

Guia del usuario

Tabla de contenido

Quiénes somos	1
Plataforma estratégica	2
Políticas institucionales	3
Horario de visitas	4
Ingreso de menores	5
Deberes y derechos de los pacientes	6
Información de interés	7-8
Recomendaciones para el ingreso de alimentos por parte de acompañantes	9-10
Recomendaciones	11
Prevención de caídas y lesiones por presión	12
Experiencia del usuario	13
Manifestaciones del usuario	14
Disposición de residuos	15
En caso de emergencia	16
Nuestros servicios	17

¿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.

**SOMOS
UNIVERSO
NORTE**

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 reconocidos a nivel regional en la prestación de servicios de salud con calidad, mediante el modelo de atención institucional centrado en la persona y su familia.



Valores Institucionales

Compromiso

Somos comprometidos cuando trabajamos por el mejoramiento continuo en el proceso de atención del paciente y su familia.

Excelencia

Buscamos incansablemente la máxima calidad y eficiencia en la ejecución de nuestros procesos.

Empatía

Somos empáticos cuando tenemos la capacidad de comprender la diferencia y ponernos en el lugar del otro.

Responsabilidad

Somos responsables cuando cuidamos del paciente y su familia, de nuestros recursos institucionales y garantizamos la responsabilidad civil y ambiental.

Confianza

Generamos confianza cuando garantizamos la cultura de seguridad del paciente.

Respeto

Somos respetuosos cuando garantizamos el respeto por la diferencia garantizando un trato digno y cordial.

Políticas Institucionales

Política de calidad

Política de Seguridad del Paciente



Política de Humanización

3

Horarios de Visita

Fundación
Clínica del Norte

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



Hospitalización

Todos los días:

- De 01:00 p.m. a 05:00 p.m

- Se permiten 2 acompañantes por paciente.

- En caso de que el paciente cuente con acompañante permanente solo se permite el ingreso de una persona adicional con posibilidad de realizar intercambio.

Unidad de Cuidados Especiales

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

Todos los días de:

- De 12:00 a.m. a 03:00 p.m.



Fundación
Clínica del Norte
Gente para la Vida

Urgencias

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

4

Ingreso a Menores de Edad

5

Con el fin de proteger la seguridad, la salud y el bienestar de los pacientes hospitalizados, se establecen las siguientes disposiciones para el ingreso de visitantes menores de edad:

- **Los niños y adolescentes entre 10 y 14 años** podrán ingresar únicamente en compañía de un adulto, quien será el responsable del menor durante todo el tiempo que este dentro de las instalaciones de la institución; por ende, este deberá permanecer con el adulto en todo momento y garantizar un comportamiento adecuado dentro de la clínica.
- **No** está permitido **el ingreso de visitantes menores de 10 años**, sin embargo, en casos particulares como **el código lila o en caso de pacientes de larga estancia**, se realizará un análisis detallado y si se efectuara el ingreso en compañía del equipo psicosocial.
- La visita debe ser **notificada con al menos un día de anticipación al personal de vigilancia**, a través del jefe de enfermería del servicio correspondiente, en caso de ausencia de esta notificación, se analizará el caso para determinar posibilidad de ingreso.
- El **ingreso de menores de edad** puede estar **restringido en áreas de cuidado especial** según condiciones funcionales de los servicios o situaciones particulares que impliquen control estricto de flujo de personas.
- Todo visitante **menor de edad** debe presentar su **documento de identificación sin excepción**.
- Se debe **cumplir** en todo momento con **las normas de bioseguridad vigentes** (ejemplo: higiene de manos, uso de tapabocas u otros elementos requeridos).
- El **tiempo de visita de menores de edad**, podrá estar sujeto a **limitaciones según la condición clínica del paciente o lineamientos institucionales**.
- El incumplimiento de estas disposiciones dará lugar a la restricción o negación del ingreso.

Derechos de los pacientes

6

Deberes de los pacientes

1. Recibir Atención

Con privacidad, calidez y calidad.

2. Recibir un trato digno

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

3. Recibir información

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

4. 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.

5. Recibir atención segura

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

6. 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.

7. Aceptar y/o disentir

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.

1. Escuchar

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

2. Comunicar

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

3. Brindar información

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

4. Participar y responsabilizarte

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

5. Brinda un trato

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

6. Hacer buen uso

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

7. Cumplir

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.

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 transmitida 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.
- Procure mantener ordenado y aseado el lugar en que se encuentra. Si presenta síntomas respiratorios, fiebre, malestar general o síntomas gastrointestinales, debe abstenerse de asistir a la Clínica.
- 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.
- La institución no se hace responsable de pérdida de objetos personales y/o de valor del paciente y/o acompañantes.
- Si el paciente al cual acompaña tiene medidas de aislamiento debe cumplir lo requerido, como uso de bata, guantes o uso permanente de mascarilla de acuerdo con el tipo de aislamiento.
- El acompañamiento está limitado de manera exclusiva a la habitación, solo se permite la presencia de un familiar por habitación.

