

Hospital de Especialidades MIG

Guía Informativa para pacientes y visitantes



Presencia de amor que se traduce en servicio

MIG

Índice

Mensaje de la Dirección	2
Antecedentes	3
Filosofía Institucional	4
Servicios Médicos	5
Banco de Sangre	6
Nutrición Hospitalaria	6
“Presencia de amor que se traduce en servicio”	7
Servicios Adicionales	8
Guía de canales de TV	9
Derechos generales de los y las pacientes	10
Observaciones y Oportunidades de mejora	10
Horarios de visitas	11
Convenios con aseguradoras	12
Convenios con empresas y congregaciones	13
ABC de la Estancia Hospitalaria (pacientes particulares y asegurados)	14
Trámite de ingreso (paciente particular y asegurado)	15
Trámites durante la estancia (paciente particular)	16
Trámites durante la estancia (paciente asegurado)	17
Trámites de alta (paciente particular)	18
Trámites de alta (paciente asegurado)	19
Información para el pago de la cuenta	19
Seguridad Hospitalaria (Acciones básicas por la seguridad del paciente)	20
Seguridad Hospitalaria (Acciones clínica por el personal de salud)	21
Que hacer en Caso de Emergencia	22

Mensaje de la Directora

Estimados usuarios y usuarias:

Los colaboradores de ésta comunidad de Salud, les damos la más cordial Bienvenida.

La salud de usted y su familia es muy valiosa para nosotros y queremos contribuir a su pronta recuperación, brindándole nuestro acompañamiento humano y cuidados profesionales en todo momento.

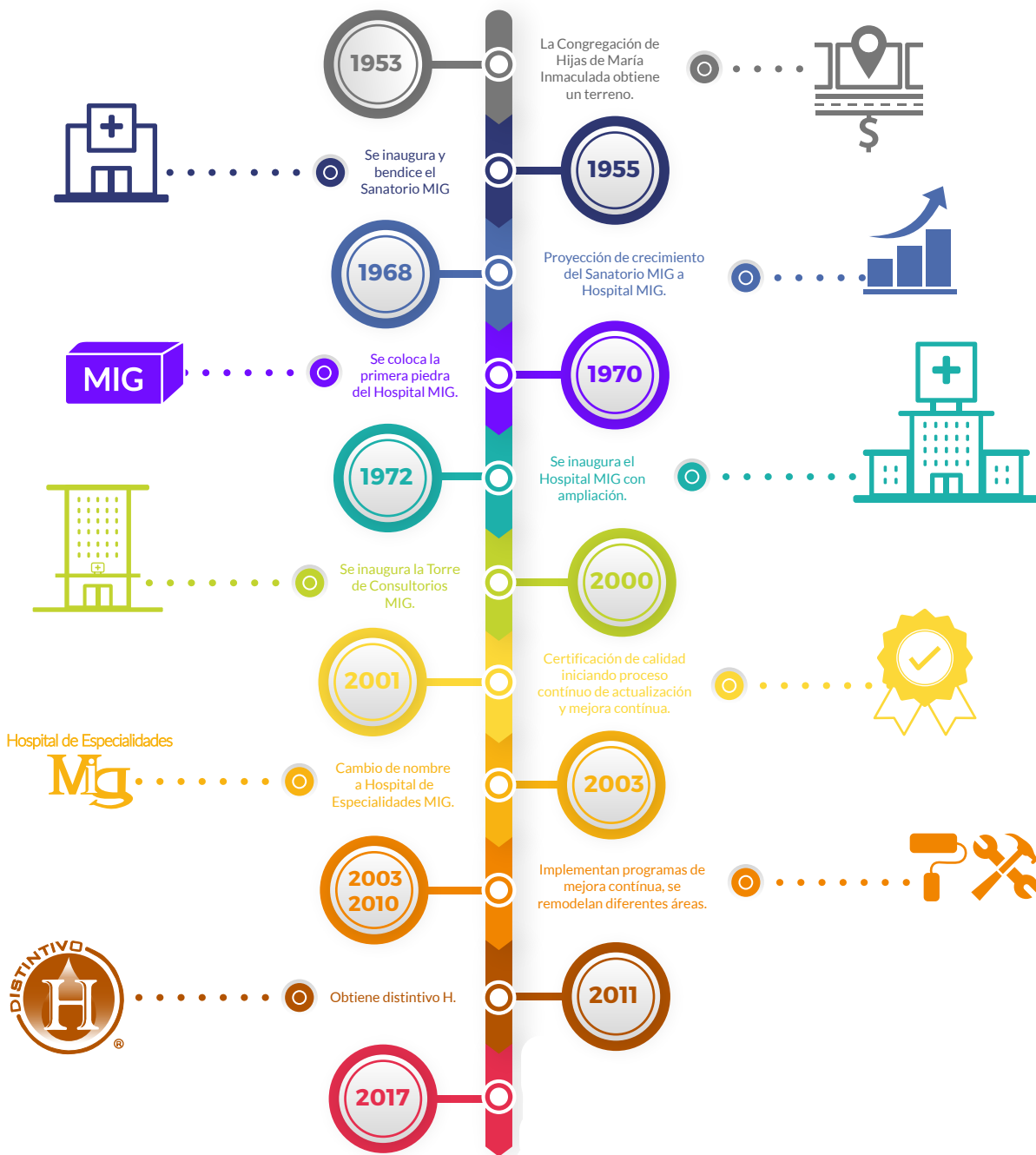
Todos los servicios con los que cuenta el Hospital integran procesos seguros y confiables para su atención.

