
Información para Pacientes y Familiares
Patients and Relatives Information

Su ingreso hospitalario

Your hospital admission



WIFI

Servidor/Server:

HOSPITALMSM-Invitados

Contraseña/Password:

hospitalmsm2018



Calle 6 norte 132 entre 5ta y 10a Ave, Colonia Centro, Cozumel Q. Roo Mexico CP 77600
Tel/Ph: (987) 8720103, (987) 8725850 www.hospitalmsm.com

¿QUIENES SOMOS?

ABOUT US



Dr. Antonio Negrón y su esposa, Sra. Dalila Allen

Medica San Miguel de Cozumel, fue fundado en 1962 por el Dr. Antonio Negrón Rubio, un médico militar visionario. El hospital comenzó como una clínica de maternidad, con un consultorio y cuatro habitaciones. En 1972, debido a la calidad de sus servicios, Médica de San Miguel de Cozumel fue seleccionado por el gobierno mexicano para proporcionar el servicio médico a la comunidad local hasta 1978, cuando la institución pública (I.M.S.S.) adquirió su propio edificio. Hoy en día, la U.M.F. del I.M.S.S. lleva el nombre del Dr. Antonio Negrón Rubio en reconocimiento a su vocación, ética y el respeto por el espíritu humano. Desde sus inicios, Medica San Miguel de Cozumel, ha sido la mejor opción en los servicios de atención y de diagnóstico médico para la comunidad local, así como para los turistas que visitan este destino.

Medica San Miguel de Cozumel, was founded in 1962 by a visionary military doctor, Ph. Antonio Negrón Rubio. This hospital began as a maternity clinic, with an office and four rooms. In 1972, due the quality of its services, Médica de San Miguel de Cozumel was selected by the Mexican government to provide medical service to the local community until 1978, when the public institution (I.M.S.S.) acquired its own building. Today, Public hospital I.M.S.S. has been named after Dr. Antonio Negrón Rubio, in recognition of his vocation, ethics and respect for the human spirit. Since its inception, Medica San Miguel de Cozumel has been the best option in medical care and diagnosis services for the local community, as well as tourists visiting this destination.

NUESTRO SERVICIO/ OUR SERVICE

En hospital Medica San Miguel, alentamos a nuestro personal a brindar atención con un enfoque de calidad y seguridad para nuestros pacientes. Puede solicitar asistencia a nuestro personal de enfermería, médicos y administrativos; Nuestra oficina de atención al paciente está siempre a su servicio, en la extensión 0.

At Hospital Medica San Miguel, we encourage our staff to provide safe and high quality healthcare. You can ask support from nurses, physicians and each and every one of our personnel; Our facilities are fully accessible and our Patient Care Services Office is always at your service, at phone ext. 0.



VISITAS / VISITS

Salvo previa recomendación de su médico, en el Hospital Médica San Miguel, las visitas de familiares son sugeridas en los siguientes horarios.

Under medical recommend, at Médica San Miguel Hospital, your Family and friends may visit you according the authorized schedule.

Horarios de visita / Visiting Schedule

11:00 a.m. a/to 1:00 p.m.
4:00pm a/to 6:00 pm

Contamos con áreas de comedor y sala de espera para familiares y amigos que lo visitan.

We have dining area and waiting room for family and friends on visit.



