

# Guía de usuario

A photograph of a woman with long dark hair, smiling and looking down at a newborn baby she is holding. The woman has a large pink flower in her hair. The image is overlaid with a semi-transparent grey filter. The text 'Guía de usuario' is in a white box on the left, and 'Clínica del Prado' is in a white box at the bottom.

Clínica del Prado



# Guía para pacientes y sus familias



Clínica  
del Prado 

# Contenido

<b>Carta de bienvenida</b> .....	4
<b>Nuestra Clínica</b> .....	6
<b>Derechos y Deberes</b> .....	7
<b>Por su seguridad</b> .....	9
Identificación .....	9
Administración de medicamentos .....	9
Prevención de caídas e infecciones .....	11
Información .....	12
<b>Autorizaciones</b> .....	13
Docencia e investigación .....	13
Consentimiento para procedimientos .....	13
Historia clínica .....	14
Entrega de neonatos y menores de edad .....	14
Ingreso de visitantes y acompañante permanente .....	15
Ingreso de equipos .....	18
<b>Convivencia</b> .....	19
Silencio y tranquilidad .....	19
Consumo de cigarrillo y sustancias psicoactivas .....	20
En caso de emergencia .....	21
Cuidado de instalaciones, equipos y disposición de residuos .....	22
<b>Servicios adicionales</b> .....	25
Acompañamiento familiar .....	25
Voluntariado .....	25
Cafetería y puntos de venta .....	26
Cajero electrónico .....	26
Tienda del Prado .....	27
Registraduría .....	27
Celebración eucarística .....	27
Oratorio .....	28
Parqueadero .....	28
Vigilancia .....	28
Servicio de taxi .....	29
Funeraria .....	29
<b>Preparación para el alta</b> .....	30
Cancelar el valor correspondiente a los copagos .....	31
Preguntar a su médico o enfermera .....	33
Documentos para reclamar en el puesto de enfermería .....	34
Salida o alta voluntaria .....	34
<b>Extensiones de su interés</b> .....	34

# Carta de bienvenida

La Clínica del Prado, en su compromiso de servir con amor a la mujer y al recién nacido, se siente orgullosa de ser la Institución elegida por usted y su familia; es un gusto poner nuestros servicios a su disposición y a la de su grupo familiar.

Nuestra Clínica acompaña a la mujer en todos sus ciclos de vida y se especializa en ser un centro de excelencia en atención ginecológica, obstétrica y neonatal.

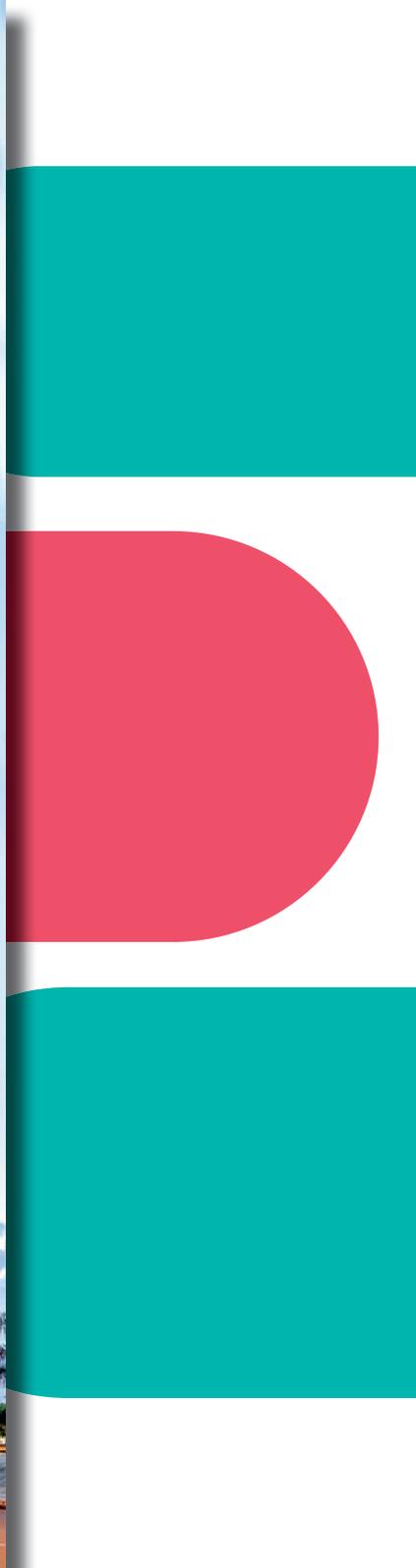
Por esta razón, somos conscientes de que la atención a la mujer en estado de embarazo es preferencial y un reto de vida.

