GUÍA DE INFORMACIÓN

DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

Fundación Cardioinfantil | laCardio

En los profesionales que trabajan día a día para entregarte la mejor medicina con corazón, **puedes confiar.**

BIENVENIDO
¡GRACIAS POR ELEGIRNOS!

En **LaCardio**, nuestro compromiso es brindar siempre una atención integral, humanizada y de calidad a nuestros pacientes y sus familias.

A partir de este momento, y durante todo el ciclo de atención, nuestro equipo humano, científico y tecnológico estará enteramente a tu disposición, ofreciéndote el mejor acompañamiento para tu tratamiento y recuperación. La siguiente guía nos permite brindar la información que tú y tu familia necesitan durante la estadía en nuestra institución.

Te deseamos una pronta recuperación.

CONTENIDO

BIENVENIDO A LACARDIO
- Derechos y deberes

TU SEGURIDAD, NUESTRA PRIORIDAD
- Recomendaciones de seguridad
- ¿Qué debes hacer en caso de emergencia?

UNA EXPERIENCIA DE CLASE MUNDIAL
- Recomendaciones durante tu estadía
- Servicios para tu bienestar
- Acompañamiento a ti y tu familia

¡ES HORA DE VOLVER A CASA!
- Proceso de egreso

DERECHOS Y DEBERES

TUS DERECHOS COMO PACIENTE

1 **Atención médica:**
Derecho a contar con un médico tratante y su equipo interdisciplinario para prestarte una atención adecuada, segura y oportuna.

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

3 **Respeto:**
Derecho a recibir un trato digno respetando tus condiciones particulares, como tu opinión, privacidad, creencias, inconformidades y costumbres.

4 **Confidencialidad:**
Derecho a que tu historia clínica sea privada y que solo pueda ser conocida por otros con autorización.

TUS DERECHOS COMO PACIENTE

5 **Decisión:**
Derecho a que tu voluntad se respete en caso de que padezcas una enfermedad irreversible o terminal.

6 **Conocimiento:**
Derecho a conocer los costos de los servicios recibidos. En una emergencia, debes saber que te atenderán sin la condición de un pago anticipado.

7 **Creencias:**
Derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, respetando tus creencias.

8 **Investigación:**
Derecho a que se respete tu voluntad de participar en investigaciones.

TUS DERECHOS COMO PACIENTE

9 **Donación:**
Derecho a que se respete tu voluntad de donar órganos para que sean trasplantados en beneficio de otros pacientes.

10 **Dignidad:**
Derecho a morir con dignidad y en compañía de tus seres queridos, recibiendo hasta el último momento la atención adecuada y oportuna.

11 **Dolor:**
Derecho a que evalúen tu condición de dolor para recibir el tratamiento apropiado.

12 **Educación:**
Derecho a recibir educación para cuidar tu salud y el adecuado tratamiento de tu enfermedad.

TUS DEBERES
COMO PACIENTE

1 **Autocuidado:**
Debes cuidar tu salud y, cuando estés enfermo, asistir al hospital para tu correspondiente atención.

2 **Exactitud:**
Debes suministrar información exacta y completa sobre tu estado de salud.

3 **Identificación:**
Debes proporcionar tus datos de identificación personal y el nombre de la entidad responsable de tu atención en salud.

4 **Tratamiento:**
Debes seguir el tratamiento sugerido por el personal de salud para tu enfermedad.

5 **Cumplimiento:**
Debes cumplir las normas de esta entidad de salud.

TUS DEBERES COMO PACIENTE

6 **Cuidado:**
Debes cuidar las instalaciones de la clínica y utilizar razonablemente cada servicio.

7 **Respeto:**
Debes respetar a las personas que te atiendan, a los demás enfermos y a sus acompañantes.

8 **Sugerencias:**
Debes acudir a la Oficina de Experiencia del Paciente para pedir información o hacer sugerencias o reclamos.