Es un placer y un compromiso para nuestro equipo poder servirle.



“Presencia de amor que se traduce en servicio”

Antecedentes línea del tiempo



Hospital de Especialidades



Filosofía Institucional



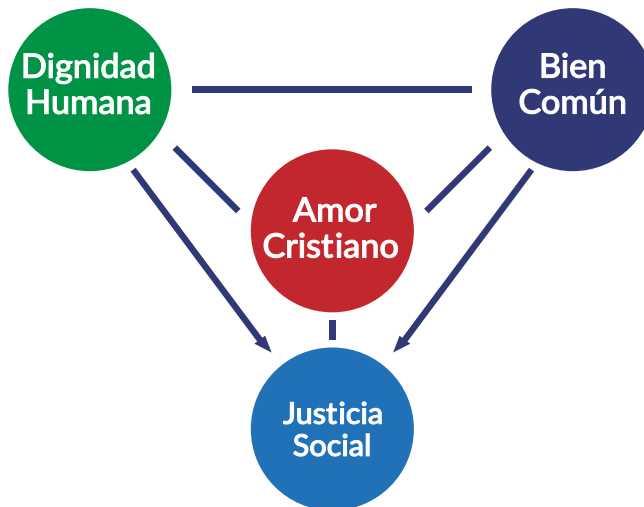
MISIÓN

Somos una institución Guadalupeña que proporciona de **manera integral** servicios de salud de alta calidad, brindando **alivio y bienestar** como compromiso de fe católica.

VISIÓN

El Hospital de Especialidades MIG, se proyectará con profesionalismo, distinguiéndose como un lugar privilegiado del anuncio del Evangelio de **la Vida y el respeto a la persona humana** obteniendo la confianza y satisfacción de nuestros usuarios.