En esta guía conocerá sus derechos y deberes como paciente, las precauciones que debe tener para su seguridad durante su estancia en nuestras instalaciones y las normas y servicios institucionales.

Lo invitamos a leer y a manifestar sus sugerencias con el fin de mejorar nuestros servicios.

Para hacerlo, puede escribirnos al correo electrónico:

[contactenos@clinicadelprado.com.co](mailto:contactenos@clinicadelprado.com.co)



# Nuestra Clínica

## Misión:

Servir con amor a la mujer y al recién nacido.

## Visión:

Ser centro de excelencia en atención ginecológica, obstétrica y neonatal.

## Valores:

Sentido de pertenencia, excelencia, respeto, vocación de servicio, integridad y responsabilidad.

# Derechos

1. Recibir información y atención segura y de excelente calidad.
2. Suscribir consentimientos o disentimientos informados.
3. Información sobre los costos económicos y sobre el Sistema de Seguridad Social.
4. Decidir sobre su participación en actividades de docencia y de investigación.
5. Expresar y a que se tengan en cuenta sus deseos, necesidades y decisiones relacionadas con el proceso de atención.
6. Trato personalizado, digno, humano y ético.
7. Privacidad y manejo confidencial de la información de su historia clínica.
8. Asistencia espiritual según sus deseos y al manejo del dolor en la medida de las posibilidades.
9. No ser discriminado por su raza, política, cultura, credo religioso o por su propia situación de salud.
10. Ser llamado(a) por su nombre.
11. Recibir atención de urgencias en cualquier Institución de salud, sea esta privada o pública.
12. Expresar, inconformidades inquietudes y sugerencias y a recibir respuesta de ellas.



Derechos

# Deberes

## y Deberes

1. Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la Clínica y del Sistema de Seguridad Social.
2. Brindar un trato respetuoso y digno al personal asistencial y demás pacientes.
3. Respetar bienes ajenos y creencias políticas de los demás pacientes y personal que lo atiende.
4. Cuidar de su salud y la de los demás.
5. Asistir oportuna y puntualmente a las citas, en los horarios acordados. Cancelar oportunamente en caso de no poder asistir.
6. Participar activamente y responsabilizarse de su proceso de atención y tratamiento.
7. Cancelar copagos, excedentes y cotizaciones cuando corresponda.
8. Informar de forma clara y oportuna lo relativo a su estado de salud, deterioro físico y circunstancias relacionadas con su seguridad social.
9. Comprometerse con el consentimiento o disentimiento informado.
10. Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.

# Por su seguridad:

Para nuestra Institución es de gran importancia la seguridad del paciente, un componente esencial en la atención que le brindamos.

## Identificación

- Verifique que el médico y todo el personal de salud se dirija a usted por su nombre al momento de realizarle algún procedimiento, consulta o administrarle algún medicamento.
- Verifique que la manilla de marcación que le coloquen y la marcación de su cama tengan sus datos correctos.

## Administración de medicamentos

- Informe al médico los medicamentos que toma en casa.
- Comunique si es alérgico a algún medicamento.
- Informe al personal asistencial si evidencia algún efecto raro posterior a la aplicación de algún medicamento.



