

# Boletín Experiencia del Paciente 2022

# ÍNDICE

## Pág. 03

### LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES FRENTE AL COVID 19

Visitas, pertenencias e información  
médica

## Pág. 11

### LA VOZ DE NUESTROS PACIENTES

Conoce nuestros servicios de  
acompañamiento.

## Pág. 12

### EDUCACIÓN PARA EL PACIENTE Y SU FAMILIA

Aprende a cuidar y a cuidarte mejor.

## Pág. 13

### COMO SOLICITAR UNA HISTORIA CLÍNICA

Canales y requisitos

## Pág. 14

### CANALES DE CONTACTO

Nuestras líneas y horarios de atención  
para solicitar los servicios



# LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES FRENTE AL COVID 19

En La Cardio 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 ofreciendo el mejor acompañamiento para el tratamiento y recuperación de usted o sus familiares.

La siguiente información es importante y será de utilidad durante su proceso de atención, para lo cual le recomendamos leer y tener presente.

Tanto los pacientes como los cuidadores y familiares deben ajustarse a las rutas de atención definidas en el marco de la pandemia.


**¡Evitar el contagio es responsabilidad de todos !**

## Visitas, pertenencias e información médica

Debido a la contingencia originada por el COVID-19, en búsqueda de la protección de pacientes, familiares y colaboradores y dando cumplimiento a los lineamientos dados por el Gobierno nacional, se restringen las visitas a nuestros pacientes de acuerdo a su clasificación y se establece el manejo de pertenencias e información médica:

### *Pacientes respiratorios:*

- Todos los pacientes ingresarán sin acompañante, excepto los definidos médicamente como pacientes con dependencia funcional, patología psiquiátrica y discapacidad sensorial.
- Todos los pacientes que ingresen a área respiratoria NO tendrán acompañantes o visitas durante toda su estancia.
- La información clínica es reservada y únicamente se le brindará al paciente, en caso de que este no esté en condiciones de recibirla se brindará a quien se defina como responsable del paciente una vez al día, en horas de la tarde y de forma telefónica.
- En caso de un cambio significativo en la condición clínica se establecerá nuevamente contacto con el responsable.
- Para facilitar la comunicación con su paciente se permite el ingreso de celular.
- En promedio el ciclo de atención en Urgencias tarda entre 6 a 8 horas de acuerdo a la complejidad de cada paciente y la ocupación del servicio, por lo cual le invitamos a estar en contacto con su familia.
- Las pertenencias serán recibidas y entregadas en los horarios definidos para cada servicio.

- 
- Los datos del responsable del paciente deben ser informados correctamente durante la admisión, ya que este contacto será el definido para entrega de información prioritaria y de emergencia. La corrección de estos datos se podrá realizar a través de la oficina de Admisiones.
  - Todos los elementos deben ir empacados en una bolsa plástica y debidamente marcados con el nombre y número de documento del paciente.
  - Recuerde que el paciente no debe tener objetos de valor mientras se encuentre en el servicio, asegúrese de que únicamente tendrá en su custodia los requeridos para su ciclo de atención.
  - Las pertenencias de los pacientes críticos que sean trasladados a UCI o los que se identifiquen no son necesarios durante su atención, se les dará manejo a través de la cadena de custodia realizada por Seguridad.
  - Si el paciente es portador de prótesis ocular, auditiva o dental informe a la llegada del paciente para evitar pérdidas.

#### *Pacientes no respiratorios:*

- Todos los pacientes ingresarán sin acompañante, excepto los definidos medicamente como pacientes con dependencia funcional, patología psiquiátrica y discapacidad sensorial.
- El acompañamiento permanente durante la estancia hospitalaria se define por el personal médico bajo los criterios mencionados anteriormente.
- Tenga en cuenta que todos los familiares o cuidadores permanentes deberán contar con una autorización médica previa para permanecer en los servicios y registrarán su autorización de acompañamiento previo al ingreso.
- Es obligatorio el uso de mascarilla quirúrgica. No está permitido el uso de tapabocas de tela.