Valores



Servicios Médicos

PLANTA BAJA

 URGENCIAS 24 H	 HEMODINAMIA	 ENDOSCOPIA	 FARMACIA 24 H	 CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA
---	--	---	--	--



MEZZANINE

 TERAPIA INTENSIVA	 TOMOGRAFÍA	 RAYOS X	 LABORATORIO	 UNIDAD ONCOLÓGICA	 MASTOGRAFÍA
 ULTRASONIDO	 BANCO DE SANGRE	 INHALOTERAPIA	 PASTORAL DE LA SALUD	 SPA	

QUIRÓFANO

 QUIRÓFANO	 CUNEROS	 TERAPIA INTENSIVA NEONATAL	 TOCOCIRUGÍA
---	---	--	---

1ER PISO

 TERAPIA INTERMEDIA	 HEMODIÁLISIS
---	---



2DO PISO

 HOSPITALIZACIÓN
--

3ER PISO

 GINECOLOGÍA	 ALOJAMIENTO CONJUNTO	 GINECO-OBSTETRICIA
--	---	---

4TO PISO 5TO PISO

 PEDIATRÍA	 CAFETERÍA
---	--

RIO BAMBA #781 Y #804

 CONSULTA EXTERNA	 MATERNIDAD MIG	 REHABILITACIÓN Y TERAPIA FÍSICA
---	---	--

Banco de Sangre y Medicina Transfuncional

Es posible que durante la hospitalización su médico llegue a requerir que se transfunda alguno de los componentes de la sangre: glóbulos rojos, plaquetas o plasma.

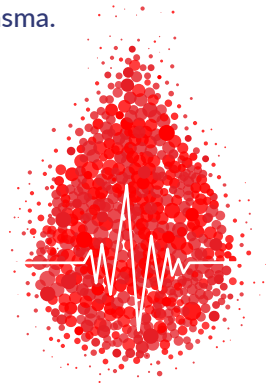
Requisitos generales:

- Presentar identificación oficial con foto.
- Tener una edad entre los 18 y 65 años.
- Pesar más de 50 kilogramos.
- Gozar de buena salud.
- Ayuno de 6 horas.

Evita donar, en caso de que:

- Padezcas alguna enfermedad como VIH, Hepatitis C, Hepatitis B, o cualquiera de transmisión sexual o por sangre.
- Uses o hayas usado drogas intravenosas.
- Tu frecuencia cardiaca sea menor a 50 o mayor a 100 latidos por minuto.
- Encontrarse en estado de embarazo o lactancia.
- Mantengas prácticas sexuales poco seguras y/o con múltiples parejas.
- Hayas recibido algún tipo de trasplante.
- Padezcas alguna enfermedad grave o crónica.
- Hayas tomado bebidas alcohólicas en las últimas 48 horas.
- Tengas antecedentes de cualquier cirugía en los últimos 6 meses, incluyendo endodoncia.
- Presentes: resfriado, tos, diarrea o dolor de cabeza.
- Te hayas realizado tatuajes o perforaciones en el último año.

En el banco de sangre recibirá mayor información sobre el proceso de donación ó llamando al (55) 2000-6100 ext. 157.



Servicio de Nutrición Hospitalaria

Esta área sugerirá el menú de acuerdo a las indicaciones prescritas por su médico; Es importante que informe si el paciente es alérgico a algún alimento durante la valoración nutricional.



“Presencia de amor que se traduce en servicio”

Como institución católica el cuidado integral de cada uno de nuestros pacientes y familiares es muy importante, es por esto que le brindaremos todo el apoyo religioso y espiritual.

Para nuestra institución su bienestar forma parte de la terapéutica que favorece la recuperación de su salud y su alivio espiritual.

En el apoyo al enfermo, su familia y los profesionales de la salud buscamos promover una cultura más sensible frente al dolor, al sufrimiento, a la discapacidad, a la agonía, a la muerte, al duelo y a la defensa de la vida.

“Te acompañamos desde una presencia de amor que se traduce en servicio”

MIG



Servicios Adicionales

LLAMADAS TELEFÓNICAS

Para llamadas locales marque 9 + el número local a 10 dígitos + la tecla #
En caso de necesitar mayor información marcar 0.

