

# Bienvenidos

“

**En la Fundación Cardioinfantil nuestro compromiso es brindar siempre una atención integral, humanizada y de calidad a los pacientes y sus familias. A partir de este momento, y durante todo su ciclo de atención, nuestro equipo humano, científico y tecnológico estará a su entera disposición acompañándolo para su tratamiento y recuperación.**

”

# CONTENIDO

## BIENVENIDOS A LA CARDIO

---

---

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

Pág. 6 - 8

---

### INGRESO Y ADMISIÓN

Pág. 9- 10

---

### AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS

Pág. 11 - 12

---

### PAGOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Pág. 13 - 15

## SU SEGURIDAD, NUESTRA PRIORIDAD

---

---

### RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Pág. 19-21

---

### ¿QUÉ HACER EN CASO DE EMERGENCIA?

Pág. 22-24

# UNA EXPERIENCIA DE CLASE MUNDIAL

## RECOMENDACIONES DURANTE SU ESTADÍA

Pág. 27-28

## ALIMENTACIÓN

Pág. 29-30

## SERVICIOS PARA SU BIENESTAR

Pág. 31-33

## ¿CÓMO SER UN BUEN VISITANTE?

Pág. 34-36

## OFICINA DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Pág. 37-38

## MÁS DE LA CARDIO

Pág. 39-40

## SERVICIOS ADICIONALES

Pág. 41-42

## ATENCIÓN PERSONALIZADA DE TALLA MUNDIAL

Pág. 43-44

# ¡ES HORA DE VOLVER A CASA!

## PROCESO DE EGRESO

Pág. 47-48

## HOSPITALIZACIÓN EN CASA

Pág. 49-50

## SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

Pág. 51-52

# DIRECTORIO

Pág. 53-54



---

# BIENVENIDOS A LA CARDIO

AQUÍ INICIA SU ATENCIÓN INTEGRAL.

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

# DERECHOS DE LOS PACIENTES

## Atención médica:

Derecho a contar con un médico tratante y su equipo interdisciplinario para prestarle una atención adecuada, segura y oportuna.



## Conocimiento:

Derecho a conocer los costos de los servicios recibidos. En una emergencia debe saber que se le atenderá sin la condición de un pago anticipado.



## Comunicación:

Derecho a una comunicación e información clara por parte del personal de salud. También puede pedir una segunda opinión. En caso de pacientes menores de edad o en estado de inconsciencia, la comunicación se realizará con sus familiares.



## Creencias:

Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, respetando sus creencias.



## Respeto:

Derecho a recibir un trato digno respetando sus condiciones particulares, su opinión, su privacidad, sus creencias, inconformidades y costumbres.



## Investigación:

Derecho a que se respete su voluntad de participar en investigaciones una vez haya comprendido los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo conlleve, pudiendo retirarse voluntariamente sin ningún tipo de discriminación o sanción.



## Confidencialidad:

Derecho a que su Historia Clínica sea privada y a que solo pueda ser conocida por otros con su autorización.



## Donación:

Derecho a que se respete su voluntad de donar sus órganos para que sean trasplantados en beneficio de otros pacientes.



## Decisión:

Derecho a que su voluntad se respete en caso de enfermedad irreversible o el final de la vida.



## Dignidad:

Derecho a morir con dignidad y en compañía de sus seres queridos; recibiendo hasta el último momento la atención adecuada y oportuna.



## Dolor:

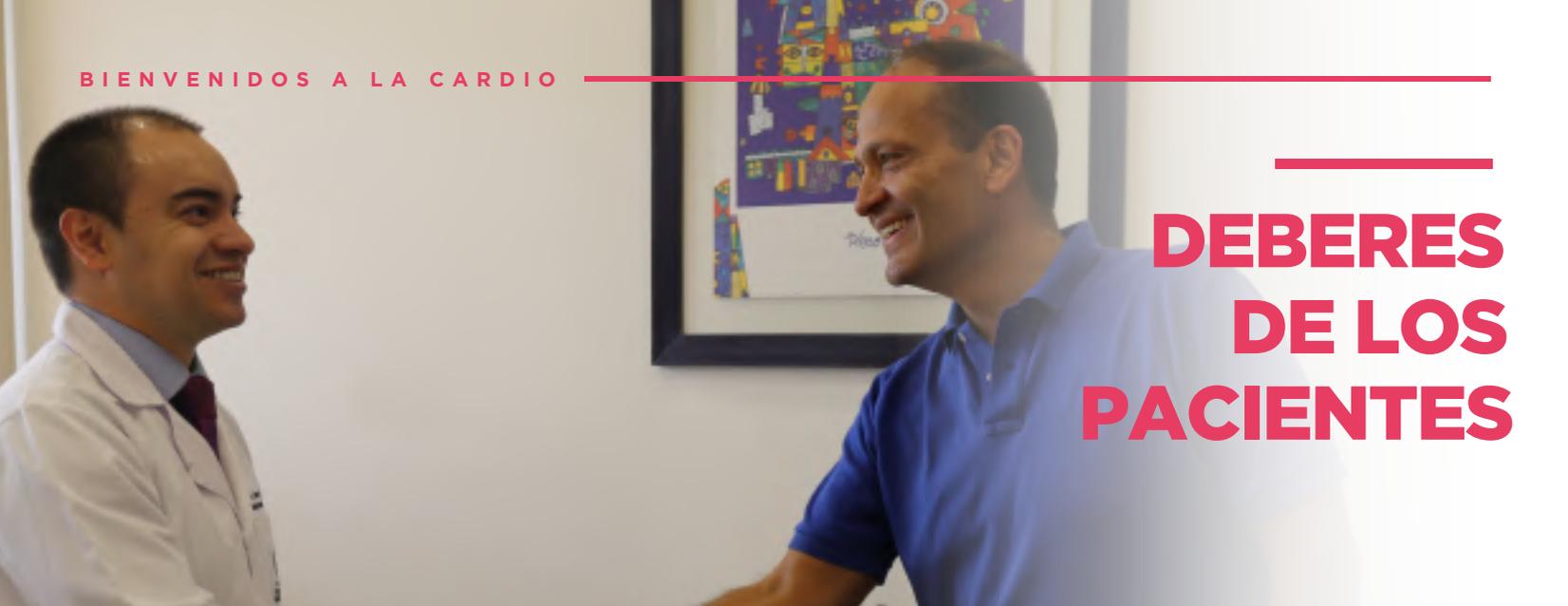
Derecho a que evalúen su condición de dolor para recibir el tratamiento apropiado.