- Los medicamentos que se le administran durante su estadía en la Clínica son prescritos por nuestro equipo médico, entregados a través del servicio farmacéutico y administrados por nuestro personal de enfermería.

- La conciliación de medicamentos es de vital importancia para su tratamiento, el paciente que requiera tomar un medicamento suplemento dietario de casa, deberá informar al personal de enfermería quien iniciará el proceso de conciliación implementado en la Clínica.



# Prevención de caídas e infecciones

- Para prevenir la ocurrencia de caídas durante su estancia, deberá conversar con su médico o enfermero sobre antecedentes de caídas o si sufre de este tipo de accidentes con frecuencia.
- Verifique que cuando esté acostado las barandas de la cama estén levantadas.
- Los pacientes deben contar con una manilla de identificación de acuerdo con el riesgo de caídas.
- Ante el diagnóstico probable o confirmado de enfermedad transmisible, su médico puede indicarle el uso de elementos de protección como: mascarillas, guantes, bata, gafas, gorros u otros.
- Lávese las manos frecuentemente utilizando agua y jabón, siempre antes de tomar sus alimentos y después de ir al baño.
- La Clínica cuenta con personal responsable de la limpieza, desinfección de ambientes y del manejo de residuos hospitalarios.
- Si tiene una infección respiratoria, informe al personal de salud y/o solicite tapabocas.

# Información

- Si usted va a realizarse algún procedimiento quirúrgico, aclare con el médico todas las dudas que tenga. Pregúntele en qué consiste el procedimiento y los posibles riesgos.
- Es requisito firmar el consentimiento antes de la realización del procedimiento.
- Si tiene dudas sobre su enfermedad, pregúntele al médico sobre el tratamiento y cuidado.
- Si algo no le queda claro, pregunte nuevamente.

# Autorizaciones:

## Docencia e investigación

Durante su estancia en nuestra Institución, podrán participar de su cuidado médicos residentes, dado que nuestra Clínica es un establecimiento de tercer nivel y por ende, desarrolla actividades de investigación y docencia.

## Consentimiento para procedimientos

En caso de ser sometido a un procedimiento médico, de enfermería o de diagnóstico se le solicitará la firma del consentimiento informado correspondiente.

Le solicitamos revisar las consideraciones, indicaciones, riesgos, resultados esperados y posibles complicaciones de los procedimientos a los cuales vaya a someterse, consultando a su médico sobre posibles dudas o interrogantes.

## Historia clínica

La historia clínica por su carácter confidencial, tiene consulta restringida. Usted podrá obtener copia presentando su documento de identidad y diligenciando un formato. Si la historia la solicita un tercero, deberá adicionar autorización escrita y fotocopia del documento de identificación del paciente, y presentar cédula original de quien reclama.

La Historia Clínica se solicita en el puesto de información del primer piso.

## Entrega de neonatos y menores de edad

Al momento del ingreso de los menores a hospitalización, los padres deben firmar el consentimiento informado para su egreso hospitalario, definido por el médico.

Los menores de edad no tienen alta voluntaria. Al momento del egreso, el neonato solo podrá salir con sus padres o, en caso de fuerza mayor, con un acudiente que ellos deleguen, firmando previamente la autorización en el formato institucional y presentando cédula original. Cuando no hay un responsable del niño, se sigue el procedimiento definido por la normatividad.

Los menores de edad no tienen alta voluntaria. Al momento del egreso, el neonato solo podrá salir con sus padres o, en caso de fuerza mayor, con un acudiente que ellos deleguen, firmando previamente la autorización en el formato institucional.

## Ingreso de visitantes y acompañante permanente

Es importante tener en cuenta que al ingreso de los visitantes se solicitará el documento de identidad o registro civil de los acompañantes. Asimismo, en la Clínica contamos con una política de tratamiento de datos personales que pueden ser consultados en nuestro sitio web: [www.clinicadelprado.com.co](http://www.clinicadelprado.com.co)

**Para garantizar la estabilidad y tranquilidad del paciente, las visitas están restringidas a dos personas por paciente en la habitación. Los horarios para los visitantes son los siguientes:**

- **Urgencias:**

se autoriza el ingreso de un acompañante en los siguientes horarios: 8:00 a.m. a 12:00 p.m, de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y de 8:00 p.m. a 6:00 a.m.

