



**¡BIENVENIDO!**

**GUÍA DEL USUARIO  
Y SU FAMILIA**

---

*#SerHumanoSalvaVidas*



# Bienvenidos a Clínica Medical

Somos una institución privada que presta servicios de salud de alta complejidad a través de sus sedes. Hacemos un manejo integral de patologías médicas y traumáticas a nuestros usuarios. Contamos con servicio de Urgencias, Hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos, salas de cirugía, servicios de apoyo diagnóstico especializados, servicio transfusional, servicio farmacéutico, hemodinamia, salas de hemodiálisis, laboratorio clínico, consulta externa, terapia física, entre otros.

Además, apoyamos nuestros servicios de alta complejidad con tecnología biomédica de última generación.

Trabajamos continuamente para entregarle día a día una excelente atención, contamos con un amplio grupo de profesionales altamente capacitados y dispuestos a prestarle un servicio personalizado que cumpla con sus expectativas como usuario: esperamos que su estancia con nosotros sea satisfactoria.



# Recomendaciones

- **Contamos con el servicio de CUSTODIA** para salvaguardar sus objetos personales de alto valor. Si requiere este servicio contáctese con el área de **Servicio al Cliente**.
- **Cuide sus objetos** personales. **No** asumimos las pérdidas de los mismos.
- **Prohibido** el ingreso de **armas**, excepto personal de la fuerza pública.
- **Prohibido** el ingreso de **alimentos**. Los pacientes pueden tener dietas estrictas por parte del servicio nutricional de la clínica.



---

**#EnCaminoAlaAcreditación**

**Contigo  
Transformando  
Vidas**

---

# Servicio de Urgencias

***Si se encuentra en nuestra unidad de urgencias, lea detenidamente la siguiente información:***

- Usted se encuentra en un espacio que le brinda una atención oportuna, humana y de calidad.
- Nuestro proceso de urgencias le garantiza una atención médica en menos de 30 minutos.
- En urgencias contamos con grupos interdisciplinarios de especialistas en medicina, capacitados para atender toda emergencia de alta complejidad.
- Si el paciente requiere de acompañamiento permanente por favor informarlo al área de Servicio al Cliente para que le entreguen la permanencia. Aplica para pacientes menores de edad, adulto mayor, criterio médico y discapacidad.

## Ruta de ingreso al Servicio de Urgencias

**Ingreso:** Usted será recibido por el área de enfermería quien lo enviará al área de Triage (sin turnos de espera).

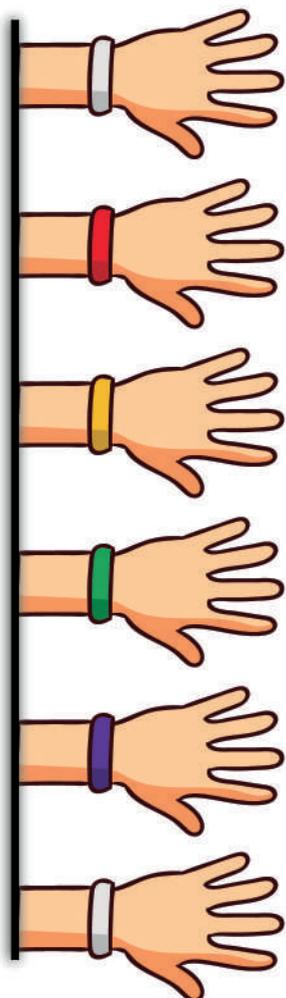
**Triage:** El personal de enfermería hará la toma de signos vitales y nuestros médicos especialistas realizarán la valoración respectiva para asignar el triage de atención.

**Admisiones:** No se preocupe por la documentación, nuestro personal de admisiones realizará la apertura de la **historia clínica**.

**Atención médica:** Nuestros médicos definirán el manejo de su patología y de acuerdo a su estado de salud determinarán su continuidad del tratamiento médico.