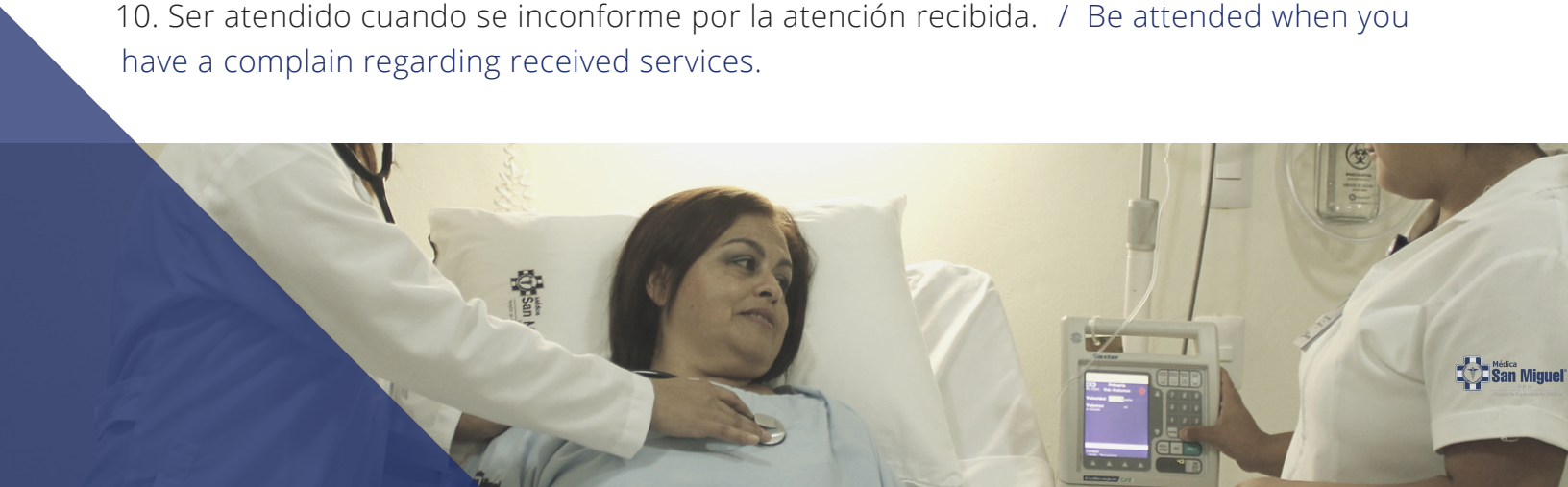
POLÍTICAS DISEÑADAS PARA SU BIENESTAR

POLICIES DESIGNED FOR YOUR WELLNESS

Buscando su bienestar y la tranquilidad de su familia durante su estancia en Medica San Miguel, debe saber que usted tiene derechos y deberes. / Looking for your wellness and your family comfort, during your stay at Medica San Miguel, you should know about your rights and responsibilities.

DERECHOS DE LOS PACIENTES / PATIENTS RIGHTS

1. Recibir atención médica adecuada. / Receive adequate medical attention.
2. Recibir un trato digno y respetuoso. / Be treated with courtesy, respect and dignity.
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz. / Receive timely, clear and truthful information from their physicians.
4. Decidir libremente sobre su atención. / Decide freely about your medical care.
5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informados. / Sign or not, the informed consent forms.
6. Ser tratados con confidencialidad. / The physician and other staff, respect the patient's privacy and confidentiality.
7. Contar con facilidades para una segunda opinión. / Obtain a second opinion, as the patient or relative's consideration.
8. Recibir atención medica en caso de urgencias. / Receive emergency medical assistance.
9. Contar con un expediente clínico. / To have a medical record.
10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención recibida. / Be attended when you have a complain regarding received services.



OBLIGACIONES DEL PACIENTE / PATIENTS RESPONSIBILITIES

1. Informar sobre su (s) padecimientos anteriores y el actual. / Inform about your past medical history and currently disease.
2. Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en el Hospital Médica San Miguel. / Following hospital Medica San Miguel, rules and regulations.
3. Tratar con máximo respeto al personal del hospital, a los demás enfermos y sus acompañantes. / Being considerate of the rights of other patients and hospital personnel.
4. Informarse, conocer y respetar las normas y reglamentos del Hospital. / Being informed, know and respect the rules and regulations of the hospital.
5. Respetar y usar de manera responsable las instalaciones del Hospital Medica San Miguel. / Respecting and using the hospital facilities in a responsible manner.
6. Lavarse las manos antes de ingresar a las áreas de hospitalización y nuevamente al salir. / Washing your hands before entering the hospitalization areas and again when leaving these areas.
7. El paciente tiene el deber de cumplir con el tratamiento recomendado por su(s) médico(s). / Following the treatment plan recommended by those responsible for their care.
8. Firmar el documento de Alta Voluntaria cuando no acepta los métodos de diagnóstico y/o tratamiento. / Signing the voluntary discharge document, when refusing or not following the healthcare team's instructions.
9. El paciente y/o su familia tienen el deber de cumplir con el pago generado por la atención recibida. / The patient and/or his family, have the duty to comply with the payment generated by the received care.





