



Guía para el paciente y su familia

Lo que usted debe saber acerca de
su atención en nuestra institución



Bienvenido a Méderi.

Gracias por elegir nuestros servicios. Esta guía le proporcionará información que le recomendamos tener presente durante su estadía en nuestra institución. Somos una organización que presta servicios integrales de salud humanizada y segura, que promueve el bienestar del individuo, su familia y su entorno en todas las etapas de la vida. Fundamentamos nuestra labor en los valores cristianos, la educación, la investigación y la extensión, con un equipo humano en permanente desarrollo y en la construcción de una cultura institucional que asegura el logro de los objetivos y la sostenibilidad de la organización.



méderi
Hospitalidad y Ciencia

Por una experiencia memorable



En Méderi trabajamos con un modelo de atención centrado en el paciente que busca garantizar un proceso digno, eficaz y oportuno para nuestros usuarios. Es así como, destacamos el mejoramiento continuo, la oportunidad en la atención, la seguridad del paciente y la sostenibilidad, como los pilares que enmarcan dicho modelo.

Reconocemos que una comunicación clara, completa y oportuna es la mejor herramienta para que nuestros usuarios mejoren su experiencia durante el proceso de atención; por eso creamos la presente guía que permite orientar de una manera sencilla, cada uno de los pasos que, tanto el paciente como su familia, deben considerar en el momento en que entran en contacto con el modelo de atención de Méderi.

Les damos la bienvenida y esperamos que su estancia en nuestra institución les permita vivir una experiencia memorable, en donde el trato humanizado y seguro, y la información fluida, sean fundamentales para contribuir en la recuperación de su salud.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Orlando Jaramillo'.

Orlando Jaramillo Jaramillo
Presidente Ejecutivo

Estamos para atenderlos



Para la Dirección Hospitalaria es muy grato poner a su disposición todos los recursos con el objetivo de brindar un apoyo en el momento en que presenta dificultades en su salud.

Nuestro objetivo es ayudarle a usted y a su familia a comprender su enfermedad y hacer del tránsito por nuestra institución, un momento más agradable, con confianza, información y seguridad. Las puertas de la dirección están abiertas y pueden contactarme a través del correo:
consultamederi@mederi.com.co

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Carlos Sefair".

Carlos Fernando Sefair Cristancho
Director Hospitalario



Contenido

5



Somos un hospital libre de dolor y un hospital universitario

6



Derechos y deberes del paciente y su familia

8



Recomendaciones generales

10



Si tiene una cirugía programada

11



Durante la hospitalización

12



Al recibir alta médica

15



Información para visitantes

26



¿Cómo lavarse las manos?

27



Higienización de manos

28



Programas de Promoción y Prevención de Méderi

30



Atención al Usuario

31



Apoyo espiritual Pastoral de la Salud

i

En Méderi nuestros pacientes tienen derecho a recibir un trato digno y humanizado respetando sus creencias, costumbres, valores culturales y espirituales.



Somos un hospital libre de dolor

Los Hospitales Méderi, Hospital Universitario Mayor y Hospital Universitario Barrios Unidos, están certificados como Hospitales Libres de Dolor. Lo que quiere decir que nuestra atención incluye una adecuada evaluación del dolor y un tratamiento que alivie, controle o suprima el dolor en el paciente. Por esto le solicitamos que, si usted tiene dolor, se lo informe inmediatamente a cualquier miembro del personal de salud que lo asiste, para que tomemos las medidas necesarias.

Además contamos con un grupo de especialistas en Cuidados Paliativos, que puede brindar ayuda a los pacientes y sus familias, con enfermedades limitantes o en fase terminal.



Somos hospital universitario

Méderi es un Hospital Universitario que tiene convenio con la Universidad del Rosario y otras instituciones universitarias del país, por lo que basa su actividad en el rigor científico y en la gestión y producción del conocimiento. Por esto es probable que durante su proceso de atención usted tenga contacto con estudiantes. Anotamos que la responsabilidad de su manejo y todas las decisiones que se tomen respecto a su caso, serán del médico tratante y del especialista a su cargo, quienes velarán siempre porque usted reciba el mayor beneficio posible derivado de la atención.

Gracias por ayudarnos a formar a los futuros profesionales del país.

Cuide y revise siempre su manilla de identificación. Le preguntaremos continuamente su nombre, y verificaremos que figure igual en su manilla. Lo anterior, con el fin de asegurarnos que le estamos suministrando los cuidados correctos.





Derechos y Deberes

De acuerdo con nuestros principios de Hospitalidad y Ciencia, somos una institución incluyente que tiene en cuenta los derechos y deberes de los pacientes sin ninguna discriminación y privilegio a aquellos en condición de discapacidad y en general, a los grupos más vulnerables.



Derechos

Elegir

Libremente al médico dentro de los recursos disponibles.

Participar o no en investigaciones.

Aceptar o no procedimientos diagnósticos o terapéuticos, así como la donación de órganos.

Recibir

- La información necesaria respecto a la enfermedad que padece.
- Trato digno y humanizado.
- Atención en ambientes que garanticen la privacidad.
- La mejor asistencia médica posible.
- Explicaciones acerca de los costos por los servicios recibidos.
- Apoyo espiritual o moral.
- Evaluación y gestión del dolor.
- Trato confidencial en los informes de la historia clínica.
- Acompañamiento que mitigue el sufrimiento para un buen morir.