# Manillas de Identificación



## **Manilla Blanca**

Paciente adulto hospitalizado

## **Manilla Rojo**

Alergia a medicamentos

## **Manilla Amarillo**

Paciente ambulatorio

## **Manilla Verde**

Paciente menor de edad

## **Manilla Morada**

Paciente psiquiátrico, con riesgo de fuga o riesgo de suicidio

## **Manilla Blanca**

Paciente neonato (borde **azul** o borde **rosado** de acuerdo al sexo)



# Hospitalización

***Si se encuentra en nuestro servicio de hospitalización, lea detenidamente la siguiente información:***

- Nuestro personal de enfermería le dará la bienvenida, lo ubicará en su cama, le brindará información de su ubicación, uso del timbre, medidas de seguridad del paciente y recomendaciones en caso de emergencia.
- Nuestros médicos estarán en contacto constante con el paciente las 24 horas del día.
- El paciente debe elegir una o máximo dos personas para que reciban información de su proceso médico y estado de salud.
- Durante el día recibirá información relacionada a los procesos médicos en los televisores de las habitaciones.
- Cualquier inquietud durante su estadía por favor solicitar ayuda del personal de enfermería o de Servicio al Cliente.

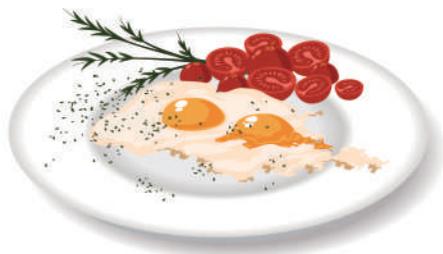
# Horarios de Alimentación

Todos los pacientes tienen dietas prescritas que han sido asignadas por nuestro grupo de nutricionistas y médicos, por eso está prohibido el ingreso de alimentos a los pacientes porque puede alterar su proceso médico.

Los pacientes que posean procesos quirúrgicos no podrán consumir alimentos antes de las 12 horas del tiempo asignado para la cirugía.

## Desayuno

7:30 a.m. a 8:30 a.m.



## Almuerzo

12:00 a.m. a 1:00 p.m.



## Cena

5:30 p.m. a 6:30 p.m.



# Proceso de Cirugías Programadas

**1** Nuestro personal de enfermería lo llevará al servicio de salas de cirugía.



**2** Es importante que en las últimas 12 horas no ingiera alimentos.



**3** Retirarse toda prótesis dental u ocular que tenga y entrársela a su familiar.

**4** Los familiares recibirán información por nuestros diferentes canales de atención.

Consulte con el área de Servicio al Cliente cómo acceder a la información.



**5** Una vez finalizado el proceso quirúrgico y de recuperación, el personal de enfermería se encargará de llevar al paciente al servicio de hospitalización.



**Nota:** Prohibido el ingreso de objetos de valor como celulares, computadores, joyas, entre otros.

---

# Cirugías Ambulatorias

***Los pacientes de cirugías ambulatorias deben presentarse en la sede asignada y realizar los siguientes pasos:***

- Llegar a la hora asignada.
  - Debe asistir con la preparación indicada, según la programación de la cirugía y con un acompañante.
  - Retirarse toda prótesis dental u ocular que tenga y entregársela a su familiar.
- Los familiares recibirán información por nuestros diferentes canales de comunicación. Consulte con el área de Servicio al Cliente cómo acceder a la información.
- Una vez finalizado el proceso quirúrgico y de recuperación el personal de enfermería le entregará toda la documentación relacionada al egreso.





# Unidad de Cuidados Intensivos y Críticos

***El personal de Servicio al Cliente le brindará instrucciones sobre el ingreso a este servicio, por favor seguir las indicaciones:***

- Solo se permite el ingreso de un visitante por paciente.
- Antes y después de ingresar al servicio siga los protocolos de higienización de manos.
- Es importante que al hablarle al paciente le exprese contextos positivos y experiencias agradables que ha tenido.
- Emita serenidad al paciente durante la visita.
- Prohibido el ingreso de alimentos a este servicio.

