



Tabla de Contenido

Quiénes somos	3
Plataforma estratégica	4
Políticas institucionales	5
Derechos de los pacientes	6
Deberes de los pacientes	7
Horario de visitas	8
Información de interés	9
Nuestros servicios	11
Experiencia del usuario	12
Manifestaciones del usuario	13
Lavado de manos	14
Disposición de residuos	15



Quiénes somos

La Fundación Clínica del Norte es una entidad sin ánimo de lucro que nace como respuesta a la evidente necesidad de ofertar servicios de salud a la población creciente del Departamento de Antioquia, en particular a la población del Municipio de Bello.

Nuestra Clínica fue fundada en mayo de 2011.

Somos especialistas en el manejo de trauma y de las enfermedades cardio – cerebro – vasculares. Ofrecemos servicios de alta complejidad con personal especializado en el tratamiento y manejo de enfermedades que requieren tecnología médica avanzada y procesos de calidad con altos niveles de desarrollo teniendo como base la atención humanizada con nuestros pacientes.

Plataforma estratégica



Misión

Prestar servicios de salud de alta complejidad centrados en la persona y su familia, con altos estándares de calidad y seguridad, contribuyendo al bienestar de la población del Norte del Valle de Aburrá

Visión

En el año 2028 seremos centro de referencia nacional en la prestación de servicios de salud con calidad mediante el modelo de gestión clínica institucional.



Valores





Compromiso

Somos comprometidos cuando trabajamos para lograr el mejoramiento continuo, el cuidado del paciente, su familia y la sostenibilidad organizacional.



Responsabilidad:

Somos responsables cuando cuidamos de los recursos, cumplimos con los protocolos institucionales y contribuimos al crecimiento organizacional.





Excelencia

Somos excelentes cuando garantizamos la calidad y eficiencia en la ejecución de los procesos.



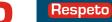
Generamos confianza cuando promovemos la cultura de seguridad del paciente y la atención centrada en la personal y su familia.





Empatía

Somos empáticos nos ponemos en el lugar del otro; comprendiendo y entendiendo sus necesidades y expectativas en la atención.



Somos respetuosos cuando aceptamos que todos somos diferentes, con cordialidad y armonía.



Políticas institucionales

En la **Fundación Clínica del Norte** contamos con unas políticas establecidas que nos definen como institución:

Política de Calidad

Busca dar soporte y cumplimiento a las necesidades básicas normativas, integrando y asesorando las actividades de gestión al interior de la organización, todo esto basado en el esquema del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).

Política de Seguridad de Paciente

 Está enfocada a garantizar una atención con calidad con el mínimo de ocurrencia de eventos adversos en nuestros pacientes.

Política de Humanización

• Su objetivo es proporcionar a los pacientes, cuidadores y usuarios el trato con respeto y cuidado igualitario que tienen como derecho por ser personas.

Derechos de los pacientes

RECIBIR ATENCIÓN

Con privacidad, calidez y calidad.



RECIBIR UN TRATO DIGNO

Amable y cortés, con respeto de creencias y costumbres, sin discriminación durante todo el proceso de atención.



RECIBIR INFORMACIÓN

Acerca de su proceso de atención, aclaración de dudas sobre su tratamiento, pagos a realizar según su estado de aseguramiento.



CONFIDENCIALIDAD

Sobre su enfermedad y el contenido de la historia clínica, la cual solo podrá ser revelada en caso de que el paciente lo solicite, o en los casos que establezca la ley y respetando su intimidad en la atención.



RECIBIR UNA ATENCIÓN SEGURA

Centrada en el usuario y su familia, basada en la prevención de las situaciones que puedan afectar su seguridad.



ACOMPAÑAMIENTO

Y apoyo de su grupo familiar, a decidir libremente a quien recibe como visitante durante su hospitalización y a la consejería espiritual según sus creencias.