Deberes

Apreciado paciente y familiar, conozca sus Deberes:

- Las normas e instrucciones de la institución.
- Con la participación activa en el tratamiento.
- La normatividad vigente del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Con el conducto regular para interponer quejas o sugerencias.
- Designar a una tercera persona para dar el consentimiento informado.
- Con el trato digno y respetuoso a empleados, colaboradores, pacientes y familiares.
- Con el uso racional y cuidado de los recursos.

Cumplir

Informar

Por escrito su voluntad de aceptar o no un tratamiento.

Las circunstancias relacionadas con su estado de salud.

Los hechos que considere riesgosos para su salud.

Su condición de aseguramiento.



Somos un hospital universitario privado. Por esto es probable que durante su proceso de atención usted tenga contacto con estudiantes.

Recomendaciones generales



Durante su estadía en el hospital tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:



Somos un espacio libre de humo, por lo tanto, no se admite fumar en las instalaciones de nuestras sedes. Esto incluye parqueaderos y áreas descubiertas.



El ingreso de menores de 12 años a las áreas de hospitalización y cirugía no está permitido debido a los riesgos en salud que representa para ellos ingresar a una institución hospitalaria. En caso de que su ingreso sea necesario, éste se hará sólo con autorización médica o del adulto responsable del menor.



Es deber de todo usuario que visite o haga uso de las instalaciones, cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios de la institución.



Una vez se encuentre en la habitación que le ha sido asignada para su hospitalización, la administradora de piso le hará entrega de todos los elementos e insumos que se encuentren allí. El daño de alguno de ellos, dará lugar a cobro por parte de la Institución al momento de su salida.



Por favor cuide sus objetos personales (celulares, billeteras, joyas, prótesis dentales, entre otros) ya que no nos hacemos responsables por su pérdida.



Por su seguridad, los maletines y paquetes que entran y salen de nuestras sedes deben ser revisados por el personal de vigilancia. Así mismo el ingreso de televisores, computadores y otros dispositivos deben ser registrados al ingreso de hospital con el personal de seguridad.



Si requiere custodia de algunos elementos de su propiedad, contáctese con el área de Seguridad, ubicada en la zona de ingreso al Hospital Universitario Mayor, extensión 4043 y en el Hospital Universitario Barrios Unidos en el piso 1 extensión 5112.



El ingreso de armas está restringido y sólo se autoriza a personal de la fuerza pública en ejercicio de su función.



En caso de emergencia, conserve la calma, quédese en el sitio donde está y espere instrucciones del brigadista o líder de evacuación. Nosotros lo llevaremos a un lugar seguro. En caso de humo desplácese agachado, vaya hasta el sitio de reunión (punto de encuentro) y espere instrucciones.



Si detecta situaciones anormales o de agresión que pongan en riesgo su seguridad, por favor infórmelo de inmediato al equipo asistencial (enfermeras y médicos) o póngase en contacto con la oficina de atención al usuario. Ext. 3814



Si tiene una cirugía programada



- ▶ Preséntese el día de su intervención quirúrgica en la hora y sede indicada en la programación de cirugía.
- ▶ Diríjase en el segundo piso en la ventanilla de admisiones de cirugía de la sede en la que le fue asignado el procedimiento, con su documento de identidad, autorización vigente del asegurador y en compañía de un familiar.
- ▶ El tiempo promedio en quirófano para una cirugía puede ser de 2 a 18 horas, dependiendo del tipo de cirugía que se vaya a realizar. Terminada la intervención quirúrgica usted pasa a salas de recuperación donde puede estar mínimo 2 horas o más, dependiendo del procedimiento y de su evolución.
- ▶ Si es necesario, después del procedimiento usted puede ser llevado a hospitalización o a la unidad de cuidado intermedio o intensivo. La habitación se asignará dependiendo la disponibilidad.
- ▶ Después de que usted se ha recuperado satisfactoriamente, llamaremos a su acompañante o responsable y le informaremos sobre la orden de salida y los trámites a realizar. (Ver trámites para salida).
- ▶ Al recibir la orden de salida, le haremos entrega de la orden de salida, fórmulas médicas, incapacidad, resumen de historia clínica y de las recomendaciones que debe seguir en casa.



Si usted no está afiliado a ningún tipo de seguridad social, la cuenta de los servicios se generará como particular, por lo que deberá pagar la totalidad de la atención.

i

El personal de atención al usuario estará atento a cualquier solicitud. Usted puede ubicarlos en los puntos de control de visitas o en las extensiones 3811 y 3814 en el Hospital Universitario Mayor o en la extensión 5133 en el Hospital Universitario Barrios Unidos.

Durante la hospitalización



El personal de enfermería del servicio lo recibirá y lo ubicará en la habitación y en el entorno del lugar en donde se encuentra; le brindará información sobre el uso del timbre y medidas de seguridad durante su estancia. Mientras permanezca hospitalizado, usted puede solicitar información continua sobre su estado de salud, al médico hospitalario de turno; por favor solicite a todo el equipo asistencial que lo atiende, que se identifique.

Las visitas deben contribuir a su recuperación. Si se siente fatigado recibiendo a familiares y amigos, indíqueselos de inmediato.



Alimentación

Los horarios de suministro de alimentación son:

- ▶Desayuno de 7:15 a.m. a 8:30 a.m
- ▶Almuerzo de 12:30 m. a 1:30 p.m
- ▶Cena de 5:30 p.m. a 6:30 p.m.
- ▶Refrigerio nocturno de 7:30 p.m. a 8:30 p.m.

Estos horarios pueden cambiar si su médico o nutricionista lo indican.

