
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 1 de 25

GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016 - 2017

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
--	--	--

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 2 de 25

QUIENES SOMOS

Clínica de Fracturas y Medicina Laboral S.A.S. es una Institución Prestadora de Servicios en Salud de segundo nivel, la cual está centrada en la atención de patologías del sistema musculoesquelético, a través de las especialidades de: Ortopedia y Traumatología, Medicina Física y Rehabilitación, Medicina Laboral, , Medicina General, Maxilofacial, Fisiatría, Medicina del trabajo, haciendo mucho énfasis en la atención de pacientes con accidentes laborales y con enfermedades de origen laboral, contamos con un excelente grupo humano, con vocación de servicio, poniendo a su disposición todo el entrenamiento y conocimiento adquirido durante su formación profesional.


MISION

Somos una Institución Prestadora de Servicios en Salud, en las especialidades de Ortopedia y Traumatología, Medicina Física y Rehabilitación, Medicina Laboral, Otorrinolaringología, Medicina General, Maxilofacial, Fisiatría y Medicina del trabajo, cuyo propósito es la rehabilitación del paciente, y su reincorporación a la vida laboral y social, brindando la mejor atención inmediata desde que ingresa a nuestra institución, a través de un equipo humano calificado.

VISION

LA CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL SAS, tiene como visión ser la primera opción en la prestación de servicios en salud, a través de la atención responsable, oportuna, y segura de sus pacientes, dando cumplimiento con los estándares de habilitación, y el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud, que nos lleve a un mejoramiento continuo con miras de ser acreditada en cada uno de sus servicios.

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 3 de 25




MODELO DE ATENCION



Septiembre 02 - 2016

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 4 de 25



MAPA DE PROCESOS




VALORES ORGANIZACIONALES

?Respeto por todas las personas y el medio ambiente.

- Trato humanizado.
- Ética e integridad en cada uno de nuestros actos.
- Velar Por el cumplimiento de los Derechos y Responsabilidades, así como por las necesidades y expectativas de los pacientes, familiares, clientes y partes interesadas. Propender Por la atención integral de nuestros pacientes. Cumplir Con la legislación vigente y políticas institucionales. Fomentar La seguridad del paciente, su familia y el trabajador. Mejorar continuamente Nuestros procesos. Mantener La estabilidad financiera
- Trabajo en equipo.

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 5 de 25

- Humildad.
- Perseverancia.

NUESTROS SERVICIOS CONSULTA EXTERNA

- Medicina General.
- Medicina Especializada Ortopedia
- Medicina Interna.
- Imagenología
- Laboratorio Clínico
- Servicio Farmacéutico
- Cirugía
- Anestesiología
- Maxilofacial
- Medicina Laboral

Disponibilidad permanente en otras especialidades médicas.

Cuenta con: 4 Consultorios. 7 Camas de observación separadas en áreas para hombres y mujeres.

QUIENES SOMOS


- Guía Hospitalaria. 1 Área de procedimientos.
- Anestesia.
- DISPONIBILIDAD DE CAMAS: Contamos en la actualidad con una disponibilidad de 7 camas.
- QUIROFANO
- TRASPORTE ASISTENCIAL BASICO: DOS AMBULANCIAS

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

Es el conjunto de compromisos que Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. tiene con el paciente, su salud y su familia; Por ello tendrán derecho a:

1. **RECIBIR UN TRATO DIGNO**, ser identificado por su nombre, respetando sus creencias, costumbres, intimidad y opiniones personales, independientemente de su sexo, edad, religión, grupo étnico, preferencias sexuales o estado clínico, sin ser discriminado por su enfermedad o cualquier otra condición.
2. **RECIBIR INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN** en forma clara y oportuna durante el proceso de atención y/o cuando lo solicite.
3. **LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA HISTORIA CLÍNICA** y todos sus componentes, los cuales serán manejados de forma reservada y solo con su autorización, podrán

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 6 de 25

ser conocidos por terceros, garantizando la custodia y conservación de los mismos de acuerdo a la normatividad vigente.

4. ACEPTAR O RECHAZAR TRATAMIENTOS O INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS por medio del Consentimiento Informado. En los casos de inconsciencia o minoría de edad, serán sus representantes legales los encargados del diligenciamiento del mismo.

DERECHOS DE LOS PACIENTES

5. SOLICITAR UNA JUNTA QUIRÚRGICA O MÉDICA sobre su enfermedad. En caso de ser menor de edad, esta deberá ser solicitada por su representante legal.

6. RECIBIR EXPLICACIONES ACERCA DE LOS COSTOS POR LOS SERVICIOS OBTENIDOS, los cuales en los casos de urgencia vital, no estarán condicionados a la realización de pagos anticipados.

7. PRESENTAR SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES, con relación al servicio recibido por medio de la encuesta de satisfacción, los buzones de sugerencias, el formato de solicitud de mejoramiento y/o en la oficina de atención al usuario.

8. IDENTIFICAR A SU MÉDICO Y EN GENERAL A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE MANEJEN su caso, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, según el sistema de salud al que pertenezca.

9. RECIBIR APOYO ESPIRITUAL Y PSICOLÓGICO, independientemente del culto religioso que profese.

10. QUE SE LE RESPETE LA VOLUNTAD DE PARTICIPAR O NO EN INVESTIGACIONES, siempre y cuando haya sido enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar y a retirarse de la misma en cualquier momento, sin sufrir represalias por su decisión.

11. CONOCER LAS RECOMENDACIONES DE SALIDA las cuales estarán especificadas en las instrucciones de egreso y le serán explicadas por el equipo de salud.

12. RECIBIR LA MEJOR ASISTENCIA MÉDICA DISPONIBLE, con calidad y comodidad.

13. RECIBIR VISITAS DURANTE SU ESTANCIA HOSPITALARIA de acuerdo al horario establecido por la institución y solicitar que un familiar lo acompañe permanentemente en caso de ser menor de edad, adulto mayor o tener algún grado de discapacidad.


14. RETIRARSE DE LA CLÍNICA en contra de las indicaciones médicas, cuando haya firmado el Alta Voluntaria.

15. QUE SE LE RESPETE SU VOLUNTAD DE ACEPTAR O REHUSAR LA DONACIÓN DE SUS ÓRGANOS para que estos sean trasplantados a otros enfermos. (Ley 73 del 20 de diciembre de 1988).

16. SOLICITAR QUE EL PERSONAL EN ENTRENAMIENTO QUE ACOMPAÑA al médico tratante, no esté presente durante los procedimientos e intervenciones que se requieran.

17. MORIR CON DIGNIDAD, respetando su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.


ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISÓ: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 7 de 25

RESPONSABILIDADES Son los compromisos del paciente y su familia para con la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. y su salud. Por ello tendrán la responsabilidad de:

1. TRATAR CON DIGNIDAD Y RESPETO al personal que lo está atendiendo, a otros pacientes y a las demás personas que se encuentren en la Institución.
 2. BRINDAR INFORMACIÓN CLARA, oportuna, veraz y completa sobre su identificación, estado de salud, antecedentes y tratamientos previos, entre otros, cuando se le solicite, e informar oportunamente al grupo de profesionales tratantes cualquier cambio en la condición clínica o inquietudes que tenga frente a la información brindada por los profesionales, para ser aclarada.
 3. DAR ADECUADO USO de las copias de la Historia Clínica y de sus componentes, en el caso de haberlas solicitado.
 4. EXPRESAR POR ESCRITO utilizando el Consentimiento Informado, su voluntad de aceptación o no, de realización de tratamientos o intervenciones en el curso de su atención.
 5. CONOCER los resultados de la junta quirúrgica o médica en caso de haberla solicitado.
 6. REALIZAR LOS COPAGOS O PAGOS previamente informados, derivados del proceso de atención.
 7. QUE SE LE RESPETE LA VOLUNTAD DE PARTICIPAR O NO EN INVESTIGACIONES, siempre y cuando haya sido enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar y a retirarse de la misma en cualquier momento, sin sufrir represalias por su decisión
 8. IDENTIFICAR Y RECONOCER a su médico tratante y en general a los profesionales de la salud que manejen su caso.
 9. INFORMAR SU DECISIÓN DE ACEPTACION O NO para recibir apoyo espiritual y psicológico durante su proceso de atención.
 10. INFORMAR SU VOLUNTAD de participar o no en investigaciones.
 11. SEGUIR LAS INDICACIONES DE EGRESO procurando que usted y su familia, sean parte activa del proceso de recuperación y autocuidado.
 12. CUIDAR y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios de la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s.
 13. COLABORAR CON EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y RECOMENDACIONES GENERALES de La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. durante su estancia como, por ejemplo, los horarios de visitas, el uso permanente de barandas en la cama, no movilizarse de la cama sin la compañía del personal de enfermería y el uso de timbres entre otros.
 14. FIRMAR EL ALTA VOLUNTARIA CUANDO DESEE abandonar el centro asistencial, en contra de las indicaciones médicas. No aplica para los menores de edad, según la Ley 1098 del 2006 (código de infancia y adolescencia).
- AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA RESPONSABILIDAD No. 14 Y EL DERECHO N° 15 ALTA VOLUNTARIA** Salida en contra de las indicaciones médicas En el caso de que algún paciente llegara a desear retirarse de la Clínica en contra de las indicaciones médicas, los médicos le pedirán que firme el formato institucional ALTA VOLUNTARIA (salida en contra de las indicaciones médicas) y seguirán el siguiente procedimiento:
- ⊖ Escucharán atentamente al paciente y su familia para tratar de aclararles las causas o dudas que estén generando su deseo de retirarse de la Institución, rechazar la realización de un tratamiento, una intervención quirúrgica o un estudio diagnóstico.
 - ⊖ Analizarán el caso, con la participación del equipo de salud involucrado, para intentar solucionar los problemas que ocasionaron el pedido de Alta Voluntaria