- **Hospitalización en piso:**

todos los días de 10:00 a.m. a 7:00 p.m. Se permite el ingreso de menores de edad (mayores de 12 años) con previa identificación en el puesto de información del piso 1 y pueden permanecer en la habitación por media hora.



- **Unidad de Cuidados Intensivos y Especiales Adultos:**

todos los días de 2:00 p.m. – 5:00 p.m. Solo se permite un acompañante por cubículo. Se permite el ingreso de menores de edad (mayores de 12 años).

- **Unidad Neonatal:**

ingresan solo los padres de familia por bloques de tres horas. En el horario comprendido entre las 5:00 a.m. y las 10:00 p.m. El día domingo, se permite el ingreso de los abuelos de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. No se permite el ingreso a menores de edad.

La oficina de Atención al Usuario se encuentra ubicada en el primer piso de la Clínica, lateral a la puerta principal.

### **Restricción de visitas:**

Infórmele a la enferma del servicio si desea que le restrinjan las visitas.

En caso de que el paciente se encuentre aislado por alguna condición médica, la autorización de ingreso es restringida y dada por el profesional de enfermería del servicio.

Asimismo, no está permitida la entrada de menores de 13 años al servicio de hospitalización ni de visitantes bajo el efecto de sustancias psicoactivas.

Se debe evitar el ingreso de personas con síndromes respiratorios activos. Esto con el fin de mitigar el contagio a los recién nacidos.

Los niños, adultos mayores y pacientes con alteraciones de la conciencia o en estado crítico, deben contar con un acompañante permanente.

Para otras situaciones, la enfermera del servicio es quien lo autoriza.



## Ingreso de equipos:

El ingreso de equipos como cámaras, portátiles o elementos como cobijas, almohadas, entre otros; se deben registrar en el puesto de vigilancia de la puerta principal. La Clínica no se hace responsable por la pérdida o deterioro de objetos personales o dinero.

No se permite el ingreso de ventiladores, televisores o cualquier otro equipo a las habitaciones.

Evite también traer colchonetas para los acompañantes o dormir en el suelo.

**No está permitido el ingreso de dispositivos electrónicos (cámara de video o fotográfica) a los quirófanos o salas de parto**

# Silencio y tranquilidad

Nuestras habitaciones ofrecen un ambiente seguro y confortable, diseñados para brindarle las mejores condiciones durante su estancia y así contribuir en el cuidado de su salud.

Recuerde que, en el caso de compartir la habitación con otro paciente, es importante ser considerado con los ruidos y el volumen de los equipos que use.

Evitar la deambulaci3n de pacientes y familiares por 1reas diferentes al servicio de atenci3n o el ingreso a otras habitaciones.



# Consumo de cigarrillo y sustancias psicoactivas

Conforme a lo estipulado por la ley 1335 de 2009, la **Clínica del Prado es un espacio libre de humo de tabaco** y acata las disposiciones del Ministerio de la Protección Social.

Está prohibido fumar, consumir licor o drogas psicoactivas en nuestras instalaciones.

Las personas que hagan caso omiso a esta norma, podrán ser retiradas de la Institución.





## En caso de emergencia

La Clínica del Prado S.A implementa el plan hospitalario de emergencias para actuar de manera preventiva ante amenazas que ponen en riesgo la Institución y sus ocupantes.

Para el caso de situaciones de difícil control como sismos o incendios, está dotado de una red de incendios, equipos de extinción, salidas de emergencia, central de monitoreo las 24 horas y señalización para orientarlo. En caso de emergencia, conserve la calma, no grite y siga exactamente las instrucciones del personal entrenado para brindarle la ayuda necesaria y proteger su vida.