**Nota:** Prohibido el ingreso de **alimentos, celulares, computadores, joyas, bolsos, chaquetas**, entre otros.

# Deberes

- Tratar con dignidad y respeto a las personas que los atienden, a los otros pacientes y sus familiares.
- Respetar los derechos de las otras personas.
- Asistir a sus controles programados en la Clínica en buenas condiciones de aseo.
- La información dada en la Clínica sobre su estado de salud y hecho o situaciones de salud deben ser claras precisas y reales.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos institucionales y dotaciones de la clínica.
- Pedir con respeto información acerca de mi estado de salud y/o un familiar.
- Expresar por escrito su voluntad de no aceptación en algún tratamiento o procedimiento.
- Designar a una tercera persona para firmar el consentimiento informado cuando las condiciones la ameriten.
- Colaborar con el cumplimiento de las normas, reglamentos y criterios de ingreso, egreso y tratamientos dados por la clínica.



# Derechos



- Recibir atención oportuna.
- Recibir información clara y sencilla en todo lo referente a su salud.
- A recibir un trato digno y amable respetando sus creencias y costumbres.
- La historia clínica será un documento confidencial y/o privado, el cual goza de reserva legal, que sólo puede ser conocido bajo autorización del paciente a terceros.
- Prestar asistencia médica respetando los deseos del paciente en caso de enfermedades irreversibles.
- A revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por servicios obtenidos.
- A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto que profese.
- A que se le respete la voluntad de participación o no en investigaciones realizadas por el personal altamente calificado.
- A que se le respete la voluntad de donar o no órganos para ser trasplantados a otros enfermos.
- A morir con dignidad.

# Segregación de Residuos



## **CANECA ROJA: BIOSANITARIOS**

Son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados y descartados durante la ejecución de las actividades de atención del paciente que tienen contacto con fluidos corporales de alto riesgo.



## **CANECA VERDE: ORGÁNICOS**

Residuos orgánicos aprovechables como los restos de comida, desechos agrícolas etc.



## **CANECA NEGRA: NO APROVECHABLES**

Residuos no aprovechables como el papel higiénico; servilletas, papeles y cartones contaminados con comida; papeles metalizados, entre otros.



## **CANECA BLANCA: APROVECHABLES**

Residuos aprovechables como plástico, botellas, latas, vidrio, metales, papel y cartón.



# Lavado de Manos



1 Mójese las manos con agua.



2 Deposite en la palma de la mano de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies a tratar.



3 Frótese las palmas de las manos entre sí.



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



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



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



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



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



9 Enjuáguese las manos con agua.



10 Séqueselas con una toalla de un solo uso.



11 Utilice la toalla para cerrar el grifo.



12 Sus manos son seguras.

# ¿Qué hacer en caso de Emergencia?



**1** Cuando escuche el primer silbato esté alerta a las indicaciones del brigadista.



**2** Al tercer silbato inicie la evacuación.



**3** Salga del lugar con calma, sin empujar y en el menor tiempo posible dirija al punto de encuentro.



**4** Si se encuentra con otros grupos al salir, intercalarse formando una sola fila.



**5** En el punto de encuentro fórmese de acuerdo a las directrices del brigadista.



**6** Cuando lo autoricen vuelva al lugar donde se encontraba, en fila y en silencio.

# Recomendaciones Seguridad del Paciente

## ACCESOS VASCULARES

- No manipular el acceso el venoso.
- No desconectar por parte de los familiares o paciente.
- Cubrir en el momento del baño.
- Informar a enfermería si presenta dolor o enrojecimiento en el sitio de la punción.
- Evitar dormir y hacerle apoyo a la extremidad con el acceso vascular.

## ÚLCERAS POR PRESIÓN

- Cambiar de posición cada 2 horas.
- Lubricación de la piel.
- Tener cobijas y sábanas templadas y sin arrugas.
- Mantener la piel limpia y seca.
- Usar jabones con pH neutro.
- No utilizar sobre la piel alcohol.
- Realizar llamado de enfermería para no dejar el pañal húmedo y cambiarlo oportunamente.

