



# GUIA DEL USUARIO

## Contenido

- 1.** Misión y Visión
- 2.** Política de Calidad
- 3.** Política de Seguridad del Paciente
- 4.** Derechos y Deberes de los pacientes Ley 1751 de 2015
- 5.** Requisitos para solicitar historias clínicas
- 6.** Gestión al cliente
- 7.** ¿Cómo obtener citas?
- 8.** Durante su hospitalización
- 9.** Manejo de residuos
- 10.** Egreso de pacientes

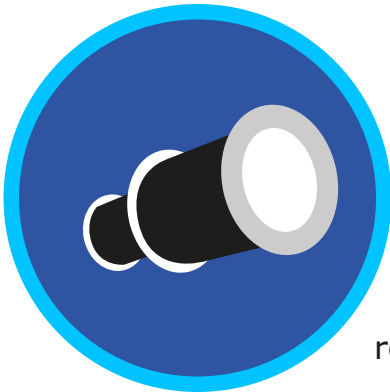
# 1 Misión

Prestar servicios de salud a la población infantil, con calidad y responsabilidad social, respetando los principios de ética médica, apoyando la formación del talento humano y el desarrollo científico en salud, contando para ello con personal calificado.



## ○ Visión

Para el año 2022, la Fundación Clínica Infantil Club Noel, será una institución acreditada y líder en atención pediátrica, centrada en el usuario y familia, con un talento humano competente y comprometido, reconocida por prestar servicios integrales de alta complejidad, humanizados y seguros, con un equilibrio financiero, que permita su desarrollo y crecimiento, posicionada por su responsabilidad social y orientada a ser un hospital universitario.



# 2 Política de Calidad

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios contando con una infraestructura física y tecnológica acorde a las necesidades requeridas, cumpliendo con los requisitos legales, con personal calificado, fortaleciendo la docencia e investigación, en pro de la calidad y la mejora continua.



# 3 Política de Seguridad del Paciente

En la Fundación Clínica Infantil Club Noel, nos comprometemos con la prevención y el control de riesgos propios de la atención, ofreciendo a nuestros usuarios la seguridad clínica que requieren de forma general y particular, así como también entrenando y capacitando continuamente nuestro talento humano, para el fomento de la cultura de seguridad.

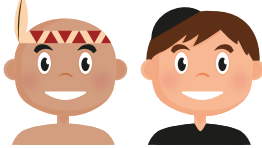
Aplicamos prácticas seguras identificando correctamente el paciente, fortaleciendo la comunicación efectiva para la atención del paciente, administrando de forma segura los medicamentos, aplicando la estrategia mundial para una cirugía segura, aplicando protocolos para la prevención de infecciones, prevención de daños por caídas y prevención de lesiones de piel durante la hospitalización.


# 4


## Derechos y Deberes de los pacientes Ley 1751 de 2015


### Derechos del paciente


- 1 Recibir trato digno y respetuoso independiente de sus creencias y costumbres.

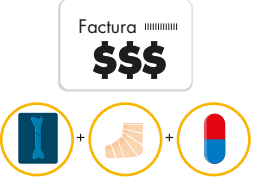

- 2 Acceder a los servicios y recibir la mejor asistencia médica disponible.



- 3 Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y privacidad



- 4 Mantener la confidencialidad de los informes de la historia clínica.

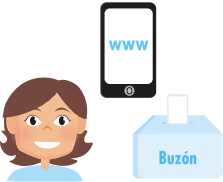

- 5 Mantener comunicación clara y permanente con el profesional de salud tratante.



- 6 Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos generados por los servicios recibidos.

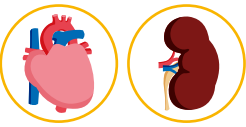

- 7 Participar o no en estudios de investigación clínica.



- 8 Recibir apoyo espiritual o moral


- 9 Recibir información y conocer los canales para radicar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.


- 10 Recibir atención de urgencias sin que se exija documentos o pagos previos.


- 11 Que se respete la voluntad en relación a la donación de órganos -Ley 1805 de 2016.

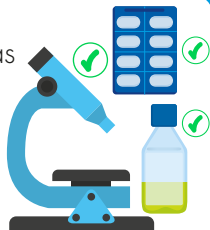

- 12 Recibir orientación adecuada sobre las gestiones administrativas relacionadas con la prestación del servicio.