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 8 de 25

(salida en contra de las indicaciones médicas), no autorización para la realización de tratamientos, procedimientos quirúrgicos y de diagnóstico o, en su defecto, para consignar los riesgos específicos que asume quien actúa de esa manera. ω Intentarán convencer a quien desea rechazar tratamientos y procedimientos quirúrgicos o de diagnóstico y salir de esta manera de la Clínica así como a su familia, que no deben exponerse a riesgos y se comprometerán a colaborar en solucionar los problemas que los han llevado a pensar en dicha determinación. ω Finalmente, en caso de que el paciente o sus familiares insistan en la salida, les explicará el contenido y objetivo del formato institucional respectivo, exigiendo la firma del paciente y/o sus familiares, así como la de un testigo adicional reiterándole los riesgos de su decisión. ω Consignarán en la historia clínica del paciente, las circunstancias que rodearon la toma de la decisión. ω Procederán a informar a los departamentos de enfermería y admisiones, le entregarán su fórmula médica con los medicamentos indicados y lo despedirán cordialmente.

DONACIÓN DE ÓRGANOS LEY 73 DEL 20 DE DICIEMBRE DE 1988. Artículo Segundo DECRETO 2493 DEL 5 DE AGOSTO DE 2004 Para los efectos de la presente Ley existe presunción legal de donación cuando una persona durante su vida se haya abstenido de ejercer el derecho que tiene a oponerse a que de su cuerpo se extraigan órganos o componentes anatómicos después de su fallecimiento, si dentro de las seis (6) horas siguientes a la ocurrencia de la muerte cerebral o antes de la iniciación de una autopsia médico-legal, sus deudos no acreditan su condición de tales ni expresan su oposición en el mismo sentido. Su producto, es el Médico, un profesional que gracias a su formación, entrenamiento, competencias y habilidades adquiridas durante su capacitación, cuenta con una gran capacidad resolutive y por ello, puede comprender, diagnosticar y tratar con éxito, entre el 70 y 80% de las patologías que con mayor frecuencia afectan la salud de la población. Su amplio campo de acción le permite atender con seguridad a pacientes de todas las edades y de ambos sexos independientemente del sistema orgánico del cuerpo que este afectado, abordándolos integralmente en los planos biológico, psicológico y social. Por su acción integradora, el Médico evita la fragmentación de la atención y así, en un alto porcentaje, el direccionamiento innecesario y tortuoso de los pacientes a diferentes especialidades médicas, las cuales, abordan exclusivamente el órgano o sistema enfermo, sin poder solucionar integralmente, todos los problemas en salud del paciente. El Médico se desempeña con éxito en todos los niveles de atención destacándose en el área hospitalaria como Coordinador del Cuidado de los pacientes, por ello, históricamente ha sido y es, el pilar de la atención en La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. En el Médico, usted y su familia encontraran toda la receptibilidad, ayuda, comprensión, apoyo, orientación y solidaridad que necesiten.

5. **UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y VÍAS DE ACCESO** 17 ω **SU LLEGADA:** Usted o su ser querido, pudo haber ingresado al área de hospitalización de La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s., directamente a través de nuestros servicios de CONSULTA PRIORITARIA, siendo remitido desde otro centro asistencial o con una orden de hospitalización de alguno de nuestros médicos desde los servicios ambulatorios. Muy seguramente antes de su hospitalización o después de ella en algunos casos, si su condición de ingreso fue urgente, se tendrán que cumplir algunos requisitos

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 9 de 25

de tipo administrativo, que en nada influirán o condicionarán la prestación del servicio de salud que Usted requiera, simplemente, porque podrán ser realizados simultáneamente mientras Usted recibe la atención médica pertinente, por cualquiera de sus familiares o representante legal. Dentro de esos requisitos, debe tener en cuenta los siguientes: ∞ Orden de hospitalización. ∞ Documento de identificación. ∞ En casos de accidente de trabajo, enfermedad profesional o accidente de tránsito, posiblemente le solicitarán algunos documentos específicos, autorizaciones de servicios, reporte de accidente laboral, entre otros. Con esta información, internamente nuestro personal administrativo se encargará de comunicarse con las aseguradoras respectivas, Secretaria Distrital de Salud, Entes Policiales, etc., le asignará una habitación disponible, y le informará los posibles pagos, copagos o costos derivados de su atención. Una vez se encuentre en su habitación, nuestra intención será hacer que su estancia sea lo más agradable y corta posible, colocando a su disposición toda nuestra infraestructura y recurso humano para que tenga una pronta recuperación, pueda regresar a su entorno familiar y comodidad de su hogar. La enfermera asignada a su cuidado se presentará con su nombre y cargo, le informará en que servicio de la Clínica se encuentra hospitalizado y le brindará recomendaciones básicas sobre: el funcionamiento de la Clínica, horarios de visita, elementos de aseo personal que se requieren, ingreso de alimentos, uso permanente de barandas y timbre así como información sobre el equipo médico que realizará su atención. También le mostrará su habitación y en caso que esta sea compartida por otro paciente se realizará la presentación del compañero(a) de habitación y le hará entrega de la misma, diligenciando un sencillo formato que será firmado por Usted o su acompañante. Ella misma y el profesional tratante le harán una serie de preguntas, algunas de las cuales aunque le parezcan repetitivas son muy importantes para la planeación de su tratamiento.

6. INGRESO, ESTANCIA Y SALIDA En éste punto es de vital trascendencia informarle que una de las Líneas de Acción Prioritaria de la Clínica Corpas, es velar por la SEGURIDAD de sus pacientes, previniendo los Eventos Adversos. Es por esto, que ha creado el PROGRAMA SEGURIDAD, cuyo objetivo general, es fomentar la seguridad en el cuidado al paciente y su familia, así como la de los trabajadores de la Institución. Desde el momento de su llegada al área de hospitalización, Usted y su familia hacen parte fundamental de éste programa ya que con acciones tan sencillas como contarle al médico aspectos como los señalados en el siguiente listado, facilita y hace segura la continuidad y planeación de su manejo:

- ∞ Que medicamentos venía tomando en su casa, a que dosis y para que tipo de enfermedad.
- ∞ Si es alérgico a algún medicamento, sustancia o alimento.
- ∞ Entregando para su revisión y comparación todos los exámenes de laboratorio que tenga y le hayan sido realizados en el último año.
- ∞ Si es o ha sido consumidor de sustancias como cocaína o cualquier otro tipo de alucinógenos.
- ∞ Si sufre alguna enfermedad como asma, hipertensión, diabetes o epilepsia, entre otras.
- ∞ Si sospecha estar embarazada o lo está.
- ∞ Que intervenciones quirúrgicas le han realizado.
- ∞ En qué consiste su actividad laboral.
- ∞ Si ha recibido transfusiones.
- ∞ Si se ha automedicado.
- ∞ Si ha sido víctima de maltrato o abuso físico.
- ∞ Si utiliza algún tipo de prótesis removible, audífonos o lentes de contacto.
- ∞ Si ha consultado antes por la misma patología que


ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 10 de 25

le ocasiona esta hospitalización. ω Si tiene alguna restricción terapéutica (testigo de Jehová). Finalmente y como medida de seguridad, la enfermera le colocará en una de sus extremidades una manilla de color azul con sus datos básicos de identificación y, si es pertinente, otra de color naranja solo en el caso de que Usted refiera alergia a algún medicamento o elemento utilizado en el área de hospitalización. Igualmente en el caso del Servicio de Obstetricia y Recién Nacidos, tanto la madre como el bebé serán identificados con una manilla, que para estos últimos, tendrá un color azul ó rosado según el sexo, registrando en ella datos para su identificación como nombre, peso y talla al nacimiento, entre otros. En el momento del egreso todas éstas manillas serán retiradas por nuestro personal de seguridad, luego de confirmar contra los datos registrados en la boleta de salida expedida por el médico tratante, que las identidades de los pacientes así como la de madre y recién nacido coinciden. Antes de retirarse de la habitación, la enfermera registrará su nombre en el tablero acrílico que se encuentra colgado en la pared de la cabecera de su cama, con el fin de que nuestro personal asistencial pueda llamarlo por su nombre más fácilmente y de manera permanente. En el caso de los menores de edad, pacientes discapacitados, mayores de 60 años o con alteración neurológica el padre, la madre u otro familiar podrán acompañarlos en las noches sin costo alguno, sucediendo lo mismo, en el caso de otros adultos, si por indicación especial el médico tratante, ordena que el paciente deba permanecer acompañado por IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE


IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE NIÑO NIÑA INGRESO, ESTANCIA Y SALIDA Si Usted se encuentra en una habitación individual podrá solicitar la autorización a la jefe de enfermería del servicio, la compañía nocturna de un familiar siempre que su condición clínica lo permita. Ella, le informará que este servicio de hotelería, no se encuentra incluido dentro del Plan Obligatorio de Salud (POS) y el valor del mismo. Como servicio adicional con relación a los cuidados de enfermería, le informamos que Usted o su familia podrán solicitar el servicio de una enfermera acompañante permanente durante el día o en la noche, comunicándolo a la jefe del departamento de enfermería. Es importante que tenga en cuenta que este servicio no está incluido dentro de los beneficios del Plan Obligatorio de Salud (POS) y sus costos serán asumidos por los familiares del paciente. ωSUS PREGUNTAS Con toda seguridad durante su estancia en La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s., Usted y sus familiares más cercanos tendrán algunas inquietudes sobre su diagnóstico, evolución, pronóstico, tratamiento y momento de la salida entre otros aspectos. Nosotros, estamos en la obligación de dar todas las respuestas de forma clara, oportuna y precisa. La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. presta sus servicios de salud bajo el enfoque de la Medicina Integral, por ello una vez usted o su familiar es hospitalizado en cualquiera de los servicios del área hospitalaria, un grupo de profesionales compuesto por Médicos y especialistas en el área del saber requerida según su enfermedad, se harán cargo de su caso. Sin embargo, el Coordinador de su Cuidado será el Médico del servicio en el que usted ha sido ingresado. Por ello, le solicitamos identificar al Médico de su Cuidado o equipo de salud tratante. En todo caso, ellos se presentarán e identificarán para su tranquilidad y seguridad además de portar en un sitio visible su carné institucional. Si por algún motivo nuestro personal asistencial no porta su carné y usted no logra identificarlo, comuníquelo inmediatamente a los

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 11 de 25

departamentos de enfermería extensión 164 y 528, auditoría médica extensión 288 o atención al usuario en las extensiones 192 y 409. Solo ellos y de manera ideal en la revista, ronda o evolución médica de las mañanas podrán entregarle la información que Usted o sus familiares requieran de manera oportuna y confiable. Sin embargo y con relación a lo anterior, es importante aclararle, que durante el resto del día y en la noche, también se realizarán revistas, rondas o evoluciones médicas y podrá entonces también, recibir información adicional sobre su estado de salud por parte del médico de turno. La Clínica cuenta con un formato institucional llamado COMUNICACIÓN CON PACIENTES Y FAMILIARES en el cual, los médicos tratantes registran el nombre de la persona que ha sido autorizada por usted o su familia para que se le entregue la información correspondiente sobre su condición y evolución médica. Una vez se de la información requerida las veces que sea necesaria o diariamente, se le solicitará a usted o a la persona autorizada, que firme el formato en constancia de haber recibido la información. Le rogamos abstenerse de solicitar cualquier tipo de información al personal en entrenamiento (estudiantes) sobre su evolución médica. Para su tranquilidad, este personal no interviene en su manejo, no toma decisiones y no está autorizado para entregar ningún tipo de información, ya que al hacerlo, podrían generarle confusión y violarían el reglamento interno. Ellos, se encuentran en una fase de entrenamiento INGRESO, ESTANCIA Y SALIDA médico-quirúrgico, están siempre supervisados, debidamente identificados y serán nuestros médicos del futuro. Por esto, es importante que siempre acompañen al instructor, el cual explicará al paciente su condición de personal en entrenamiento. De otro lado, poseen una gran calidad humana, son supremamente respetuosos y serán una gran compañía para Usted ó su ser querido durante la hospitalización. La información sobre su estado de salud y condición clínica que queda registrada en la historia clínica es confidencial y solo de acuerdo a la normatividad vigente, puede ser conocida por el paciente, el grupo médico tratante y terceros en los casos previstos por la ley o con autorización del titular de la misma. Por este motivo, los médicos tratantes únicamente darán información personal a los representantes legales y personas autorizadas por el paciente y su familia. **RONDA, REVISTA O EVOLUCIÓN MÉDICA** Estas se realizan diariamente y consisten en una conversación entre cada paciente y el equipo de salud tratante incluyendo el Médico de su Cuidado con el acompañamiento del personal en entrenamiento, el cual estará permanentemente supervisado. Adicionalmente se realizan rondas por parte del personal de enfermería y nutrición así como de terapias física y respiratoria, si su caso lo amerita. En la revista médica, se realiza además un examen físico y se definen las conductas a seguir, las cuales siempre le serán informadas y en caso de requerirse para su estudio y recuperación intervenciones quirúrgicas y/o procedimientos diagnósticos, Usted autorizará o no su realización, mediante el diligenciamiento del formato institucional “Consentimiento Informado” en el cual, se le informa sobre los riesgos previstos o inherentes a la intervención y le será entregado para su lectura, comprensión y aprobación. Si el procedimiento quirúrgico o de diagnóstico es aceptado, Usted y el médico tratante deberán firmar dicho documento. En los casos de pérdida de la conciencia del paciente o en el caso de los menores de edad, su representante legal firmará éste documento. Aunque se realizan varias rondas al día como le informamos anteriormente, la más


ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 12 de 25

importante es la que se desarrolla en las mañanas, siendo ese momento idealmente, en el que Usted o sus familiares deben tratar de aclarar todas sus dudas comunicándose especialmente con el Médico de su Cuidado. Pídale al Médico de su Cuidado, la mayor claridad posible sobre sus inquietudes; ellos, con seguridad, le explicarán su condición clínica, evolución, pronóstico y tratamiento las veces que Usted requiera, en un lenguaje apropiado y fácilmente entendible. Todos los médicos que intervengan en su manejo, conocerán su estado clínico y tratamiento debido a que la responsabilidad de su cuidado será trasladada de forma verbal y escrita entre el grupo saliente y entrante de turno en cada cambio de jornada asistencial. Si su condición clínica amerita la realización de un procedimiento quirúrgico, una vez diligenciado el “Consentimiento Informado”, su médico solicitará a la coordinación de salas de cirugía por escrito, la reserva de una sala de cirugía, informando la fecha y hora de realización prevista del procedimiento, anexando los diagnósticos presuntivos. Simultáneamente el servicio de anestesia le asignará entonces, uno de los anestesiólogos del área para atender su caso y se le realizará en su habitación, una valoración preanestésica y posteriormente una visita preanestésica con el fin de determinar su riesgo anestésico y tomar las medidas preventivas necesarias del INGRESO, ESTANCIA Y SALIDA caso, firmando también, el “Consentimiento Informado” una vez, éste le haya explicado el tipo de anestesia a utilizar y los riesgos previstos o inherentes de la misma, solicitando además los exámenes de laboratorio complementarios que se consideren pertinentes.

☞SALAS DE CIRUGÍA La Clínica, cuenta en la actualidad con 1 salas de cirugía 8 horas del día y tienen asignadas de manera permanente equipos de salud multidisciplinarios constituidos por anestesiólogo, ortopedas, instrumentadora, jefes de enfermería, auxiliares de salas de cirugía y de central de esterilización apoyados por especialistas en Medicina INTERNA, quienes le colaborarán y cuidarán permanentemente en el pre, intra y pos-operatorio. Aproximadamente 30 minutos antes de la hora programada para su intervención quirúrgica, una de nuestras enfermeras jefes lo trasladará a la Unidad Quirúrgica en donde será recibido por el grupo multidisciplinario asignado a su caso, quienes complementarán su preparación, pudiendo incluir un rasurado de la zona a intervenir (si no se ha realizado antes) y la marcación del sitio operatorio por parte del cirujano tratante de acuerdo a nuestro procedimiento. Posteriormente, será trasladado a la sala de cirugía asignada y será nuevamente interrogado sobre algunos aspectos por parte del anestesiólogo y enfermera con el objeto de verificar aspectos importantes para la seguridad del acto anestésico. Durante el trans-operatorio y pos-operatorio inmediato, sus familiares, podrán recibir información sobre su condición, directamente en las salas de cirugía con una periodicidad no menor de dos horas o, marcando desde su habitación las extensiones, sin embargo, en todos los casos, el cirujano tratante al finalizar el procedimiento, se dirigirá a sus familiares, con el fin de darles la información pertinente sobre el procedimiento y las recomendaciones a seguir. Una vez Usted se encuentre en el área de recuperación, el anestesiólogo responsable determinará de acuerdo a su evolución, el momento en que su condición clínica le permita regresar a su habitación y autorizará cuando esto suceda, su traslado de manera inmediata. Las salas de cirugía cuentan con una coordinación, cuya oficina está ubicada en el área administrativa de la Clínica en la parte posterior del edificio en el primer piso,

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 13 de 25

teniendo además, una secretaria que atenderá sus inquietudes y las de sus familiares personalmente o vía telefónica, entre las 8 a.m. y 3 p.m., de lunes a viernes y entre las 8 a.m. a 1 p.m. los días sábados. Para dirigirse a ella, podrá solicitar información al cuerpo médico o a cualquiera de nuestros guardias de seguridad, quienes con gusto lo guiarán.