POLÍTICAS DE HOSPITALIZACIÓN / HOSPITALIZATION POLICIES

1. Todo paciente ingresado a M.S.M. estará bajo la responsabilidad directa de un Médico Especialista avalado por las autoridades competentes. / Each hospitalized patient, will be under direct responsibility of a specialized physician, endorsed by the competent authority.
2. Los gastos por hospitalización y honorarios correrán por cuenta del paciente, familiares o institución que se responsabilice; debiendo acatar las disposiciones administrativas correspondientes. / Hospital expenses and physician fees will be paid by the patient, relatives or responsible institution; kindly comply with the corresponding administrative provisions.
3. Por política del hospital, se deberá cubrir un depósito inicial, el cuál será determinado por la recepción durante del proceso de admisión del paciente. / It is the hospital's policy to collect an initial deposit fee, determined by the front desk, upon the patient's admission.
4. Para su comodidad, el Departamento de Servicios al Paciente, le estará proporcionando periódicamente la actualización del estado de su cuenta, durante su estancia en el hospital. / For your convenience, our Patient Services Department, will be providing you with bill updates periodically, during your stay in the hospital.
5. Para acceso a M.S.M. el código de vestimenta es: Casual y/o formal y zapato cerrado (No está permitido ingresar con playeras sin mangas y shorts). / To access MSM facilities, the dress code is: Casual / formal dressing, closed shoes. (It is not allowed to enter with sleeveless shirts, shorts and sandals).
6. Los visitantes podrán permanecer en la unidad hasta las 18:00 horas, posteriormente sólo se permitirá a un familiar en la habitación, que podrá permanecer toda la noche para acompañar al o la paciente (no más de dos personas). / No more than two visitors are allowed in the room til 6:00 pm. Later on, only one person will be allowed to remain with the patient and stay overnight.
7. Por disposiciones de la SSA está prohibido fumar e ingerir bebidas alcohólicas, drogas u otros tóxicos en las áreas de M.S.M. / It is strictly forbidden to smoke, drink alcoholic beverages or using any other toxic substance in the hospital facilities.
8. Por higiene y protección de los mismos visitantes, así como por cumplimiento a las normas de salud vigentes; está prohibido comer dentro de las instalaciones. / Due to hygiene measures and to comply with the current health standards, it is not allowed to eat inside the hospital facilities.



9. M.S.M. no se hará responsable de dinero u objetos de valor no depositados en la administración. Igual disposición valdrá para equipos electrónicos (Radios, celulares, tabletas o cualquier otro dispositivo electrónico) y vehículos estacionados en el área de M.S.M. / M.S.M. hospital, will not be responsible for money or valuables not deposited in the administration. The same provision will be valid for radios, cell phones, tablets or any other electronic device, as well as vehicles at the M. S. M. parking lot.

10. Los medicamentos serán administrados por M.S.M. / All medicatios will be administered by MSM medical staff.

11. Está prohibido el ingreso a menores de 12 años al área de hospitalización por el riesgo que implica. / Acces to children under 12 years old is not allowed in the hospitalization area.

12. M.S.M. se reserva el derecho de admisión a cualquier persona que parezca estar bajo el influjo del alcohol o cualquier otra sustancia tóxica. / Hospital MSM reserves the right of admission to any individual who appears to be under the influence of alcohol or any other toxic substance.

13. Por su seguridad, M.S.M. realiza revisiones aleatorias a cualquier persona a su entrada y/o salida. / For safety reasons, MSM personnel might perform random searchings to anyone entering or leaving the facility.

14. Toda falta u omisión del personal que labora en M.S.M. deberá reportarse de inmediato a la administración. / Any fault or omission from the personnel working at M.S.M. must be reported immediately to the management.

15. En caso de daños a equipos o instalaciones de M.S.M le serán cargados a la cuenta del paciente. / Any damage caused to equipment or MSM facilities, will be charged to the patient's account.