- Los pacientes que tengan acompañante permanente NO tienen horario de visita.
- La información clínica es reservada y únicamente se le brindará al paciente, en caso de que este no esté en condiciones de recibirla se brindará a quien se defina como responsable del paciente una vez al día en horario de visita.
- En caso de un cambio significativo en la condición clínica del paciente se establecerá contacto para informar al responsable.
- Para facilitar la comunicación con su paciente se permite el ingreso de celular.
- Los datos del responsable del paciente deben ser informados correctamente durante la admisión, ya que este contacto será el definido para entrega de información prioritaria y de emergencia. La corrección de estos datos se podrá realizar a través de Admisiones.
- Tanto los pacientes como los familiares deben ajustarse a las rutas de atención definidas en el marco de la pandemia.
- Las pertenencias serán recibidas y entregadas en los horarios de visita definidos para cada servicio.
- Todos los elementos deben ir empacados en una bolsa plástica y debidamente marcados con el nombre y número de documento del paciente.
- Recuerde que el paciente no debe tener objetos de valor mientras se encuentre en el servicio, asegúrese de que únicamente tendrá en su custodia los requeridos para su ciclo de atención.
- Tanto para visitantes como acompañantes es obligatorio cumplimiento presentar su carné de vacunación contra COVID19.





## ¡RECUERDA!

### Indicaciones para ingreso de visitantes y acompañantes permanentes

#### Visitantes

- Los visitantes no deben ser menores de 18 años y preferible no mayor de 60 años.
- Los visitantes no deben tener patología de riesgo ni síntomas respiratorios.
- Recuerde que en la hora de visita solo ingresará una persona.
- Limite el número de acompañantes esto con el fin de favorecer la comunicación entre el equipo médico y los responsables del paciente.
- Recuerde que el contagio por COVID 19 puede proceder de cualquier lugar, evite exponer a su paciente al contacto con varias personas.
- Debe de utilizar tapabocas quirúrgico, no está permitido el uso de tapabocas de tela.

#### Acompañantes permanentes

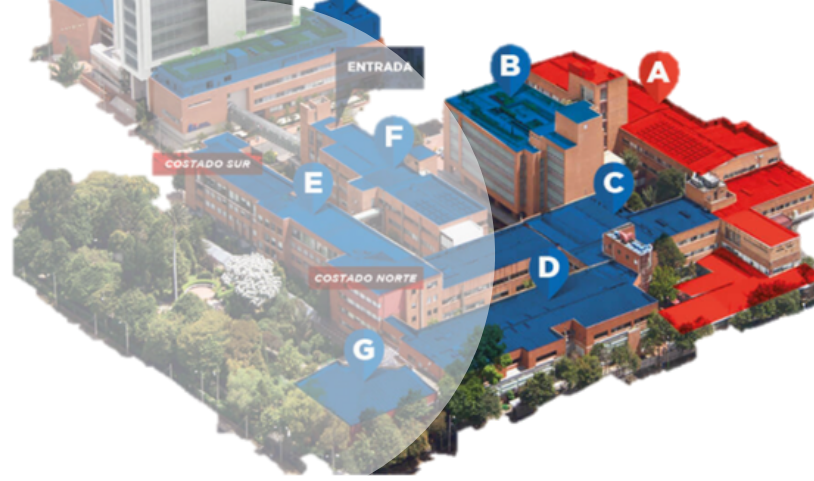
- El acompañante permanente no debe ser menor de 18 años y preferible no mayor de 60 años.
- El acompañante no debe de tener patología de riesgo ni síntomas respiratorios.
- Debe de cumplir con una permanencia mínima en la institución de 12 horas continuas.
- El cambio de acompañante se realiza de 7:00 am a 9:00 am o de 7:00 pm a 9:00 pm. Único horario para el cambio.
- Limite el número de acompañantes esto con el fin de favorecer la comunicación entre el equipo médico y los responsables del paciente.
- Recuerde que el contagio por COVID 19 puede proceder de cualquier lugar, evite exponer a su paciente al contacto con varias personas.
- Como su paciente tiene acompañante permanente NO recibe visitas.
- Debe de utilizar tapabocas quirúrgico, no está permitido el uso de tapabocas de tela.

Es OBLIGATORIO para todas las personas que ingresan presentar su carné o certificado de vacunación COVID19, de lo contrario deberá realizar el registro de sus datos y síntomas. Escanee el código QR y presente la confirmación con fecha hábil, es decir del día del ingreso, al personal de seguridad.



## Especificaciones por servicios de hospitalización y UCI

Tenga en cuenta que debido a la emergencia sanitaria mundial estos lineamientos son susceptibles de cambio.