Sus inquietudes serán resueltas de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m, fines de semana y festivos de 7:00 a.m a 12:00 m.



¡Pida información siempre! En Méderi nuestros pacientes tienen derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara, que les permita conocer toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padecen, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y al pronóstico y riesgo que conlleve.

Al recibir la orden de salida



Cuando su médico le comunique la salida y una vez surtidos los trámites necesarios, la enfermera jefe le retirará los dispositivos médicos (catéteres, sondas, equipo de venopunción) y usted podrá ser ubicado en la unidad de egreso, donde puede esperar cómodamente mientras su acompañante realiza los siguientes trámites administrativos:

▶ **En la ventanilla de facturación deberá solicitar el estado de cuenta.**

Puntos de facturación en el Hospital Universitario Mayor

- ▶ Pisos 2, 3, 4, 6 y 8, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
- ▶ Sábados, domingos y festivos de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.
- ▶ Salas de Cirugía: Atención 24 horas.
- ▶ Urgencias: Atención 24 horas.

Puntos de facturación en el Hospital Universitario Barrios Unidos

- ▶ Urgencias: atención 24 horas.
- ▶ Salas de cirugía piso 2: Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

▶ **Una vez reciba el estado de cuenta, y si hay lugar a cobro por la atención, debe dirigirse a uno de los puntos de recaudo para realizar el pago.**

Puntos de recaudo en el Hospital Universitario Mayor

- ▶ Urgencias: Atención 24 horas.
- ▶ Consulta Externa: Atención de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 7:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Punto de recaudo en el Hospital Universitario Barrios Unidos

- ▶ Urgencias: Atención de 7:00 p.m. a 7:00 a.m.
- ▶ Consulta Externa: Atención de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.



Importante: Usted debe pagar un valor por la atención en salud que está recibiendo. Ese valor está determinado por el tipo de afiliación a la seguridad social que usted tiene y el servicio que recibe: Si usted es cotizante debe pagar una cuota moderadora. Si es beneficiario, debe hacer un copago.



► **Una vez realizado el pago, por favor solicite la boleta de salida en la ventanilla de facturación**

Al momento de la salida debe tener a la mano: boleta de salida, fórmulas médicas e incapacidad (si las hay) y copia de la epicrisis (resumen de historia clínica). El médico le dará las indicaciones necesarias y aclarará las dudas.

En el momento de retirar al paciente de la institución, se debe entregar la boleta de salida al personal de seguridad en donde le retirarán la manilla de identificación.



► **Si al terminar la hospitalización el paciente requiere oxígeno domiciliario**

Su familiar o responsable debe solicitar información sobre el trámite en el servicio de Atención al usuario, ubicado en:

Hospital Universitario Mayor

📍 **Primer piso:**
Ventanilla información oxígenos.

☎ **Teléfono:** 5 600 520 extensión 3811

🕒 **Horario de atención:** Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Hospital Universitario Barrios Unidos

📍 **Primer piso**

☎ **Teléfono:** 4 85 59 70 extensión 5133.

🕒 **Horario de atención:** Lunes a domingo de 10:00 a.m. a 7:00 p.m.

Recuerde:

- Nunca entregar dinero a personas diferentes al personal de cajas de recaudo en donde le entregarán la factura.
- La salida conlleva trámites administrativos, razón por la cual Usted permanecerá un tiempo en el servicio después de recibir la orden de salida.





Si al terminar la hospitalización el paciente es remitido al Programa de Extensión Hospitalaria de Méderi, tenga en cuenta:

La información de su carné de identificación como paciente del Programa de Extensión Hospitalaria y comuníquese con la línea de atención del programa durante las 24 horas. En caso de ser necesario regrese al servicio de hospitalización.



Líneas y horarios de atención del Programa de Extensión Hospitalaria de Méderi

Si el Programa de Extensión Hospitalaria corresponde a Méderi y tiene inquietudes, comuníquese con los siguiente: teléfonos:



Horario Diurno: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



Teléfono: 5 600 520, extensión 3963



Celular: 313 4 77 17 49

— Atención de lunes a viernes —



Teléfono: 5 600 520, extensión 3962



Celular: 313 815 20 76

— Atención 24 horas todos los días —

Si el programa de atención domiciliaria no es de Méderi, comuníquese directamente a la entidad asignada por su EPS.



Identifique al personal que lo atiende. Todas las personas que lo atienden deben presentarse ante usted con nombre y cargo y deben portar una escarapela de identificación con foto y nombre completo. No permita que alguien lo atienda si no tiene la escarapela, solicítela siempre. Si nota personas no identificadas, avísenos.

Información importante para visitantes



Horarios de visita e información

Registre su ingreso en el área de control de visitas de atención al usuario, presentando su documento de identidad, allí le entregarán una identificación (sticker), que lo acredita como visitante, la cual deberá portar en un lugar visible durante su estancia en Méderi, y deberá devolver al personal de seguridad en el momento de retirarse de las instalaciones. **De no realizarse la entrega, el sistema restringirá el ingreso de otro visitante.**

Es necesario que la familia o el paciente designen a una o máximo 2 personas para que reciban la información respecto a la salud del paciente y la transmitan al resto de familiares.

i

Tenga en cuenta que por cuestiones de seguridad y con el fin de proteger la intimidad del paciente, no damos información vía telefónica, ni por fuera del servicio en el que se encuentra internado.



Hospital Universitario Mayor

Habitación en piso

8:00 am a 7:00 p.m.
2 visitantes a la vez.