## Educación:

Derecho a recibir educación para cuidar su salud y el adecuado tratamiento de su enfermedad.





# DEBERES DE LOS PACIENTES

## Autocuidado:



Usted debe cuidar su salud y, cuando esté enfermo, tendrá que asistir al hospital para su respectiva atención.

## Exactitud:

Usted debe dar información exacta y completa sobre su estado de salud.



## Identificación:

Usted debe presentar sus datos de identificación y el nombre de la entidad responsable de su atención en salud.



## Tratamiento:

Usted debe seguir el tratamiento sugerido por el personal de salud para su enfermedad.



## Responsabilidad:

Usted debe conocer su responsabilidad al no aceptar las recomendaciones o tratamientos ofrecidos, o en caso de abandonar el sitio donde se le está atendiendo.



## Cumplimiento:

Usted debe cumplir las normas de esta entidad de salud.



## Cuidado:

Usted debe cuidar las instalaciones de la clínica y utilizar razonablemente cada servicio.



## Respeto:

Usted debe respetar a las personas que le atienden, a los enfermos y a sus acompañantes.



## Sugerencias:

Usted debe utilizar la oficina de Experiencia del Paciente para pedir información, hacer sugerencias o reclamos.



## Pagos:

Usted debe, cuando corresponda, asumir los pagos de los servicios adicionales no contemplados por su entidad aseguradora, o los que son solicitados por usted o su familia.



# INGRESO Y ADMISIÓN

TRABAJAMOS PARA BRINDAR SOLUCIONES  
QUE FACILITEN SU PROCESO DE INGRESO.



1. Cuando se encuentre en la oficina de Admisiones usted será recibido por personal capacitado para brindarle información y orientarle sobre los trámites de ingreso a la Fundación Cardioinfantil. **Manifiéstele todas sus dudas.**



2. Le van a solicitar su información personal y la de un familiar; es importante que los datos suministrados durante la admisión **estén actualizados para facilitar el proceso de atención y localización de sus familiares en casos de emergencia.** También se le entregará el formato de autorización para el tratamiento de datos personales, el cual debe firmar y entregar en **Admisiones.**



3. Le van a solicitar firmar documentos donde usted puede aceptar las **condiciones de ingreso y estancia en la Fundación Cardioinfantil.**



4. El personal de Admisiones lo identificará con una **manilla blanca que tendrá sus datos personales.**



5. Una vez finalizado el proceso inicial de registro y admisión, será acompañado por una de las personas de Admisiones al sitio donde va a iniciar su tratamiento. **Si su ingreso es por Urgencias, va a ser trasladado por el personal de salud en camilla o silla de ruedas.**



6. En el servicio correspondiente será recibido por el profesional de Enfermería quien realizará el ingreso e indagará acerca de su condición de salud. Será identificado con una **manilla de color rojo** si presenta alguna condición que indique un alto riesgo de caída o, le pondrán una **manilla de color azul** si presenta o manifiesta una condición que indique alergia a medicamentos, elementos médicos o alimentos.



7. Será evaluado por su médico tratante, quien determinará el manejo clínico o quirúrgico a seguir. **Es el momento para manifestar todas sus inquietudes.**

# AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS

DURANTE EL PROCESO DE ADMISIÓN SE TRAMITARÁN  
LAS AUTORIZACIONES REQUERIDAS.



### Hospitalización programada:

Su entidad aseguradora de salud le entregará las autorizaciones iniciales, las cuales debe presentar durante su proceso de admisión. Las autorizaciones requeridas durante su estadía se tramitarán internamente con su aseguradora.



### Hospitalización no programada:

Este servicio se deriva de la atención de una urgencia. En este caso las autorizaciones se gestionan internamente.