La evaluación del plan hospitalario de emergencias se realiza a través de ejercicios simulados de respuesta y evacuación ante posibles emergencias, por ello agradecemos su comprensión y colaboración en caso de que su estancia coincida con la práctica de simulacros.

# Cuidado de instalaciones, equipos y disposición de residuos

- Las instalaciones y equipos de la Clínica son para su servicio. Su deterioro nos limita la atención y el confort de los pacientes y sus familias.
- Al ingreso del paciente a la habitación, le será entregado un inventario con los implementos de ésta y a su egreso se verificará su estado.
- Evite la manipulación de los equipos conectados al paciente y solicite al personal de enfermería que le indique cómo utilizar el timbre de llamado y el control de la cama.
- En la habitación y en diferentes puntos de la Clínica usted encontrará recipientes de diferentes colores para la disposición de los residuos.  
Le agradecemos su colaboración con la limpieza de la Clínica y la protección del medio ambiente, acatando las instrucciones de cada recipiente.

# Ordinarios



## Ordinarios e inertes

Empaques o envolturas de papel no reciclable como:

- \* Empaques de alimentos
- \* Envolturas
- \* Servilletas
- \* Toallas de manos
- \* Residuos de barrido
- \* Pitillos



# Riesgo biológico



## Biosanitarios

Elementos contaminados con sangre y fluidos corporales como:

- \* Gafas
- \* Algodón
- \* Jeringas (sin aguja)
- \* Guantes de Latex
- \* Pañales desechables
- \* Pañitos y pañuelos desechables
- \* Papel higiénico
- \* Copitos desechables



## Material reciclable en puntos ecológicos



- \* Botellas plásticas o vidrio sin líquido y con tapa
- \* Revistas y periódico limpios y secos



# Residuos reciclables



## Elementos corto-punzantes

### Señor usuario y acompañante!

Si encuentra un elemento cortopunzante en su habitación de inmediato informe a su enfermera(o) asignada para que se realice la disposición segura.



# Elementos corto punzantes

# Servicios adicionales

## Acompañamiento familiar

La Clínica cuenta con profesional de psicología como apoyo a la dinámica familiar para tomar decisiones críticas o afrontar situaciones dolorosas.



## Voluntariado

La clínica cuenta con una asociación de voluntarias que apoyan las actividades de Atención al Usuario frente a las necesidades específicas durante su hospitalización.

## Cafetería y puntos de venta

Ubicados en los pisos -1 y 9. Dispensadores de bebidas y alimentos ubicados en el piso 10 y 11.



## Cajero electrónico

Contamos con un cajero Bancolombia, de acceso externo cerca a los ascensores de los parqueaderos.

## Tienda del Prado

En este lugar encontrará detalles y accesorios para la mujer y el recién nacido. Horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 12:30 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a Viernes y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Se encuentra ubicada en el primer piso cerca a los ascensores.



## Registraduría

Con el ánimo de brindar agilidad en el proceso de registro de su recién nacido, puede realizar el registro de su bebé en nuestra instalaciones. El servicio de registraduría es prestado de lunes a domingo.

Para mayor información, puede dirigirse a los puestos de información de los pisos 1 y 9.

## Celebración eucarística

Todos los jueves a las 2:00 p.m., se realiza la celebración eucarística en la terraza norte del piso 10.

## Parqueadero

Los usuarios pueden estacionar su vehículo en los parqueaderos de la torre.

A su ingreso, la empresa encargada de la administración le informará costos y procedimientos.

La Clínica no se hace responsable por pérdidas o daños ocasionados a sus vehículos.



## Oratorio

La Clínica cuenta con un espacio destinado a la oración, el cual está ubicado en el piso 9.

## Vigilancia

La Clínica dispone de un servicio permanente de vigilantes y cámaras de video, las cuales están ubicadas estratégicamente para monitorear todo los servicios y áreas.

Por su seguridad colabore con las orientaciones y solicitudes que ellos le hagan.

