

# Guía para pacientes

Del Hospital de la Baxada  
Dra. Teresa Ratto



Al Hospital de la Baxada Dra. Teresa Ratto. Esta guía está confeccionada con el objetivo de ofrecer a nuestros pacientes información útil durante su tránsito en nuestra institución. Aquí encontrará expresados nuestros valores y principios, así como también pautas de convivencia, modos de organización y procedimientos que resulta importante que conozca y respete. Recomendamos la lectura de este material y su uso como herramienta de consulta y referencia.

# Indice

## I. Aspectos Generales

1. Nuestro Hospital, nuestra Identidad	5
2. Modo de gestión	5
3. Misión, Visión y Valores	5
4. Oferta sanitaria	5
5. Política de Calidad	5
6. Plan Estratégico	5
7. Derechos y obligaciones del paciente y su familia	6
8. Hospital libre de humo	6

## II. Atención Ambulatoria

1. Consultorios externos	8
2. Secretarías	8
3. Recepción	8
4. Seguridad	8
5. Caja	8
6. Farmacia	8
7. Sanitarios	8
8. Sala de Procedimiento	8
9. Enfermería	8
10. Vacunatorio	8
11. Salidas de Emergencia	8

## III. Sala de Internación

1. Visitas	10
2. Acompañantes	10
3. Normas de convivencia dentro de la sala	10
4. Tarjeta de acceso a la sala	10
5. Documentación de ingreso y datos de contacto	10
6. Libro de quejas, sugerencias y comentarios	10
7. Comodidades de la habitación	10
8. Servicios	11
9. Recomendaciones a tener en cuenta	11
10. Equipo y cuidados	11
11. Seguridad del Paciente	12
12. Alta médica	13

## IV. Unidad de Cuidados Intensivos

1. Sala de espera	16
2. Equipo asistencial	16
3. Material de la habitación	16
4. Técnicas y procedimientos	16
5. Día a día del paciente en la UCI	17
6. Dinámica y normativa de la UCI	18

# I. Aspectos Generales

## 1. Nuestro Hospital, nuestra Identidad

El nombre que recibe nuestro hospital está asentado sobre dos pilares fundamentales: nuestro lugar y nuestra historia. Los primeros pobladores llamaron a nuestra ciudad Bajada del Paraná. Hasta el siglo XVIII, esta denominación se escribió en grafía castellana como Baxada del Paraná. Este es nuestro territorio y por eso le rendimos homenaje.

Teresa Ratto representa nuestra historia. Ella fue la primera médica entrerriana y la segunda en nuestro país y su vida ha servido de inspiración para quienes trabajamos en la salud en la provincia de Entre Ríos.

Por último, el isologotipo que nos representa se encuentra formado por una cruz simétrica dentro de un círculo, en alusión a la salud y a la igualdad. Este círculo está contenido a su vez en un rectángulo atravesado diagonalmente de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha por una franja que alude a la franja federal en la bandera de Entre Ríos. El color institucional del Hospital de la Baxada Dra. Teresa Ratto es el verde, referencia universal de la vida y de la esperanza.

## 2. Modo de gestión

El Hospital de la Baxada está gestionado por Salud Entre Ríos Sociedad del Estado, creada en el año 2015 por el Gobierno de Entre Ríos, exclusivamente para administrar el hospital. El directorio de Salud Entre Ríos S.E. ejerce su tarea de modo descentralizado, encargándose de la contratación de personal, el trabajo con proveedores y la administración de recursos de la institución.

## 3. Misión, Visión y Valores

Nuestra misión consiste en brindar salud pública de calidad a toda la comunidad a través de un sistema de gestión orientado al paciente integrado a la red pública, promoviendo la formación continua de todos sus colaboradores y la investigación médica. Nuestra visión, ser reconocidos como referentes regionales por nuestra calidad de atención al paciente y capacidad de resolución, y como referentes nacionales por nuestro modelo de gestión y resultados, instituyéndonos como un centro de formación profesional e investigación médica de excelencia. Los valores que rigen nuestros objetivos y nuestros trabajos son:

- ✓ El compromiso de todos los trabajadores con la salud pública con la atención al paciente.
- ✓ La Igualdad y respeto por la dignidad y diversidad de las personas.
- ✓ La calidad como interés constante por satisfacer las necesidades de la comunidad y mejorar la eficacia, eficiencia y transparencia en cada uno de los procesos.
- ✓ Gestión Estratégica para una Salud de Calidad.

## 4. Oferta sanitaria

En la actualidad, el Hospital de la Baxada cuenta con una amplia oferta sanitaria tanto para niños como para adultos y recibe derivaciones de más de 35 centros de toda la provincia (Hospitales y Centros de Salud). Realizamos más de 12.500 atenciones mensuales de pacientes de salud pública y con cobertura social. Nuestro Comité de Docencia e Investigación fomenta la inserción de la institución en el entorno académico y promueve la investigación.

Además, hemos firmado convenios de cooperación con entidades de educación e investigación locales y regionales. Y contamos con programas de pasantías y prácticas pre-profesionales.