Ante cualquier duda sobre sus autorizaciones, **dirijase al área de Autorizaciones Hospitalarias, Torre C, piso 1.** De domingo a domingo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Con algunos seguros de salud deberá desplazarse a las oficinas respectivas para que le sean entregadas las **autorizaciones posteriores a su ingreso.**

# PAGOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**PAGOS ADICIONALES POR ATENCIONES QUE ESTÁN FUERA  
DE LA COBERTURA DE SU ASEGURADOR O SOLICITADOS  
POR USTED O SUS ACOMPAÑANTES.**

Para el pago de algunos servicios de salud, **usted debe contemplar los siguientes requisitos:**

**1. Si usted está afiliado a un seguro de salud que tenga contrato con la Fundación Cardioinfantil:**

**Recuerde que estos seguros tienen cobertura limitada.**

Debe pagar de forma particular los servicios que no estén contemplados dentro de su seguro o que fueron solicitados por usted o su familiar responsable.

Desde la admisión le serán solicitados los abonos respectivos y podrá pedir su estado de cuenta diariamente en la oficina de Autorizaciones Hospitalarias, ubicada en Admisiones, primer piso, Torre C.

**2. Si ingresa como particular:**



En el momento de la admisión se pedirá el abono del 100% según el presupuesto que le han entregado con anterioridad.



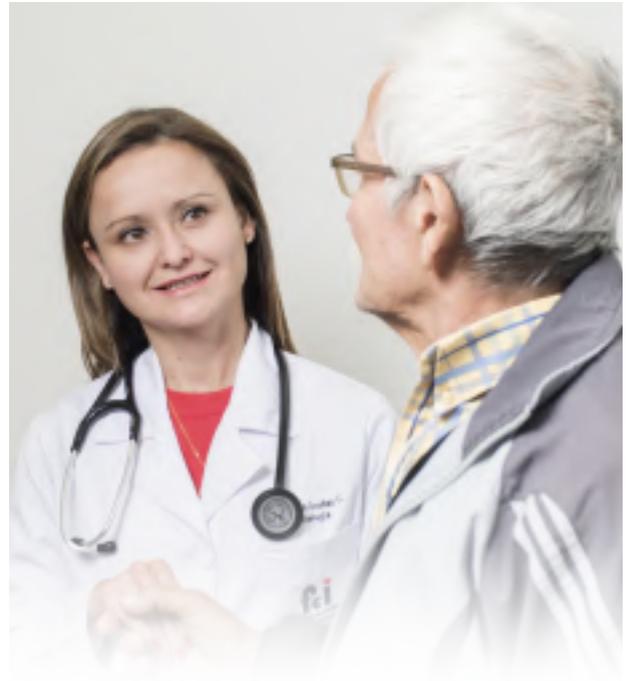
Solicite diariamente un corte parcial de su cuenta y realice los abonos correspondientes.



Los estados de cuenta los puede solicitar en el primer piso de Admisiones, Torre C, oficina de Autorizaciones Hospitalarias.

**Cancelación de copagos, cuotas de recuperación o bonos, vales, franquicias y UPD**

A su ingreso usted será informado de los **topes y valores que debe cancelar por estos conceptos;** este pago debe realizarse en el momento de la admisión. Si existe algún tipo de devolución a su favor, **le será legalizado en el momento del egreso y se le informará cómo puede reclamar su dinero.**



**Copagos régimen contributivo**

VALOR COPAGOS RÉGIMEN CONTRIBUTIVO				
GRUPO INGRESOS	NIVEL INGRESOS	% POR EVENTO	VALOR LÍMITE POR EVENTO	VALOR LÍMITE POR AÑO
A	Cotizantes con ingresos inferiores a 2 SMMLV.	11,5%	28.7% SMMLV	57,5% SMMLV
			\$ <input type="text"/>	\$ <input type="text"/>
B	Cotizantes con ingresos entre 2 y 5 SMMLV.	17,3%	115% SMMLV	230% SMMLV
			\$ <input type="text"/>	\$ <input type="text"/>
C	Cotizantes con ingresos superiores a 5 SMMLV.	23%	230% SMMLV	460% SMMLV
			\$ <input type="text"/>	\$ <input type="text"/>

## Cuotas recuperación régimen subsidiado

CUOTAS RECUPERACIÓN RÉGIMEN SUBSIDIADO		
CLASIFICACIÓN	% COBRO	TOPE MÁXIMO COPAGO
Subsidiado nivel 1	0%	No cobro
Subsidiado nivel 2	10% máximo 2 SMMLV	\$ <input type="text"/>
Subsidiado nivel 3	30% máximo 3 SMMLV	\$ <input type="text"/>

Los copagos y cuotas de recuperación están establecidos por norma (acuerdo 260 de 2004), por lo tanto, es uno de sus deberes realizar los pagos por estos conceptos oportunamente antes del egreso del paciente.

Si el paciente viene remitido de otra institución de salud y canceló dinero por concepto de copago, por favor presente al ingreso; **factura y recibo de caja**, este valor será descontado del copago que debe hacer en la Fundación Cardioinfantil o, si el paciente está exento de copagos por la entidad aseguradora, por favor presente **certificación vigente expedida por la EPS** donde indica que no se debe realizar este cobro.

(Las certificaciones pierden vigencia el 31 de diciembre de cada año).

## Copagos régimen contributivo

BONOS, VALES, FRANQUICIAS O UPD (APLICA PARA MEDICINAS PREPAGADAS Y PÓLIZAS DE SALUD)		
CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
\$ <input type="text"/>	\$ <input type="text"/>	\$ <input type="text"/>





# SU SEGURIDAD, NUESTRA PRIORIDAD



# RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

LA SEGURIDAD DEL PACIENTE Y SU FAMILIA  
ES PRIORIDAD PARA LA CARDIO.