⊕ **HABITACIONES INDIVIDUALES O COMPARTIDAS.** La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s., viene adelantando desde hace 2 años una completa remodelación de su infraestructura para cumplir con los requisitos legales y aumentar la satisfacción del cliente interno y externo. Actualmente, la Institución cuenta con 7 camas, estando la gran mayoría como habitaciones individuales para su mayor comodidad y privacidad. Sin embargo, aún por razones del proceso de remodelación, mantenimiento preventivo, contingencias epidemiológicas autorizadas por los entes de vigilancia y control y mientras se terminan en unos meses las adecuaciones arquitectónicas, existe la posibilidad de que Usted ingrese a una habitación compartida de manera temporal. Estas en todo caso, están completamente dotadas para ofrecer la privacidad necesaria y la atención de sus necesidades individuales.


⊕ **HORARIO DE VISITAS** Nosotros entendemos la ansiedad y angustia que se genera en sus seres queridos al enterarse que Usted o alguno de sus familiares se encuentra hospitalizado; por ello y siendo conscientes de que el acompañamiento, amor y apoyo familiar, son fundamentales para su recuperación y para que su estancia sea lo más agradable posible, nos permitimos informarle nuestro horario de visitas:

⊕ **SALIDA** Nosotros sabemos por la experiencia en la prestación de servicios de salud, que entre más corta sea su estancia hospitalaria, mayor es su seguridad y beneficios, pues se disminuyen los riesgos propios de una hospitalización prolongada y más pronto podrá estar entre los suyos. Con base en lo anterior, desde el momento en que Usted es hospitalizado, nosotros iniciamos la planeación de su egreso, haciendo que todos nuestros procesos funcionen adecuadamente y se le ofrezca, la mejor oportunidad para la realización de exámenes de apoyo diagnóstico, interconsultas, procedimientos o intervenciones. El Médico de su Cuidado y el equipo de salud asignado a su caso, trabajará en conjunto con el fin de definir el momento más oportuno para su regreso a casa. Cuando esto se dé, **recibirá dentro de las instrucciones de egreso la siguiente información:**

- ⊕ **Condiciones de su estado de salud actual.**
- ⊕ **Recomendaciones e instrucciones de manera escrita y verbal sobre el tipo de alimentación, deambulación, cuidados de herida quirúrgica si la presenta e indicaciones específicas de autocuidado.**
- ⊕ **Fórmulas médicas.**
- ⊕ **Cita de control programada por consulta externa,** la cual en la mayoría de los casos será realizada por médicos Especialistas en Medicina Familiar Integral si la complejidad de su enfermedad lo permite, siendo ellos ahora en el área ambulatoria, los Coordinadores de su Cuidado.
- ⊕ También recibirá incapacidad médica hospitalaria y ambulatoria con su respectivo resumen de historia clínica si aplica, diferentes certificados si son pertinentes según el caso y se diligenciará el formato institucional, “Lista de Chequeo Hospitalario”, el cual será firmado por Usted o su familiar como constancia de haber recibido y entendido todo lo anterior

INGRESO, ESTANCIA Y SALIDA SERVICIO HORARIO HOSPITALIZACIÓN EN PISO Todos los días incluyendo festivos 10:00 a.m. a 8:00 p.m. Máximo 2 familiares por paciente en su habitación , serán direccionados por el personal de enfermería una vez sus documentos estén listos y se hayan realizado internamente

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 14 de 25

una serie de procesos administrativos y de facturación que en promedio pueden tardar unas dos horas desde el momento en que el profesional le informa en su habitación personalmente, que le autoriza el egreso.

La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. le insistirá por su seguridad, teniendo en cuenta que Usted se encuentra en un periodo de recuperación y con algún grado de debilidad, no salir de la Institución sin la compañía de un adulto responsable. Más adelante encontrará completamente detallado el proceso de egreso hospitalario. Es importante que tenga en cuenta, que una vez se defina su salida por parte del médico tratante, el servicio de hotelaría será suspendido, por ello, si su decisión por algún motivo, es permanecer en la Clínica, los costos derivados de la estancia, deberán ser asumidos por Usted o sus representantes legales.

ωCLÍNICA DE HERIDAS En algunas ocasiones como: ω Traumas con pérdida de piel. ω Enfermedades de fondo como la diabetes. ω Quemaduras, injertos y colgajos. ω Infecciones del sitio operatorio. ω Insuficiencias vasculares de tipo arterial o venoso, entre otros. Se podrán encontrar zonas de la piel con heridas que requerirán la realización de curaciones diarias, para facilitar el cierre de la misma en el menor tiempo posible. Es por esto, que la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. implementó el programa CLÍNICA DE HERIDAS, servicio que está coordinado por profesionales de enfermería altamente capacitados con gran experiencia en el área de epidemiología y certificación en el manejo de heridas y al que el paciente ingresará, una vez sea dado de alta del área de hospitalización. Este servicio, ayuda al usuario afectado y a su familia a entender, colaborar y superar esta difícil situación, aplicando todo su conocimiento y calor humano en beneficio del enfermo para facilitarle una rápida recuperación y el cierre de la herida. ωAMIGOS DE LA DISCAPACIDAD Acorde con el Plan Nacional de Intervención en Discapacidad, y por ende con La Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital plasmada en el Decreto N° 470 del 12 de octubre de 2007 (el cual busca prevenir la incidencia de la discapacidad y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, sus familias y su acceso efectivo a los bienes y servicios sociales mediante la coordinación y articulación de las acciones gubernamentales que se implementan desde cada sector y las Entidades del orden Nacional comprometidas con el tema), la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. se encuentra en un proceso que la certificará en el corto plazo como Institución “Amiga de la Discapacidad”. Esta certificación le permitirá optimizar la atención a aquellas personas que tienen limitaciones en su actividad cotidiana y restricciones en la participación social por causa de una condición de salud (deficiencia). ωCOMPROMETIDOS CON EL BUEN TRATO la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. dando alcance a la normatividad vigente y con el fin de fortalecer el Buen Trato hacia la población en condición de vulnerabilidad, especialmente niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, cuenta con el Grupo de Buen Trato, equipo multidisciplinario integrado por Médicos, Enfermera Jefe, cuyo objetivo esencial es fortalecer la identificación, notificación y manejo adecuado de casos de posible maltrato infantil, abuso sexual y/o violencia intrafamiliar, realizando asesoría permanente a las familias en aras de buscar restablecimiento de derechos vulnerados, pautas de crianza adecuadas, recuperación física y psicológica. Este grupo realiza análisis de casos proponiendo planes de mejoramiento y

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 15 de 25


capacitaciones, logrando así, un manejo integral e interdisciplinario de los casos identificados. Igualmente se encuentra trabajando de manera coordinada con la Red de Buen Trato Local y las instituciones que manejan esta temática en la localidad.

☞NOS VEMOS EN LA CONSULTA EXTERNA Una vez se haya hecho efectivo su egreso para solicitar su cita de control, tenga en cuenta que si su IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud) primaria es la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s, usted podrá comunicarse directamente con nuestro Call Center al teléfono **6693313**., podrán solicitar y dejar asignada antes de salir de la Clínica, su cita de control por la consulta externa, de acuerdo a las indicaciones médicas. En caso de que se le presente algún tipo de inconveniente o no desee hacerlo antes de abandonar la Institución, por favor comuníquese desde la comodidad de su hogar a los siguientes teléfonos de acuerdo a la EPS a la que se encuentre afiliado así: Si a pesar de lo anterior aún tiene alguna dificultad, le rogamos comunicarse con la oficina de atención al usuario al PBX **6693313** en donde con gusto le serán resueltas sus inquietudes. Este procedimiento varía para pacientes en pos-operatorio de cirugías ambulatorias, en los cuales, las citas de control serán asignadas directamente en la consulta externa. Igualmente, recuerde que en caso de no poder asistir a su control médico, debe informar ésta novedad en las mismas AUDIOLÍNEAS en las que hizo la solicitud, para que el mismo le sea reprogramado. Este procedimiento, debe ser realizado por lo menos con 12 horas de anticipación a la hora .