La realización de los procedimientos médico-quirúrgicos recibiendo información clara y entendible. A decidir si participa o no en investigaciones cuando la institución lo invite a hacerlo, luego de recibir información acerca de los beneficios y riesgos.



Deberes de los pacientes

ESCUCHAR

Y seguir las recomendaciones dadas por el personal de la institución, propiciando el cuidado de su salud.



COMUNICAR

Las irregularidades observadas, para mejorar la prestación del servicio, haciendo uso de los mecanismos suministrados por la institución para presentar sus opiniones.



BRINDAR INFORMACIÓN

Completa y veraz, presentando la documentación requerida para su proceso de atención.



PARTICIPAR Y RESPONSABILIZARSE

De su proceso de atención y tratamiento, informando clara y oportunamente lo relativo a su estado de salud.



BRINDAR UN TRATO

Respetuoso y digno al personal de la institución, demás usuarios acompañantes.



6

HACER BUEN USO

De los servicios, equipos tecnológicos e instalaciones de la institución. Así como el cuidado de sus objetos personales.



ACEPTAR Y/O DISISTIR



Con el plan de tratamiento establecido, siguiendo las recomendaciones brindadas por el personal de la institución, cumpliendo con las citas médicas programadas. Asumir los pagos de los servicios que están por fuera de la cobertura o los solicitados por mí o mi familia.



Horario de visitas

Unidad de Cuidados Especiales

• Pueden ingresar **3 (tres) visitantes por día**, ingresando uno cada hora.

Todos los días de:

- De 10:00 a.m. a 01:00 p.m.

Unidad de Cuidados Intensivos

• Pueden ingresar **3 (tres) visitantes por día**, ingresando uno cada hora.

Todos los días de:

- De 02:00 p.m. a 05:00 p.m.

Servicio de Hospitalización

- Todos los días:
 - De 01:00 p.m. a 05:00 p.m
 - Se permiten 1 acompañantes por paciente.
 - En caso de que el paciente cuente con acompañante permanente, solo se permite el ingreso de una persona cambiando de acompañante.

Servicio de Urgencias

• No se permiten visitas, solo acompañante permanente si así lo amerita el paciente.

Información de interés

- Durante su estancia procure tener un ambiente silencioso.
- Es importante que cada paciente cuente con un acudiente responsable en el que se centralice la información para ser trasmitida a los demás miembros de la familia.
- Solicite en el puesto de enfermería indicaciones respecto a visitas, horarios, número de acompañantes y teléfono de contacto para recibir información.
- La institución no se hace responsable de pérdida de objetos personales y/o de valor del paciente y/o acompañantes.
- Procure mantener el orden y aseo en el lugar en que se encuentra. Si presenta síntomas respiratorios, fiebre, malestar general o síntomas gastrointestinales, debe abstenerse de asistir a la Clínica.
- Solo pueden ingresar mayores de 18 años a la visita de pacientes hospitalizados.
- Utilizar mascarilla facial (tapabocas) de forma permanente cubriendo nariz y boca, sin importar el diagnóstico del paciente, Esta debe ser cambiada después de 6 horas de uso continuo. si el paciente al cual acompaña tiene medidas de aislamiento debe cumplir lo requerido, como uso de bata, guantes o uso permanente de mascarilla N95.
- De acuerdo a la condición del paciente, puede llegar a requerir otro tipo de elementos de protección personal que serán indicados por el personal de enfermería o el médico tratante.
- El acompañamiento está limitado de manera exclusiva a la habitación, solo se permite la presencia de un familiar por habitación. No es permitido la circulación ni permanencia de acompañantes en pasillos o salas de espera con otros acompañantes.
- Está prohibido fumar dentro de las instalaciones de la Clínica, así como el ingreso de sustancias psicoactivas, armas de fuego, y armas cortopunzantes.
- No se permite el ingreso e ingesta de alimentación extrahospitalaria para los pacientes durante su estancia en la Clínica (alimentos no autorizados por médicos tratantes y/o nutrición). Esta medida se toma, teniendo en cuenta que se desconoce la procedencia, contenido, modo de preparación, transporte, refrigeración, almacenamiento y fechas de vencimiento.