Información: Todos los días durante la estancia del paciente.



Urgencias y observación

8:00 am a 7:00 p.m.
1 visitante a la vez.

Información: Todos los días a las 8:00 a.m. -10:30 a.m.-2:30 p.m. -5:30 p.m. y 11:00 p.m.



Sala de emergencias médicas - Salem

11:00 a.m. a 7:00 p.m. 1 visitante a la vez.
Información: Todos los días a las 5:00 p.m. Recomendamos que los visitantes sean únicamente los familiares más cercanos, a fin de evitar situaciones incómodas para el paciente y propender por su recuperación. Se realizan rondas informativas de 11:00 a.m. a 12:00 m. a familiares presentes.



Unidades de cuidado intensivo

11:00 a.m. a 7:00 p.m. 1 visitante a la vez.
Información: Todos los días a las 5:00 pm. Recomendamos que los visitantes sean únicamente los familiares más cercanos, a fin de evitar situaciones incómodas para el paciente y propender por su recuperación. Se realizan rondas informativas de 11:00 a.m. a 12:00 m. a familiares presentes.



Unidad de cuidado coronario

11:00 a.m. a 7:00 p.m. 1 visitante a la vez.

Información: Todos los días a las 5:00 p.m. Recomendamos que los visitantes sean únicamente los familiares más cercanos, a fin de evitar situaciones incómodas para el paciente y propender por su recuperación. Se realizan rondas informativas de 11:00 a.m. a 12:00 m. a familiares presentes.



Salas de cirugía

El servicio autoriza la visita en sala de recuperación, una vez termine el procedimiento quirúrgico.



Unidad de cuidado intensivo neonatal

8:30 am a 5:30 p.m. solo ingresa papá o mamá.
24 horas, para las madres que se encuentran hospitalizadas.

Lacte a su bebe en cualquier momento que lo requiera.

La información será entregada por parte del personal médico o el pediatra.

Nota: Si los padres desean asistir en otro horario fuera del establecido, pueden hacerlo sin ningún inconveniente.



Salas de parto

8:00 a.m. a 9:00 a.m. / 2:00 p.m. a 3:00 p.m. /
8:00 p.m. a 9:00 p.m.

1 visitante a la vez por espacio de 15 minutos

Información: 7:30 a.m. / 10:30 a.m. /
2:30 p.m. / 5:30 p.m. / 10:00 p.m.



Habitación en piso

8:00 a.m. a 7:00 p.m.

2 visitantes a la vez, incluido el acompañante permanente .

Información: Todos los días, durante la visita.

Hospital Universitario Barrios Unidos



Equipo Unidad de Cuidado Neonatal

Unidades de cuidado intensivo



11:00 a.m. a 7:00 p.m.

1 visitante a la vez.

Información: Todos los días a las 5:00 p.m. Recomendamos que los visitantes sean únicamente los familiares más cercanos, a fin de evitar situaciones incómodas para el paciente y propender por su recuperación. Se realizan rondas informativas de 11:00 a.m. a 12:00 m. a familiares presentes.

Urgencias observación hombres y mujeres



8:00 a.m. a 7:00 p.m.

1 visitante a la vez.

Información: Todos los días
8:00 a.m. 10:30 a.m. 2:30 p.m. 5:30 p.m.
11:00p.m

Salas de cirugía



El servicio autoriza la visita en sala de recuperación, una vez termine el procedimiento quirúrgico.



► Lo que debe tener en cuenta al realizar una visita en:



Unidad de cuidado intensivo o intermedio

- **Antes de ingresar a la UCI** en donde se encuentra el paciente, retírese chaqueta, saco, bufanda, bolso, joyas, relojes, pulseras, celulares y demás accesorios, ya que estos elementos alojan agentes infecciosos contaminantes que pueden perjudicar al paciente.
- **Descubra sus brazos y lávese las manos** y los antebrazos con abundante agua y jabón, de esta manera se reducen los microorganismos que puedan causar daños a la salud del paciente.
- Al ingresar al cubículo, **póngase la bata** que está disponible a la entrada. Esto constituye una barrera que protegerá al paciente contra los agentes contaminantes. Al salir déjela en el mismo sitio.
- Al saludar al paciente, recuérdale su nombre, la fecha, hora y sitio donde él se encuentra. Tóquelo y háblele de experiencias positivas, transmítale tranquilidad y evite llorar delante de él. **De su actitud depende que su familiar se sienta más cómodo y tranquilo** durante su estancia en UCI.
- Recuérdale a la enfermera encargada del cuidado de su familiar, los **números telefónicos de contacto** (celular y fijo) en los cuales puedan ser localizados en cualquier momento los familiares del paciente.
- **El momento de las visitas en la UCI es íntimo.** Por favor priorice el turno de las personas que el paciente quisiera ver (padres, hijos, cónyuges) y manéjelo usted con su familiar.
- **El paciente requiere nutrición especial.** Suministrarle alimentos no supervisados puede causarle daño. Por tal razón está prohibido el ingreso de cualquier tipo de alimentos a la UCI.



- **Al terminar la visita lávese las manos** y los antebrazos con abundante agua y jabón.

Es importante que usted esté enterado que damos información parcial durante el día. Sin embargo tenemos un espacio a las 5:00 p.m. donde brindamos información respecto a los cambios acerca del estado de salud que presentó el paciente durante el día.