SALIDA DE PACIENTES O EGRESO HOSPITALARIO Una vez su Médico Familiar Coordinador de su Cuidado y el equipo médico tratante, con base en su criterio y una previa evaluación completa determinen que llegó el momento de su salida, procederán a notificárselo personalmente aclarando sus inquietudes y luego:


- Realizarán la nota respectiva en la historia clínica.
- Firmarán las órdenes médicas.
- Firmarán la boleta de salida.
- Expedirán la incapacidad médica hospitalaria y ambulatoria, si son pertinentes.
- Diligenciarán los certificados necesarios según el caso.
- Realizarán la fórmula médica ambulatoria.
- Firmarán el resumen de Egreso Hospitalario (Epicrisis).
- Elaborarán la orden de control ambulatorio dando las explicaciones sobre el cuidado a tener en casa y sobre la eventual aparición de signos de alarma por los que debería consultar antes de la fecha de control ambulatorio propuesta. Estas citas de control por la consulta externa, serán en su gran mayoría realizadas por médicos Especialistas en si la complejidad de su enfermedad lo permite, siendo ellos ahora en el área ambulatoria, los Coordinadores de su Cuidado.
- Entregarán la historia clínica con todos los soportes al departamento de enfermería. Allí, ésta será ordenada para luego ser entregada a la secretaria de pisos en donde se realiza la foliación de la misma y se diligencia la “Lista de Chequeo del Egreso Hospitalario”, que se explicó en un capítulo anterior.
- La secretaria de piso, se comunicará con Usted, su representante legal o familiar a su habitación vía telefónica, personalmente o a través del departamento de enfermería, para proceder a la firma de la “Lista de Chequeo del Egreso Hospitalario”, en constancia de haberle entregado fórmula médica, cita de control, incapacidad y certificados si aplican, así como recomendaciones generales y copia del egreso hospitalario.
- La secretaria de piso en esa misma oficina, entregará la historia clínica al área de facturación en donde le harán la entrega de la boleta de salida, previa cancelación del copago legal para el caso

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 16 de 25

de los pacientes beneficiarios del POS o del total de la cuenta si Usted es paciente particular. • Con el fin de darle mayor claridad al punto anterior, es importante que tenga en cuenta la siguiente información: VALORES DE CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS Los valores de cuotas moderadoras para el año en curso de conformidad con lo establecido en el artículo 260 de 2004 expedido por el Consejo Nacional de Seguridad Social, pueden ser conocidos por usted o sus familiares en el área de facturación. Estos valores varían para afiliados con IBC menor a 2 salarios mínimos, afiliados con IBC entre 2 y 5 salarios mínimos y afiliados con IBC mayor a 5 salarios mínimos. IBC (Ingreso Base de Cotización) Los siguientes son los porcentajes de los copagos para el año en curso y deben ser cancelados por los beneficiarios del afiliado cotizante así: SMLMV: Salario Mínimo Legal Mensual Vigente. Los valores correspondientes a su caso, podrán ser cancelados en efectivo, cheque o tarjeta de crédito, única y exclusivamente en el área de facturación de la Clínica. Con la boleta de salida, puede el usuario abandonar la Institución, haciendo entrega de la habitación al departamento de enfermería, quien diligenciará en su presencia, el mismo formato que se utilizó durante la admisión, verificando el inventario entregado al ingreso. Inmediatamente le será asignado un camillero para que en silla de ruedas y acompañado preferiblemente por un adulto, el usuario salga de la Clínica, entregando al funcionario de seguridad la boleta de salida, procediendo éste a confirmar su identificación con los datos de la manilla colocada al ingreso en una de sus extremidades. Recuerde que la Clínica recomienda que su salida se haga en compañía de un adulto responsable,. Muy seguramente el egreso del área hospitalaria se dará entre las 9 a.m. y 3 p.m., por lo que le rogamos informar a sus familiares del suceso, inmediatamente el médico tratante se lo haya notificado. El horario del personal administrativo para el trámite de salidas y facturación en pisos es el siguiente: pisos Lunes a viernes 7 a.m. a 3 p.m. Sábados, domingos y festivos de 8 a.m. a 3 p.m., Facturación de pisos Lunes a viernes 7 a.m. a 3 p.m. Sábados, domingos y festivos de 8 a.m. a 3 p.m., Si por alguna razón excepcional el médico tratante ordena la salida en horarios diferentes a los arriba anotados o Usted desea abandonar voluntariamente la Clínica, el trámite administrativo será realizado por el personal de turno del área de facturación, siempre y cuando en el caso de salida voluntaria y en contra de la indicación médica, se haya diligenciado previamente el formato institucional “ALTA VOLUNTARIA” (salida en contra de las indicaciones médicas). Cuando el equipo de salud identifique eventos de sospecha de maltrato infantil, abuso sexual, en los que se presuma riesgo de vida o de calidad de vida de niños, niñas y adolescentes, estos casos serán manejados de manera multidisciplinaria por el Grupo de Buen Trato y el departamento jurídico de la Clínica e interinstitucionalmente, con las instancias legales encargadas. Por lo tanto, el egreso del paciente será coordinado por las entidades judiciales o de protección de acuerdo a la legislación vigente (Ley de infancia y adolescencia 1098 de 2006). SALIDA DE PACIENTES O EGRESO HOSPITALARIO COPAGOS Ingreso de Base de Cotización Menor a 2 SMLMV Entre 2 y 5 SMLMV Mayor a 5 SMLMV Porcentaje del valor del servicio 11.50% 17.30% 23.00% 27 En caso de fallecimientos, los médicos tratantes revisarán el caso y determinarán la probable causa de muerte, dejando registro en la historia clínica. De manera inmediata establecerán contacto con los familiares para entregarles la información necesaria y diligenciarán el certificado de defunción


ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 17 de 25

que reemplazará la boleta de salida, si se trata de una muerte por patología conocida y no violenta. Si por alguna razón el médico o la familia, requieren: ∞ Establecer las causas de la muerte, así como la existencia de patologías asociadas y otras particulares del individuo y medio ambiente. ∞ Aportar la información necesaria para diligenciar el certificado de defunción. ∞ Confirmar o descartar la existencia de una entidad patológica específica. ∞ Determinar la evolución de las patologías encontradas y las modificaciones debidas al tratamiento en orden a establecer las causas directas de la muerte y sus antecedentes. ∞ Efectuar la correlación entre los hallazgos de la autopsia y el contenido de la historia clínica correspondiente, el médico deberá solicitar a los familiares el diligenciamiento del formato institucional, autorización para la autopsia clínica. El médico tratante y el personal de enfermería facilitarán a los familiares el acompañamiento al fallecido en su habitación durante un periodo de tiempo determinado. Posteriormente, les solicitarán que se retiren para preparar el cadáver que será trasladado a la morgue. Finalmente, notificarán al departamento de admisiones para que junto con la familia se proceda a contactar el servicio funerario elegido y se realice el trámite para la entrega del cuerpo. Si la causa de la muerte tiene relación con hechos violentos (Decreto 786 de 1990) como homicidio o sospecha de homicidio, suicidio o sospecha de suicidio, cuando se requiera distinguir entre homicidio y suicidio, muerte accidental o sospecha de la misma u otras muertes en las cuales no exista claridad sobre su causa, se explicará el procedimiento de cadena de custodia por parte del médico y se procederá a contactar a Medicina Legal quien realizará la autopsia y expedirá el certificado de defunción.

HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA Pensando en su comodidad y bienestar así como en la de su núcleo familiar, La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s., ha desarrollado un programa novedoso y seguro, que está en capacidad de ofrecerle si sus condiciones clínicas lo permiten, si Usted y su familia lo desean y autorizan y si cuenta con alguien que lo acompañe permanentemente en su hogar, un servicio de hospitalización domiciliaria, que no requiere infraestructura hospitalaria ni supervisión permanente del equipo de salud, gracias al cual, en las comodidades de su hogar, Usted podrá culminar el tratamiento indicado por su médico recibiendo los medicamentos requeridos con visita médica y de enfermería domiciliaria. Sí está interesado en ingresar a éste programa, pregunte a su enfermera, Médico r de su Cuidado o médico tratante, por nuestro servicio de hospitalización domiciliaria o comuníquese desde su habitación con los médicos de este servicio, a la extensión para que su caso sea evaluado y pueda ser incluido en el programa si cumple con los criterios de inclusión al mismo y su médico tratante lo autoriza. 9. TRATAMIENTO DEL DOLOR Nosotros conocemos y entendemos la ansiedad, preocupación y expectativas que se pueden generar en Usted y su familia cuando se presenta una hospitalización. Muchas preguntas y temores aparecen, pero tal vez, una que es común, es el tema del DOLOR, pues no se está acostumbrado a sentirlo, tolerarlo o verlo padecer. En la Clínica somos conscientes que todos los pacientes deben sentir el menor dolor posible y trabajamos en ello constantemente. Por esto, aunque contamos con guías o recomendaciones generales para el manejo del DOLOR, hemos visto con la experiencia de muchos años de servicio, que cada ser es individual y responde de manera particular a los analgésicos que controlan el


ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 18 de 25

DOLOR. Solo en muy excepcionales y contadas patologías, existe contraindicación para la aplicación de analgésicos y en esos casos, esto sucede de manera temporal o transitoria. Por lo tanto, si durante su estancia presenta DOLOR, háganoslo saber a través de su enfermera, así el médico tratante lo examinará nuevamente y se realizarán los ajustes necesarios en su medicación. Es importante que Usted y su familia entiendan que existen dos tipos de DOLOR, uno es el de tipo físico y el otro es emocional o psicológico. En algunos casos el control del DOLOR se facilita cuando se logra cooperación entre el paciente, el médico y la familia y existe entendimiento claro de la situación o estado clínico del enfermo. Nosotros contamos con escalas visuales análogas y numéricas para la valoración y tratamiento del DOLOR que encontrará en su habitación. Estas son muy fáciles de entender y le serán explicadas por su médico tratante, para luego, ser interpretadas de acuerdo a lo que refiera el paciente y a los hallazgos del examen físico, teniendo en cuenta además sus gestos, comportamiento, variaciones de los signos vitales, lenguaje y apariencia física. Con lo anterior, estamos seguros que lograremos, en conjunto reducir al mínimo la sensación de DOLOR que presente, haciendo que su estancia sea lo más agradable posible. Existen un gran número de analgésicos de alta síntesis química con mecanismos de acción, potencia, duración, vías de administración y efectos secundarios diferentes, que se indican para cada caso de manera particular de acuerdo a la condición clínica del paciente. Estos van desde los más comunes hasta los que actúan a nivel del sistema nervioso central. Su médico tratante, escogerá el que más se ajuste a su condición y le ofrezca las menores molestias en el momento de su aplicación, así como los menores efectos secundarios y la mayor potencia para lograr un alivio significativo del dolor, siendo administrados cada vez con mayor espacio entre las dosis, de acuerdo a su evolución. TRATAMIENTO DEL DOLOR

11. La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. SEGURA Y BIOSEGURIDAD La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s., con su programa SEGURIDAD, busca fomentar la SEGURIDAD de los pacientes, su familia y el recurso humano durante el tiempo que se le brinden servicios de salud a los usuarios, evitando la aparición de Eventos Adversos. Con base en lo anterior y en la complejidad de las patologías y cirugías que se manejan y realizan en la Clínica, el control de infecciones hospitalarias es una prioridad, por lo que contamos con un manual de Bioseguridad que establece prácticas de seguridad en el manejo de pacientes, elementos de uso hospitalario, desechos, desinfección y limpieza. Usted y sus familiares son muy importantes en este proceso por lo que le rogamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones: ωNo ingrese a su habitación bebidas o alimentos extrahospitalarios y no los consuma sin autorización médica. La Clínica solo puede responsabilizarse por la calidad de los alimentos ENTREGADOS institucionalmente para Usted, con base en las órdenes médicas. Hacer caso omiso a esta recomendación iría en contra de su recuperación y atenta contra su seguridad. Sin embargo, para casos especiales y bajo su responsabilidad y la de sus familiares, la Clínica cuenta con un formato institucional que permitirá el ingreso de alimentos extrahospitalarios a su habitación. Este, será diligenciado por su médico tratante o por el Médico Familiar Coordinador de su Cuidado si sus condiciones clínicas se lo permiten, especificando el tipo de alimento, horario autorizado,

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 19 de 25


número de habitación, etc., y deberá ser presentado por su familiar al guardia de turno, de lo contrario, estos no podrán llegar a la habitación. ☞Recomiende a sus familiares y amigos que se laven las manos antes de saludarlo, al abandonar la habitación y/o que hagan uso del dispensador de alcohol glicerinado en gel que se encuentra dispuesto para tal fin a la entrada de su habitación. Deben aplicar en sus manos una cantidad moderada del mismo, entre 2 a 3 centímetros (una presión sobre la válvula) y frotar sus manos hasta que sequen. No necesitan aplicar agua. En lo posible deben evitar el saludo de beso, mano y los abrazos. ☞Recuerde lavar sus manos después de ir al baño. ☞Procure no explorar o tocar sus heridas y no permita realización de curaciones por personas diferentes a las autorizadas por la Clínica. ☞No son permitidas las plantas o flores vivas en las habitaciones pues pueden generar infecciones por hongos, entre otras. ☞No está permitido el ingreso de ningún tipo de mascotas, bombas de látex o bebidas alcohólicas. ☞Las barandas de su cama deben permanecer arriba mientras Usted o su hijo se encuentren en ella. El departamento de enfermería supervisará permanentemente esta recomendación. En este punto, el programa seguridad ha diseñado unos logos que serán colocados en su habitación y que le indicarán a Usted, su familia, personal médico y administrativo, el potencial riesgo de que Usted presente una caída durante su estancia hospitalaria, invitándolos a todos a tomar acciones preventivas. ☞Evite salir de su habitación sin autorización y si lo hace, solicite antes la compañía de una enfermera. ☞Si se encuentra en su cama por favor evite que sus familiares o amigos lo ayuden a pasar a la silla, deambular o ir al baño; haga uso del timbre, el servicio de enfermería le ayudará y le dará las recomendaciones CLÍNICA seguridad Y BIOSEGURIDAD pertinentes, de acuerdo a su condición clínica. ☞Por ninguno motivo intente retirarse sondas, catéteres, oxígeno o líquidos intravenosos. Sabemos que estos elementos generan algunas incomodidades, pero son necesarios para su recuperación. El cuerpo médico procurará utilizarlos durante el menor tiempo posible y bajo indicaciones precisas. ☞Recomiende a sus familiares y amigos no correr en los corredores de la Clínica. ☞No duerma con elementos como radios o juguetes, retírelos de su cama antes de conciliar el sueño.

☞La Clínica cuenta con un plan de emergencias y desastres que facilita la evacuación de la clínica. Al final de ésta guía, encontrará la información necesaria para proceder y en los corredores de la Institución, la señalización que le indicará la ruta de evacuación y puntos de encuentro. En caso de un evento inesperado una brigada entrenada y capacitada de brigadistas lo auxiliará en la evacuación. Recuerde mantener la calma, no utilizar los ascensores y seguir las instrucciones. ☞No está permitido fumar en la Clínica.

☞No está permitido el ingreso de armas cortopunzantes o de fuego a la Clínica por particulares. Únicamente el personal de seguridad del Estado o aquellos miembros de seguridad privada que estén debidamente autorizados por la superintendencia respectiva, podrán ingresar armas a la Institución.

☞Si por algún motivo uno de sus familiares o amigos presenta una enfermedad de tipo contagioso o gripa, es posible que no le sea permitido el ingreso al área de hospitalización, por

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 20 de 25


lo que le rogamos informar de esta condición a sus familiares y amigos con el fin de evitar inconvenientes.

En cuanto al manejo de los Residuos Hospitalarios, la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. cuenta con un programa específico para ello, apoyando el Cuidado del Medio Ambiente. Este programa dentro de otras actividades, se encarga de la educación de los funcionarios de la Institución, de los pacientes y sus familias al respecto, fomentando la adecuada recolección y disposición de los mismos. Es por ello que en su habitación y en el baño, encontrará un total de tres canecas, dos de color rojo y una de color verde. Aunque están debidamente identificadas, le recordamos que en las canecas rojas, se deposita el material contaminado (biosanitario), que haya estado en contacto con secreciones de los pacientes; por ejemplo, los pañales desechables, papel higiénico, toallas higiénicas o sean generados durante la atención como: gasas, guantes, algodones, apósitos entre otros. La imagen que se presenta en la caneca roja, significa Riesgo Biológico, es decir que son desechos peligrosos. En la verde, se depositan todos aquellos desechos comunes que no representan ningún riesgo como cáscaras de frutas, vasos desechables, papel, servilletas, envolturas de alimentos, icopor, telas, papel carbón, revistas plastificadas, empaques de jeringas y de medicamentos, entre otros. El color de la caneca significa que lo depositado en ella no son Materiales Reciclables. (La Clínica no recicla los materiales de desecho que salen de las habitaciones). En algunas zonas de la clínica diferentes a su habitación, como en las salas de espera, cafeterías, corredores, y oficinas encontrará canecas de color gris, en las cuales se deben depositar todos aquellos materiales reciclables como papel, cartón, vidrio, plástico y latas que no estén encerados o engrasados debido a que esto, entorpece el proceso de reciclaje. La imagen que se presenta en la caneca, significa que lo depositado en ella, son Materiales Reciclables y haciendo un adecuado uso de ellas, se apoya el Plan Institucional de Residuos Aprovechables. La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. lo invita a usted y su familia a hacer parte desde su hogar de ésta campaña para la protección del medio ambiente, disponiendo en su residencia de dos canecas debidamente marcadas, en las cuales se depositarán los residuos reciclables y los no reciclables. Si le es posible, podría disponer de una tercera caneca en la que se depositaría, los restos de alimentos no cocinados y las cáscaras, es decir aquellos llamados biodegradables.