16. En caso de tener un familiar en estado crítico y requerir mayor información sobre su cuidado, favor de acudir al departamento de Atención al Paciente. / If your family member is in critical condition and you need more information about her/him, please ask for our Patient Care Service department.





Alimentos seguros y nutritivos

Safe and Nutritious food

La nutrición adecuada es importante para el bienestar y la recuperación de los pacientes.

La dieta será adecuada a sus necesidades nutricionales y medicas. En algunos casos el médico restringe el consumo de sal, azúcar y grasas saturadas y trans.

Si sus requerimientos alimentarios son específicos, por favor háganoslo saber, el personal medico o de atención al cliente darán puntual seguimiento a su solicitud.

Nuestro proveedor de alimentos es el restaurante Amparo´s, con quienes aseguramos que los alimentos son preparados con altos estándares de higiene y apegados a las indicaciones medicas./

Proper nutrition is important for the well-being and recovery of our patients.

The diet will be adapted to your nutritional and medical needs. In some cases, the doctor restricts salt, sugar and saturated-trans fats consumption.

If your food requirements are specific, please let us know, our medical staff and customer service, closely follow your request.

Our food supplier is the restaurant Amparo's, together we assure the food are prepared following high hygiene standards and according to the medical indications.



COMUNICACION / MEDIA

Su habitación cuenta con teléfono, desde el cual puede comunicarse con nuestro personal o bien si así lo requiere, puede solicitar una llamada local o internacional*, para comunicarse con familiares o amigos./ In the room is a telephone, dial ext, 0 and the front desk will assist you for local or international phone call*, or you can ask for patients services and the staff will assisting you personally at you room.

Extensiones Telefónicas / Phone extensions

Recepcion y Servicio al paciente
Front desk & Customer Service **0**

Estacion de enfermeria
Infirmary Station **107**



Servidor/Server:

HOSPITALMSM-Invitados

Contraseña/ Password:

hospitalmsm2018

Su habitación esta equipada con un televisor SmartTV, por lo que puede acceder a sus cuentas de youtube, netflix y otras plataformas de su preferencia / Your room is equipped with a Smart TV. You can access to Netflix, Youtube or other preferred platforms by using your personal accounts.



PREVENCIÓN DE CAIDAS DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

En Medica San Miguel, se involucra a los familiares a participar conjuntamente para la seguridad y bienestar del paciente hospitalizado. Por tal motivo le solicitamos siga estas precauciones:

- Vigile que los barandales de la cama se encuentren en posición de elevado, sobre todo si su familiar se encuentra con alteraciones de la conciencia o incapacitado para el movimiento. Para su seguridad, verifique que estén sujetos si es que este dispositivo se ha instalado.
- Vigile que el freno de la cama esté colocado, sobre todo si el enfermo intentará salir fuera de ella.
- Mantenga iluminación tenue si el paciente está dormido, para que el personal pueda vigilar a la brevedad en caso de accidente.
- Deje el timbre de llamada muy cerca de su familiar. Si su paciente es mayor de 60 años o toma algún medicamento para dormir es preferible que alguien lo acompañe en la habitación.
- Si se levanta fuera de la cama, siempre solicite el apoyo de enfermería.
- En el caso de que usted tenga contemplado salir, avise al personal de enfermería. Deje dicho dónde se le puede localizar y a qué hora piensa regresar. No deje solo o sin vigilancia a su familiar.
- Deje cerca sandalias seguras para evitar deslizamientos accidentales, y mantenga el camino al baño libre de muebles.
- De preferencia téngale disponible calzado para la regadera. Siempre avísele a su enfermera que utilizará la regadera para que ella le indique si considera alguna precaución adicional para el aseo de su familiar.



PREVENTING FALLS IN HOSPITALIZED PATIENTS

Medica San Miguel, encourages family members to get involved to participate together for the safety and well-being of the hospitalized patient. We kindly ask you to follow these security cautions:

- Make sure that, the bed railings are in elevated position, especially if your family member is unconscious or unable to move. For its safety, verify any security device that has been installed.
- Check the bed's brake is locked, especially if the patient will try to get out of it.
- Keep dim lighting while the patient is sleeping, this allow the staff to respond as soon as possible in case of an accident.
- Keep the button call close to patient. If patient its over 60 years old or is taking medication to sleep, it is preferable that someone stay with in the room.