## 5. Política de Calidad

Desde la apertura del hospital uno de los valores primordiales establecidos ha sido el cumplimiento de estándares en procesos de certificación en Calidad. Contamos con un Sistema de Gestión de Calidad que cumple con los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001:2015 en los procesos de asignación de turnos y atención administrativa del paciente ambulatorio; prestación de servicios de laboratorio y análisis clínicos en sus etapas pre-analítica, analítica y pos-analítica en las áreas de química clínica, hematología, hemostasia, endocrinología y metabolismo, autoinmunidad/alergias, virología e inmunoserología y proteínas. Actualmente nos encontramos trabajando con el Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES), miembro de la International Society for Quality in Health (ISQua). Este paso implica una nueva acreditación a través de la evaluación de estándares sobre estructuras, procesos y resultados, revisados periódicamente. El nuevo programa de acreditación consta de etapas y se trabaja a través de un Manual que contiene: Atención centrada en el paciente; Niveles de atención; Gestión de la Organización; Gestión del Personal y de la información; Infraestructura y servicios de apoyo y Servicios intermedios y de diagnóstico y tratamiento. Nos resulta importante destacar la incorporación de las nuevas exigencias que nos demanda ITAES en lo referido a Seguridad del Paciente y Gestión del Riesgo. Por esto se ha creado el área Seguridad del Paciente y nos encontramos desarrollando un manual de gestión del riesgo con la participación de todos los trabajadores de la institución.

## 6. Plan Estratégico

Consideramos importante consolidar los procesos por medio de un Plan Estratégico que nos permita definir nuestros objetivos como institución, hacerlos públicos, y darle sentido al trabajo diario. Nuestros principales objetivos son:

universal;

✓ Integrarnos a la red sanitaria pública y constituirnos en un centro de referencia regional;

✓ Fomentar la investigación médica y el desarrollo intelectual y profesional dentro de la institución;

✓ Consolidar un modelo de gestión inclusivo, participativo, transparente y de alta eficiencia en el uso de los recursos.

## 7. Derechos y obligaciones del paciente y su familia

En cada habitación, así como en diferentes espacios comunes dentro del edificio, encontrará señalizaciones que contienen códigos tipo QR que podrá escanear con su celular con el fin de descargar la guía completa de derechos y obligaciones del paciente y su familia.

## 8. Hospital libre de humo

El Hospital de la Baxadaa es una institución libre de humo de tabaco. Por este motivo, le recordamos que no está permitido fumar dentro de sus instalaciones ni en los patios.

Fuera del Hospital, podrá fumar a 3 metros de la puerta, dejando el acceso protegido del humo y libre para permitir la circulación y el normal funcionamiento de la actividad asistencial.

Por favor respete las normativas y las señalizaciones. El Hospital cuida así la salud de los pacientes, visitantes y personal al mismo tiempo que previene incendios.

**II.**

**Atención  
Ambulatoria**

En planta baja se encuentra el sector de atención ambulatoria, la recepción, las secretarías, la caja, la farmacia, el laboratorio, el sector de diagnóstico por imágenes, seguridad y sanitarios para el público general.

## 1. Consultorios externos

El horario de consultorios es de lunes a viernes de 7:00 a 20:00 hs. e incluye las siguientes especialidades:

- √ Alergia e Inmunología
- √ Cardiología
- √ Cirugía
- √ Dermatología
- √ Diagnóstico por imágenes
- √ Fonoaudiología
- √ Gastroenterología
- √ Ginecología y Obstetricia
- √ Infectología
- √ Kinesiología y Fisioterapia
- √ Laboratorio
- √ Medicina del deporte
- √ Neurocirugía
- √ Neurología
- √ Pediatría
- √ Reumatología
- √ Salud mental
- √ Tratamiento del dolor
- √ Traumatología
- √ Urología

## 2. Secretarías

En el sector del hall se ubican 3 secretarías y un área de recepción. La atención en Secretarías es de lunes a viernes de 7:00 a 20:00 hs. según el siguiente esquema:

**Secretaría 1:** recepción de pacientes con turno para Medicina General y Clínica, Consultorio de Diabetes, Alergia e Inmunología, Tratamiento del dolor, Pediatría, Cardiología, Ginecología y Obstetricia, Salud mental, Odontología, Enfermería, Infectología, Nefrología y Nutrición.

**Secretaría 2:** recepción de pacientes con turno para Traumatología, Urología, Neurología, Reumatología, Cirugía, Neumonología, Kinesiología y Fisioterapia y Fonoaudiología.

**Secretaría 3:** recepción de pacientes con turno para Diagnóstico por imágenes (Rx, TAC, ecografías, etc).

## 3. Recepción

El sector de Recepción atiende al público de lunes a viernes de 7:00 a 16:00 hs. Se encarga de la recepción inicial de pacientes que necesiten evacuar dudas y/o ori-

entación dentro del edificio. Además, se encarga de la gestión de recetas médicas.

## 4. Seguridad

Contamos con dos puntos de seguridad ubicados en cada uno de los accesos a la planta baja.

## 5. Caja

La caja atiende de lunes a viernes de 7:00 a 20:00 hs.

## 6. Farmacia

El servicio de Farmacia funciona de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hs. Recibe recetas y entrega medicación a pacientes sin obra social o que hayan recibido evaluación pertinente de parte del servicio de Trabajo Social.

## 7. Sanitarios

Los sanitarios del sector ambulatorio están ubicados entre las Secretarías 2 y 3.