## Derechos del paciente

13

Acceder a los servicios, tecnologías de salud y medicamentos requeridos, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.



14

A ser informado claramente por el equipo de salud tratante sobre los procedimientos a realizar, así como los riesgos que le permitan tomar la mejor decisión.



15

Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de la enfermedad.



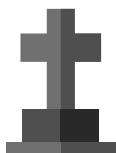
16

A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley de salud.



17

A morir dignamente, de acuerdo a la Resolución 825 del 9 de marzo del 2018.



## Recuerde

*Para peticiones, quejas o reclamos contamos con diferentes medios de comunicación que son:*

**Teléfono:** 4854404 Ext. 1216.

**Correo electrónico:** [servicioalciente@fciclubnoel.com](mailto:servicioalciente@fciclubnoel.com)

**Página Web:** [www.clubnoel.org](http://www.clubnoel.org) en la pestaña PQRS

**Buzones de sugerencia**, que están ubicados en las áreas comunes de la institución.

### **Horarios de atención**

*lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.*

*sábado de 8 a 11:00 a.m.*

# 4 Derechos y Deberes de los pacientes Ley 1751 de 2015

## Deberes del paciente

1

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de servicios de salud.



2

Velar por el autocuidado integral de su salud, de la familia y la comunidad.



3

Suministrar información oportuna sobre el estado de salud del paciente.



4

Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de la clínica.



5

Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones y recursos materiales de la institución.



6

Seguir las indicaciones y cuidados recomendados por el personal de salud.



7

Presentar los documentos de identidad y afiliación en el momento de la atención.



8

Asistir a la consulta o servicio programado de manera cumplida.



9

Cancelar los copagos y cuotas moderadoras cuando corresponda



10

Acatar las medidas de seguridad del paciente como la prevención de caídas de su niño y prevención de infecciones



## Recuerde

La Fundación Clínica Infantil Club Noel de acuerdo al Artículo 10 de la Ley 1751 de febrero de 2015 implementa los Derechos y Deberes del Paciente relacionados con la prestación del servicio de salud.

# 5

## Requisitos para solicitar historias clínicas y medios

**Historia Clínica:** Es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.

Se puede entregar copia de la historia clínica:

- **Al paciente, acudiente o representante legal del menor cuando éste lo solicite, para efectos previstos por la ley.**
- **Al equipo de salud.**
- **A las autoridades judiciales y de salud en casos previstos por la ley.**

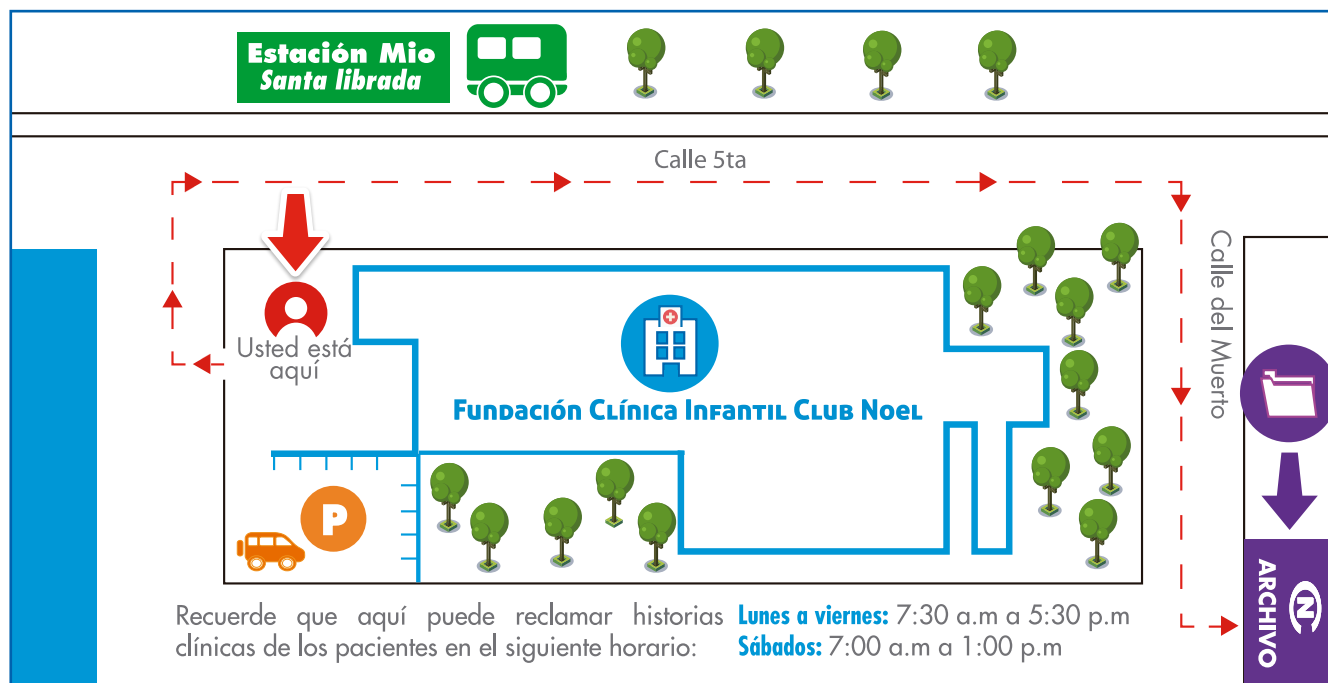
Para solicitar la historia clínica deberá escribir al correo **archivo@fciclubnoel.com** especificando fecha de la historia clínica, nombre del paciente y documento para la respectiva búsqueda. Para hacer efectiva la solicitud deberá adjuntar al correo copia del documento de identidad del menor y copia del documento de identidad de papá o mamá.