EXTENSIONES

Atención a Cliente de aseguradoras 125
Atención a clientes en general 115
Caja general 156
Caja medica 192
Farmacia 184
Imagenología 185
Laboratorio 186

CAFETERÍAS

Contamos con Menú a la carta y Menú Ejecutivo.
Cafetería MIG Ubicada en 5to piso ext. 155 (sin servicio a la habitación), Abierta de Lunes a Domingo de 8:30 a 19:30 hrs.
Cafetería MIG #781 frente al hospital ext. 139 (sin servicio a la habitación) Abierta de Lunes a Viernes de 9:00 a 16:30 hrs.

Por su seguridad y la de los pacientes le sugerimos no ingerir alimentos en las habitaciones; invitándolos a consumirlos en la planta baja y/o cafetería.

Guía de Canales de TV



Canal 38 donde se transmite la Santa Misa en la capilla de 5to. piso.

Derechos generales de las y los pacientes



Cualquier duda respecto a los anteriores, Atención a Cliente le proporcionará más información.

Observaciones y Oportunidades de Mejora

A fin de mejorar la calidad de nuestros servicios el personal de Atención al Cliente le atenderá en caso de que durante su estancia hospitalaria o la visita de sus familiares puedan surgir comentarios, sugerencias, felicitaciones o inconformidades en relación de nuestros servicios.

También puede realizarlo por los siguientes medios:

Vía telefónica: Extensión 176

Correo electrónico: jrelacionespublicas@hospitalmig.mx y calidad@hospitalmig.mx

Tenga la seguridad y confianza que atenderemos y daremos seguimiento a cada uno de sus comentarios, sugerencias, felicitaciones o inconformidades.

Horarios de Visitas

El Hospital de Especialidades MIG a fin de proporcionarle una mejor atención y acorde a los lineamientos emitidos por la secretaria de salud estableció las siguientes medidas para visita a pacientes:

- Al ingreso a las instalaciones se le tomara la temperatura y se le proporcionara solución base alcohol para sanitizar sus manos.
- El personal de vigilancia le pedirá que se identifique al acceder a las instalaciones.
- Uso permanente de cubrebocas durante la visita al paciente.
- Lavado de manos a la entrada y salida de la habitación.

HOSPITALIZACIÓN Horario 09:00 a 19:00 horas.

*En la habitación sólo se permite el acceso a una persona por habitación.
Se restringe el acceso a visitantes menores de 15 años en todos los servicios.
Durante el horario nocturno, debe permanecer una persona con el paciente.*

HOSPITALIZACIÓN GINECO-OBSTETRICIA Y ALOJAMIENTO CONJUNTO

Por motivos de seguridad para la paciente y su bebé, en ésta área sólo podrá permanecer UNA persona por habitación, (estándar y suite).

CUNERO

En los casos de que el Recién Nacido no pueda permanecer en alojamiento conjunto, el horario de visita de los padres en el Cunero será: de 09:00 a 13:30 y de 16:00 a 19:00 horas.

SERVICIOS CRÍTICOS

-Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): Acceso a un familiar con permanencia de **15 minutos 8:30, 13:00, y 19:00 hrs.**

-Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN): Acceso solo a los padres con permanencia de **15 minutos 9:00, 16:00 y 19:00 hrs.**

En ambos servicios cuando se estén llevando a cabo procedimientos invasivos y/o por necesidades del PACIENTE la visita es susceptible podrá retrasarse.

-Terapia Intensiva Adulto y Neonatal: Acceso sólo se le permite a una persona y es **INDISPENSABLE** respetar las siguientes medidas de Higiene y Seguridad.

Lavado de manos, Uso de bata y cubre bocas.