Información de interés

- No es permitido la circulación ni permanencia de acompañantes en pasillos o salas de espera con otros acompañantes.
- La habitación debe permanecer ordenada y con la menor cantidad de elementos personales.
- Vincularse al autocuidado y estar atento con las indicaciones del personal de enfermería, permite mejorar la calidad del cuidado.
- Se restringe el ingreso de colchonetas, cobijas, almohadas, fundas, entre otros.
- Nunca deje al paciente solo, acompañelo a ingresar al baño y evitar así, algún riesgo de caída.
- Promover siempre la iluminación y ventilación dentro de la habitación.
- Realizar cambios de posición, haga partícipe al paciente de su autocuidado, cumpliendo siempre con las medidas de seguridad.
- Incentivar al paciente en su alimentación nutricional. Este proceso es primordial para su recuperación, teniendo en cuenta las recomendaciones que le brinda el personal asistencial.
- Está prohibido el ingreso y consumo de sustancias psicoactivas, armas de fuego, y armas cortopunzantes dentro de las instalaciones de la Clínica.

Recomendaciones para el ingreso de alimentos por parte de acompañantes

- Los alimentos ingresados son exclusivamente para consumo del acompañante y no deben ser compartidos con el paciente.
- Los alimentos deben permanecer siempre cerrados y almacenados en recipientes limpios.
- No está permitido almacenar alimentos en habitaciones, mesas de noche, closet, baños, ni áreas clínicas.
- El consumo de los alimentos debe realizarse únicamente en áreas designadas por la institución como son la cafetería y comedores en piso 2.
- Los alimentos no consumidos deben ser retirados de la clínica el mismo día.
- No se permite la manipulación de alimentos en áreas de atención al paciente.

No se permite el ingreso de:

- Alimentos crudos o semicrudos (huevos, carnes, pescados, mariscos).
- Alimentos altamente perecederos (mayonesa casera, cremas, salsas, lácteos no pasteurizados).
- Alimentos con olores fuertes o que generen residuos biológicos de alto riesgo.

Recomendaciones para el ingreso de alimentos por parte de acompañantes

Está prohibido ofrecer alimentos o bebidas al paciente sin autorización del personal de salud, especialmente en pacientes con:

- Dietas terapéuticas o restricción hídrica
- Ayuno prequirúrgico
- Vía aérea protegida o riesgo de broncoaspiración
- Tratamientos que interactúan con alimentos
- Medidas ante incumplimiento

Se permite únicamente el ingreso de:

- Alimentos industrializados, sellados y rotulados, dentro de su fecha de vencimiento.
- Alimentos preparados en el hogar el mismo día, que no requieran cadena de frío estricta y que se mantengan adecuadamente cerrados.
- Bebidas no alcohólicas, en envases sellados.

Recomendaciones

- Lave las manos frecuentemente, verifique que el personal de salud se lave las manos antes de cada procedimiento.
- Te invitamos a realizar el procedimiento de lavado de manos de acuerdo a la guía dispuesta en cada punto de lavado de manos.
- Cuide y revise su manilla de identificación de forma frecuente verifique su estado y que los datos sean correctos.
- NO se desplace innecesariamente a otros servicios o zonas restringidas, ni por los pasillos.
- NO modifique goteos de soluciones y medicamentos, ni manipule los equipos biomédicos.
- Haga una lista de todos los medicamentos que toma en la actualidad; incluye vitaminas y medicamentos homeopáticos.
- Durante la hospitalización, pregunte sobre los medicamentos que le suministran y por qué debe tomarlos; sus efectos y reacciones que puedan causar.
- Antes de salir de la clínica, el personal de enfermería de los servicios, le informará sobre los cuidados que deba seguir realizando en su domicilio.

11

Prevención de caídas



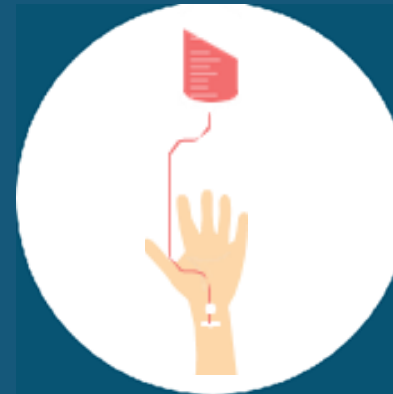
Mantén siempre las cuatro (4) barandas de la cama elevadas.



Evita desplazarte cuando el suelo este húmedo y utiliza siempre calzado.



Haz uso del timbre ubicado en la parte superior de la cama cuando necesites ayuda.