## TENGA EN CUENTA ESTAS RECOMENDACIONES PARA HACER MÁS SEGURA SU ESTANCIA



Mantenga permanente atención sobre sus pertenencias, especialmente cuando se trate de dispositivos electrónicos.



Si tiene algún elemento de alto valor o dinero en efectivo, se sugiere entregarlo para su protección al Departamento de Seguridad.



Al ausentarse de su habitación, por cualquier razón, deje sus pertenencias aseguradas o informe al personal de Enfermería.



Aunque el ambiente de la Fundación Cardioinfantil es seguro, se exhorta a limitar visitas y acompañamientos de niños menores de doce años.



Siempre esté atento a los menores de edad, no los deje solos en ningún momento.



Reconozca las rutas de evacuación y, en caso de emergencia, siga y practique las instrucciones de los brigadistas.



Todos los funcionarios de la Institución deben estar identificados. Por su seguridad, exija **el carné de identificación**.



Está prohibido el ingreso **de armas o elementos que pongan en riesgo la seguridad de las personas**.



La Fundación Cardioinfantil trabaja por mantener la intimidad y privacidad de nuestros pacientes, por lo que no está autorizado tomar fotografías, registros de video y audios dentro de la Institución.



En caso de pérdida de cualquiera de sus pertenencias, la Fundación Cardioinfantil no se hará responsable.



Recuerde que **usted es el único responsable del cuidado de sus pertenencias**.



Siga y atienda en todo momento las recomendaciones de autoprotección ofrecidas por el personal del Departamento de Seguridad.



La asignación de recursos de Seguridad (vigilantes, cámaras, etc.), **NO garantiza la eliminación de riesgos**.



En caso de observar situaciones sospechosas, conductas inadecuadas o agresiones, repórtelo al personal de Seguridad o marque a la **extensión 55800**.



# ¿QUÉ HACER EN CASO DE EMERGENCIA?

UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA PUEDE  
PRESENTARSE EN CUALQUIER MOMENTO,  
ES IMPORTANTE QUE EL PACIENTE  
Y SU FAMILIA ESTÉN PREPARADOS.

## EN LA FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL CONTAMOS CON UN PLAN DE EMERGENCIAS ANTE SITUACIONES INTERNAS O EXTERNAS QUE AFECTEN LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y/O PERSONAL, ASEGURANDO ASÍ LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

### A su ingreso:



**1.** Familiarícese con su entorno conociendo los planos de evacuación ubicados en el pasillo del área donde se encuentra (rutas de evacuación, salidas de emergencia, puntos de encuentro y localización de extintores); esta guía presenta el plano general de la Institución y los puntos de encuentro a los cuales puede dirigirse.



**2.** Identifique al personal de la Fundación Cardioinfantil (quienes portan carné), el cual está para **ayudarlo**.



**3.** Conozca el número de activación exclusivo de emergencias, **extensión 12345**.

### Ante una emergencia:



**1.** Conserve la calma.



**2. En caso de sismo:** aléjese de las ventanas y busque un lugar seguro para protegerse.



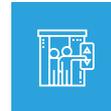
**3. En caso de incendio:** informe al personal de la Fundación y/o llame al **12345**.



**4.** Espere instrucciones y apoyo brindados por el personal de Seguridad, de Brigada o Enfermería.



**5.** Si ordenan evacuar, diríjase al **punto de encuentro establecido**.



**6.** No use los ascensores.



**7.** No se devuelva.



**8.** Camine por su derecha.



**9.** No corra.



**10.** Mantenga contacto verbal.



**LÍNEA INTERNA DE EMERGENCIA**  
**12345**

Ver video del Plan de Emergencias de la Fundación Cardioinfantil.



## PUNTOS DE ENCUENTRO FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL

Identifique la señal de punto de encuentro más cercana a usted:

- Parque (Palma de Cera).
- Parqueadero primer piso, Torre B.
- Frente a entrada de Urgencias.

La **Fundación Cardioinfantil** cuenta con nueve torres, más la Torre J donde está ubicada la **Fundación Neumológica Colombiana**. Identifique las rutas de evacuación de la torre donde se encuentre ubicado.





# UNA EXPERIENCIA DE CLASE MUNDIAL



# RECOMENDACIONES DURANTE SU ESTADÍA

ASEGURARLE LA MEJOR EXPERIENCIA  
DURANTE SU ESTANCIA ES UNO DE  
NUESTROS PROPÓSITOS.

**Es importante que informe a su médico tratante si, habitualmente,** toma algún medicamento, recibe algún tipo de tratamiento médico, consume alimentos con fines medicinales, necesita suministro de oxígeno, utiliza algún tipo de prótesis o presenta alguna discapacidad.

**Le solicitamos traer los siguientes elementos de aseo:**



Jabón.



Cepillo de dientes.



Crema dental.



Peine/cepillo.



Pantufilas.



Desodorante.



Paños húmedos (si los requiere).



Enjuague bucal con Clorhexidina (clorhesol).



Toalla de uso diario y de cambio.



Pijama cómoda, preferiblemente con abertura en la parte delantera.



Máquina de afeitar.



Pañales (si los requiere).



Crema hidratante para el cuerpo o Vaselina en caso de estancias prolongadas.