## 8. Sala de Procedimiento

La Sala de Procedimiento cuenta con los elementos necesarios para realizar diferentes procedimientos invasivos o semi invasivos, además ahí se encuentra el Desfibrilador Externo Automático (DEA) y el carro de paro. Siempre que se utilice la sala se dará aviso primero a enfermería.

## 9. Enfermería

El servicio de Enfermería en consultorios externos funciona de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hs. y se encuentra en el primer pasillo (1-3).

## 10. Vacunatorio

El vacunatorio funciona de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hs. en el primer pasillo (1-3), frente al consultorio de Enfermería.

## 11. Salidas de emergencia

Se cuenta con dos salidas de emergencia, ambas corresponden a las puertas de ingreso del hospital (ubicadas en los dos extremos del Hall). Además en el hall se encuentran ubicados los matafuegos, con mangueras y planos indicando cómo acceder a dichas salidas de emergencia.



III.

**Sala de  
Internación**

## 1. Visitas

El horario de visitas en las áreas de internación general es de lunes a domingos de 16 a 18hs. Se solicita por favor respetar este horario a fin de garantizar el correcto funcionamiento de los sectores y el mejor cuidado de los pacientes.

Durante el horario de visita podrán permanecer en la habitación hasta dos personas. Se sugiere evitar la presencia de niños en los sectores de internación; el ambiente hospitalario no es recomendable para ellos.

## 2. Acompañantes

Fuera del horario de visita, sólo está permitida la presencia de un (1) familiar dentro de la habitación en calidad de acompañante.

En el caso de habitaciones compartidas, recomendamos que el acompañante sea del mismo sexo que el paciente. Le informamos que el Hospital no provee servicio privado de cuidado o acompañamiento. Si ud. contrata uno, el hospital no se responsabiliza por ello. A fin de garantizar las condiciones óptimas de descanso de los pacientes, solicitamos por favor respetar las siguientes normas:

## 3. Normas de convivencia dentro de la sala

### ✓ Evitar ruidos

- Conversar en voz baja.
- No excederse con el volumen de la radio o la televisión.
- Evitar cualquier tipo de ruidos a partir de las 22 hs.

### ✓ Hacer un uso cuidadoso de los espacios comunes

- Mantener la higiene y el orden.
- No lavar ni colgar ropa en el baño de la habitación (ya sea individual o compartida).
- El acompañante no puede comer ni beber dentro de la habitación.
- No está permitido beber mate dentro de la habitación, en pasillos, salas de espera ni ascensores.

### ✓ Prevención de infecciones

- No ingresar con flores a las salas de internación a fin de evitar contaminación. Si recibe flores, quedarán dentro del Office.
- Higienizarse las manos antes de ingresar y al salir de la habitación con agua y jabón o solución alcohólica.
- Si sus visitas o compañeros están enfermos, debe pedirles que se queden en casa.

### ✓ Colaboración

- Colabore cada vez que se le solicite aguardar fuera de la habitación.

- Le solicitamos permanecer en la habitación o en la sala de espera.

- Es importante que los pasillos estén despejados a fin de permitir la correcta circulación del personal de atención.

- Le recordamos que la habitación deberá ser desocupada si el paciente es trasladado a otra unidad de internación. Por favor, le solicitamos que retire sus objetos personales a la brevedad.

## 4. Tarjeta de acceso a la sala

Personal de seguridad entregará la tarjeta de acceso a la sala. Se solicitará una identificación (carnet de conducir o dni) y solamente se entregará un (1) plástico por persona.

## 5. Documentación de ingreso y datos de contacto

Deberá consultarse la documentación necesaria para la internación al área de Gestión de Paciente y proveer un número de familiar de contacto.

Gestión del paciente (de lunes a viernes de 7 a 20hs):  
3434 06-8656

## 6. Libro de quejas, sugerencias y comentarios

Está a su disposición el formulario de contacto online para dejar quejas, sugerencias o comentarios en el siguiente enlace: <https://hospitaldelabaxada.com.ar/contacto>. También podrá solicitar el libro de quejas en papel o remitirse a nuestras redes sociales para dejar asentado cualquier reclamo.

## 7. Comodidades de la habitación

### A. Camas

Las camas tienen diferentes controles de posición que pueden ser operados directamente por el paciente o los acompañantes. Los mismos se encuentran en las barandas laterales.

Antes de bajar la cama, por favor compruebe que no haya objetos debajo que puedan obstruir el movimiento.

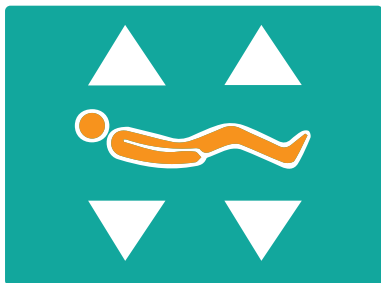
Si necesita mover la cama de lugar, contacte al personal de enfermería para que lo ayude. Para prevenir el riesgo de caída, le pedimos que mantenga las barandas siempre levantadas.

Suba la sección de cabecera hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia arriba de la sección cabecera.

Baje la sección de cabecera hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia abajo de la sección cabecera.

### Modo de uso

Subir / bajar sección cabecera



Precaución: si la cama está tocando la pared e intenta subir la cabecera, la fuerza del motor podrá romperla. Por eso, asegúrese de que la cama se encuentre lejos de la pared.