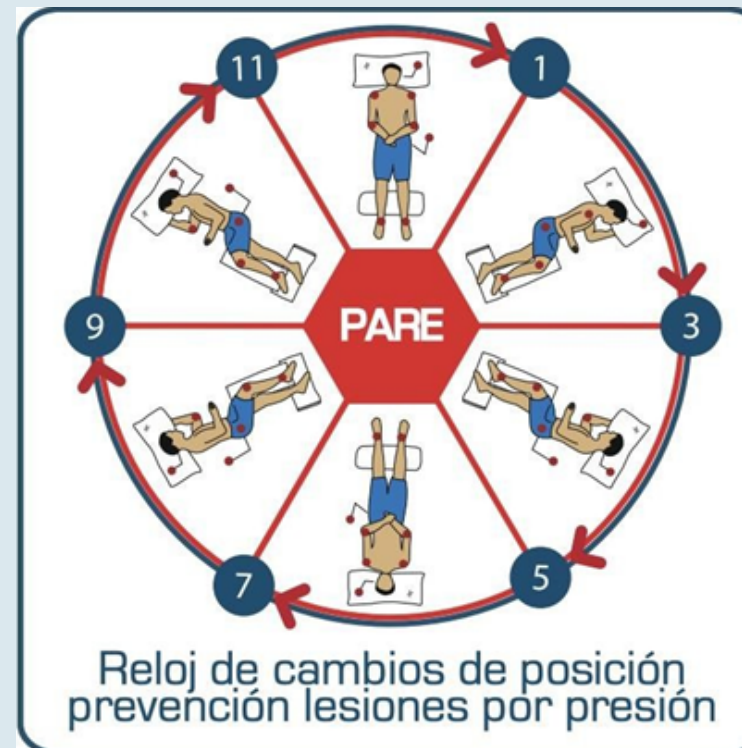


NO te moviles mientras te administran medicamentos intravenosos, ya que podrías enredarte con los equipos.



Apóyate de las barandas de los baños si presentas mareo o pérdida de la fuerza muscular, el personal de enfermería te ayudará a movilizarte.

Prevención de lesiones por presión



¿Sabes porque es importante realizar el cambio de posición cada 2 horas?

Esto te ayudará a prevenir lesiones por presión, promoviendo la movilidad y liberando la circulación sanguínea generando un bienestar en el paciente.

12

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



Tiempos de respuesta de experiencia del usuario

Su solicitud se le dará respuesta:

Peticiones y solicitudes 10 días hábiles
Reclamos de riesgo vital 24 horas



Podrás ubicarnos en el primer piso de la institución de manera presencial en jornada continua.

Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Viernes 7:00 a.m. a 3:00 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



Nos gusta escucharte

Escanea el código QR o da clic a la imagen y cuéntanos tu experiencia.



Disposición de residuos



Residuos aprovechables

Para residuos reciclables como: Plástico, vidrio, botellas de metal sin restos de líquido.

Residuos aprovechables

Para residuos reciclables como: Papel y cartón limpio y seco, donde no haya tenido contacto con alimentos.

Residuos no aprovechables

Para residuos ordinarios como: Papel higiénico, servilletas, papeles y cartones contaminados con comida y papeles metalizados.

Biosanitario Caneca roja

Para residuos peligrosos como: Tapabocas, pañales, toallas higiénicas, algodones, guantes, entre otros.

En su habitación encontrará estos recipientes para una adecuada disposición de residuos, donde usted deberá utilizar según las anteriores instrucciones.

16

En caso de emergencia

1



Conserve

La calma, estamos en una Clínica segura.

2



Identifique

Al coordinador de evacuación.

3



Siga

Las indicaciones de los coordinadores de evacuación.

4



Utilice

Las escaleras no los ascensores.

5



Circule

Por su derecha.

6



Siga

La señalización de las rutas de evacuación que los lleva a los puntos de encuentro.

7



Refúgiese

En caso de humo recuerde desplazarse por el piso.

8



Protejase

En caso de sismo cúbrase la cabeza para evitar elementos que los puedan golpear; espere al coordinador de evacuación.

Nuestros servicios

Línea 604448 1274 y línea de WhatsApp 3143979418 para:

- Solicitar cita y revisiones de **EPS**.
- Solicitar cita y revisiones de **ARL**.
- Recibir información de la **Clínica**.

Call Center

Citas de SOAT

Se solicitan de manera presencial.
Lugar: **Taquilla SOAT** piso 1.

De **lunes a viernes**
7:00a.m. a 4:00 p.m.

WhatsApp: **3143979418**

Línea telefónica: **604448**
1270 ext.1164.

@particulares@clinicadelnorte.org

Particulares

En nuestra Clínica
Somos proactivos
NOS PONEMOS EN TU LUGAR

Somos Gente para la Vida

Somos especialistas en el manejo de enfermedades
cardio-neurovasculares 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.

www.clinicadelnorte.org



@fundacionclinicadelnorte

Fundación Clínica del Norte