**Recuerde: estos elementos son de uso personal.**

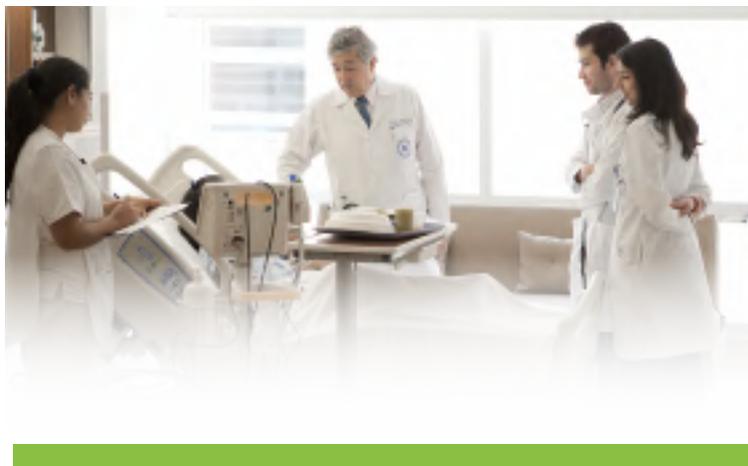
**1.** Un ambiente libre de ruido facilita la pronta recuperación de nuestros pacientes. **Evite el uso de equipos audiovisuales (reproductores de música, equipos portátiles, entre otros);** los elementos electrónicos pueden interferir con los equipos médicos de alta frecuencia, además, recuerde mantener un tono de voz moderado.

**2.** Está **prohibido fumar** dentro de las Instituciones de Salud y Protección Social (Resolución 1956 de 2008, Ministerio de Salud y Protección Social).

**3.** Utilice las **canecas rojas** para desechar pañales, pañuelos, gasas, guantes, tapabocas y toallas sanitarias. Utilice las **canecas verdes** para material ordinario.

**4.** Si durante su estancia se presenta algún daño en la habitación, **comuníquelo al personal de Enfermería para la respectiva gestión.**

**5.** Usted puede solicitar apoyo o acompañamiento espiritual según sus creencias. Para más información, comuníquese con la oficina de Experiencia del Paciente, **extensión 31404.**



# ALIMENTACIÓN

**TENGA EN CUENTA QUE SU DIETA  
NUTRICIONAL DURANTE LA ESTANCIA  
ESTÁ BASADA EN SU CONDICIÓN CLÍNICA.**

## DISEÑAR UN MENÚ QUE RESPONDA A SUS NECESIDADES NUTRICIONALES, ES LA PRIORIDAD DE NUESTRO DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN

Su médico tratante escogerá el menú que se ajuste a su estado de salud actual para tener una adecuada proporción de nutrientes y calorías, con todas las normas de seguridad sanitarias y alimentarias.

**Para los niños lactantes**, nuestra Institución suministra fórmulas nutricionales de alta calidad, entregadas de acuerdo con la formulación que el pediatra ordena.

**Por favor absténgase de ofrecer o traer alimentos al paciente sin autorización del médico o personal de Enfermería a cargo de su atención.**



### Los horarios de suministro de alimentos son los siguientes:



#### Desayuno

Entre 7:00 a.m. y 8:30 a.m.



#### Almuerzo

Entre 12:00 p.m. y 1:15 p.m.



#### Comida

Entre 5:00 p.m. y 6:30 p.m.

**1.** Para garantizar la calidad de los alimentos, estos deben ser consumidos en un tiempo limitado, es por esto que **su bandeja debe ser recogida después de 45 minutos de haber sido entregada la dieta.**

**2.** Por su salud, los alimentos no se podrán volver a calentar después de su dispensación.

**3.** Por cumplimiento de normas de bioseguridad, el menaje deberá permanecer en la habitación **hasta que el personal autorizado pase a recogerlo.**

**4.** Si usted presenta algún tipo de restricción nutricional (alergia a algún alimento o intolerancia, entre otros), por favor **informe a su médico tratante o personal de Enfermería a cargo de su atención.**

**5.** Le sugerimos no guardar alimentos en la mesa de noche, ya que están **expuestos a procesos de descomposición** sin los medios de conservación adecuados.

Contáctenos ante cualquier duda o  
inconformidad del Servicio de Alimentos:  
**Ext.: 31020**

# SERVICIOS PARA SU BIENESTAR

LA CARDIO CUENTA CON ESPACIOS DE BIENESTAR,  
A LOS QUE USTED Y SUS ACOMPAÑANTES PUEDEN  
ACCEDER DURANTE SU ESTANCIA O VISITA.



## Restaurantes



### Alternativas de menús saludables en:

- ♥ Torre E, piso 1: Bon Appetit (24 horas).
- ♥ Torre B, piso 7: GRÜN.
- ♥ Entrada Urgencias, piso 1: Tostao.

Si desea solicitar servicio de alimentación a la habitación, para acompañantes de pacientes, contáctenos en la **extensión 31020**.



## Plazoleta de comidas



Se encuentra ubicada en la **Torre J, piso 1**. Disfrute de diferentes opciones gastronómicas que tenemos para usted.



## Máquinas dispensadoras de alimentos



Están a su disposición máquinas dispensadoras de alimentos y bebidas **ubicadas dentro de la Institución**.