Daremos información extra horario en los siguientes casos:

- Al ingreso del paciente a la Unidad.
- Cuando el paciente presente cambios importantes en su estado de salud.
- Infórmenos su email, le enviaremos un video informativo.
- Rondas informativas de 11:00 a.m. a 12:00 m.



Unidad de cuidado neonatal

- La información relacionada con el estado de salud del recién nacido será entregada por parte del pediatra, al momento de ser solicitada por los padres.
- El personal de enfermería no está autorizado para entregar información sobre el estado de salud del recién nacido.
- En las siguientes situaciones se permitirá el ingreso de un familiar (diferente a los padres del niño), autorizado por parte del personal médico o la jefe de enfermería, para recibir el informe médico: Madres adolescentes (menores de 18 años) solas o sin pareja, madres hospitalizadas en cuidado Intensivo o cuidado intermedio en esta u otra institución que no puedan asistir a visitar sus hijos, madres fallecidas, padres ausentes o ambos padres adolescentes.
- Señores padres: Pueden visitar a su recién nacido durante el día, excepto en los horarios de cambio de turno y durante procedimientos. En la noche se puede realizar la visita, según el estado de salud de la madre.
- La lactancia materna no está condicionada a un horario, aunque cada 3 horas en ausencia de la madre, el bebé será alimentado por el personal de enfermería, según indicación médica.



- Por favor, evite visitar al paciente si usted tiene o ha tenido en los últimos dos días: diarrea, vómito, dolor de garganta, gripa, paperas, varicela, brotes en la piel, fiebre, malestar general.
- Horario de recolección de leche: 7:00 a.m. a 1:00 p.m., 1:30 p.m. a 2:30 p.m. y 4:30 p.m. 5:00 p.m., en la sala de extracción de leche ubicada en el tercer piso.
- Entregue en atención al usuario (control de visitas) la autorización de visita expedida por el servicio de neonatología y realice el trámite normal de ingreso.
- Recomendamos traer lo mínimo solicitado para el recién nacido. Traiga un candado, ya que tendrá asignado un locker pequeño durante su visita

Tenga en cuenta: Para realizar el trámite de Registro Civil para bebés hospitalizados en neonatos, papá o mamá deben acercarse a la oficina de la unidad reproductiva **en el 3 piso norte, de lunes a viernes en el horario de 10:30 a.m. a 12:00 m.** donde se les entregará la carta de autorización para realizar el trámite en la Registraduría.

Entrega documento Nacido Vivo. Todos los días de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. en la entrada de las salas de parto ubicadas en el tercer piso.





Otras consideraciones importantes



No traiga alimentos preparados en casa, aves, carnes, pasteles, cereales, sopas. Su familiar puede tener una dieta especial o con restricción de alguno de sus componentes. Consulte con el médico y con el servicio de nutrición para casos especiales.

► Boleta de acompañamiento permanente

Si el paciente presenta riesgos que han sido identificados por el equipo tratante, como riesgo de caída, puede solicitarse la presencia de un acompañante permanente, para lo cual el familiar debe contactar a la administradora de piso, quien le hará entrega de la boleta de acompañamiento permanente, en el horario de 10:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 5:00 p.m. a 6:00 p.m.

Apreciado familiar o acompañante, recuerde que si su paciente requiere acompañamiento permanente, el cambio de turno entre familiares para realizar esta labor, se debe hacer dentro de la habitación con el fin de evitar riesgos de caída.



En caso de emergencia:

- Conserve la calma
- Quédese en el sitio en que el que se encuentra
- Espere instrucciones del brigadista quien lo llevará a un lugar seguro



► Si su familiar está hospitalizado bajo cuidados especiales, modalidad también conocida como aislamiento

- Pregunte a la enfermera Jefe del piso las precauciones que debe tener en cuenta respecto al uso de batas, guantes, tapabocas y demás elementos de protección.
- No le traiga alimentos.
- No olvide lavarse las manos antes de su ingreso a la habitación y luego de salir de ella.
- No ingrese bolsos, bufandas, pulseras, anillos, entre otros.
- En caso de que a usted como visitante, le hayan diagnosticado una enfermedad infecto contagiosa, por favor infórmelo al personal de atención al usuario antes de su ingreso a la visita, con el fin de tomar las medidas que se precisen por parte del servicio de infectología.



► Solicitud de historia clínica

La historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva legal. La solicitud se debe realizar en la ventanilla de archivo de cualquiera de los dos (2) hospitales.

- **Hospital Universitario Mayor** en el primer piso en la entrada principal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Información telefónica para trámites en el 5600520 ext. 3807.
- **Hospital Universitario Barrios Unidos** en el primer piso en la entrada principal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Información telefónica para trámites en el 4855970 ext. 5131.

Para mayor información puede consultar la página web www.mederi.com.co y en el listado de cómo acceder a los servicios de Méderi, ingrese por ¿Cómo solicitar copia de su historia clínica? Allí encontrará los requisitos y los formatos de carta que se deben imprimir y diligenciar, de acuerdo con el caso.

► Asignación de citas

Si requiere solicitar una cita médica por consulta externa, debe tramitar la autorización de la misma, ante la EPS a la que está afiliado. Con la autorización vigente solicite la cita por los siguientes canales:

Telefónico:

Comuníquese al 4877070 de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábado de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

Presencial:

Hospital Universitario Mayor En el área de consulta externa de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 m.

Hospital Universitario Barrios Unidos En el centro de especialista de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 m.