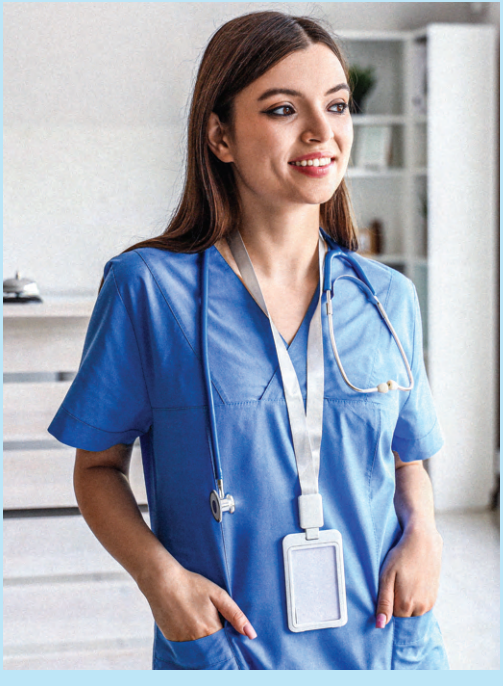
9 **Responsabilidad:**
Debes conocer tu responsabilidad al no aceptar las recomendaciones o tratamientos ofrecidos, o en caso de que abandones el sitio donde se te está atendiendo.

10 **Pagos:**
Debes, cuando corresponda, asumir los pagos de los servicios adicionales no contemplados por tu entidad aseguradora, o los que tú solicites o tu familia.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Tu seguridad como paciente y la de tu familia son nuestra prioridad.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD



1. Todos los funcionarios de la institución deben estar identificados. **Por tu seguridad, exígeles el carné de identificación.**

2. En caso de que observes situaciones sospechosas, conductas inadecuadas o agresiones, repórtalas al personal de Seguridad o marca la **extensión 55800.**

3. **Cuida tus pertenencias.** Si tienes algún elemento de alto valor o dinero en efectivo, se te sugiere entregarlo al Departamento de Seguridad para su protección. **LaCardio** no se hace responsable por pérdidas.

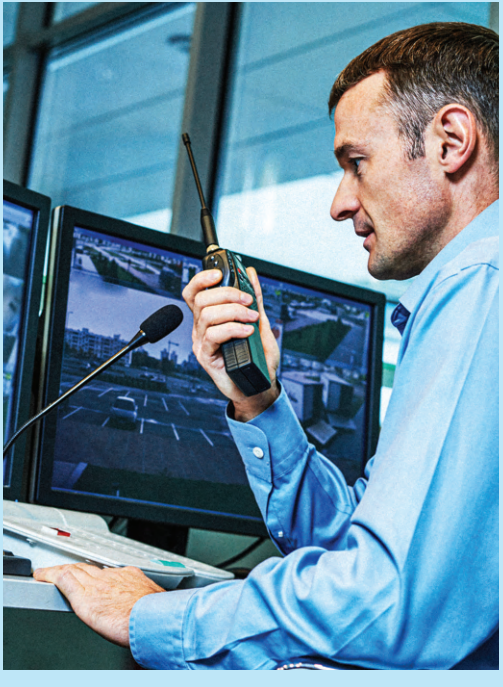
RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Cuando te ausentes de tu habitación por cualquier razón, deja tus pertenencias aseguradas e **informa al personal de enfermería** para que a su vez notifique al personal de seguridad.

Aunque el ambiente de **LaCardio** es seguro, se te sugiere limitar las visitas y el acompañamiento de niños menores de 12 años; tampoco los dejes solos en ningún momento.

LaCardio trabaja por mantener la intimidad y privacidad de nuestros pacientes. Por ello, no está autorizado tomar fotografías, registros de video y audios dentro de la institución.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD



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

8 La asignación de recursos de seguridad (vigilantes, cámaras, etc.) **no garantiza la eliminación de riesgos.**

9 Atiende en todo momento las recomendaciones de autoprotección ofrecidas por el personal del **Departamento de Seguridad.**

¿QUÉ DEBES HACER EN CASO DE EMERGENCIA?

Una situación de emergencia puede presentarse en cualquier momento. Es importante que tú como paciente y tu familia estén preparados.

¿QUÉ DEBES HACER EN CASO DE EMERGENCIA?

En LaCardio contamos con un plan de emergencias ante situaciones internas o externas que afecten la infraestructura, los equipos y/o el personal, asegurando así la continuidad en la prestación del servicio.

TEN EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:

Conoce los planos de evacuación que se encuentran en el área donde te están atendiendo. Tales planos incluyen rutas de evacuación, salidas de emergencia, puntos de encuentro y localización de extintores. La presente guía incluye el plano general de la institución y los puntos de encuentro a los cuales puedes dirigirte.