Convenios con Aseguradoras



Empresas



Congregaciones



Familia Salesiana

Diócesis de Ecatepec

Fraternidad Sacerdotal

Diócesis de Azcapotzalco

Congregación Hijas de María Inmaculada de Guadalupe



Fundación Marciano Tinajero y Estrada



Otras Congregaciones Religiosas

El **A B C** de la Estancia Hospitalaria para pacientes particulares y asegurados

GUÍA DE SEGUIMIENTO HOSPITALARIO PARA PACIENTES Y FAMILIARES

A

Trámite de Ingreso hospitalario

B

Trámites durante su estancia

C

Trámites de alta hospitalaria

A

Trámite de Ingreso de Pacientes

PACIENTE PARTICULAR

A fin de agilizar su trámite de ingreso a hospitalización será necesario proporcionar la siguiente documentación:

- 1** Orden de internamiento firmada por el médico tratante.
- 2** Identificación oficial.
- 3** Se le solicitará un depósito, que será aplicado a la cuenta de gastos hospitalarios el cual puede realizarse en efectivo, cheque nominativo o de caja, tarjeta de débito, crédito o transferencia, es importante que desde el primer pago que realice indique si requerirá factura con datos fiscales, proporcionando los datos completos y correctos para la realización de la misma.

Le recordamos que los honorarios médicos NO ESTAN INCLUIDOS EN LA CUENTA DEL HOSPITAL por lo que éstos deberán ser pagados en la caja médica (ubicada a un costado de la caja general), en efectivo o transferencia bancaria. Así mismo le pediremos nos proporcione sus datos fiscales completos y correctos así como una dirección electrónica donde su médico tratante le hará llegar su factura.

PACIENTE ASEGURADO

Para poder realizar su trámite de ingreso a hospitalización será necesario proporcionar la siguiente documentación:

- 1** Orden de internamiento firmada por el médico tratante.
- 2** Identificación oficial. En caso de que el paciente sea menor de edad es necesario presentar acta de nacimiento.
- 3** Credencial del seguro (física o digital) vigente. (La cual será validada con su aseguradora).
- 4** De contar con carta pase de la aseguradora será necesario presentarla la cual será validada con la aseguradora. En caso de que no se encuentren vigentes los gastos generados deberán ser cubiertos de forma particular.
- 5** En caso de que las condiciones de su póliza presenten coaseguros y deducibles estos deberán ser cubiertos por usted e ir siendo pagados durante su estancia y ser liquidados al momento del alta.

B

Trámites durante su estancia

PACIENTE PARTICULAR

Todos los pacientes deben asignar a un familiar como responsable para recibir la siguiente información:

- 1 Informes Médicos:** Recibirá visita de su médico tratante por lo menos una vez cada 24 horas, en el momento que su Médico tratante lo visite, es importante que exprese cualquier duda que tenga sobre su tratamiento.
- 2 Estados de Cuenta:** El personal de Atención al cliente le informará diariamente sobre los gastos que se van generando en su estado de cuenta, éste será analizado con usted a fin de que pueda revisar los cargos realizados cada 24 horas, aclarando sus dudas e ir realizando los pagos correspondientes a su cuenta, la cual deberá encontrarse cubierta al 70% del total de la cuenta, en caso de no mantenerse al corrientes se iniciaran los trámites de traslado seguro para dar continuidad a su manejo en cualquier otra institución del sector salud de su elección .
- 3 Honorarios médicos:** El área de caja médica le proporcionará el monto por dicho concepto. El personal de caja médica le informará diariamente sobre los honorarios médicos que se van generando en su estado de cuenta, éstos serán analizados con usted a fin de que pueda revisarlos cada 24 horas, aclarando sus dudas y se le solicitará realizar los pagos correspondientes a su cuenta.
- 4 Autorizaciones especiales:** Si el paciente requiere de algún material o medicamento de alto costo el personal de Atención al Cliente le informará previamente para su autorización.
En caso de que por indicación médica el paciente necesite algún estudio con el que no cuente el hospital, el personal de trabajo social le informará costos, del estudio, traslado y solicitará su autorización.