### **Torre A**

#### UCI Cardiovascular y Quirúrgica adultos - 2° Piso

Los pacientes ubicados en la Unidad Quirúrgica (1-10) adultos cuentan con horario de visita en la tarde de 03:00 pm a 04:30 pm

Los pacientes que se encuentran en zona de cohortización (15-20), la visita se define según los criterios de la Unidad y las condiciones médicas del paciente

Los pacientes ubicados en la Unidad de cuidado intensivo cardiovascular (11-24) cuentan con horario de visita en la mañana de 11:00 am a 12:30 pm

#### Hospitalización 3° Piso

**Un solo visitante al día** en los siguientes horarios

Habitaciones individuales pares  
Habitaciones múltiples letras A y C  
08:00 am a 09:00 am

Habitaciones individuales impares  
Habitaciones múltiples letras B y D  
10:00 am a 11:00 am

#### UCI Médica 2 - 4° Piso

No hay horario de visitas. La entrega de pertenencias se realiza todos los días de 10:00 am a 11:00 am.

#### Hospitalización 4° Piso

No hay horario de visitas. La entrega de pertenencias se realiza todos los días de 11:00 am a 12:00 pm y de 02:00 pm a 03:00 pm

### **Torre B**

#### UCI Coronaria

**Un solo visitante al día** de 11:30 am a 12:30 pm. El servicio define las condiciones de ingreso de visitantes.

#### Hospitalización 3°, 5° y 6° Piso

**Un solo visitante al día** de 09:00 am a 10:00 am. Los pacientes que cuentan con orden médica de acompañamiento permanente no tienen derecho a horario de visita y los cambios de acompañante se realizan a las 07:00 am o a las 07:00 pm, NO se permite cambio a media jornada.

## **Torre C**

### Hospitalización 2° y 3° Piso

No hay horario de visitas. Pacientes con orden de acompañante permanente.

### UCI Pediátrica General - 2° Piso

Con restricción de visitas. Para los pacientes con derecho a visita se asignará una hora de acuerdo a la ubicación del paciente dentro de la Unidad. Se permite el ingreso de una persona en los horarios asignados.

En los casos de restricción de visitas, el personal médico entrega la información telefónicamente del paciente a una de los padres o quien este registrado como responsable del paciente.

### Suite Pediátrica. - 3° Piso

Con restricciones para cuidadores permanentes. La entrega de pertenencias se realiza todos los días de 07:00 am a 08:00 am, 11:00 am a 12:00 pm y de 05:00pm a 06:00 pm

### UCI Neonatal - 3° Piso

Las visitas quedan restringidas a ingreso de un solo padre en el horario programado por el servicio, este será informado por parte del personal a cada familiar. Es importante resaltar que los primeros 3 días los pacientes no tendrán visita.

### UCI Cardiovascular Pediátrica - 4° Piso

Las visitas quedan restringidas a ingreso de un solo padre solamente una vez en el día, deben elegir si su visita se realizará en la jornada de la mañana (8:00 am a 1:00 pm) o en la tarde (2:00 pm a 6:00 pm). Teniendo un lapso de hora de ingreso en la jornada de la mañana de 8:00 a 8:30 am y en la jornada de la tarde de 2:00 a 2:30 pm

## **Torre D**

### Hospitalización 2° Piso

Un solo visitante al día en los siguientes horarios

Habitaciones individuales pares  
Habitaciones múltiples letras A y C  
08:00 am a 09:00 am

Habitaciones individuales impares  
Habitaciones múltiples letras B y D  
10:00 am a 11:00 am

### UCI Médica 1 - 2° Piso

Un solo visitante al día en los siguientes horarios

Cubículos impares  
10:00 am a 12:00 pm

Cubículos pares  
03:00 pm a 05:00 pm

### Hospitalización 3° Piso

Un solo visitante al día de 10:00 am a 11:00 am. Los pacientes que cuentan con orden medica de acompañamiento permanente no tienen derecho a horario de visita y los cambios de acompañante se realizan a las 07:00 am o a las 07:00 pm, NO se permite cambio a media jornada.

## Especificaciones para Urgencias

Debido a la emergencia sanitaria los horarios pueden ser susceptibles a modificaciones.