Subir / bajar sección de rodillas

Suba la sección de rodillas hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia arriba de la sección de rodillas. Baje la sección de rodillas hasta la posición deseada manteniendo pulsada la flecha hacia abajo de la sección de rodillas.

Ante cualquier duda y/o inconveniente, por favor comuníquese con el personal de enfermería.

### B. Pantalla de TV

Las habitaciones cuentan con pantalla de TV. Consultar con el personal condiciones de uso y provisión de controles remotos.

### C. Llamado a enfermería

El botón de llamado a enfermería debe ser utilizado solamente en caso de urgencias. Para cualquier otra situación, por favor comunicarse mediante el teléfono ubicado en la habitación.

## 8. Servicios

### A. Acceso a internet

En el teléfono de la habitación encontrará los datos de red y contraseña de acceso a internet.

### B. Asistencia espiritual

El Hospital no cuenta con capilla, pero en caso de necesitar ayuda espiritual, puede solicitar su gestión al personal de enfermería.

### C. Agua de dispenser

Cada sala cuenta con un dispenser de agua fría y caliente. Su uso es gratuito.

## 9. Recomendaciones a tener en cuenta

### A. Prevención de incendios

Para prevenir incendios es importante respetar las sigui-

entes indicaciones dentro de la habitación:

- ✓ No utilizar resistencias para calentar agua. Use el agua del dispenser.
- ✓ Si necesita conectar algún equipo a la corriente eléctrica, utilice las tomas corrientes que se encuentran en la pared. En ningún caso se deben utilizar zapatillas.
- ✓ No está permitido encender velas.
- ✓ Una vez retirado el teléfono celular, desenchufar el cargador. Éstos pueden generar cortocircuitos.
- ✓ Recordamos que está prohibido fumar dentro del Hospital.

### B. Ventanas

Le solicitamos por favor que no abra las ventanas, la temperatura y la humedad de las habitaciones están controladas. Si siente frío o calor, avise al personal de hotelería, limpieza o enfermería. Mantener las ventanas cerradas evita el ingreso de insectos y polvo, que pueden ser perjudiciales para su salud.

### C. Floreros

No se permiten los floreros dentro de las habitaciones y salas de internación ya que los mismos se convierten fácilmente en criaderos de mosquitos y atentan contra la seguridad del paciente. El personal del Hospital tiene autorización para retirar las flores de las habitaciones y salas de internación y conservarlas en el Office. Agradecemos su colaboración.

### D. Elementos que debe traer el paciente (no serán provistos por el Hospital)

- ✓ Calzado con suela de goma
- ✓ Elementos de higiene (Toalla jabón pañales)
- ✓ Ropa cómoda sin mangas largas.
- ✓ Traer medicación habitual del paciente

## 10. Equipo y cuidados

Conocer quiénes integran el equipo que lo atenderá le permitirá sentirse más seguro durante su internación. El personal se presentará cuando lo visite. Si no lo hace, puede preguntar sus nombres y qué harán por usted, es su derecho.

Asimismo, tenga en cuenta que se le preguntará reiteradamente sus datos en diferentes instancias, ya que esto es parte del procedimiento de Seguridad en la atención de los pacientes. Le pedimos que comprenda esta necesidad y colabore, aunque deba contestar las mismas preguntas varias veces en el día.

Quiénes lo atienden deben higienizarse las manos. Es posible que el personal se haya lavado las manos o higienizado con solución alcohólica antes de ingresar a la habitación, pero si le quedan dudas, por favor pregúnteles si se lavaron las manos.

Todas estas personas trabajan coordinadamente para

brindarle un mejor cuidado:

### A. Equipo médico

La internación está a cargo de un servicio, como, por ejemplo: Cirugía, Clínica Médica, Ortopedia o Urología. En todos los casos contará con un médico responsable de la internación y un equipo que lo acompaña. En muchos casos, los médicos piden una interconsulta con otro equipo de profesionales, quienes lo verán sólo en respuesta a ese pedido. Su equipo médico de referencia siempre será el mismo y cualquiera de sus miembros podrá atenderlo en su representación.

Este equipo lo verá diariamente y conversará con usted acerca de su diagnóstico, plan de estudios, opciones de tratamiento y posible fecha de alta. Pregunte todo lo que necesita saber en relación a estos puntos. Los equipos están conformados por médicos de planta y médicos en formación. Ocasionalmente, se puede incorporar un estudiante. En este caso, le pedirán permiso para que él pueda presenciar la visita, siempre de forma supervisada. Usted puede aceptar o rechazar este pedido.

Si alguno de sus familiares desea conversar con los médicos, por favor consulte los horarios más convenientes para hacerlo. Si bien están todo el día en el Hospital, cumplen otras funciones, no siempre podrán acercarse a la habitación.

Si Ud. tiene un médico de cabecera, avísele que está internado. Esto facilitará la continuidad de sus cuidados.

### B. Enfermeros

Los enfermeros y las enfermeras son los profesionales del equipo de salud que más tiempo pasarán con usted. Se encuentran permanentemente comunicados con su médico, informándole siempre la necesidad de asistencia.

Según la necesidad y el nivel de autonomía de cada paciente, le brindarán los siguientes cuidados:

- ✓ Administración de la medicación prescrita.
- ✓ Valoración frecuente de su estado de salud, cuidados de higiene y confort.
- ✓ Asistencia en la prevención de caídas.
- ✓ Asistencia en la alimentación.
- ✓ Apoyo para contribuir a la disminución del dolor.
- ✓ Cuidados de catéteres (sueros, drenajes, sondas).
- ✓ Capacitación y orientación para el alta.