## Servicio de taxi

Contamos con un servicio de acopio que se encuentra a la salida de la Clínica en el car lobby.



## Funeraria

La Clínica apoya a las familias realizando el primer contacto con la funeraria.

Es requisito presentar el certificado de defunción, fotocopia de la cédula de la madre y autorización por parte de ella si habrá lugar a cremación.

# Preparación para el alta

El médico es quien decide y comunica al paciente el día que será dado de alta.

Es importante que en este momento, usted informe al acompañante para que realice los trámites correspondientes:



## Cancelar el valor correspondiente a los copagos

Si el usuario es beneficiario del régimen contributivo, debe cancelar un pago compartido (copago) que corresponde al nivel salarial del cotizante así: nivel I: 11.5% del valor de la factura, nivel II: 17.3% y nivel III: 23%.

Si el usuario es beneficiario del nivel II del régimen subsidiado, debe cancelar un pago compartido (copago) del 10% del valor de la factura, para los servicios diferentes a Obstetricia y Neonatología.

Las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) no cubren algunos implementos de uso personal, tales como: brazalete de identificación, termómetro, máquina de afBeneficios en Salud con cargo a la UPC.

El costo de estos implementos debe ser asumido por el usuario.

### MIPRES

Usuario Póliza, Prepagadas y Plan complementario: debe cancelar el pago compartido (copago, franquicia, bono, vale de asistencia, volante, UPD, excedente) que corresponda al plan en el que se encuentre,



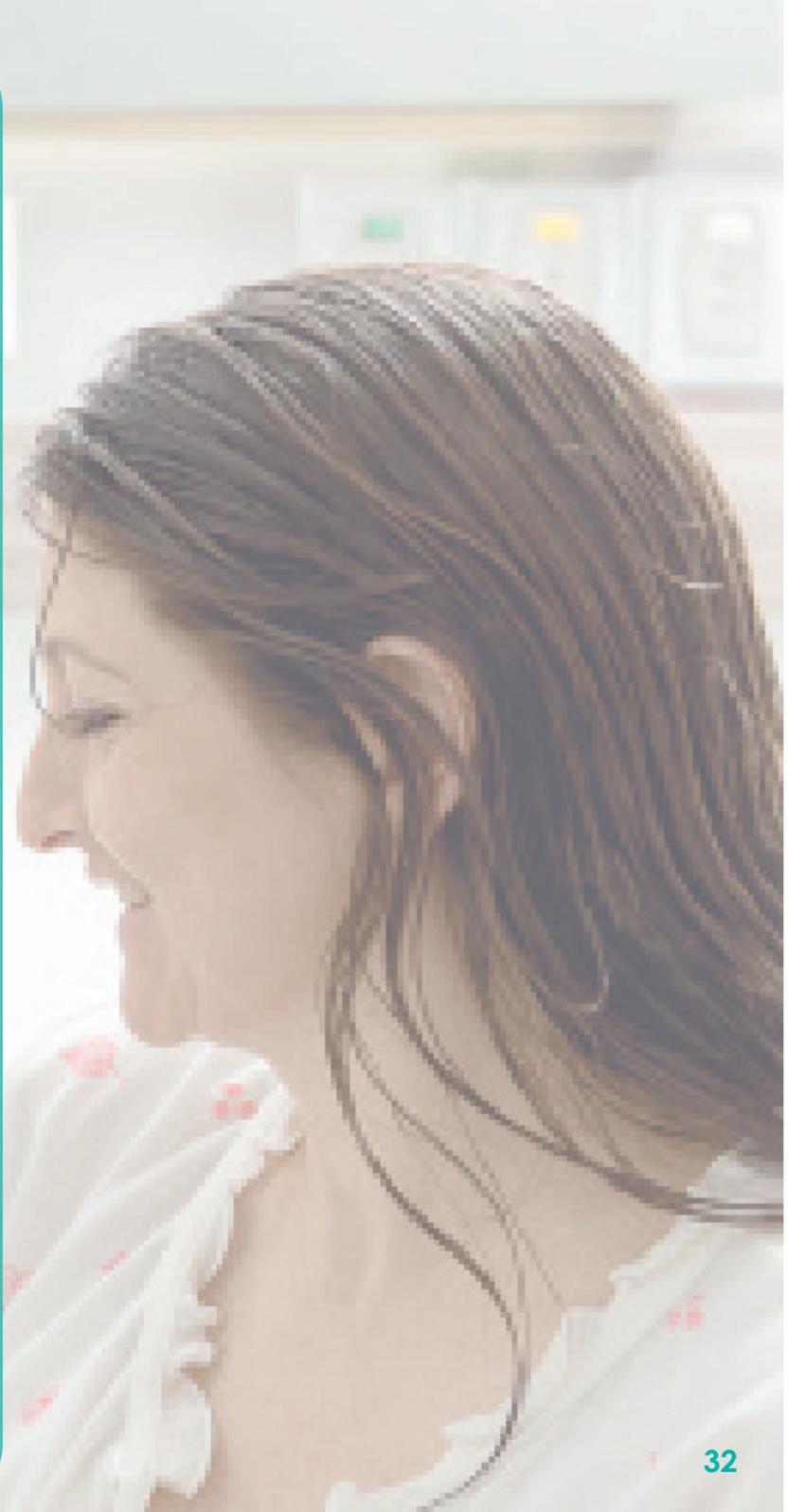
según sus coberturas, topes y exclusiones, ya sea en el servicio de Urgencias, Hospitalización o en cualquier servicio de carácter electivo.