¿CUANDO NO DEJAR SOLO AL PACIENTE?

- Si presenta alguna dificultad para el movimiento o inestabilidad.
- Si tiene alteraciones visuales.
- Si ha tenido una intervención quirúrgica recientemente.
- Si toma algún medicamento que altere la percepción o produzca sueño.
- Si manifiesta actitud agresiva o temerosa.
- Si ha tenido antecedentes de baja presión o hipoglucemia.
- Si tiene enfermedades neurológicas (convulsiones).
- Si tiene enfermedades cardíacas con arritmias o un marcapasos con inestabilidad reciente.
- Si tiene alguna sonda o algún equipo instalado sobre su cuerpo.

PREVENTING FALLS IN HOSPITALIZED PATIENTS-CONT.

- If its get out of bed, always ask for nurse assistance.
- if the family member must leave, notify the infirmary staff. Always provide a contact info (Phone number). Do not leave the patient alone or unattended.
- Wear safe sandals and keep them close to prevent accidental slipping, the path to bathroom must be clear.
- Always use shower sandals. Inform your nurse when you are ready to shower, she will consider any additional precautions and will assist both, patient and family member.

WHEN NOT TO LEAVE THE PATIENT ALONE?

- When there is movement restriction or instability.
- When the patient has visual alterations.
- If had surgery recently.
- If patient are under medications altering perception or causes sleep.
- When patient shows aggressive or fearful attitude.
- When medical history has precedent of low blood pressure or hypoglycemia.
- If patient has neurological diseases (seizures).
- If patient has heart disease with arrhythmias or a pacemaker with recent instability.
- When patient has numerous catheters installed on its body.



SU ALTA HOSPITALARIA

Su alta hospitalaria puede ocurrir por tres razones:

1. Mejoría. Su médico indica el alta del servicio por mejoría de su condición y determina viable el término de su recuperación en casa.
2. Traslado. Su médico indica la necesidad de trasladarlo a un hospital foráneo para continuidad del tratamiento.
3. Alta voluntaria. Por circunstancias personales, el paciente determina retirarse del hospital y suspender su tratamiento. En su mayoría, el alta voluntaria va contraria a las recomendaciones medicas.

En todos los casos, su médico tratante informará al momento del alta, los cuidados, tratamiento, rehabilitación y los riesgos cuando se abandona el tratamiento.

Cuando se ordena el alta, nuestro personal de enfermería se da a la tarea -



HOSPITAL DISCHARGE

Your hospital discharge may occur for three reasons:

1. Improvement. Your doctor orders the medical discharge by health improvement considering your recovery at home viable.
2. Transfer. According the diagnosis or the critical condition our doctor can request an air ambulance for Medical Evacuation to the closest hospital at the USA.

All arrangements will be coordinate by the air ambulance cordinator of Medica San Miguel through the policy and plan of the primary insurance.

3. Volunteer discharge. Due to personal circumstances, the patient decides to leave the hospital and suspend its treatment. For the most part, voluntary discharge goes contrary to medical recommendations.

In all cases, your treating physician will inform you at the time of discharge, about care, treatment, rehabilitation and risks when the treatment is abandoned.

When the discharge is ordered, our infirmary staff is given the task to close file, by canceling all programed medications.

Beside it, our cashier staff closes the account and prepares all patient documentation.

The process of closing the patient's file and account takes a time of approximately 30 to 60 minutes.

We recommend you to follow the instructions of our medical team and the patient care services to be carefully prepared for your hospital discharge

de cerrar expediente y cancelar dosis de medicamentos programados.

Paralelo a ello, nuestro personal de caja, realiza el cierre de cuenta, y prepara la documentacion de entrega al paciente.

Los procesos de cierre de expediente y cuenta del paciente llevan un tiempo aproximado de 30 a 60 minutos.

Le recomendamos que siga las instrucciones de nuestro equipo de enfermeras y del staff de atención al paciente y prepararse con cuidado para su salida del hospital.

ALTA HOSPITALARIA CON SEGUROS DE GASTOS MAYORES.