## SONDA URINARIA

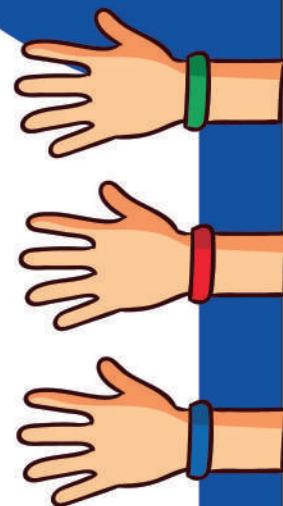
- Realizar higiene de la zona.
- Verificar que la sonda no este acodada.
- No manipular la sonda.
- Realizar adecuado aseo genital.
- Se debe mantener la bolsa del drenaje por debajo del nivel de la vejiga, para prevenir infecciones.
- No apoyar la bolsa colectora en el suelo.
- No despegar el adhesivo de la sonda que va pegada al muslo.

## SONDA NASOGÁSTRICA

- No manipular la sonda.
- No despegar el adhesivo de la sonda.
- Debe realizarse una higiene oral varias veces al día, aunque no se tomen alimentos por boca.
- Avisar al personal de enfermería en caso de: salida de sonda, por tos, alimentación, vómitos, Si nota enrojecimiento o irritación.
- No intente reintroducir la sonda en caso de salida de la misma.

## DRENES

- Verificar que le realicen curación diaria.
- Enseñar al cuidador en caso de que el paciente egrese con el dren.
- Verificar que este funcional el dren y que no esté tapado.
- Verificar fugas.
- Verificar estado de la piel.
- No manipular el dren.
- Desocupar cada vez que sea necesario.
- Tener precaución de que el dren no se salga de la cavidad ubicada.
- Informar si evidencia secreción, sangre o un olor extraño por el dren.



Use y nunca se retire su manilla de identificación.

# Consulta Externa

- Solo contamos con citas de control para todos los pacientes post-quirúrgicos.
- En caso de ser remitido por la EPS, debe presentar la autorización.
- Si son pacientes de SOAT y han superado el tope del mismo, deberán darle continuidad a su tratamiento con su EPS.
- Las citas serán asignadas por nuestros colaboradores al egreso de la institución o posterior a su primer consulta.
- Si necesita cancelar o reprogramar citas de control o terapia física acercarse a la sede de servicios ambulatorios.
- Mantener una buena higiene personal al momento de asistir a sus citas de control o terapia física
- Las áreas de terapia física cuentan con lockers, si requiere el uso de los mismos es indispensable llevar su propio candado. Clínica Medical no asume la pérdida de objetos personales u otros elementos.



# Conceptos Importantes

## Seguro Obligatorio **SOAT**



### **¿Qué es un accidente de tránsito?**

“Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas”

**Ley 769 de 2002, modificada por la Ley 1383 de 2010, el Decreto 2106 de 2019. Código Nacional de Tránsito Terrestre**



## ¿Qué es el SOAT?

Es un seguro obligatorio para todos los vehículos (incluye motocicletas) que transiten por el territorio nacional. Ampara los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito.

### Características

- Es un seguro de accidentes personales.
- Los asegurados son las víctimas potenciales de accidentes de tránsito.
- Cubre los daños corporales a las personas en accidente de tránsito.



## ¿A quienes cubre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT?

En caso de accidente de tránsito, el seguro obligatorio cubre a todas las víctimas de accidentes de tránsito.

**Nota: no cubre a vehículos o medios de transporte**

Clínica Medical garantiza los servicios que solamente ofertamos en nuestro portafolio de especialidades. Si el paciente requiere de servicios adicionales está en la libertad de dirigirse a otra entidad de salud del orden público o privado.

---

## Decreto 2497 de 2022

Por el cual se establecen los rangos diferenciales por riesgo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito -SOAT, se modifica el artículo 2.6.1.4.2.3 del Decreto 780 de 2016 Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, y se reglamenta con carácter transitorio el párrafo 1 del artículo 42 de la Ley 769 de 2002, adicionado por el artículo 2 de la Ley 2161 de 2021.