► Certificación de Hospitalización:

- Este documento debe ser solicitado en la ventanilla de hospitalización de Admisiones, de lunes a domingo en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 m. Debe presentar el documento de identidad original del paciente. Solo se emite una certificación durante la estancia por paciente.
- La certificación puede emitirse después de las 24 primeras horas de estancia dentro de la institución.



Apreciado paciente y familiar, Méderi es una institución incluyente que respeta los derechos de las personas sin ninguna discriminación y privilegia a aquellas en condición de discapacidad y en general, a los grupos más vulnerables. Solicite información de sus derechos y deberes durante el proceso de atención.

► Unidad Neonatal Información importante para los padres

Cuando tenga alguna inquietud relacionada con el estado de salud del recién nacido, diríjase al pediatra o neonatólogo, quienes le brindarán la información solicitada.



- Durante la estancia de su hijo en la Unidad, usted no necesita quedarse a dormir en la clínica. Por favor descanse en casa, para nosotros también es importante su salud.
- Antes de ingresar a la unidad deberá retirarse sus joyas, recogerse el pelo y lavarse las manos con agua y jabón.
- Debe utilizar bata, gorro y tapabocas para ingresar a la unidad.
- Una vez en la unidad, dedíquese a su bebé, y no a otros niños. Como su ayuda es muy valiosa, le estaremos indicando en qué puede colaborar, si es necesario.
- Consulte con la enfermera las actividades que puede realizar con su hijo: alimentarlo, cambiarle el pañal o sacarlo de la incubadora.
- Luego de cambiar el pañal de su bebé, debe entregarlo a la enfermera de la sala y lavar muy bien sus manos con abundante agua y jabón. Nunca coloque el pañal que va a desechar, dentro o sobre la incubadora.
- No deje la puerta de la incubadora abierta.



- Agradecemos su comprensión, cuando la enfermera le solicite salir de la sala es porque en ese momento necesitamos realizar algún procedimiento para beneficio de los bebés.

La madre lactante cuenta con una sala de extracción de leche materna, ubicada en el tercer piso, que cuenta con un vestier y baño que son de uso exclusivo de las maternas. No se permite el ingreso de familiares ni acompañantes a este sitio.

- En el momento de la salida del recién nacido por favor, diríjase al punto de facturación en el segundo piso, donde le indicarán los trámites a seguir. Recuerde que si el paciente es beneficiario debe cancelar un copago de acuerdo con el nivel de afiliación.
- Recuerde no dar información a personal extraño sobre su recién nacido ni deje en ningún momento el cuidado de su bebe a personas extrañas.
- Cuide la manilla de identificación del recién nacido. Por seguridad le será solicitada al egreso.

Registre su hijo de
manera inmediata



► Programa de Seguridad del Paciente

Le pedimos que todas las veces que ingrese a Méderi y siempre que permanezca en el Hospital participe de su cuidado así:



1. Lávese las manos frecuentemente

El personal que lo atiende tiene que lavarse las manos antes y después de verlo, exija que se cumpla esta norma y pídale a sus familiares que la cumplan también, de esta manera evitaremos juntos la propagación de infecciones.

Diga a sus visitantes que se limpien las manos con el gel antibacterial que se encuentra en el dispensador a la entrada de la habitación. Consulte en la página 27 de esta guía los pasos que se deben seguir para realizar esta limpieza.

Si sus familiares o sus amigos presentan malestar indefinido, síntomas gripales o infecciones en la piel, pídeles que no lo visiten hasta que se restablezcan.



2. Cuide y revise siempre su manilla de identificación

Antes de suministrarle un medicamento, de hacerle un procedimiento, de realizarle una radiografía u otro examen, incluso antes de darle comida, le preguntaremos su nombre y nos aseguraremos de que figure igual en su manilla. No acepte medicamentos ni procedimientos sin que antes hayamos verificado su nombre en la manilla. Queremos garantizarle que los cuidados que le damos son los correctos.

Si su manilla se le pierde, está deteriorada o no se lee bien su nombre, pídanos una nueva.

Manilla blanca: Sin riesgo de caída.

Manilla verde: Riesgo de caída.

Manilla roja: Riesgo de alergia a medicamentos o dispositivos médicos.

-  Manilla naranja: Antecedentes de enfermedad psiquiátrica.
-  Manilla lila: Discapacidad visual, auditiva, mental, y para caminar.
-  Manilla blanca: Recién nacido.
-  Manilla fucsia: Recién nacidos no hospitalizados y menores de 12 años.



3. Identifique al personal que lo atiende

Todas las personas que lo atienden deben portar carné con su foto y su nombre. No permita que alguien lo atienda si no tiene el carné, solicítelo siempre.

Si nota personas no identificadas, avísenos. Toque el timbre.



4. Prevenga las caídas

Recuerde que la habitación en la que se encuentra ubicado en el hospital es diferente a todos los espacios que conoce muy bien de su casa. En caso que quiera levantarse, por favor llame a las enfermeras responsables de su cuidado. Pida ayuda también para acostarse. Hay un timbre de llamado a su disposición.

Si usa gafas, póngaselas antes de levantarse de la cama. Cuando camine, hágalo con zapatos antideslizantes.

Recuerde mantener arriba las barandas de la cama, esto le ayudará a evitar una caída.

Señor Familiar: Nunca traslade al paciente desde su cama a cualquier sitio sin el apoyo del personal de enfermería.



5. Entregue al equipo responsable de su atención toda la información sobre su salud

Díganos sus antecedentes de salud. Infórmenos sobre cirugías pasadas y tratamientos médicos.