### Urgencias No Respiratorios

Horarios por Ubicación y especialidad médica tratante. La información será entregada en los horarios de visita, así:

Cirugía Cardiovascular y Cirugía Vascular  
07:00 am - 08:00 am

Neumología  
08:00 am - 09:00 am

Neurología, Cardiología, Cirugía General y Ortopedia  
09:00 am - 10:00 am

Geriatria, Gastro, Hepatología, Trasplantes, Neurocirugía y Cirugía Plástica  
10:00 am - 11:00 am

Hematología y Oncología  
11:00 am - 12:00 pm

Medicina Interna de pacientes ubicados en Consultorios 1, 2 y 3, Expansión 2, Obs. Hombres y Obs Mujeres.  
11:00 am - 12:00 pm

Medicina Interna de pacientes ubicados en Sala de transito  
12:00 pm - 13:00 pm

Expansión Adultos - Torre D.  
04:00 pm a 05:00 pm

Otras especialidades  
10:00 am - 11:00 am

Recuerde que en la hora de visita solo ingresará una persona.

Los pacientes con orden de acompañante permanente no tienen horario de visita y solo se les permitirán dos cambios de acompañante al día, es decir, cada persona debe permanecer como mínimo 12 horas en la institución .

Las pertenencias serán manejadas de acuerdo a los criterios definidos inicialmente para pacientes Respiratorios y No respiratorios y según su ubicación en la institución.

### Urgencias Respiratorios

**Sin visitas.** El personal médico teniendo en cuenta las condiciones del paciente entrega la información telefónicamente al familiar registrado como responsable del paciente, esta llamada se realiza una vez al día, usualmente en horas de la tarde. La entrega de pertenencias se realiza así:

Urg. Consultorios Respiratorios

- 07:00 am a 08:00 am
- 11:00 am a 12:00 pm
- 05:00 pm a 06:00 pm

Urgencias: Obs. Respiratorios 1

- 07:00 am a 08:00 am



## Tiempos de atención en Urgencias

En el servicio de urgencias adoptó un sistema de Triage que permite la rápida identificación de los pacientes que necesitan atención inmediata y la clasificación de acuerdo el compromiso clínico y a los recursos necesarios para la atención.

De acuerdo con esto el paciente recibirá su atención dentro de los tiempos definidos para la prioridad en la que se le clasifico:

- **PRIORIDAD 1. Triage rojo.** Atención médica inmediata en área de reanimación por condición de salud extrema que amenaza la vida.
- **PRIORIDAD 2. Triage naranja.** Atención médica rápida dentro de los siguientes 30 minutos de su clasificación por condiciones de salud de alto riesgo.
- **PRIORIDAD 3. Triage amarillo.** Atención médica no inmediata por condición de salud estable. Hasta 4 horas para ser atendido en consultorio, será valorado una vez se hayan estabilizado los pacientes graves triage rojo y naranja.
- **PRIORIDAD 4. Triage verde.** Atención médica por condición de salud estable. Hasta 6 horas para ser atendido.
- **PRIORIDAD 5. Triage azul.** Atención médica por condición que no representa un riesgo para el paciente. Hasta 8 horas para ser atendido.

Se recuerda nuevamente tener en cuenta la ocupación del servicio, ya que esto podría prolongar algunos tiempos.

## Ruta de atención en Urgencias

Al ingresar al servicio de Urgencias su paciente será atendido teniendo en cuenta esta ruta de atención

- 1.Pretriage (Carpa Blanca) en donde se define porque ruta ingresa el paciente
- 2.Orientación
- 3.Atención inicial (Triage)
- 4.Consulta médica de Urgencias
- 5.Observación y toma de exámenes
- 6.Definición de conducta médica
- 7.Hospitalización, remisión o egreso

En promedio el ciclo de atención en Urgencias tarda entre 6 a 8 horas de acuerdo a la complejidad de cada paciente y la ocupación del servicio, por lo cual le invitamos a estar en contacto con su familia.

La información médica se entregara en casos específicos cuando al paciente se le defina conducta médica o se encuentre en condiciones críticas. Tenga en cuenta los siguientes tiempos de atención para determinar la prioridad que tendrá el paciente.

¿Visitaste nuestro servicio de Urgencias?  
Ayúdanos con la siguiente encuesta:

[Ingresa aquí](#)

# LA VOZ DE NUESTROS PACIENTES

Para la Fundación Cardioinfantil, nuestros pacientes y sus familias son el centro de nuestra atención y por esta razón queremos conocer sus necesidades, gustos y preferencias.

El departamento de Experiencia del Paciente está conformado por un equipo humano formado para el acompañamiento durante su ciclo de atención, trabajando como puente entre sus necesidades y la operación de nuestra institución.