12. INCAPACIDADES La clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s., cuenta con un manual para la expedición de incapacidades, licencias de maternidad y paternidad concordante con los criterios de las diferentes aseguradoras en salud, que ha sido ampliamente difundido entre el cuerpo médico con el fin de evitar reprocesos institucionales o inconvenientes al paciente en el momento de ser expedidas o radicadas ante la EPS.

Incapacidad significa que existe un estado de inhabilidad física o mental en una persona que le impide desempeñar en forma permanente o temporal su profesión u oficio. Es por ello, que el médico tratante, solo podrá expedir una incapacidad médica, luego de realizar una valoración clínica del paciente, determinando así el número de días a otorgar con base en un diagnóstico, siguiendo las recomendaciones del manual y en ningún caso en forma retroactiva o con fecha de expedición posterior al día de la consulta o valoración médica. Una incapacidad puede ser


ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 21 de 25

originada por Accidente de Trabajo, Accidente Común, Accidente de Tránsito, Enfermedad Profesional, Licencia de Maternidad o Enfermedad General. Al llegar el momento de su salida o egreso hospitalario, la incapacidad una vez sea elaborada y sellada por el médico tratante o impresa de forma electrónica de acuerdo a la EPS a la que corresponda, le será entregada por la secretaria de pisos solo en el caso de los cotizantes al régimen contributivo. Estas incapacidades están elaboradas en un formato único institucional en papel químico y serán diligenciadas así: la hospitalaria, por el número de días que estuvo hospitalizado y la ambulatoria, por los días que de acuerdo a su condición clínica determine el médico tratante. En todos los casos, ésta incapacidad médica irá acompañada de una copia del egreso hospitalario como respaldo o justificación de la misma. Para casos como cirugías estéticas o procedimientos no cubiertos por el Plan Obligatorio de Salud así como para los beneficiarios del mismo, no será expedida de la manera expuesta anteriormente sino que se diligenciará en un formato diferente. Una vez reciba los originales de sus incapacidades, por favor verifique que no tenga espacios en blanco o sin diligenciar. De presentarse alguna duda, pregunte de inmediato y esta le será resuelta.

☞Copia del Egreso Hospitalario o Epicrisis. ☞Fotocopia del Cédula de Ciudadanía. ☞Fotocopia del Carné de la EPS. ☞En los casos de Licencia de Maternidad, fotocopia del certificado de recién nacido vivo y del registro civil del recién nacido. Para usuarios de éstas mismas EPS que lo prefieran, las incapacidades pueden radicarse en la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. dirigiéndose a la línea de frente, localizada en el primer piso de la consulta externa, en donde el trámite será más rápido y sencillo. En caso de hurto o pérdida de la incapacidad, esta podrá ser expedida nuevamente por la Clínica, entregando en la línea de frente una denuncia por pérdida radicada ante la autoridad competente en la cual se explique lo sucedido. Finalmente, para aquellos casos en los cuales se desea disfrutar una “Licencia Remunerada de Paternidad” (Ley María), el padre del recién nacido, tendrá derecho a éste beneficio, teniendo en cuenta lo siguiente: El esposo o compañero permanente tendrá derecho a cuatro (4) días de licencia remunerada de paternidad, en el caso que solo el padre esté cotizando al Sistema General de Seguridad Social en Salud. En el evento en que ambos padres estén cotizando al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se concederán al padre ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad. Esta licencia remunerada es incompatible con la licencia de calamidad doméstica y en caso de haberse solicitado esta última por el nacimiento del hijo, estos días serán descontados de la licencia remunerada de paternidad. La licencia remunerada de paternidad solo opera para los hijos nacidos de la cónyuge o de la compañera permanente. El único soporte válido para el otorgamiento de licencia remunerada de paternidad es el Registro Civil de Nacimiento, el cual deberá presentarse a la EPS a más tardar dentro de los 30 días siguientes a la fecha del nacimiento del menor. La licencia remunerada de paternidad será a cargo de la EPS, para lo cual se requerirá que el padre haya estado cotizando efectivamente durante nueve meses previos al reconocimiento de la licencia remunerada de paternidad. Si usted se encuentra afiliado a alguna aseguradora diferente a las señas arriba, debe realizar el trámite de radicación de su incapacidad en las oficinas de esa institución


ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 22 de 25

SERVICIO FARMACÉUTICO Velando por la seguridad en la formulación y administración de medicamentos a sus pacientes, la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. Elaboró y difundió entre el cuerpo administrativo, médico y paramédico un manual con normas para la prescripción de medicamentos que evalúa y actualiza periódicamente. Todos los elementos, dispositivos médicos y medicamentos que Usted requiera durante su estancia en el área de hospitalización y que fueran ordenados por el médico tratante, serán solicitados por el departamento de enfermería al servicio farmacéutico hospitalario. A su egreso, no olvide reclamar los medicamentos ordenados en la fórmula médica ambulatoria, estos son necesarios, fundamentales y obligatorios para su recuperación. Si su egreso se da entre las 6:30 a.m. y 7:30 p.m. los medicamentos le serán entregados en el servicio farmacéutico ambulatorio ubicado en el área de consulta externa de la Clínica,. De lo contrario, podrá dirigirse al servicio farmacéutico hospitalario que funciona las 24 horas,. Con el fin de asegurarle una correcta dispensación de los medicamentos formulados por su médico tratante, lo invitamos seguir las siguientes recomendaciones: • NO retirarse del servicio farmacéutico sin verificar que los medicamentos entregados corresponden exactamente a los formulados. • Solicitar asesoría farmacéutica en caso de tener alguna duda sobre la forma en que debe tomar los medicamentos, la cual será realizada por el profesional del servicio. • NO ingerir en casa, ningún medicamento que no corresponda al tipo, cantidad y concentración indicada por el médico en la fórmula ni cambiar las dosis y horarios. La Clínica ha diseñado algunas estrategias para hacer más segura la dispensación y toma de medicamentos a través de su Programa Seguridad, dentro de las cuales se encuentran unos avisos informativos que están expuestos en los puntos de entrega de medicamentos. Recuerde que existen algunos medicamentos y elementos de uso médico que no están cubiertos por el POS (Plan Obligatorio de Salud). Para acceder a ellos, siempre que no exista riesgo inminente para su vida o no se trate de una urgencia vital, sus médicos tratantes le explicarán el proceso para justificar su entrega según la normatividad vigente y políticas de su EPS. 39 14. RECOMENDACIONES GENERALES PARA FAMILIARES, AMIGOS Y PACIENTES

⊗Recuerde que su familiar o amigo se encuentra en una condición de enfermedad y recuperación y posiblemente los mecanismos de defensa natural de su organismo, así como los de los demás pacientes pueden estar débiles, por lo que le recomendamos, con el fin de evitar su agotamiento y riesgo de infección, que las visitas sean en lo posible cortas y agradables. ⊗Familiares o amigos que presenten gripa, sufran enfermedades que afecten su sistema inmunológico, sean diabéticos o mujeres en estado de embarazo, deben evitar visitarlo sino es estrictamente necesario. De ser indispensable su ingreso al área de hospitalización, le rogamos notificar la situación al departamento de enfermería, quienes les colaborarán para que su acceso, sea seguro tanto para usted como para ellos. ⊗No ingrese a la Institución ni consuma medicamentos que no hayan sido prescritos por el médico tratante. ⊗El uso de celulares y otros medios de comunicación está permitido en las zonas comunes y las habitaciones de la Clínica, pero no en las Unidades de Cuidados Intensivos. Le rogamos a Usted y a sus familiares hacer uso discreto de ellos con relación al volumen del timbre y tono de voz. ⊗La habitación en que Usted se encuentra está dotada con un teléfono a través del cual marcando el numeral “0”, después del tono, se pueden

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 23 de 25


realizar llamadas locales que tendrán una duración máxima de tres minutos, debido al temporizador instalado. Igualmente y sin marcar números previos, podrá comunicarse con la extensión que desee, simplemente marcando el número correspondiente.

☞El PBX de la clínica de fractura y medicina laboral s.a.s., es 6865000, sus amigos y familiares podrán comunicarse con Usted a la habitación marcando el PBX y luego que el contestador se active, digitando el número de extensión que es el mismo de la habitación asignada. ☞Familiares, amigos o visitantes que requieren hacer llamadas nacionales, internacionales o envío de fax, deben dirigirse a las cabinas de la ETB instaladas en el costado norte de la entrada a la Clínica en el área de la consulta externa. También, podrán encontrar teléfonos públicos en el área de la sala de espera principal del primer piso y en el servicio de urgencias pediátricas, que funcionan con tarjetas y monedas. ☞Si el paciente o su familia requieren que le envíen documentos vía fax o por correo, deben ser dirigidos a la Clínica, indicando sus datos de identificación completos y número de habitación al número de fax 6693313

. Una vez sean recibidos, nuestro grupo de atención al usuario le hará la respectiva entrega. ☞El correo que eventualmente llegue a la Clínica a su nombre, una vez Usted haya egresado de la Institución, le será reenviado por nosotros, sin costo a la dirección registrada en su historia clínica o será notificado telefónicamente para que sea recogido en el departamento de admisiones con una autorización, si el destinatario no lo reclama personalmente. ☞Es muy importante que Usted y su familia tengan en cuenta que a pesar de ser la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s. una Institución de mediana Complejidad, no cuenta por ahora, con la posibilidad de realizar algunos exámenes de diagnóstico muy especializado como Resonancia Magnética Nuclear (RMN), Cateterismos Cardíacos, Endoscópicas Retrógradas, entre otros. Si dentro del curso de su hospitalización Usted llegara a requerir, por indicación médica, uno de estos procedimientos diagnósticos, será trasladado para su realización en una ambulancia de la complejidad requerida de acuerdo a su condición clínica y en compañía de un médico o se iniciarán los trámites de remisión a una institución que ofrezca estos servicios.