No olvide informarnos sobre sus alergias a medicamentos, alimentos y sustancias del ambiente.



6. Nos interesa saber cuáles medicamentos está tomando

Antes de hospitalizarse haga una lista de todos los medicamentos que toma en la actualidad. Los que han sido formulados con receta médica y los que no. Incluya también las vitaminas y los medicamentos llamados homeopáticos o de medicina alternativa.

Durante la hospitalización pregunte sobre los medicamentos que le suministran y porqué debe tomarlos.

Pregunte sobre los efectos y reacciones que pueden causarle. Al ser dado de alta solicite que las indicaciones de cada medicamento le sean dadas por escrito. Traiga las fórmulas en las consultas y chequeos de control.



7. En caso de cirugía

Cerciórese de saber en qué consiste su cirugía.

Antes de la cirugía, usted debe tener una conversación con su médico cirujano para que le marque el sitio correcto y el lado en que va a realizar la cirugía.



8. Siempre preguntémos

Recuerde que si usted participa activamente de su cuidado, podemos asegurar mejores resultados. Pregunte sobre su estado de salud.

Pregunte sobre su tratamiento y sus cuidados. Indíquenos si no tiene claridad en las instrucciones que le damos. Solicite explicaciones en términos que usted entienda.

Si tiene alguna duda o pregunta sobre sus derechos o responsabilidades, preguntémos.



8. Si su paciente se encuentra en aislamiento tenga en cuenta las siguientes recomendaciones

- Use tapabocas siempre cubriendo boca y nariz, cámbielo a diario y no lo comparta con otras personas.
- Evite contacto con secreciones del paciente aislado.
- Use siempre la bata, gorro y tapabocas al ingresar a la habitación y recuerde retirarlos al salir de ella.
- Recuerde las indicaciones de lavado de manos.
- Evite al máximo las visitas (prevenga transmisión de infecciones graves)



Los pacientes que están bajo cuidados especiales o en aislamiento, exigen de cuidados mayores por parte del grupo asistencial y de sus familiares visitantes. Tenga en cuenta las indicaciones del equipo médico con el fin de evitar riesgos para su paciente.

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos siempre!



Retire las joyas y mójese las manos con agua



Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.



Frótese las palmas de las manos entre sí



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa



Frótese las palmas de las manos entre sí con los dedos entrelazados



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la otra, agarrándose los dedos



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa



Enjuáguese las manos con agua



Séquese con una toalla desechable



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo



Una vez secas sus manos son seguras



Duración de todo el procedimiento:

40 - 60
segundos

¿Cómo desinfectarse las manos?

En caso de no ser posible el lavado de manos, por favor utilice el alcohol glicerinado



1
Retírese las joyas y deposite en la palma de la mano una dosis del producto suficiente para cubrir todas las superficies a higienizar



2
Frótese las palmas de las manos entre sí



3
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos



4
Frótese las palmas de las manos entre sí con los dedos entrelazados



5
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la otra, agarrándose los dedos



6
Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa



7
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa



8
Una vez secas sus manos son seguras



Duración
20 a 30
segundos
y deje secar

Programas de Promoción y Prevención de Méderi

Área Programa ¿Quiénes se benefician?

Principales actividades

Rehabilitación 	<p>Muévete hospitalizado</p> <p>Pacientes en hospitalización y en UCI y personas en condición de discapacidad, quienes por sus condiciones de inmovilidad podrían tener complicaciones. Familiares y/o acompañantes</p> <p>Atención integral al paciente con fractura de cadera Huesos sanos y fuertes</p> <p>Pacientes que ingresan a Méderi con fractura de cadera mayor de 60 años. Familiares y/o acompañantes</p> <p>Méderi respira</p> <p>Pacientes con enfermedades respiratorias agudas o crónicas, de tipo restrictiva u obstructiva sintomáticas</p>	<p>Identifica a los pacientes con más de 3 días de hospitalización. Realiza valoración integral que incluye: condiciones personales y de salud, antecedentes, diagnóstico y apoyo familiar. Educa al paciente y su familia en actividades de acondicionamiento físico y manejo en casa. Realiza seguimiento y refuerzo.</p> <p>Desarrolla actividades de educación en la patología, signos y síntomas de alarma, actividad física y manejo del paciente en casa, haciendo seguimiento y refuerzo. Orienta al paciente y su familia con diagnóstico de fractura de cadera con el fin de prevenir el riesgo de caída, refractura y prevención de la osteoporosis.</p> <p>El programa busca mejorar la disnea, la tolerancia al ejercicio y la calidad de vida del paciente. Entrena al personal de rehabilitación en enfermedades respiratorias, incluyendo en los dispositivos de inhaloterapia.</p> <p>Identifica los pacientes que se encuentran desnutridos o en riesgo de desnutrición. Detecta los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles de mayor prevalencia que implican riesgo para el desarrollo de desnutrición.</p> <p>Ofrece un plan de atención integral, educación y acompañamiento permanente al recién nacido, a su familia y a su red de apoyo. Orienta en el proceso de adaptación con calidad en los ámbitos biológicos, psicológicos y sociales, así como a la disminución del índice de hospitalización por medio de actividades de educación y prevención.</p>
Nutrición 	<p>Atención integral en Programa Madre Canguro</p> <p>Mamás de bebés recién nacidos prematuros o de bajo peso al nacer y/o de alto riesgo</p> <p>Tamizaje nutricional y educación nutricional</p> <p>Pacientes que ingresan al servicio de urgencias a los módulos de observación y unidades de Cuidado Coronario del Hospital Universitario Mayor, y pacientes que ingresan al Servicio de Hospitalización del Hospital Universitario Barrios Unidos</p>	<p>Atiende integral y oportunamente a personas con VIH SIDA con fin de controlar su patología, prevenir y disminuir complicaciones, buscando una recuperación eficiente y de incorporación social con calidad de vida. Manejo interdisciplinario ambulatorio y tratamiento adecuado promoviendo la adherencia al programa y la disminución de complicaciones y hospitalizaciones por causas inherentes al VIH.</p>
Programas Especiales 	<p>Atención integral en VIH SIDA</p> <p>Personas adultas, mujeres embarazadas y niños que viven con VIH y que son tratadas en la consulta externa del Programa B 24 de VIH de Méderi</p> <p>Promoción del cuidado y autocuidado en el domicilio</p> <p>Paciente y cuidador</p>	<p>Desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos encaminados al cuidado y autocuidado en su domicilio, con el fin de involucrarlos en el tratamiento; evitar complicaciones e identificar de manera temprana signos de alarma, buscando la recuperación rápida e incorporación del paciente a sus actividades diarias.</p>
Cardiología 	<p>Rehabilitación cardíaca</p> <p>Pacientes con enfermedades cardíacas</p>	<p>Actividades de reacondicionamiento, educación y prevención.</p>