B

Trámites durante su estancia

PACIENTE ASEGURADO

Todos los pacientes deben asignar a un familiar como responsable para recibir la siguiente información:

- 1 Informes Médicos:** Recibirá visita de su médico tratante por lo menos una vez cada 24 horas, en el momento que su Médico tratante lo visite, es importante que exprese cualquier duda que tenga sobre su tratamiento.
- 2 Estatus de la Aseguradora:** El personal de Atención al Cliente enviará la documentación requerida por la aseguradora (información médica y estado de cuenta) y le informará la respuesta de la aseguradora, como es: el monto a pagar de deducibles y coaseguros acorde a su póliza contratada. A fin de poder apoyarlo con los trámites administrativos de la aseguradora, es indispensable llenar y entregar en el área de Atención al cliente el aviso de accidente de enfermedad a las 24 hrs. posteriores de su ingreso.
- 3 Autorizaciones especiales:** Si el paciente requiere de algún material o medicamento de alto costo y que la aseguradora no cubra el monto de este, el personal de Atención a clientes le informará previamente para su autorización, y reportará a la aseguradora para la validación.
En caso de que por indicación médica el paciente necesite algún estudio con el que no cuente el hospital, el personal de trabajo social le informará costos del estudio, traslado y solicitará su autorización.
**Por política de confidencialidad con la aseguradora, el hospital no puede entregar estados de cuenta. Salvo aquellos cargos que no esten cubiertos por su aseguradora.*
- 4 Rechazo total o parcial de aseguradora:** (pago de gastos hospitalarios y honorarios médicos considerando que también gasto de coaseguro y deducible). Es importante que considere que si la aseguradora con la que tiene contratado sus servicios no autoriza el pago de gastos, su cuenta será liquidada de forma particular por lo que se le solicitara el depósito correspondiente a los gastos generados.

En caso de que a petición del responsable de la cuenta se solicite el traslado a otra Unidad Hospitalaria, el área de Atención a Cliente en coordinación con su médico tratante y trabajo social, realizarán las gestiones para el traslado seguro del paciente.



Trámites de alta de paciente

PACIENTE PARTICULAR

El proceso de alta iniciará cuando su médico tratante indique el alta en el expediente clínico.

Una vez indicada el alta:

- 1** Atención al cliente le entregará su último estado de cuenta para que pueda liquidar el monto en caja general y honorarios médicos en caja médica mencionando nombre del paciente, número de habitación y le indicarán la cantidad que tendrá que cubrir.
- 2** Les serán entregados dos pases de salida, uno lo deberá entregar al personal enfermería del piso donde estuvo hospitalizado y el segundo pase lo deberá entregar en el área de módulo a su salida.

HONORARIOS MÉDICOS

- 3** Si su atención fué proporcionada por un médico especialista asignado por el Hospital; los honorarios serán pagados de acuerdo al tabulador de honorarios autorizado y deberán ser liquidados en la caja médica.

Si el médico tratante fué de su elección; los honorarios médicos serán determinados por el mismo médico y serán liquidados en la caja médica.



Trámites de alta de paciente

PACIENTE ASEGURADO

El proceso de alta iniciará cuando su médico tratante indique el alta en el expediente clínico.

Su trámite administrativo de alta con su aseguradora durará aproximadamente de 4 a 6 horas, una vez concluido este trámite el personal de Atención al cliente le llamará a su habitación para concluir su alta.

Durante el tiempo que dure su trámite administrativo con su aseguradora le solicitamos permanecer en su habitación.

HONORARIOS MÉDICOS

En caso de que el paciente elija a su médico y éste se encuentre dentro de la red de seguro, la compañía pagará los honorarios acorde al tabulador de la aseguradora. Cuando el médico que elija no pertenezca a la red de seguros, es importante considerar que la compañía le pagará de acuerdo con el tabulador de honorarios médicos del plan contratado y se aplicará el deducible y coaseguro contratado en su póliza. En caso de que la aseguradora no proceda al pago de los honorarios, estos deberán ser cubiertos de acuerdo con lo descrito como paciente particular.

