, con el fin de obtener el consentimiento informado respectivo y entregará las instrucciones que usted debe seguir para la preparación de su cirugía.

Instrucciones a seguir antes de la cirugía

1. Recuerde presentarse con su documento de identificación en la consulta preanestésica y en el acto quirúrgico.
2. Comuníquelo a su médico con anterioridad, si usted ingiere medicamentos, especialmente si se trata de anticoagulantes, aspirinas, medicamentos para la presión, la

diabetes, el corazón, la epilepsia o la depresión y siga la recomendación del Cirujano y del Anestesiólogo.

- Suspender 14 días antes de la cirugía: Ging seng, Ginko Biloba, Glucosamina Chondroitin, Aifos y Keifos, Té Verde (Green Tea), Café Verde, Jengibre (Ginger), Ajo (Garlic), Herbalife, Omegas (3, 6, 9), Vitamina E, Valeriana.

- Suspender 8 días antes de la cirugía: Medicamentos que contienen ASA: Alka Seltzer, Bon Fiest, Sevedol, Excedrin, Ácido Acetil Salicílico.

- Suspender 3 días antes de la cirugía: Antiinflamatorios no Esteroideos: Ibuprofeno (Motrin, Advil), Diclofenaco (Voltaren), Naproxeno, Ketoprofeno (Feldene), Ketorolaco, Antigripales que contengan antiinflamatorios.

- Previo a la cirugía: Retirar piercing, extensiones de cabello u objetos metálicos externos y retirar esmaltes de uñas.

3. Tome la premeditación sugerida por el Anestesiólogo.

4. No coma ni beba nada luego de la medianoche anterior a su procedimiento, esto incluye agua y caramelos duros o goma de mascar. Es indispensable que recuerde el ayuno previo, mínimo de 6 horas y le recomendamos que la última comida antes del ayuno, sea liviana y no incluya leche ni sus derivados.

5. Recuerde tener en orden los exámenes de laboratorio, fotos.

6. Recuerde leer, entender, aprobar y firmar las autorizaciones (**consentimiento Informado**) para Anestesia y Procedimiento quirúrgico.

7. Use ropa holgada y cómoda, no necesitará artículos personales, como ropa de dormir o artículos de tocador. Recuerde adquirir con anticipación fajas, brasier y otros implementos postquirúrgicos necesarios.

8. Debe quitarse en su casa el reloj, las joyas, extensiones de cabello y los piercings o perforaciones.

9. No use maquillaje ni esmalte para uñas.

10. Deje los lentes de contacto en casa.

11. Puede usar anteojos, audífonos y dentadura postiza, pero tendrá que quitárselos antes del procedimiento.

12. Debe dejar en su casa el dinero y los objetos de valor, excepto lo que necesita para inscribirse y pagar los costos de los servicios clínicos.



13. Si antes del procedimiento sufre un resfrío, fiebre u otra enfermedad, contacte a su médico lo antes posible.

14. Debe concretar con su cirujano el valor del procedimiento y las diferentes formas de pago. El valor a cancelar en Clínica Especialistas del Poblado corresponde a los derechos de sala de cirugía, los honorarios de anestesia, medicamentos y materiales utilizados en el procedimiento. En caso de presentarse consumos extras, no especificados en el paquete quirúrgico, se cobrarán como excedente.

15. Debe presentarse una hora antes de la cirugía en la recepción.

16. Para lograr un servicio confortable le sugerimos que asista a su cirugía con 1 o 2 acompañantes.

17. Canalizar por el conducto regular sus quejas, reclamos y sugerencias.

Si tiene más preguntas comuníquese con el asesor de tu proceso o en la línea atención **266 11 39**

Área de la asesora: Clínica Especialistas de Poblado.

Recomendaciones para tener en cuenta

- Para mayor tranquilidad y comodidad del paciente, se recomienda no permanecer sola en la casa la primera noche.
- Las primeras 24 horas el paciente debe permanecer tranquilo.
- No debe fumar ni consumir alcohol
- Los dos primeros días después de la cirugía, el paciente presentará mareos, especialmente al tratar de ponerse de pie, se recomienda que antes de hacerlo; permanezca sentado un momento.
- Procure estar siempre acompañado al desplazarse.
- En caso de mareo, consumir un líquido dulce y acostarse con los pies elevados.
- Sobre la parte operada, aplicar Frío (**envolver hielo en una toalla**) cada hora, durante las próximas 72 horas, por periodos de 10 a 15 minutos con cuidado de no quemarse.
- Si siente dolor o inflamación, disuelva 3 cucharadas de sulfato de aluminio en un litro de agua tibia, humedezca una toalla y haga compresas por periodos de 10 a 15 minutos, 3 o 4 veces al día.

- La alimentación se inicia con líquidos sin gas y en poca cantidad, si lo tolera, continúe con caldos, gelatina y dieta blanda.
- Tomas los analgésicos y antibióticos según prescripción médica. No se auto medique.

- Comenzar a caminar lo más pronto posible, para estimular a recuperación y evitar complicaciones
- Evite el sol en las zonas donde la piel presente morados.
- El baño debe ser con una toalla humedecida en agua caliente y sentada las primeras 48 horas.
- Su cita de revisión le será asignada dentro de las primeras 72 horas luego de ser intervenido. De no ser así, comuníquese con nosotros.