## Oratorio



### Ubicado en Torre C, piso 1.

Se oficia misa católica de **lunes a jueves** a las 10:30 a.m. **sábados** a las 10:30 a.m. y **domingos** a las 11:00 a.m.

Cuenta además con un área que está a disposición de otros credos religiosos.



## Servicio de parqueadero



Parqueaderos disponibles las 24 horas y dos **puntos de pago ubicados en la Torre H y en el primer piso del parqueadero principal**.



## Peluquería/Spa



Se encuentra ubicada en el **primer piso de la Torre F, junto a la entrada principal**; brinda servicios de peluquería y spa. Si el servicio es para el paciente, puede solicitarlo a la habitación, al teléfono 312 809 9307 o en la extensión 60306.

Horarios de atención: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



## Ludoteca

Espacio de entretenimiento, juegos y educación en valores. **Ubicada en el cuarto piso del Hospital Pediátrico**.



### Cajeros automáticos



Entrada principal, Calle 163A - **Bancolombia y Servibanca**. Plazoleta de comidas - **Bancolombia, Itaú y Grupo Aval**.



### Terraza ecológica



Contamos con áreas de confort y contacto con la naturaleza que ayudarán al bienestar de los pacientes y sus familias. **Torre B, piso 7**.



### Aula virtual



Destinada al acompañamiento escolar de aquellos pacientes pediátricos que, por su condición de salud, no pueden asistir a las aulas tradicionales de clase.



### Tienda Cardio



Encuentre el obsequio ideal para cada ocasión. Además, sus aportes permitirán brindar **una segunda oportunidad de vida** a niños colombianos de escasos recursos con enfermedades del corazón. **Entrada principal, Torre C, piso 1**.



### Almacén del Voluntariado



Se ofrecen diferentes artículos como: **revistas, periódicos, juguetes y otros detalles** que pone a su disposición el equipo de voluntariado de la Fundación Cardioinfantil.



### Servicio red Wi-Fi



Disponemos de red Wi-Fi, pregunte por el usuario y contraseña en los puntos de información principales.

# ¿CÓMO SER UN BUEN VISITANTE?

EL ACOMPAÑAMIENTO DE NUESTROS PACIENTES  
ES UN COMPROMISO DE TODOS.



**Horarios de visita en habitaciones:**

De lunes a domingo de 8:00 a.m.  
a 7:00 p.m.



**Horarios de visita en Unidades  
de Cuidado Intensivo:**

Revise los horarios publicados en la  
entrada de cada Unidad.



Antes y después de tener contacto  
con el paciente, **higienice sus manos  
con agua y jabón o alcohol gel**, según  
las indicaciones del área donde se  
encuentre.



**Evite sentarse o acostarse en la cama  
o cuna** destinada únicamente para uso  
del paciente.



Si al ingreso del cubículo o habitación del paciente encuentra una tableta de color: amarillo, verde, azul, gris o blanca, **por favor cumpla las indicaciones descritas allí.**



No se recomienda traer niños **menores de 10 años** a las visitas, para evitar posibles contaminaciones o contagios en ellos.



No está autorizado el ingreso de **colchonetes, colchones inflables, cojines, sillas o "sleepings"** para el uso de los acompañantes. Estos elementos no han sido desinfectados adecuadamente y en un momento de emergencia pueden obstaculizar la pronta atención del paciente.



Evite visitar si presenta procesos infecciosos activos (gripa, lesiones infectadas en la piel, etc).



No ingrese **flores o plantas** a las habitaciones.



Por la comodidad y privacidad de nuestros pacientes, agradecemos su colaboración restringiendo la visita a una o dos personas, por paciente.



Diríjase a pacientes, acompañantes o funcionarios utilizando siempre **normas de cortesía y respeto**, por un ambiente favorable para la recuperación de los pacientes.



Los baños ubicados en cada habitación **son de uso exclusivo del paciente.** Como visitante podrá acceder a los baños públicos de cada servicio.



Absténgase de traer **maletas, carteras o paquetes.**



Se recomienda que haya solo un acompañante femenino en habitaciones pediátricas compartidas.

# OFICINA DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE

ACOMPañAMOS SU CICLO DE ATENCIÓN PARA  
HACER DE SU ESTANCIA LA MEJOR EXPERIENCIA.



## EN LA FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL USTED CUENTA CON ATENCIÓN PERSONALIZADA LAS 24 HORAS

Existen diferentes herramientas de comunicación por medio de las cuales puede dar a conocer sus sugerencias, inquietudes, insatisfacciones o agradecimientos, y de esta forma, compartir con nosotros **su experiencia en la atención recibida.**

**Buzones de sugerencias:** ubicados en los diferentes servicios.

- ✉ **Correo electrónico:** [fciquejas@cardioinfantil.org](mailto:fciquejas@cardioinfantil.org)
- 🌐 **Página Web:** [www.cardioinfantil.org/contactanos](http://www.cardioinfantil.org/contactanos)
- 📞 **Teléfonos de contacto:**  
6672727 Ext.: 11008, 31405, 53306, 53310  
Celular (24 horas): 317 367 5534

### **Su opinión es muy importante para nosotros.**

Lo invitamos a participar en los grupos focales para conocer su experiencia. Contáctenos si desea asistir. **Ext.:** 31406, 11008.