Estamos encargados de mantener una comunicación y escucha permanente con los pacientes y sus familias con el fin de conocer sus necesidades de cuidado y bienestar, trabajando con los servicios para mejorar su experiencia en la institución.

## Servicios

- *Acompañamiento permanente* a través del equipo de Experiencia del Paciente
- *Videollamadas* para pacientes en aislamiento
- *Acompañamiento en fase final de la vida y asesoría exequial* frente al fallecimiento del paciente.
- *Apoyo espiritual por videollamada*
  - Oración
  - Grupos de oración
  - Santos óleos
  - Disponibilidad de Oratorio 24 horas
  - Bautismo de emergencia

Cuando el apoyo religioso sea no católico, se deberá establecer comunicación con el guía o líder espiritual.

## Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS)

Nuestro canal permanente para Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes es nuestra plataforma del sistema de gestión de calidad. Para registrar un PQRS le agradecemos diligenciar este formulario:

[Ingresa aquí](#)

## Felicitaciones

Las felicitaciones y palabras de aliento de nuestros pacientes y sus familiares nos ayudan a continuar con nuestra misión. Puedes apoyarnos dejando un mensaje en el formulario a continuación o publicando en redes sociales:

[Ingresa aquí](#)

## Encuestas de Satisfacción

Encuentre aquí las encuestas de satisfacción para todos nuestros servicios. Su opinión es muy importante para nosotros. Le invitamos a registrarla.

[Ingresa aquí](#)

## Derechos y Deberes de nuestros Pacientes

La Fundación Cardioinfantil cuenta con la Declaración de Derechos y Deberes del Paciente, como marco de la Atención Humanizada y compasiva.

[Ingresa aquí](#)

# COMO SOLICITAR UNA HISTORIA CLÍNICA

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Para solicitar copias de la historia clínica, reporte (lectura) de imágenes diagnósticas, resultados COVID-19, exámenes u órdenes médicas:

- Opción 1: Realizar la solicitud al correo electrónico resultados@lacardio.org.
- Opción 2: A través de nuestra página web en la opción "SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA", diligencie el formulario y envíe la solicitud.

Tenga en cuenta que para estas opciones es necesario anexar la documentación relacionada en los requisitos. Su solicitud será atendida máximo en 3 días hábiles y se enviará a través del correo electrónico registrado, NO se entregarán en físico (impresas).

Para solicitar imágenes diagnósticas (Radiografías, TACs, Resonancias, Perfusiones, Tomografías, Angiotac, Ecografías, Doppler, Biopsias, etc.)

- Opción 1: Acercándose presencialmente a la ventanilla de la Central de Entrega de Documentos, ubicada en la Torre E segundo piso, en horario de lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm, jornada continua.
- Opción 2: En nuestra página web a través de la opción "IMÁGENES DIAGNOSTICAS", ingrese su número de documento, llegará un código a su número de celular o al correo registrado, ingréselo en el campo código y allí podrá visualizar sus imágenes. No podrá descargarlas, por lo cual sugerimos realizar un pantallazo de las mismas.

Para actualizar los datos personales debe comunicarse con LaCardio al 6672727 Ext 53100, proporcione adecuadamente el correo electrónico y el número de celular.

**Visite nuestra página web**

**Consulte los  
requisitos para  
solicitar la historia  
clínica y sus anexos**

# CANALES DE CONTACTO

Ante la época de pandemia por el COVID-19 y las medidas de aislamiento decretadas por el Gobierno Nacional, el departamento de Experiencia del paciente realiza el acompañamiento compasivo a los pacientes y sus familias utilizando los medios tecnológicos con el fin de mantener los lazos familiares unidos en beneficio de la recuperación de nuestros pacientes. A continuación, los invitamos a conocer nuestras líneas y horarios de atención para solicitar los servicios:

## Para pacientes en Servicios de Hospitalización y UCI:

- Escribanos al WhatsApp 3185175352  
De lunes a viernes, 07:00am a 04:00pm  
Sábados, 08:00am a 01:00pm

**Click para ir al chat** 

## Para pacientes en el servicio de Urgencias

- Escribanos al WhatsApp 3173675534  
Horario continuo  
Los mensajes serán respondidos en orden de llegada

**Click para ir al chat** 

## Presencialmente

- Nuestra oficina está ubicada en la Torre B, primer piso.  
De lunes a viernes, 07:00am a 05:00pm  
Sábados, 08:00am a 01:00pm.

Recuerde que no somos un canal para la entrega de información clínica de los pacientes.