Información para el pago de la cuenta

FORMAS DE PAGO

Para su comodidad ponemos a su disposición las siguientes formas de pago:

Efectivo

Cheque con previa validación

Transferencia por banca electrónica

Tarjetas de débito o crédito.

Seguridad Hospitalaria

Protocolo de seguridad sanitario por contingencia

ACCIONES BÁSICAS POR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Con la finalidad de brindarle una atención segura durante su estancia el Hospital le solicita estar muy atento a las siguientes recomendaciones:



-Identificación correcta del paciente. Al ingresar al Hospital se le colocará una pulsera de identificación, la cual, por su seguridad deberá portar durante toda su estancia. Esto nos permitirá verificar su identidad antes de cada procedimiento.



-Medicamentos. Por su seguridad y protección, solo se le aplicaran los medicamentos que su médico haya indicado y que hayan sido verificados y dispensados por nuestra farmacia.



-Higiene de manos. Todo el personal del Hospital de Especialidades MIG y los médicos encargados de su atención estamos comprometidos a prevenir todo tipo de infecciones. Es importante que usted y sus familiares participen activamente en este proceso lavándose las manos: Antes y después de ir al baño, antes y después de ingerir sus alimentos.



-Prevención de caídas durante la estancia hospitalaria. El Hospital de Especialidades MIG ha implementado un protocolo para prevenir el riesgo de caídas, por lo que a su ingreso se le realizara una evaluación y se le colocará en su pulsera un pin de color morado.



- Acceso a Visitantes y familiares. El ingreso de visitantes a cualquier área será dejando una identificación oficial para la entrega de gafete de acceso, en caso de que algún visitante que no tenga identificación desee ingresar con el paciente, por seguridad el personal del módulo de entrada le solicitará autorización de ingreso al responsable del paciente y tendrá que firmar el formato correspondiente.

Seguridad Hospitalaria

Solicitamos su apoyo para que tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a) Siga siempre las instrucciones del médico o de la enfermera con respecto a permanecer en cama o pedir ayuda para ir al baño.
- b) Cuando requiera apoyo toque el timbre que está en el barandal de su cama y espere a que acuda la enfermera.
- c) Para deambular solicite apoyo
- d) Por su seguridad NO baje los barandales de la cama
- e) Baje de la cama despacio y con cuidado. NO se apoye en objetos rodantes, como el soporte de las soluciones o la mesa puente
- f) Si siente que se marea al bajarse de la cama indíquesele a su enfermera. Recuerde que es probable que usted sufra un desmayo después de permanecer acostado por largo tiempo.

ASISTENCIA CLÍNICA POR EL PERSONAL DE SALUD

La asistencia y visita del personal de enfermería está establecida de la siguiente manera:

- Durante el día es continuo.
- Durante la noche cada 2 horas.
- En las áreas de Terapia Intensiva la asistencia es de manera permanente.

Visita de su médico tratante: Usted recibirá visita de su Médico Tratante por lo menos una vez al día, durante esta visita es importante que exprese y resuelva cualquier duda que tenga sobre su diagnóstico y tratamiento siendo su médico tratante el único responsable de informarle y aclarar sus dudas.

Que hacer en casos de Emergencia

El propósito de conocer ¿qué hacer en una emergencia? Es saber cómo actuar durante el siniestro con el fin de reducir al mínimo el impacto que el accidente desencadene.

1. Siga las instrucciones del personal.



2. Identifique rutas de evacuación.



3. Identifique zonas de seguridad y puntos de reunión.



4. Identifique y reconozca las alarmas de seguridad que serán voceados en caso de emergencia.

- Alerta Sísmica
- Alarma roja: Incendio
- Alarma azul: Emergencia y/o Desastre



Hospital de Especialidades MIG



 Rio bamba 800, Col. Lindavista, CDMX

 55 2000 6100

 www.hospitalmig.mx

 HospiMIG

Presencia de amor que se traduce en servicio