Identifica a nuestro personal (quienes portan carné), que está para ayudarte.

CONOCE NUESTROS PUNTOS DE ENCUENTRO

PLANO GENERAL Y PUNTOS DE ENCUENTRO

¿QUÉ DEBES HACER EN CASO DE EMERGENCIA?

1. Conserva la calma.
2. En caso de sismo: aléjate de las ventanas y busca un lugar seguro para protegerte.
3. En caso de incendio: informa al personal de LaCardio y/o llama al 12345.
4. Sigue las instrucciones brindadas por el personal de seguridad, brigadista o enfermería.
5. Si ordenan evacuar, dirígete al punto de encuentro establecido.
6. Identifica la señal de punto de encuentro más cercana a ti:
   - Parque (palma de cera)
   - Parqueadero primer piso, Torre B
   - Frente a la entrada de Urgencias
7. No uses los ascensores.
8. No te devuelvas ni permitas que otros lo hagan.
9. Camina por tu derecha.
10. No corras.

Línea interna de emergencias 12345

RECOMENDACIONES DURANTE TU ♥ ESTADÍA

Garantizarte la mejor experiencia durante tu estancia es uno de nuestros propósitos.

RECOMENDACIONES
DURANTE TU ESTADÍA

Es importante que informes a tu médico tratante si, habitualmente, tomas algún medicamento, recibes algún tipo de tratamiento médico, necesitas suministro de oxígeno, utilizas algún tipo de prótesis o presentas alguna discapacidad.

Un ambiente libre de ruido facilita la pronta recuperación de nuestros pacientes.

Dirígete a otros pacientes, acompañantes o colaboradores **siguiendo siempre normas de cortesía y respeto,** con el fin de conseguir un ambiente favorable para la recuperación de los pacientes.

RECOMENDACIONES
DURANTE TU ESTADÍA

Está prohibido fumar dentro de las instituciones de salud y protección social (Resolución 1956 de 2008, Ministerio de Salud y Protección Social).

Si al ingreso del cubículo o habitación del paciente el visitante encuentra un tablero de color amarillo, verde, azul, gris o blanco, debe **seguir las indicaciones descritas ahí.**

Antes y después de tener contacto con el paciente, los **visitantes deben higienizar las manos con alcohol gel o con jabón y agua,** según las indicaciones del área donde se encuentren.

La cama o cuna es para uso exclusivo del paciente.

RECOMENDACIONES
DURANTE TU ESTADÍA

Los baños ubicados en cada habitación son de uso exclusivo del paciente. Los visitantes podrán acceder a los baños públicos de cada servicio.

Utiliza las canecas rojas para desechar pañales, pañuelos, gasas, guantes, tapabocas y toallas sanitarias. **Usa las canecas verdes** para depositar material ordinario.

Si durante tu estancia se **presenta algún daño en la habitación,** comunícalo al personal de enfermería para la respectiva gestión.

RECOMENDACIONES
DURANTE TU ESTADÍA

No está autorizado el ingreso de colchonetas, colchones, cojines, sillas o sleepings para uso de los acompañantes.

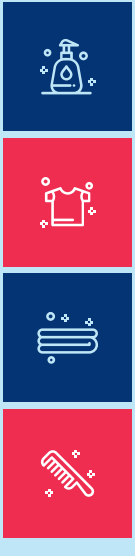
No se permite ingresar flores o plantas a las habitaciones.

Los visitantes deben abstenerse de ofrecer o traer alimentos al paciente sin autorización del médico tratante o personal de Enfermería a cargo de su atención.

Si como paciente presentas algún tipo de restricción nutricional (alergia a algún alimento o intolerancia, entre otras), por favor infórmalo a tu médico tratante o personal de enfermería a cargo de tu atención.

RECOMENDACIONES
DURANTE TU ESTADÍA

Te solicitamos traer los siguientes elementos de aseo:



- Jabón.
- Crema dental.
- Peine/cepillo.
- Pantuflas.
- Desodorante.
- Paños húmedos (si los requieres).
- Enjuague bucal con clorhexidina (clorhesol).
- Toalla de uso diario y de cambio.
- Cepillo de dientes.
- Pijama cómoda, preferiblemente con abertura en la parte delantera.
- Máquina de afeitar.
- Pañales (si los requieres).
- Crema hidratante para el cuerpo o vaselina en caso de estancias prolongadas.
- Confirma con el equipo de enfermería los elementos que requieres durante tu atención.