### **Si el paciente requiere apoyo espiritual:**

Comuníquese a las extensiones mencionadas anteriormente.

# MÁS DE LA CARDIO

ELÍJANOS, SIEMPRE TRABAJAMOS PARA  
BRINDARLE UNA ATENCIÓN INTEGRAL  
DE CLASE MUNDIAL.

## Servicios y especialidades



Medicina Cardiovascular



Hospital Pediátrico



Trasplantes

Para acceder al portafolio de servicios, basta con que los pacientes soliciten a su entidad prestadora de servicios de salud que los remitan a **la Fundación Cardioinfantil**, pues los ciudadanos colombianos, basados en la premisa de la libre elección, tienen el derecho de escoger dónde quieren ser atendidos. **Solicite su cita en el (1) 7461616.**

Como paciente particular, puede acceder de manera programada con un plan de manejo médico previamente establecido. **Puede solicitar su cita inicial al (1) 7490404.**

**Línea gratuita nacional: 01 8000 128818**



### PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Use este código QR para conocer todos los servicios y especialidades que ofrece la Fundación Cardioinfantil.

## Nuestra razón de ser: ¡Salvar vidas!

Cada vez que accede a los servicios de la Fundación Cardioinfantil está aportando al programa social **"Regale una Vida"**, el cual nos permite brindar tratamiento gratuito y oportuno a niños colombianos de escasos recursos con enfermedades del corazón.

# SERVICIOS ADICIONALES

CONOZCA LOS SERVICIOS QUE PUEDE ADQUIRIR PARA  
EL PACIENTE Y ASÍ HACER MÁS CÓMODA SU ESTANCIA.



## SERVICIO DE ACOMPañAMIENTO POR AUXILIAR DE ENFERMERÍA

Si usted desea que un Auxiliar de Enfermería acompañe al paciente durante el día o la noche, puede hacer la **solicitud en el área de Admisiones**, ubicada en el primer piso, Torre C, en los horarios de 6:00 a.m. a 5:00 p.m., con el fin de asegurar con anticipación la disponibilidad de este servicio.

Para garantizar la seguridad del paciente, la Fundación Cardioinfantil ha contratado dicho servicio con una entidad externa **bajo los estándares de calidad exigidos por la Institución**. Le solicitamos abstenerse de contratar o traer enfermeras particulares.

Valor del servicio por 12 horas \$ \_\_\_\_\_.

# ATENCIÓN PERSONALIZADA DE TALLA MUNDIAL

SERVICIOS ADICIONALES DE SALUD QUE  
PUEDE ADQUIRIR PARA USTED O SU FAMILIA.



## SERVICIO SUITES TORRE I

Suites para uso exclusivo de pacientes y acompañantes durante su estadía en la Institución, brindando comodidad y minimizando desplazamientos dentro de la ciudad.

**Ubicación:** Torre de Especialistas, pisos 11 Y 12.

**Contacto:** 6672727 **Ext.:** 81250 y 81251



## CHEQUEO MÉDICO PERSONALIZADO

Valoración completa del estado de salud actual, utilizando los más altos estándares médicos y tecnológicos, para ofrecer un diagnóstico que evite riesgos potenciales tomando medidas preventivas.

**Ubicación:** Torre F, piso 4.

**Contacto:** 6672727 **Ext.:** 54427, 54428 y 54430



## CENTRO INTERNACIONAL

Brindamos atención médica integral para pacientes del extranjero y sus familias. Atendemos usuarios de todas las edades que requieran acceder a servicios de salud con los más altos estándares de calidad, tecnología y calidez.

**Ubicación:** Torre de Especialistas, piso 12.

**Contacto:** 6672727 **Ext.:** 81503

**¡ES HORA DE  
VOLVER A CASA!**



# PROCESO DE EGRESO

CONOCER EL PROCESO DE SALIDA FACILITARÁ EL  
REGRESO A SU VIDA COTIDIANA.

## ¡QUÉ SATISFACTORIO QUE PUEDA VOLVER CON SU FAMILIA Y AMIGOS!

Queremos que conozca nuestro proceso de egreso, ya que puede tomar un tiempo de alistamiento:



**1. El médico que valorará su condición clínica y determinará su salida, le hará entrega y explicación de:**

- a. Resumen de la Historia Clínica y de su proceso de atención actual.
- b. Fórmulas de medicamentos que debe seguir tomando en su casa.
- c. Incapacidad Médica (desde la fecha de ingreso a la Fundación Cardioinfantil).
- d. Órdenes médicas, de citas y exámenes para el control por Consulta Externa.



**2. El médico anunciará la salida en nuestro sistema interno de información,** esta información se ve en línea en todas las áreas que participan en su egreso.



**3. El área de Facturación se comunicará a su habitación, le indicará que debe bajar al primer piso de la oficina de Admisiones, Torre C, en la ventanilla de Egreso Hospitalario,** donde le informarán el estado de su cuenta y los excedentes a pagar.



**4. Haga sus pagos siempre en las cajas de la Fundación Cardioinfantil,** no entregue dinero a terceros y exija su factura y recibo de caja.



**5. Una vez realizados los pagos se le entregará un paz y salvo de salida.**



**6. Mostrar el paz y salvo al personal de Enfermería del servicio quien retirará los accesos venosos. Por su seguridad no se retire de la Institución hasta que estos dispositivos hayan sido retirados correctamente.**



**7. Después de la entrega del paz y salvo, usted cuenta con 30 minutos para entregar la habitación a la enfermera,** tenga presente que después de este tiempo la utilización de la habitación se cargará a su cuenta de manera particular.