☞La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s., cuenta con un moderno laboratorio clínico en el cual se procesarán la gran mayoría de las pruebas diagnósticas solicitadas por sus médicos tratantes. Para aquellos casos en que se requieran exámenes de mayor complejidad, cuenta con convenios con laboratorios clínicos más especializados. 41 15. ATENCIÓN AL USUARIO la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s., consciente de la necesidad que tienen sus usuarios, con relación a que sus respetuosas sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones sean escuchadas, se les dé trámite y respuesta ágil, tiene dispuesto un Departamento de Atención al Usuario constituido por funcionarias de un alto perfil y gran sensibilidad social que en cualquier momento estarán dispuestas a recibir sus Solicitudes de Mejoramiento por escrito o verbalmente, aclarando una a una sus inquietudes. Estas funcionarias le harán una visita de bienvenida en su habitación luego de su ingreso y posteriormente el día de su egreso, le aplicarán una encuesta con el fin de conocer su concepto sobre nuestros servicios. Le agradecemos el tiempo que le pueda dedicar a ella ya que es fundamental para nosotros. Sus comentarios, nos permiten mejorar continuamente, pues una insatisfacción o felicitación de su parte que sea conocida por


ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 24 de 25

nosotros, nos genera por una parte, una importante oportunidad de mejoramiento en el caso de que a través de ella logremos detectar una debilidad en nuestros procesos de atención y por otra, un gran estímulo para continuar en la búsqueda de niveles más altos de calidad y alcanzar la excelencia en la prestación de servicios de salud. Déjenos conocer sus comentarios..... La oficina de Atención al Usuario se encuentra localizada en el primer piso de la Clínica cerca de la sala de espera principal y su horario de atención es el siguiente: Todos los días incluyendo sábados, domingos y festivos de 7 a.m. a 3 p.m. extensiones: 192 y 409. 42 16. SERVICIOS DE COMIDA Y NUTRICIÓN A nosotros nos interesa mucho su estado nutricional ya que este juega un papel importante en su recuperación. Por ello, desde su ingreso en la valoración por los médicos tratantes se determinará el tipo de alimentación que Usted requiere de acuerdo a su condición y necesidades clínicas y se realizará un plan dietético individual que le será suministrado al desayuno, almuerzo y cena. La Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s., tiene con un convenio para la preparación y suministro de estas comidas con la firma ALIMENTAR , que cuenta con buenas prácticas de elaboración y presta sus servicios a la Institución desde hace varios años. Los horarios de la cafetería para pacientes hospitalizados son los siguientes: Si Usted es diabético o por alguna razón requiere una merienda para la media noche por indicación médica, esta le será suministrada junto con la comida para que sea tomada por Usted en la hora en que el médico lo haya indicado en las órdenes médicas. Igualmente en casos especiales se entregarán refrigerios entre las 10:00 y 10:30 a.m. y las 3:00 y 3:30 p.m. Recuerde que no debe ingerir dieta extrahospitalaria durante su estancia en la Clínica. Esto puede afectar su evolución, generar complicaciones y retardar su salida, además, su ingreso al área de hospitalización está prohibido debido a que no se conoce su contenido calórico, modo de preparación, transporte, refrigeración, almacenamiento y fechas de vencimiento, entre muchos otros aspectos. Si su caso requiere una valoración especial por nutrición y dietética, una de nuestras nutricionistas lo valorará en el momento en que su médico tratante lo considere pertinente y genere la interconsulta respectiva. Igualmente en los casos en que sea necesario, prepararán y distribuirán fórmulas enterales y suplementos nutricionales especializados para pacientes en Unidades de Cuidados Intensivos ó de tipo crónico en los demás servicios de la Clínica. Recuerde que no es conveniente que sus familiares ingieran alimentos en su habitación. Si Usted o su ser querido es alérgico a algún tipo de alimento, por favor hágase saber a su médico tratante para que esto sea notificado al área de nutrición y dietética. DESAYUNO 8:00 a.m. a 9:00 a.m. ALMUERZO 12:30 m. a 1:30 p.m. COMIDA 5:00 p.m. a 5:30 p.m.

17. ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS Y REGISTROS MÉDICOS En cumplimiento de la normatividad vigente, su historia clínica y todos aquellos documentos anexos que sirven como sustento legal, técnico, científico y administrativo de las acciones realizadas en el proceso de atención en salud que le fue brindado en la Clínica de fracturas y medicina laboral s.a.s., son confidenciales, sometidos a reserva y la Institución garantiza su custodia e integridad por el tiempo que lo determina la Ley. Con base en lo anterior, solo el equipo de salud, Usted y su médico tratante pueden tener acceso a la misma, sumado a algunos casos especiales en los cuales, terceros podrían conocerla cuando la ley lo determine o exista autorización escrita del

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL
---	---	---

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	VERSION :001
		FECHA:22-08-2016
	PROCESO: CALIDAD	VIGENCIA: 1 AÑO
	DOCUMENTO: GUIA PARA PACIENTES Y FAMILIARES CLINICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORAL 2016- 2017	Página 25 de 25

titular de la misma. Si por algún motivo Usted requiere una copia de su historia clínica, ésta solo puede ser solicitada por usted como titular de la misma, siguiendo las instrucciones del archivo de historias clínicas ó del área de bioestadística. Recuerde que para los casos de fallecimiento e indefensión, de acuerdo a la normatividad vigente (Resolución 1995, Ley 23 de 1981, Sentencias T – 303/008 y T 232/009 proferida por la Honorable Corte Constitucional), familiares como su padre, madre, hijo o hija, cónyuge, compañero o compañera permanente, pueden solicitar una copia de la historia clínica si cumplen con los siguientes requisitos: ∞ La persona que eleva la solicitud debe demostrar que el paciente ha fallecido en caso del que fallecimiento no haya ocurrido en esta institución. ∞ El interesado deberá acreditar la condición de padre, madre, hijo o hija, cónyuge, compañero o compañera permanente en relación con el titular de la historia clínica. Solamente estos familiares pueden acceder a la historia clínica. ∞ El peticionario deberá expresar las razones por las cuales demanda el conocimiento de dicho documento diligenciando completamente el formato institucional que le entregará el archivo de historias clínicas o el área de bioestadística. ∞ Quien acceda a la información de la historia clínica del paciente por esta vía no podrá hacerla pública. Para solicitar una copia de su historia clínica por favor comuníquese con la Extensión 169, allí le explicarán el proceso a seguir y le informarán la ubicación del archivo de historias clínicas. Horario de atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 4:30 p.m., los sábados de 8 a.m. a 12 m. 18

COMO PROCEDER ANTE UNA EMERGENCIA

∞ U b i q u e siempre las rutas de evacuación, salidas de emergencia y puntos de encuentro de las instalaciones de la Clínica, que están señalizadas e identificadas con color verde. ∞ En caso de emergencia se activará una alerta o alarma mediante un pito o silbato así: ∞ Un pitazo significa una señal de alerta. ∞ Dos pitazos significan que hay que estar preparado para evacuar. ∞ Tres pitazos significan que hay que salir hacia los puntos de encuentro. ∞ En caso de emergencia escuche y siga siempre las indicaciones del personal del servicio donde se encuentre o de los miembros de la brigada. ∞ Si no es posible evacuar el área por el tipo de amenaza, protéjase en un sitio seguro buscando siempre las paredes internas de la habitación, agáchese y adopte posición fetal cubriendo con las manos la cabeza mientras termina el evento. ∞ No se refugie en closet o baños, puede quedar atrapado. ∞ Al salir de la habitación no corra, conserve su derecha y diríjase al punto de encuentro más cercano. ∞ No utilice ascensores. ∞ No se devuelva por ningún motivo. ∞ Si pierde un objeto, no trate de recuperarlo. ∞ Espere en el punto de encuentro la orden del comandante de la emergencia, para regresar a la habitación. ∞ Reporte de inmediato cualquier eventualidad, esto le ayudará a prevenir un accidente

ELABORO: Coordinador de calidad CESAR HAYDAR MARTINEZ	REVISO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE	APROBO: SERGIO XAVIER HOYOS GERENTE CLÍNICA DE FRACTURAS Y MEDICINA LABORA
---	---	---