Los enfermeros y las enfermeras trabajarán junto a usted y su familia. No dude en solicitar su asistencia.

### C. Licenciados en Nutrición

Los licenciados y licenciadas en alimentación se ocuparán de su dieta y de relevar necesidades especiales en caso de ser necesario. Por favor, recuerde comentarles si tiene alergia a algún alimento.

### D. Otros

También podrán visitarlo: técnicos de laboratorio, técnicos de hemoterapia, kinesiólogos o administrativos.

## 11. Seguridad del Paciente

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

¿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.)

### A. Identificación

Los médicos, enfermeros, y todos los que forman parte del equipo de atención le preguntarán varias veces su nombre, y fecha de nacimiento aun conociéndolo. Asimismo, en el quirófano le van a preguntar su nombre y de qué se va a operar. No se asuste, todos ellos lo saben, solo están siguiendo un protocolo de verificación y necesitan su colaboración.

Asimismo, para colaborar con la identificación, le colocarán una pulsera identificatoria al momento de la internación. Conserve siempre esta pulsera.

### B. Indicaciones

Si algo no coincide con lo que su médico le indicó; por ejemplo, si le dijo que guardara ayuno y le llevan comida, o lo van a buscar para un estudio del que no fue notificado, avise de inmediato a enfermería.

Además, usted tiene derecho a preguntar qué le están administrando, quién lo indicó, quién le pidió un estudio, o lo que considere necesario relacionado a su cuidado.

### C. Medicación

Recuerde comentarle al médico toda la medicación y las dosis que toma, incluidos: suplementos, vitaminas, tratamientos alternativos (homeopatía), etc. Le sugerimos llevar siempre una lista con esta información, es muy importante mantener un único listado de medicación.

### D. Dolor

Se le preguntará varias veces si siente dolor. Hay muchas herramientas para aliviarlo: colabore contactándonos si tiene dolor.

### E. Prevención de caídas

Durante la internación se pueden producir caídas, debido

a diferentes causas: los pacientes pueden desorientarse por estar fuera de su casa, reciben medicación nueva, anestesia y las camas son altas. Por eso, el personal de enfermería lo evaluará permanentemente para detectar si tiene riesgo de caerse. Paralelamente, le recomendamos tomar las siguientes precauciones:

- ✓ Utilizar calzado con suela de goma.
- ✓ Mantener siempre las barandas de la cama elevadas.
- ✓ Pedir ayuda para levantarse de la cama si la necesita o si tiene la menor duda al respecto.

### F. Prevención de úlceras por estar en reposo

Los pacientes que están en reposo en la misma posición, aún por poco tiempo, suelen tener lesiones sobre la piel en la parte del cuerpo que se encuentra apoyada, y estas lesiones pueden generar una úlcera. El equipo de atención lo evaluará también en este sentido y su colaboración es fundamental:

- ✓ Evite permanecer en la cama si no lo necesita.
- ✓ Cambie de posición cada 2 horas si puede hacerlo, de lo contrario, pida ayuda.
- ✓ Cuide que su sábana esté siempre extendida.
- ✓ Cuide que las sábanas estén secas. De lo contrario, avísenos.
- ✓ Aliméntese adecuadamente. Si no puede comer lo que brindamos, contacte al nutricionista.
- ✓ Avise al personal de enfermería si nota una lesión, enrojecimiento o cualquier alteración en la piel.

### G. Prevención de infecciones asociadas al cuidado de la salud (IACS)

Estas infecciones constituyen un problema de la Salud Pública, dado a que sus ocurrencias impactan directamente en la calidad de vida de las personas, con aumento de los días de internación, del uso de antibióticos y de los costos. Todos los pacientes internados están expuestos.

El lavado de manos es la medida de prevención y control de infecciones más costo efectiva conocida a la fecha, importante, de fácil aplicación y recomendada a nivel mundial para contrarrestar la incidencia de IACS. Nuestra Institución cuenta con un Programa de Prevención y Control de Infecciones, pero su colaboración es sumamente importante:

- ✓ Verifique que los integrantes del equipo de salud se higienicen las manos antes y después de tomar contacto con usted. Para ello cuentan en la habitación con agua y jabón o un dispenser de alcohol en gel.
- ✓ Lávese las manos con frecuencia y pídale a sus visitas y acompañantes que hagan lo mismo.
- ✓ En el caso que presente síntomas respiratorios, de aviso al personal de salud y realice la higiene respiratoria: toser en la parte interior del codo, utilice pañuelos descartables, higienice sus manos con frecuencia y de ser necesario solicite mascarilla al personal de enfermería.
- ✓ Avise al personal de enfermería si la limpieza de la habitación no fue satisfactoria.
- ✓ Avise al médico o al personal de enfermería si tiene un

catéter endovenoso y siente dolor, ardor u observa enrojecimiento.