Valor UVT (Unidad de Valor Tributario) año 2023: 42.412

Cobertura tarifa diferencial (nueva tarifa)

**Aseguradoras cubren:**

-UVT: 263,13

-Tope Aseguradora: \$11.159.870

**ADRES cubre:**

-UVT: 438,55

-Tope Adres: \$18.599.782

**Estas tarifas aplican para los siguientes vehículos amparados bajo la nueva tarifa (pólizas expedidas a partir del 19 de diciembre de 2022):**

Vehículos con Tarifa diferencial	Características	Antigüedad	Observación
CICLOMOTOR			
MOTOS	Hasta 200 c.c		
MOTOCARRO, TRICIMOTO Y CUADRICICLO			
MOTOCARRO	5 Pasajeros		
AUTOS NEGOCIO	Menos de 1.500 c.c.	Menos de 10 años	Corresponde a los taxis, camperos, camionetas y mixtos destinados al servicio público urbano para el transporte de pasajeros, con capacidad máxima para cinco (5) pasajeros y los microbuses de servicio público urbano con capacidad máxima para doce (12) pasajeros. En esta categoría se incluyen los automóviles destinados al alquiler, enseñanza automotriz y los carros fúnebres.
AUTOS NEGOCIO	Menos de 1.500 c.c.	10 o mas años	
AUTOS NEGOCIO	Entre 1.500 y 2.500 c.c	Menos de 10 años	
AUTOS NEGOCIO	Entre 1.500 y 2.500 c.c	10 o más años	
AUTOS NEGOCIO	Más de 2.500 c.c.	Menos de 10 años	
AUTOS NEGOCIO	Más de 2.500 c.c.	10 o más años	
BUSETAS Y BUSETAS URBANOS			
SERVICIO PUBLICO INTERMUNICIPAL		Menos de 10 pasajeros	
SERVICIO PUBLICO INTERMUNICIPAL		10 o más pasajeros	

Cobertura tarifa normal (antigua tarifa y vehículos que no aplican en tarifa nueva)

Aseguradoras cubren:

-UVT: 701,68

-Tope Aseguradora: \$ 29.759.652

En cualquiera de las modalidades tarifarias una vez superado el tope entra el segundo pagador a cubrir los gastos del paciente.

**Importante:** el presentar documentos o pólizas de SOAT falsas se puede constituir falsedad en documento privado "Artículo 289. Falsedad en Documento Privado. El que falsifique documento privado que pueda servir de prueba, incurrirá, si lo usa, en prisión de dieciséis (16) a ciento ocho (108) meses. Código Penal de Colombia" y estafa dado que el delito a fraude en seguros aún no esta tipificado. "Artículo 246. Estafa. "El que obtenga provecho ilícito para sí o para un tercero, con perjuicio ajeno, induciendo o manteniendo a otro en error por medio de artificios o engaños, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a ciento cuarenta y cuatro (144) meses y multa de sesenta y seis punto sesenta y seis (66.66) a mil quinientos (1.500) salarios mínimos legales mensuales vigentes". Código Penal de Colombia."



# Horarios de visita

De acuerdo a la resolución número 777 del 02 de junio de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social

*(Horarios sujetos a cambios)*

## HOSPITALIZACIÓN

Pacientes con patologías NO relacionadas con síntomas respiratorios: todos los días de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

En este horario podrán estar ingresando únicamente dos personas de manera alternada (uno a la vez)

Recuerda: Si el paciente requiere el celular o elementos de aseo, los puedes entregar en el área de Servicio al Cliente de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

## UCI

(Todos los días) Información médica y visitas: 11:30 a.m. a 12:00 p.m.

Únicamente visitas: 2:00 p.m. a 2:30 p.m.

## UCC

11:00 a.m. a 12:00 p.m.

## URGENCIAS

Pacientes con patologías NO relacionadas con síntomas respiratorios: 11:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 3:00 p.m. a 3:30 p.m.

Pacientes con síntomas respiratorios: Información vía telefónica todos los días.

## SALAS DE CIRUGÍA

Prequirúrgicos todos los días de 11:00 a.m. a 12:00 pm.

***En todos los servicios se acepta un visitante por paciente a excepción de Hospitalización***

***Si la institución requiere hacer cambios en los horarios de visita el área de Servicio al Cliente le informará al paciente y a sus familiares.***

# INFORMACIÓN DE EGRESO

Clínica Medical pensando en su comodidad ha actualizado el servicio de egreso.