**Usuario particular:** debe cancelar de forma anticipada el monto definido o presupuestado, correspondiente al servicio a prestar de manera anticipada y complementarlo durante su atención si éste se supera.

Si es una atención obstétrica cuyo desenlace amerita hospitalización del neonato, el servicio para este paciente también será de carácter particular.

Los copagos, excedentes y montos particulares deben ser cancelados al momento del ingreso al servicio de Hospitalización o Cirugía.

Si el recién nacido queda hospitalizado, debe realizar registro civil ante notario, servicio que ofrece la Clínica y el cual puede consultar con el área de información o secretaria de la Unidad Neonatal. Adicionalmente, se debe realizar la gestión de afiliación del recién nacido a la entidad de salud respectiva, para facilitar la generación de la orden de servicios hospitalarios.



## Preguntar a su médico o enfermera

- Medicamentos que debe tomar, horario, dosis, vía y tiempo de duración del tratamiento.
- Dieta alimentaria a seguir.
- Curaciones o cuidados con drenes, sondas o cuidado específicos.
- Ejercicios y reincorporación a actividades cotidianas.
- Incapacidad en caso que aplique.
- Cita de revisión, cuándo y dónde.
- Signos de alarma para consulta por urgencias.



## Documentos para reclamar en el puesto de enfermería

- Fórmula médica y órdenes de exámenes
- Radiografías y exámenes especiales
- Incapacidad y resumen de historia clínica
- Orden para revisión médica
- Medicamentos sobrantes
- Autorización de salida

## Salida o alta voluntaria

El paciente tiene derecho a retirarse de la Clínica voluntariamente en el momento que desee, ya sea por desacuerdo frente al tratamiento o por algún otro motivo. Para ello, deberá firmar un documento donde asume la responsabilidad y las consecuencias que le ocasione abandonar la Institución sin la correspondiente autorización médica.

## Extensiones de su interés

Servicios	Extensión
Atención al Usuario	2212-8280
Servicio de alimentación	8314-8315
Caja	2234
Citas ecografías (teléfono)	448 05 65

La salud  
persona  
a persona

Clínica  
del Prado 

Calle 19 A #44-25, Ciudad del Río  
Teléfono: 576 57 00 / Citas: 576 57 06  
Medellín, Colombia

Síguenos en   

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