**8. Una vez se cumpla este proceso lo invitamos a dejar libre la habitación, para así darle la oportunidad a otro paciente que esté próximo a llegar.**

**Los vigilantes de Seguridad le pedirán el paz y salvo firmado por Facturación y por el personal de Enfermería del servicio, para finalmente retirarle la manilla de identificación.**



**¡Le deseamos una pronta y satisfactoria recuperación!**

# HOSPITALIZACIÓN EN CASA

EN OCASIONES, EL PACIENTE DEBE  
CONTINUAR SU TRATAMIENTO EN CASA.



**La hospitalización no programada** es un servicio que se deriva de la atención de una urgencia que, por las condiciones clínicas del paciente, requiere ser hospitalizado para continuar con el tratamiento ordenado por el médico.

**En algunos casos, existe la posibilidad de que el asegurador brinde este tratamiento hospitalario en la casa del paciente;** con indicaciones del médico tratante usted o su familia podrán contemplar esta posibilidad.

## ESTA OPCIÓN DE RECIBIR SU TRATAMIENTO HOSPITALARIO EN CASA TIENE BENEFICIOS COMO:

1. Proceso de recuperación al lado de sus seres queridos.
2. Estar en un ambiente no hospitalario **favorece el pronóstico de su recuperación.**
3. **Disminuye el riesgo** de adquirir una infección hospitalaria.
4. Puede realizar actividades que solo deben ocurrir **en su hogar.**
5. No tiene límite de acompañamiento de visitantes.
6. **Genera disminución de gastos como:** camas transportes y alimentación de los acompañantes.



**El egreso se planeará en conjunto con su médico tratante, de acuerdo con los requerimientos médicos y dependiendo de su condición clínica.**

**Si desea más información sobre esta opción, puede acercarse a Admisiones, primer piso, Torre C, oficina de Referencia.**

# SOLICITUD DE LA HISTORIA CLÍNICA

RECUERDE QUE ESTE DOCUMENTO SE SOLICITA  
DESPUÉS DEL EGRESO DEL PACIENTE.



**Durante la estancia hospitalaria del paciente no se hará entrega de Historias Clínicas parciales o resúmenes de Historia Clínica.**

### **CENTRAL DE ENTREGA DE DOCUMENTOS CLÍNICOS**

**Horario:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

**Ubicación:** Torre E, piso 2.

### **REQUISITOS QUE DEBE PRESENTAR:**

#### **Si usted es el paciente:**

1. Documento de identificación original (Cédula de Ciudadanía).

#### **Si es el apoderado del paciente:**

1. Poder amplio y suficiente, autenticado, donde se especifique que está autorizado para reclamar copia de la Historia Clínica.

2. Documento de identificación del paciente (Registro civil o Cédula de Ciudadanía).

3. Documento de identificación del apoderado (Cédula de Ciudadanía).

#### **Si es un tercero autorizado (amigo, familiar, otro):**

1. Carta de autorización firmada en la parte inferior por el paciente.

2. Copia de documento de identificación del paciente.

3. Copia de documento de identificación del autorizado (Cédula de Ciudadanía).

#### **Si es el representante legal de un paciente menor de edad (padre o madre):**

1. Registro civil de nacimiento del menor de edad.

2. Documento de identificación del representante legal (Cédula de Ciudadanía).

#### **Si es un familiar de un paciente fallecido:**

1. Carta de solicitud de la Historia Clínica del paciente fallecido o formato diligenciado que puede reclamar en la central de entrega de documentos clínicos.

2. Copia del certificado de defunción (cuando el paciente falleció fuera de la Fundación Cardioinfantil).

3. Copia del documento donde certifique que es: hijo(a) (Registro civil de nacimiento), esposo(a) (Registro de matrimonio), compañero(a) permanente (declaración juramentada o unión marital de hecho), padres (Registro civil de nacimiento del paciente).

4. Presentar original y copia del documento de identificación de la persona que hace la solicitud (Cédula de Ciudadanía).

#### **Si es un tercero autorizado por el representante legal de un paciente menor de edad:**

1. Carta de autorización o formato diligenciado y firmado en la parte inferior por el representante legal del menor.

2. Copia del documento de identificación del paciente (Registro civil de nacimiento).

3. Copia del documento de identificación del representante legal (Cédula de Ciudadanía).

4. Original y copia del documento de identificación del tercero autorizado (Cédula de Ciudadanía).

# DIRECTORIO

**Teléfono para citas por EPS:**

(1) 7461616

**Teléfono para citas particulares,  
prepagadas y pólizas:**

(1) 7490404

**Línea gratuita nacional:**

01 8000 128818

**Otros:**

**Egreso hospitalario:** 31202

**Servicio de Alimentación a la habitación:** 31020

**Solicitud acompañamiento Auxiliar de  
Enfermería:** 31110

**Admisiones:** 31105, 31108, 31112, 31103

**Programación y preparación para cirugía:**  
12702, 12701.

**Seguridad:** 55800.

**Experiencia del Paciente:**

6672727 Ext.: 11008, 31405, 53306, 53310

Celular (24 horas): 317 367 5534