Si la solicitud se va a realizar personalmente en las instalaciones, la dirección es **Cra 23 No. 3A – 54** y deberá presentar los mismos requisitos. Si la persona que solicita copia de la historia clínica no es ni papá ni mamá deberá presentar al departamento archivo la carta de autorización del representante

Si desea comunicarse al área de Archivo, puede hacerlo a través del **PBX 4854404 Ext. 1237** y aclarar inquietudes frente a la solicitud de historias clínicas.



## Mapa ubicación de archivo



## 6 Gestión al Cliente

En Gestión al Cliente puede resolver sus inquietudes, así como manifestar quejas sugerencias o felicitaciones, para ello contamos con diferentes medios de comunicación como lo son:

- Línea telefónica marcando al 4854404 Ext. 1216
- Correo electrónico [servicioalcliente@fciclubnoel.com](mailto:servicioalcliente@fciclubnoel.com)
- Página web: [Clubnoel.org](http://Clubnoel.org) en la pestaña PQRS

Si se encuentra en las instalaciones puede acercarse personalmente a la oficina ubicada en el primer piso cerca a la entrada de la Sala San Roque en los horarios de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. y sábado de 8 a 11:00 a.m. Así mismo, podrá depositar sus comentarios en los buzones de sugerencias que están ubicados en las áreas comunes de la institución.



## Orientación en urgencias

En el servicio de urgencias, podrá resolver inquietudes directamente con el orientador de turno, (Auxiliar de Enfermería), si tiene dudas frente al tiempo de atención, clasificación de Triage o dudas generales sobre el servicio de Urgencias.



## Servicios de interés para nuestros pacientes y visitantes

Para comunicarse desde afuera directamente con la habitación del paciente marque el **PBX 4854404**, posteriormente anteponga el número **2** y marque el número de la habitación.

Ejemplo: para la habitación 209 debe marcar 2209. Las extensiones de la Sala Pablo García, son las siguientes

- Habitación 215 (1970)
- Habitación 216 (1942)
- Habitación 217 (1228)
- Habitación 218 (1975)
- Habitación 219 (1136)
- Habitación 220 (122)
- Habitación 221 (1299)

El sistema telefónico no permite llamadas externas.

## ¿Cómo obtener citas médicas?

Para solicitar cita con especialistas puede realizarlo comunicándose al P.B.X. de citas 4854400 opción 3 en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm en jornada continua y sábados de 7:00 am a 1:00pm. Allí mismo podrá obtener información para citas para espirometría y pruebas de electrolitos en sudor, y odontología,





Contamos con el servicio de solicitud de citas a través de la Página Web **www.clubnoel.org** en la pestaña atención al cliente –solicite su cita. Allí deberá diligenciar el formulario y posteriormente recibirá comunicación al correo electrónico registrado sobre la asignación, o también recibirá una llamada directamente del call center.