- ✓ Aliméntese bien, de acuerdo a lo entregado por el Servicio de Nutrición, báñese diariamente y cuide su higiene bucal.
- ✓ Otras medidas preventivas: aquí se incluyen las Precauciones basadas en el mecanismo de transmisión, que son medidas eficaces tendientes a brindar protección y seguridad a los pacientes, personal de salud y familiares. En el caso de ser necesario Usted verá que se colocará en la puerta de su habitación la cartelería destinada para tal fin y todo ingresante deberá cumplir con las medidas.
- ✓ Recuerde que todo el personal de salud trabaja coordinadamente para brindarle un mejor cuidado.

### H. Pulsera de identificación

En el momento de la admisión le colocarán una pulsera con su apellido y nombre, fecha de nacimiento, edad y su ID personal. Por favor, verifique que los datos sean correctos.

Si por algún motivo se le salió la pulsera o no es legible, por favor contáctese enseguida con el personal de enfermería para que le coloquen una nueva. Siempre debe estar identificado con una pulsera.

## 12. Alta médica

El alta médica es la transición que realiza el paciente entre el hospital y su hogar. Por eso, es muy importante planificar el alta con anticipación y, de este modo, asegurar la continuidad del cuidado en su domicilio.

### A. Planificación del alta

A continuación, detallamos los aspectos fundamentales que deberá tener en cuenta:

- ✓ Traslado hacia su domicilio: coordinar el traslado de acuerdo a cada caso, en ambulancia, vehículo particular u otro. El hospital no cuenta con ambulancia propia para altas.
- ✓ Seguimiento médico: tener en claro quién o quiénes son los médicos que deben seguirlo, como así también cuándo tiene que acudir al próximo control.
- ✓ Medicamentos: le recomendamos llevar una lista por escrito de los medicamentos que debe tomar, con instrucciones específicas sobre las dosis, el período de tiempo durante el cual deben tomarse e información sobre los posibles efectos secundarios.
- ✓ Señales de alarma: tener en cuenta los síntomas ante los cuales debe consultar al médico y qué conducta tomar en cada caso.
- ✓ Alimentación y actividad física: determinar un plan de alimentación y actividad física acorde a su situación.
- ✓ Acondicionamiento del hogar: consultar y planificar si es necesario algún equipamiento en el hogar, como cama ortopédica, silla de ruedas, oxígeno, etc.
- ✓ Adicionalmente, recuerde solicitarle al médico las recetas, las indicaciones y la carta de alta con el resumen

de su internación. Les sugerimos, permanecer en la habitación y no retirarse del hospital hasta que su medico le entregue esta documentación.

✓ Recuerde que para retirarse del Hospital debe hacerlo preferentemente con un acompañante.

# IV.

## Unidad de Cuidados Intensivos

La Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) es un área del Hospital que pertenece al Servicio de Medicina Intensiva. En ella ingresan personas que se encuentran en una situación crítica y que precisan tratamiento, vigilancia y cuidados específicos continuados.

El servicio consta de 9 camas. En esta unidad se atiende a personas con diferentes patologías y niveles de gravedad. Contamos con unidades de aislamiento respiratorio.

## 1. Sala de espera

El área de cuidados intensivos dispone de una sala de espera específica, donde pueden reunirse familiares y allegados del paciente y esperar notificaciones del equipo asistencial.

## 2. Equipo asistencial

Cada Unidad de Cuidados Intensivos dispone de médicos, enfermeras, técnicos auxiliares, personal de limpieza y otros profesionales que atienden de forma continua a su familiar durante las 24 horas del día. El objetivo de todos estos profesionales es ofrecer una asistencia de calidad y un trato humano y personalizado. El equipo de trabajo de la UCI hará todo lo que se precise para atender sus necesidades.

## 3. Material de la habitación

Cada unidad paciente cuenta con material específico que puede resultarle desconocido. Estos aparatos, cuya visión inicial puede ser difícil de asimilar, van conectados a su familiar y son necesarios para garantizar la vigilancia y el tratamiento que se le proporciona. Disponen de alarmas que informan todas las variaciones que puedan producirse. A veces estas alarmas pueden sonar por distintos motivos, que no siempre están relacionados con situaciones de urgencia. Además, estos dispositivos están conectados a un monitor central que permite al personal asistencial observar de forma continua el estado de su familiar.

### A. Monitor de cabecera

Registra de forma continuada los signos vitales y detecta los cambios que se producen.

### B. Ventilador

Proporciona aire y oxígeno a al paciente y le ayuda a respirar, ya sea a través de una máscara o un tubo colocado en la boca o en la tráquea.

### C. Bombas de infusión

Son las máquinas que se utilizan para administrar la medicación, los sueros o la dieta de forma continua y segura.

### D. Máquina de diálisis

Este aparato sustituye temporalmente la función del riñón

y ayudará al paciente a eliminar líquido y toxinas de la sangre. Para su funcionamiento es necesario que la sangre pase a través de un catéter hasta la máquina que realizará el filtrado y la devolverá depurada.

## 4. Técnicas y procedimientos

Durante la estancia en la UCI es posible que a su familiar se le realicen diferentes técnicas, siempre dependiendo de su estado y características:

### A. Ventilación no invasiva

Consiste en administrar aire y oxígeno hasta los pulmones mediante un ventilador conectado a una máscara que puede cubrir nariz y boca o toda la cara. Durante este procedimiento es necesario que la máscara esté bien ajustada a la cara para que no se escape el aire.