Cuando su servicio medico es cubierto por una aseguradora nacional, el alta medica es un proceso que la aseguradora debe autorizar, para la correcta cobertura del servicio.

El alta hospitalaria se realiza únicamente de lunes a viernes en servicio por gastos médicos mayores.

El tiempo de espera para ordenar el alta del paciente, es de 2 a 4 horas, después de haberlo ordenado el medico tratante. En este tiempo, la aseguradora revisa el expediente medico para autorizar cobertura.

Solicitamos su comprensión mientras el seguro medico emite la carta de cobertura y los montos de coaseguro y deducible cuando aplican.

ENCUESTA DE SATISFACCION

Nuestro equipo de atención al paciente, le harán entrega de una encuesta de satisfacción, para que califique nuestro servicio.

Para nosotros es muy importante conoce su opinión sobre nuestro servicio.

SATISFACTION SURVEY

Our patient care team will give you a satisfaction survey to qualify our service.

For us it is very important to know your opinion about our service.

HOSPITAL DISCHARGE WITH MEDICAL INSURANCE

When your medical service has insurance coverage, the medical discharge is a process that must be authorized by insurer, to guarantee the coverage of the service.

The waiting time to order the discharge of the patient, goes from 2 to 4 hours, after the attending physician orders discharge.

During this time, the insurer reviews the medical record to authorize coverage.

We ask for your understanding while the medical insurance issues the coverage letter with the co-insurance and deductible amounts when they apply.

Contact our International accounts service for any question. Ext. 0



SERVICIO DE ATENCION A PACIENTES

Nuestro equipo de atención a pacientes, brinda los siguientes servicios de asesoría a nuestros pacientes foráneos y extranjeros:

- Asistencia sobre el trámite de pagos de nuestros servicios.
- Información sobre servicios bancarios y de otros establecimientos en la isla.
- Información sobre hoteles de convenio y hoteles cercanos al hospital.
- Asistencia sobre necesidades especiales de alimentación (Vegano, Kosher, etc.)
- Asistencia para notificación a aseguradoras nacionales e internacionales.
- Asistencia sobre necesidad de traductores.
- Asistencia sobre servicios religiosos / espiritual.
- Asistencia para contactar familiares en su lugar de origen.
- Asistencia para traslados nacionales e internacionales.

Oficina Servicio al paciente

Teléfono : (987) 8720103

Ext. 0

Correo electrónico:

pr@hospitalmsm.com

Oficina de Cuentas internacionales

Teléfono: (987) 8720103

Ext. 122

Correo electrónico:

billing@hospitalmsm.com



PATIENT SERVICES

Our patient services team, offers the following information to local and foreign patients:

- Assistance for the payment process of our services.
- Information on banking services and other establishments on the island.
- Information about hotels nearby with special rates for patient´s relatives.
- Assistance with special nutritional needs (Vegan, Kosher, etc.)
- Assistance to notify international insurers.
- Assistance on the need for translators.
- Information about religious / spiritual services.
- Assistance to contact relatives.
- Assistance to contact air ambulance service.

Patient Service Office:

Phone: 987 87 20103 ext. 0

Email: pr@hospitalmsm.com

International accounts office

Phone: 987 87 20103 ext. 0

Email: billing@hospitalmsm.com

NUESTRA MISION / OUR MISSION

Brindar servicios de salud con calidad y seguridad para el paciente, ética profesional y calidez humana. / Provide safe and high quality healthcare for the patient, with professional and human ethics.

NUESTRA VISION / OUR VISION

Ser la mejor opción en la vida de nuestros pacientes en servicios médicos, hospitalarios y de diagnóstico, basados en un alto nivel profesional, ético y humano, a través de la vanguardia tecnológica y responsabilidad social. / Become the best medical option in the life of our patients, as hospital and diagnostic services, based on a high professional, ethical and human level, through technological advances and social responsibility.

CONTACTO / CONTACT



info@hospitalmsm.com

pr@hospitalmsm.com

Página Web / Web Site

www.hospitalmsm.com



(+52)987 8720103

(+52) 987 8725850

(+52)987 8723241

(+52) 987 8726155



Calle 6 norte #132, Centro Cozumel
Quintana Roo México.
C.P. 77600