Es importante que conozca que todas las citas son confirmadas un día antes, si no recibe la confirmación llame directamente a la línea indicada anteriormente mencionada.

Para comunicarse a los demás servicios de la institución debe marcar el **PBX 4854404** y seleccionar la opción según la necesidad, en este se indican las respectivas áreas y las extensiones.

En los siguientes servicios además de la línea telefónica se cuentan con correos disponibles para solicitar citas.



\* Imágenes diagnósticas, ayudas cardiovascular y electrodiagnóstico, ext. 1154 o envíe un correo a: [ayudas.diagnosticas@fciclubnoel.com](mailto:ayudas.diagnosticas@fciclubnoel.com)

\* Programación cirugía ext. 1190 o envíe un correo a: [documentoscirugia2012@hotmail.com](mailto:documentoscirugia2012@hotmail.com)

\* Laboratorio clínico ext. 1109 o envíe un correo a: [laboratoriofciclubnoel@gmail.com](mailto:laboratoriofciclubnoel@gmail.com)

\* Pruebas de Alergología e Inmunoterapia ext. 1300 o envíe un correo a: [citasclubnoel@hotmail.com](mailto:citasclubnoel@hotmail.com)

En estos correos deberá especificar claramente el tipo de cita que requiere, así como adjuntar las autorizaciones de la EPS, debe verificar que el prestador autorizado si corresponda a la nuestra IPS Club Noel.

Al realizar las solicitudes de citas vía telefónica recuerde que es importante que tenga en la mano autorización de servicios.

## 8

### Durante la hospitalización:

Durante la hospitalización es importante que tenga comunicación constante con el equipo de salud, y siga las recomendaciones. Si se está en una habitación personal, es decir que comparte con otro paciente, respete su intimidad, en la misma medida en que desee sea respetada la suya. Siga todas las recomendaciones entregadas por el personal de enfermería al momento de recibir la habitación.

Al interior de la habitación y en las salas de observación de urgencias se encuentran las normas para padres acompañantes las cuales deberá seguir. Adicionalmente tenga en cuenta lo siguiente:



### ○

### Alimentos:

Pensando en el bienestar de los niños no permita que ingiera alimentos diferentes a los autorizados por el médico o la nutricionista, ya que a cada paciente conforme su diagnóstico le definen una dieta especial y no se debe interrumpir por seguridad de la mismo y para garantizar una óptima recuperación de su enfermedad

Todos los alimentos son entregados al mediodía y procure que el paciente los consuma en el menor tiempo posible.

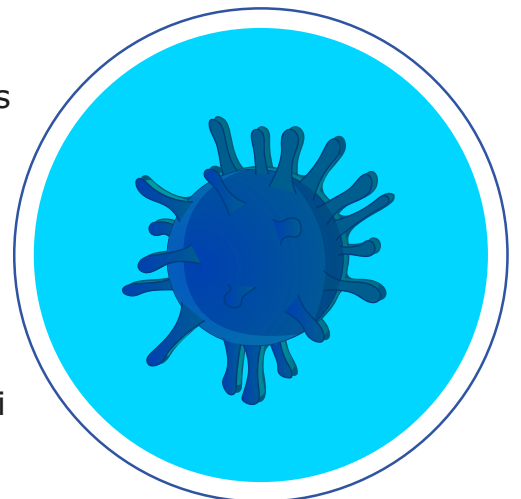
El familiar o acompañante del paciente no debe consumir alimentos dentro de la habitación o cubículo, únicamente se permite el consumo de los alimentos entregados para el paciente. No guarde recipientes con comida, estos pueden ser un foco de infección.



### ○

### Prevención de infecciones

Lavarse las manos regularmente es una de las mejores maneras de eliminar los microbios, evitar enfermarse y prevenir la propagación de microbios a otras personas, lávese las manos con agua y jabón antes de comer y después de ir al baño. Las personas que lo visitan también deben lavarse las manos. Pregunte al médico y enfermera si se lavaron las manos antes de atenderlo. Por seguridad si tiene heridas, sondas, catéteres o aparatos ortopédicos, no los toque ni permita que un visitante lo haga por seguridad.



## Medicamentos

Mantenga informado al personal médico sobre los medicamentos que el paciente toma habitualmente, así mismo, es muy importante que indique aquellos que han ocasionado alergias. No tome medicamentos por cuenta propia, el hospital le suministra los que necesita y permita.