### B. Intubación

Consiste en la inserción de un tubo a través de la boca hasta los pulmones para ayudar al paciente a respirar. Para realizar esta técnica se administran fármacos para dormir, como una anestesia. Posteriormente, será conectado al ventilador y también llevará medicación para que esté confortable. En ocasiones puede necesitar estar dormido durante varios días. Es importante que recuerde que mientras esté intubado no podrá hablar.

### C. Traqueotomía

Consiste en la inserción de un tubo temporal (cánula) en la tráquea hasta los pulmones para ayudar al paciente a respirar. El médico le planteará la necesidad de realizar la traqueotomía si el paciente lleva muchos días con el tubo que le ayuda a respirar. Es una pequeña intervención quirúrgica que se realiza en la misma habitación de la UCI y en la que, durante el procedimiento, se administran fármacos para dormir.

Es frecuente que después observe un ligero sangrado e incluso las mucosidades teñidas de sangre. Con la traqueotomía su familiar estará más confortable ya que es un dispositivo mejor tolerado que el tubo.

Generalmente, mientras lleve la cánula, no le saldrá la voz.

### D. Catéteres y drenajes

Al ingreso y durante la estancia en la UCI, el paciente precisará la colocación de catéteres para asegurar la administración de los medicamentos y la extracción de análisis de sangre.

También, y en función de las necesidades de cada persona, puede precisar drenajes. Los drenajes son tubos que, colocados en diferentes partes del cuerpo (tórax, cabeza, abdomen), sirven para recoger líquidos o aire y extraerlos al exterior. Puede que alguno de estos dispositivos haga ruido.



### E. Decúbito prono

En algunas situaciones muy concretas, es posible que el médico le informe de la necesidad de colocar al paciente boca abajo en la cama. Esta técnica se denomina decúbito prono y sirve para mejorar la ventilación de los pulmones. En esta posición es frecuente que se hinchen la cara y los párpados, pero esta inflamación es temporal y se resuelve al cambiar de nuevo de posición.

## 5. Día a día del paciente en la UCI

Desde el ingreso hasta el alta, el paciente pasará por diferentes situaciones que afectarán a sus actividades de la vida diaria. La colaboración de la familia en esta situación ayuda a proporcionar los mejores cuidados a la persona ingresada.

### A. ¿Cómo respira el paciente?

Generalmente, los pacientes que ingresan en la UCI precisan de un aporte suplementario de oxígeno. Puede que el paciente lleve un tubo o una cánula de traqueotomía, una mascarilla conectada al ventilador o una mascarilla conectada al oxígeno. Inicialmente puede necesitar el ventilador de manera continua y, progresivamente, empezará a respirar por sí mismo con el objetivo de ir retirando la ayuda del ventilador y el tubo de respirar.

### B. ¿Puede comer y beber?

✓ Si el paciente está intubado no podrá comer ni beber por vía oral. Es posible que lleve una sonda a través de la nariz hasta el estómago por donde le administraremos alimentos y agua. Es habitual que los pacientes refieran tener sensación de sed. Para mejorar esa sensación, puede mojarle los labios con una gasa empapada en agua.

✓ Si el paciente lleva ventilación no invasiva podrá comer cantidades pequeñas y beber en los periodos de descanso, siempre y cuando no esté contraindicado.

✓ Si lleva traqueotomía es posible que pueda empezar a comer alimentos triturados y de textura pastosa para evitar que se atragante.

✓ Recuerde traerle las prótesis dentales si las necesita. Cuando empiece a comer, el equipo asistencial se las solicitará.

### C. Eliminación urinaria y fecal

Mientras el paciente esté ingresado llevará una sonda para controlar la cantidad de orina. Es frecuente que, debido a la inmovilidad, la ventilación y la cantidad de sueros, retenga líquidos y lo vea más hinchado. Por eso es importante controlar la cantidad de líquidos que bebe.

Debido a la inmovilización, normalmente los primeros días, el paciente puede sufrir estreñimiento. Por ello, es frecuente que se le administren laxantes. Por el contrario, debido al efecto de algunos medicamentos puede aparecer diarrea.

### D. ¿Puedo tocar al paciente?

Sí, usted puede tocar a su familiar o allegado.

### E. Rehabilitación

Cuando un paciente está ingresado en la UCI el personal asistencial se encarga de movilizarlo, con la finalidad de evitar úlceras en la piel y proporcionarle confort. Es posible, que durante las visitas encuentre a su familiar colocado en diferentes posiciones alternando un lado y otro.

Además, es frecuente que durante el ingreso detecte que su familiar va perdiendo tono y fuerza en la musculatura debido principalmente a la inmovilidad y a la situación de estrés. Para prevenirlo, un kinesiólogo realiza fisioterapia respiratoria y motora de lunes a lunes.

### F. Reposo y sueño

Es frecuente que durante la estancia en la UCI el ritmo de sueño del paciente cambie. Este hecho puede favorecer la aparición de un estado temporal de confusión y desorientación llamado "delirio".

### G. Cuidados e higiene personal

Diariamente el equipo asistencial realizará los cuidados de higiene personal del que requiera el paciente.

### H. Prevención de riesgos

Conforme el paciente se vaya despertando es probable que no se acuerde de donde está y se ponga nervioso. La retirada de los fármacos sedantes, la falta de sueño y la pérdida de la noción del tiempo (no saben si es de día o de noche) son factores que predisponen a la confusión y a la desorientación. Para prevenirlas es importante que durante las visitas le recuerde dónde está y lo reoriente en el tiempo. Explíquele el día y la hora que es.