- Nunca dejar al paciente solo, acompañarlo a ingresar al baño y evitar así, algún riesgo de caída.
- Promover siempre la iluminación y ventilación dentro de la habitación para contar con un ambiente más cálido, cómodo y seguro.
- Deambule por la habitación, a realice cambios de posición, hágase partícipe de su autocuidado, cumpliendo siempre con las medidas de seguridad emitidas por el equipo de salud.
- Motívese a comer, la recuperación nutricional es primordial en la mejoría de cualquier enfermedad, teniendo en cuenta las recomendaciones que le brinda el personal asistencial correspondientes a su estado de salud.
- No olvidar que la habitación debe permanecer ordenada y con la menor cantidad de elementos personales. Es importante llevar los elementos de valor a la casa, la Clínica no se hace responsable por posibles pérdidas.
- Vincularse al autocuidado y estar atento con las indicaciones del personal de enfermería, permite mejorar la calidad del cuidado.
- Trabajamos permanentemente por prestar una atención cálida y humana, y creamos estrategias para acercar las familias a nuestros pacientes.
- Se prohíbe el ingreso de colchonetas, cobijas, almohadas, fundas, entre otros elementos de uso doméstico como ventiladores y televisores.

En caso de situación de emergencia siga las indicaciones brindadas:







Siga las instrucciones



Será ubicado en un lugar seguro

Nuestros servicios

Somos especialistas en el manejo de enfermedades cardioneurovasculares y de traumatología.

Ofrecemos servicios de alta complejidad con los mayores estándares de calidad y tecnología, pensando en la seguridad del paciente a través de un servicio con calidez humana.

Call Center

Llama a la línea 604 448 1274 para:

- Solicitar cita y revisiones de EPS.
- Solicitar cita y revisiones de ARL.
- Recibir información de la Clínica.
- Correo: citas@clinicadelnorte.org

Citas de SOAT

Se solicitan de manera presencial.

- Lugar: Taquilla SOAT piso 1.
- De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Servicios Particulares

Para agendar un servicio particular :

- WhatsApp: 313 848 1636.
- Línea telefónica: 604 448 1270 ext. 1164.
- Correo: particulares@clinicadelnorte.org



Experiencia del usuario

Somos un espacio de escucha y acompañamiento para el usuario y su familia.

--->

Podrás ubicarnos en el primer piso de la institución de manera presencial en jornada continua, de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 4:30 p.m.

De manera telefónica al: 448 1270 Ext. 1131, contamos con buzón de voz en donde podrás registrar tus solicitudes las 24 horas del día.





Buzón virtual: a través de www.clinicadelnorte.org
- Redes sociales (Facebook e Instagram) y correo electrónico: atencionalusuario@clinicadelnorte.org

Manifestaciones del usuario



Lavado de manos

¿Cómo desinfectar tus manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica.

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



Mójese las manos con agua



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos



Frótese las manos entre si



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma opuesta, agarrándose los dedos



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa



Enjuáguese las manos con agua



Séquese con una toalla desechable



Sírvase de la toalla par cerrar el grifo



Sus manos son seguras

En caso de aplicarse solución alcohólica debe realizar los pasos, del 2 al 7.

Disposición de residuos

Residuos Ordinarios e Inertes Caneca Negra



Aprovechables Canecas Blancas



-Cajas de guantes.

-Cajas de medicamentos.
 -Vasos desechables limpios.

-Empaques de jeringas.

Bolsas plásticas limpias.

-Tubos de cartón

Residuos peligrosos



14



En nuestra Clínica somos proactivos NOS PONEMOS EN **TU** LUGAR



Somos Gente para la Vida