Signos de alerta

Debe consultar **INMEDIATAMENTE AL CIRUJANO O DIRIGIRSE A LA CLÍNICA EN CASO DE:**

1. Dificultad respiratoria
2. Dolor que no cede a los analgésicos
3. Sangrado abundante
4. Desconexión del dren que mantiene el vacío sobre el área intervenida.
5. Signos de Infección: Calor, enrojecimiento y/o secreción.
6. Aumento del volumen del área intervenida.
7. Alteración en la coloración de la piel o ampollas en esta
8. Vómito incontrolable
9. Visión borrosa permanente
10. Aumento súbito del volumen del seno
11. Temperatura corporal por encima de 38 grados.

Derechos y Deberes del Usuario

Por medio de la Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud, hoy Ministerio de Protección Social, se adoptan y se adaptan los derechos de los pacientes, para la Clínica Especialistas del poblado.

Derechos del Paciente

Todo paciente, debe ejercer sin restricciones de raza, sexo, edad, idioma, religión, posición económica, condición social, opiniones políticas o de cualquier índole, el derecho a:

1. Tener, Intimidad, Privacidad y Confidencialidad

- Ser identificado y llamado por su nombre.
- Respetar su dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral e ideológico. Así como el respeto, a las opiniones personales que tenga sobre su procedimiento.
- A mantener en completa confidencialidad su identidad y estadía en la Unidad Quirúrgica.

2. Tener Poder de Elección

- A la libre determinación, para elegir el cirujano y la Institución hospitalaria, en caso que el especialista, recomiende realizar un traslado. Siempre y cuando la elección, esté dentro de las opciones de convenio, ofrecidas por Clínica Especialistas del Poblado.
- Siendo indispensable su consentimiento previo a cualquier actuación, excepto en los siguientes casos:
 - Cuando la urgencia no permita demoras.
 - Cuando el no seguir tratamiento suponga un riesgo para la salud pública.
 - Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares o personas legalmente responsables.
- Decidir **ALTA VOLUNTARIA** en todo momento, tras firmar el documento correspondiente, exceptuando en los casos señalados en el punto anterior.
- Negarse al tratamiento, para lo cual es necesario solicitar la alta voluntaria exceptuando en los casos anteriormente mencionados.

- Que la decisión sobre la participación de investigaciones en sí mismo, experimentos o ensayos clínicos, sea respetada. Será imprescindible la autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico.
- Tener una segunda valoración por un staff médico, en caso de requerir una reintervención.

3. Estar Informado y Preguntar

- Ser informado de la hora, fecha y lugar en el que será atendido, además conocer el nombre de las personas que le atenderán, el tiempo máximo de espera para ser atendido y el motivo del retraso, en caso de ocurrir.
- Disfrutar una comunicación clara con el médico.
- Recibir información completa, de forma verbal o escrita, de todo lo relativo a su proceso de atención, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento, riesgos, pronóstico, recomendaciones para el acto quirúrgico y cuidados postoperatorios, en un lenguaje claro y comprensible.

En caso que el paciente no quiera o no pueda manifiestamente recibir dicha información, ésta deberá proporcionarse a los familiares o a alguien legalmente responsable.

4. Recibir la Mejor Atención

- Presentar reclamaciones, quejas o sugerencias, a través de las cuales pueda comunicarse con la administración de la institución, además recibir una respuesta por escrito.
- Conocer y comprender sus Derechos y Deberes.
- Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.

5. Tener Seguridad en los Procedimientos y Manejo del Paciente

- Ser atendido por personal idóneo, con los suficientes conocimientos y destrezas.
- Tener constancia por escrito de todo el procedimiento. Esta información y las pruebas realizadas constituyen la historia clínica cuyos informes serán tratados de manera confidencial y secreta, y sólo con su autorización pueden ser conocidos. Salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.

- Gozar de condiciones aceptables de habitabilidad, higiene y seguridad, para el correcto funcionamiento de los servicios asistenciales.

Deberes del Paciente

1. Presentar el documento de identificación, asistir puntualmente a la cita de preanestesia y al turno quirúrgico.
2. Cumplir con las instrucciones de la Equipo quirúrgico y del equipo tratante.
3. Colaborar con el equipo quirúrgico.
4. Tratar con respeto a todas las personas que se encuentren en la unidad, personal administrativo y asistencial, visitantes, acompañantes y demás pacientes, respetando la intimidad individual de cada uno de ellos.
5. Seguir las recomendaciones de auto-cuidado.
6. Firmar y comprometerse con el consentimiento informado, luego de haber leído y comprendido los riesgos y las posibles complicaciones del procedimiento, además Informar el nombre y la identificación de su persona responsable, cuando no esté en condiciones de tomar decisiones y este sea requerido con urgencia.
7. Informar oportunamente de hechos dolosos que perciba durante su permanencia en la institución y colaborar con los administradores y autoridades competentes para subsanarlos.
8. Dar información oportuna, veraz y completa de su estado de salud y de los causantes de su deterioro.
9. Cuidar los recursos, las instalaciones, dotación y servicios.
10. Utilizar el medio de "Atención al Usuario" para los reclamos, sugerencias y felicitaciones.
11. Cancelar oportunamente y/o facilitar el pago de los servicios y honorarios profesionales.

Quejas y Reclamos

Si usted tiene alguna queja, sugerencia o felicitación por el servicio recibido, puede ponerse en contacto con la Oficina de Atención al Usuario, llamando al **266 11 39**