SERVICIOS PARA TU BIENESTAR

LaCardio cuenta con espacios de bienestar, a los que tú y tus acompañantes pueden acceder durante tu estancia o visita.

SERVICIOS PARA TU BIENESTAR

RESTAURANTES

Alternativas de menús saludables en:
Torre E, piso 1: cafetería Gratto / Torre B, piso 7: GRÜN.
Si deseas solicitar servicio de alimentación a la habitación para acompañantes de pacientes, contáctanos en la **extensión 31020.**

PLAZOLETA DE COMIDAS

Se encuentra situada en la Torre J, piso 1. Los visitantes pueden disfrutar de las diferentes opciones gastronómicas que tenemos para ellos.

MÁQUINAS DISPENSADORAS DE ALIMENTOS

Están a tu disposición máquinas dispensadoras de alimentos y bebidas, ubicadas dentro de la institución.

SERVICIOS PARA TU BIENESTAR

CAJEROS AUTOMÁTICOS
Entrada principal (calle 163A): Bancolombia y Servibanca.
Plazoleta de comidas: Bancolombia, Davivienda, Itaú y Grupo Aval.

ORATORIO
Ubicado en la Torre C, piso 1. Se oficia misa católica los martes, jueves y sábados, a las 10:00 a. m. Cuenta, además, con un área que está a disposición de otros credos religiosos.

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

SERVICIOS PARA TU BIENESTAR

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.

ESPACIOS ECOLÓGICOS
Contamos con áreas de confort y contacto con la naturaleza que ayudarán a tu bienestar y el de tus familiares y/o acompañantes. Torre B, piso 7.

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

SERVICIOS PARA TU BIENESTAR

SERVICIO DE PARQUEADERO

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

SERVICIO DE RED WIFI

Disponemos de red wifi, llamada **VISITANTE_CARDIO.**
Ingresa al portal y regístrate para disfrutar de este servicio.

ACOMPAÑAMIENTO POR AUXILIAR DE ENFERMERÍA

Si deseas que un auxiliar de enfermería te acompañe en cualquier horario, puedes hacer la solicitud en el área de Admisiones, ubicada en el primer piso Torre C, en el horario de 6 a.m. a 5 p.m.

SERVICIOS PARA TU BIENESTAR

SALA DE EXTRACCIÓN DE LECHE MATERNA

Contamos con un área para que las mamás de pacientes hospitalizados en periodo de lactancia puedan extraer su leche de manera cómoda y conservarla de forma segura.
Nuestros horarios de atención son: de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. (incluidos festivos), y los sábados y domingos de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Pregunta a nuestro personal asistencial cómo debes realizar tu agendamiento.

PELUQUERÍA/SPA

Brinda servicios de peluquería y spa. Si el servicio es para ti como paciente, puedes solicitarlo a la habitación: comunícate con la Oficina de Experiencia del Paciente.

ACOMPAÑAMIENTO AL PACIENTE Y SU FAMILIA

Acompañamos tu estancia en la institución
para que tengas la mejor experiencia.

ACOMPAÑAMIENTO
AL PACIENTE Y SU FAMILIA

En LaCardio cuentas con atención personalizada las 24 horas.

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

ACOMPAÑAMIENTO
AL PACIENTE Y SU FAMILIA

Buzones de sugerencias:
Ubicados en los diferentes servicios.

Correo electrónico:
fciquejas@lacardio.org

Página web:
www.lacardio.org/sesión pacientes y familia

Teléfonos de contacto:
WhatsApp (24 horas): 317 367 5534
WhatsApp: 318 517 5352
Lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
Sábados, de 8:00 a. m. a 1:00 p. m.

Nuestra oficina principal :
Está ubicada en la Torre B, primer piso.
Horarios de atención:
Lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
Sábados, de 8:00 a. m. a 1:00 p. m.

ACOMPAÑAMIENTO
AL PACIENTE Y SU FAMILIA

Tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a participar en los grupos focales para conocer tu experiencia. **Contáctanos si deseas asistir.**

Si requieres apoyo espiritual, trabajo social o alguna actividad de bienestar o entretenimiento, por favor comunícate por medio de los contactos mencionados en la página anterior.