A pesar de estas medidas puede que siga desorientado e incluso, a veces, que no le reconozca. Si este es el caso, intentaremos reorientarlo hablando con él y mantenerlo tranquilo con medicamentos. Es posible, en algunos casos, la necesidad de colocar contenciones mecánicas para prevenir que se autolesione.

Recuerde que siempre, al entrar y salir de la habitación, debe lavarse las manos. Es la medida más importante para prevenir infecciones. La mascarilla y la colocación de batas no son necesarias a no ser que el personal así se lo indique. En situaciones en las que su familiar requiera alguna medida especial de protección, el equipo de enfermería le indicará cuál es.

### I. ¿Cómo se puede comunicar?

Si el paciente se encuentra intubado, puede resultar difícil comunicarse con él. Tenga paciencia e intente formularle preguntas sencillas y que se puedan responder con un "sí" o un "no". Con los días, tanto usted como el personal asistencial que atiende a su familiar nos comunicaremos con más fluidez. En caso de estar con ventilación no in-

vasiva es preferible que no le haga hablar mientras lleva la máscara, ya que si lo hace se escapará el aire y es posible que tenga más sensación de que le falta.

Recuerde traerse las gafas y audífonos en caso de necesitarlos (el equipo asistencial se lo solicitará).

### J. Creencias y valores

Si usted o el paciente necesitan traer algún objeto con significado religioso o espiritual, consulte con la enfermera responsable y buscaremos el sitio más adecuado para ponerlo.

## 6. Dinámica y normativa de la UCI

### A. Visitas

El horario general de visitas de la unidad de cuidados intensivos es el siguiente:

De lunes a viernes:

- 09:30 hs
- 16:00 hs

Feriados y fines de semana: 8:30 hs.

No obstante, si usted necesita flexibilizar estos horarios podrá acordarlo con el equipo asistencial, en base al estado, necesidad de descanso y opinión del paciente, así como también las necesidades familiares y la dinámica del servicio. Los horarios pactados pueden ser modificados en cualquier momento debido a cambios puntuales de estas necesidades.

Recomendamos la entrada de hasta 4 familiares por paciente, pero podrá entrar algún familiar más consultando antes a la enfermera responsable. Podrán intercambiarse los familiares durante el horario de visitas, realizando dicho cambio fuera de la unidad.

Les rogamos que mantengan un tono bajo al conversar para limitar el nivel de ruido en la unidad evitando, de esta manera, molestar a las personas ingresadas.

### B. Visitas de menores a la UCI

No está prohibida la entrada de niños en la Unidad de Cuidados Intensivos. Sin embargo, no se recomienda la entrada a los menores de 12 años. No obstante, se tendrá en cuenta que:

- La decisión de que el niño entre será de sus padres o tutores legales.

### C. Elementos no provistos por el hospital

Necesitaremos que traiga un neceser para la higiene personal de su familiar que debe contener:

- √ Jabón líquido o paños pre jabonados
- √ Shampoo y crema enjuague
- √ Pañales descartables Adulto
- √ Cepillo y pasta dental
- √ Enjuague bucal

- √ Máquina de afeitar
- √ Peine

### D. Informe médico

La información asistencial se dará diariamente en el horario de visitas por la mañana, 9:30 hs. de lunes a viernes; fines de semana y feriados a las 8:30 hs.

La información médica será proporcionada por parte del equipo médico responsable del paciente y/o coordinación médica.

Con el fin de mantener la confidencialidad del estado de su familiar, no se dará información vía telefónica, salvo haberlo pactado antes con el equipo asistencial. En caso de producirse un cambio importante en el estado de su familiar o cuando sea necesario su consentimiento para realizarle algún procedimiento, sí que se les contactará por esta vía.

Los datos de su familiar ingresado en la UCI se incluirán en una base de datos para el control de la actividad del servicio, así como para el seguimiento de diferentes tipos de enfermedades, la evolución, los efectos o eventos adversos, entre otros, con la finalidad de aumentar la calidad de la atención. Estos datos serán tratados con extrema confidencialidad, sin posibilidad de identificación del paciente de forma directa.

### E. Utilización de dispositivos móviles y fotografías

Se permite el uso responsable del móvil para preservar el descanso y la intimidad de los pacientes:

- Mantengan el móvil silenciado en todo momento.
- Si desea hablar a través de su móvil procure hacerlo fuera de la unidad.

Les informamos que, para garantizar la privacidad de los pacientes y el buen funcionamiento de las prestaciones e instalaciones sanitarias, la toma de fotografías y la grabación de vídeos a través de cualquier dispositivo están prohibidas.

### F. Traslados

Durante su estancia en la UCI, el paciente puede ser trasladado para realizar pruebas diagnósticas, a quirófano (si lo necesitara), a otra UCI o a una planta de hospitalización cuando su situación médica se haya estabilizado y no requiera los cuidados de la UCI.

En cualquier caso, serán informados del traslado con anterioridad.

Para realizar determinadas pruebas diagnósticas o tratamientos, si el paciente no estuviera en condiciones de hacerlo, les pediremos su consentimiento informado por escrito. Quedan excluidas de este tipo de consentimiento los procedimientos urgentes. Este tipo de situaciones obligarían a actuar incluso sin preaviso o autorización familiar.