## Prevención de accidentes

Por seguridad del paciente mantenga las barandas de la cama arriba y revise que estas queden aseguradas. Evite ausentarse la habitación, el paciente requiere de un cuidador permanente, no obstante, en caso de que se requiera salir del servicio donde se encuentra hospitalizado, deberá informar al personal de enfermería y solicitar el permiso.

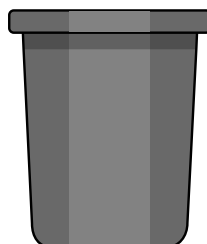
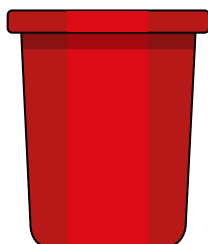
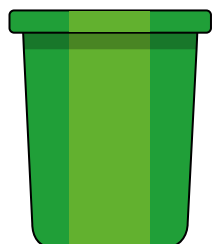
Todas las habitaciones cuentan con timbre de llamado el cual podrá usar en caso de requerir apoyo del personal asistencial. Si evidencia situaciones inusuales como piso mojado, falta de iluminación, u otros factores informe inmediatamente al personal del servicio.



## Gestión Ambiental

### Manejo Adecuado de Residuos

En todas las áreas de la clínica se encuentran disponibles canecas de colores para depositar los residuos o basuras en el recipiente respectivo.




Color recipiente	Qué depositar
<p><b>Gris: Papel y Cartón</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel y similares: papel, cartón, folletos, plegables, periódico.</li> <li>• Plásticos: envases plásticos (seco y limpio), bolsas.</li> <li>• Vidrio: envases de gaseosa y refrescos (seco y limpio).</li> </ul> <p>Metales: latas de aluminio (seco y limpio).</p>
<p><b>Verde: Residuos ordinarios / Inertes</b></p> 	<p>Residuos y envolturas de alimentos, servilletas, empaques de papel plastificado, icopor, toallas de papel, utensilios desechables, papel carbón.</p>
<p><b>Rojo: Residuos infecciosos o de riesgo biológico</b></p> 	<p>Gasas, algodón, curas, aplicadores, guantes, mascarillas, batas, gorros, polainas, vendajes, pañales, pañuelos desechables, toallas higiénicas, tampones, papel higiénico</p>
<p><b>Punto de Pilas: Pilas Inertes</b></p> 	<p>Pilas alcalinas, zinc carbón y recargables - pilas domésticas, puede ser formatos AA, AAA, C, D, 9V, 6V y pilas de botón.</p>
<p><b>Punto Azul: Medicamentos vencidos y/o averiados.</b></p> 	<p>Medicamentos vencidos, deteriorados ó parcialmente consumidos. Envases vacíos, frascos plásticos, frascos de vidrio, blíster, cartón o plegadizas y empaques de medicamentos en general que los usuarios generan de sus casas.</p>

## Vertimientos:

- No depositar residuos en el sanitario como papel higiénico, toallas de papel, pañales, toallas higiénicas, tampones, copitos, medicamentos, alimentos.
  - No depositar residuos en lavaplatos y/o lavamanos como alimentos, aceites.
- Tips de ahorro:
- No dejar conectado el cargador del celular si no lo necesita.
  - Apagar la luz del baño o habitación cuando no lo necesite.
  - En caso de presentarse algún daño reportarlo con la enfermera.

## 10 Egreso de pacientes



Una vez el médico define la salida del paciente, el personal de enfermería realiza todo el proceso asistencial para el egreso seguro, y posteriormente el área de facturación liquida la cuenta para realizar el respectivo cobro de copago (si aplica) según los lineamientos contemplados en el Acuerdo 260 del CNSSS, Circular 0016 de 2014 del Ministerio de la Protección Social, Decreto 4747 de 2007 y demás normas que lo modifiquen, aclaren, deroguen o adicionen.

Todos los pacientes que egresen de hospitalización, deben entregar los siguientes documentos: resumen de historia clínica, ordenes de servicios y fórmula médica.

Si aplica para cancelar copago deberá recibir el paz y salvo. Posteriormente deberá mostrar la boleta de salida al guarda de seguridad quien se encargará de retirar la manilla de identificación del paciente para su egreso seguro.