PROCESO DE EGRESO

Conocer el proceso de salida facilitará el regreso a tu vida cotidiana.

PROCESO DE EGRESO

¡ES SATISFACTORIO QUE PUEDAS VOLVER CON TU FAMILIA Y AMIGOS!

El egreso se planeará en conjunto con tu médico tratante, de acuerdo con los requerimientos de tu atención y dependiendo de tu condición clínica.
Queremos que conozcas nuestro proceso de egreso:

El médico que valorará tu condición clínica y determinará tu salida te hará entrega (previa explicación) de:

- Fórmulas de medicamentos que debes seguir tomando en la casa.
- Incapacidad médica (desde la fecha de ingreso a LaCardio), según indicación médica.
- Órdenes médicas, de citas y exámenes para el control por Consulta Externa.

El médico anunciará la salida en nuestro sistema interno de información. Este anuncio se verá en línea en todas las áreas que participan en tu egreso.

PROCESO DE EGRESO

El área de Egreso Hospitalario se comunicará contigo en tu habitación; te indicarán que debes bajar al primer piso, área de Admisiones, Torre C, ventanilla de Egreso Hospitalario, donde te informarán el estado de tu cuenta y los excedentes por pagar.

Una vez realizados los pagos, tu paz y salvo de salida llegará al servicio donde te encuentras hospitalizado.

El personal de Enfermería retirará los accesos venosos. Por tu seguridad, no te retires de la institución hasta cuando estos dispositivos hayan sido retirados correctamente.

PROCESO DE EGRESO

Después de recibir el paz y salvo, cuentas con 30 minutos para entregar la habitación a la enfermera. Ten presente que, después de este tiempo, el uso de la habitación se cargará a tu cuenta de manera particular.

Una vez cumplas este proceso, te invitamos a dejar libre la habitación para así darle la oportunidad a otro paciente que esté próximo a llegar.

Las personas de seguridad te pedirán el paz y salvo que te entregó el personal de Enfermería del servicio, para finalmente retirarte la manilla de identificación.

¿POR QUÉ DEBO CANCELAR UN COPAGO?

Este es el cobro realizado únicamente a los beneficiarios, corresponde a una parte del valor del servicio prestado y tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema de salud.

Los copagos son recaudados directamente por el prestador que brinda el servicio; en este caso deben ser **cancelados al ingreso en Admisiones de LaCardio.**

Los porcentajes se establecen **sobre el valor total del costo** de la atención y varían de acuerdo con el nivel de ingresos del cotizante, estipulados en **3 categorías: A, B y C.**

Categoría	Nivel de ingresos	% valor del servicio
A	Afiliados con ingresos menores a dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes.	11,50%
B	Afiliados con ingresos entre dos (2) y cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes.	17,30%
C	Afiliados con ingresos mayores a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes.	23%

¿POR QUÉ DEBO CANCELAR UN COPAGO?

La categoría de cobro del copago la determina la validación de derechos realizada ante la aseguradora en el momento del ingreso a la prestación de los servicios en salud.

Régimen Subsidiado:
Únicamente cancelarán copago los clasificados en el Nivel II del Sisbén. El valor del copago para los afiliados al Régimen Subsidiado corresponde al **10 %** sobre el total de la atención, con un rango de tope establecido anualmente.

Planes voluntarios:
Si tu procedimiento fue autorizado **por tu plan voluntario (medicina prepagada, póliza o plan complementario),** debes tener en cuenta la cobertura de este.

Se exceptúan del copago poblaciones especiales, previa identificación (comunidades indígenas, desplazadas, indigentes, desmovilizadas).

Si es necesario el uso de insumos (prótesis, material de osteosíntesis, catéteres, entre otros), **confirma si tu aseguradora te autoriza estos dispositivos o el porcentaje** de cobertura de estos; de lo contrario, serás tú, el usuario, quien asuma los excedentes correspondientes.

Conoce la Guía del Paciente en su versión digital.

Calle 163A n.° 38-60, Bogotá, Colombia
Conmutador (601) 756 3426
Central de citas (601) 667 2720

@fcardioinfantil

laCardio | Fundación Cardioinfantil