Es indispensable que al salir o egresar de la institución el correo electrónico que nos proporcione sea el indicado con el objetivo de recibir los siguientes documentos:

- Resumen de atención
- Incapacidades
- Órdenes de medicamentos
- Órdenes y resultados de imágenes diagnósticas
- Resultados de laboratorios clínicos
- Citas de Control

Los archivos los recibirá en formato .ZIP asegúrese de descomprimirlos en un computador de escritorio. Asimismo, este archivo le pedirá una contraseña la cual es el número de identificación del paciente.

## Importante:

Si necesita solicitar algún documento como la historia clínica, debe hacer la solicitud a través de nuestros canales de atención virtual: página web o aplicación **NO se atenderán estas solicitudes de manera presencial en nuestras sedes** . Más información en la cartilla de egreso.



**¡Descárgala!**

Clínica Medical App



Dispositivos Apple



Dispositivos Android



# Clínica Medical App



## CONOCE EL ESTADO DE TU FAMILIAR

Haz un recorrido por nuestra App y selecciona la sección **'Estado de tu Familiar'**

Se desplegará una sección llamada **'Usuario'** y allí digitarás el **número de cédula** del paciente.

Posteriormente, **introduce la clave** la cual será proporcionada por la institución.





# ¿CÓMO LEER EL CUADRO DEL PROCESO MÉDICO?

Aquí se describe el proceso en el que se encuentra el paciente.

DATOS DEL PACIENTE		
	Nombre	1
Código:	305134	2
Identificación:	XXXXXXXX	3
Ingresó:	28-Jan	4
Ubicación:	Valoración de Urgencias - V-2M	5
Triage:	III	6

**1. NOMBRE DEL PACIENTE**

**2. CÓDIGO DE ADMISIÓN DEL PACIENTE**

**3. IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**

**4. FECHA DE INGRESO DEL PACIENTE**

**5. UBICACIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS**

**6. NIVEL DE TRIAGE CON EL CUAL FUE VALORADO EL PACIENTE**

## IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

	Solicitados	Resultado
<b>ECOGRAFÍA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>LABORATORIO</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>RADIOLOGÍA</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Número de  
exámenes  
solicitados

Número de  
exámenes  
con resultados

## VALORACIONES

Especialidad	Estado
<b>Urgenciólogo</b>	<b>Continua Manejo</b>
<b>Ortopedia</b>	<b>Continua Manejo</b>
<b>Medicina General</b>	<b>Pendiente</b>

Especialidades que  
intervienen en la  
valoración del paciente

Estado de la valoración:  
Pendiente, Continua  
manejo o Cerrada

## PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS

Especialidad	Estado	Cant.
<b>Ortopedia</b>	<b>En Proceso Administrativo</b>	<b>1</b>

De acuerdo al estado de salud del paciente las diferentes especialidades (ortopedia, neurocirugía, entre otras) determinarán los procedimientos quirúrgicos a realizar.



**Ingresa con tu usuario y contraseña**

**Usuario**

**Contraseña**

Una vez acceda al menú **Estado de tu familiar** usted podrá consultar la siguiente información de su familiar:

- Ingreso
- Ubicación dentro de la clínica
- Clasificación del triage
- Proceso de las imágenes diagnósticas
- Estado de las valoraciones médicas por parte de los especialistas
- Desarrollo de los procedimientos quirúrgicos

# Red de Sedes Integradas

**SEDE NORTE**



**SEDE AMÉRICAS**



**SEDE SANTA JULIANA**



Usaquén

Mártires

Puente Aranda

Fontibón

Kennedy



**SEDE FONTIBÓN**



**SEDE KENNEDY**

## **BOGOTÁ**

**Sede Kennedy**-Calle 36 Sur # 77-33 / **Sede Santa Juliana**-Cll. 1 D # 17 A-35

**Sede Américas**-Cra. 66 A 4G-86 / **Sede Fontibón**-Cra. 102 # 17-57 / **Sede Norte**-Cra. 45 # 94 - 31/39



 Clinica Medical

 @Clinica\_Medical

 Clinica Medical SAS

 somosclinicamedical

[www.clinicamedical.com.co](http://www.clinicamedical.com.co)

***#EnCaminoALaAcreditación***