Si esta interesado en uno de estos programas escriba a consultamederi@mederi.com.co o comuníquese al computador 5 600 520

► Manejo de residuos



Biosanitario

Elementos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del paciente, tales como pañales, guantes, jeringas. Estos residuos se deben depositar en la caneca roja.



Anatomopatológico

Residuos provenientes de restos humanos, muestras para análisis, incluyendo biopsias, tejidos orgánicos amputados, partes y fluidos corporales, que se remueven durante cirugías, necropsias, u otros, tales como placentas, amputaciones. Estos residuos se deben depositar en la caneca roja.



Químicos

Son aquellos medicamentos vencidos, deteriorados o excedentes de las sustancias químicas que han sido empleadas en cualquier tipo de procedimiento, tales como envases de medicamentos y/o reactivos. Estos residuos se deben depositar en el galón fármaco.



Cortopunzantes

Son aquellos que por sus características punzantes o cortantes pueden dar origen a un accidente percutáneo infeccioso. Dentro de estos se encuentran: lancetas, cuchillas, agujas, láminas de bisturí. Estos residuos se deben depositar en el contenedor de cortopunzantes.



No peligrosos (Ordinarios - Inertes - Biodegradables)

Son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan ningún riesgo para la salud humana o el medio ambiente. Se dividen en reciclables y no reciclables.



Reciclables

Son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima, tales como periódico y cartón. Estos residuos se deben depositar en la caneca gris.



No Reciclables

Son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador, tales como toallas para el secado de manos, empaques de alimentos y restos de comida. Estos residuos se deben depositar en la caneca verde.



Nos comprometemos a prestar servicios de salud con calidad, orientados a la aplicación de prácticas seguras con trato digno, que contribuyan al bienestar del paciente y su familia.

Atención al. USUARIO



Es nuestro interés conocer su opinión acerca del proceso de atención y los niveles de calidad provistos en Méderi, **cuando desee darnos a conocer sus inquietudes**, sugerencias, o felicitaciones, contamos con los siguientes canales de comunicación.

Visite nuestra página web y contáctenos.

www.mederi.com.co



- Ventanillas de control de visitas e información (sala de espera entrada principal).



- Buzones de sugerencias

- Correo: atencionalusuario@mederi.com.co



- Línea de atención a PQRS y felicitaciones: Teléfono 4863434

- Página web www.mederi.com.co

- Con el personal de Atención al Usuario que realiza rondas en los servicios o en la extensión 3814.



Agradecemos su opinión ya que contribuye a mejorar la calidad de nuestros servicios.

Hospital Universitario Mayor

Oficina:

Primer piso, teléfono: 5 600 520 Ext 3814

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



Hospital Universitario Barrios Unidos

Oficina:

Primer piso, teléfono: 4855970 Ext. 5133

Horario: todos los días de 7:00 a.m a 7:00 p.m.

Trabajo Social:

Primer piso, teléfono: 5600520 Ext 3818/3820–
Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Sábados y domingos se atienden citas programadas.



Trabajo Social:

Primer piso, teléfono: 4855970 Ext. 5106

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. 5:00 p.m.



Cumpliendo con lo establecido por el Decreto 1757 de 1994, Méderi cuenta con una Asociación de Usuarios legalmente constituida, cuyo objetivo es velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Si desea obtener información de cómo hacer parte de la asociación de usuarios, por favor escriba al correo: **asomederi@hotmail.com**

Apoyo espiritual Pastoral de la salud

En Méderi respetamos su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese. En caso de no profesar el catolicismo, puede solicitar autorización para el ingreso de quien considere su guía espiritual o religioso.

Servicios:

- Eucaristía diaria: Hospital Universitario Mayor, todos los días 11:00 a.m. en la capilla ubicada en el sótano. Hospital Universitario Barrios Unidos todos los días a las 11:00 a.m. en la capilla ubicada en el segundo piso.
- Eucaristía por piso: Todos los martes a las 3:00 p.m. únicamente en el Hospital Universitario Mayor.
- Acompañamiento espiritual y moral para los pacientes y sus familias. En caso de requerir acompañamiento de su guía o pastor debe solicitarlo a través del área de Pastoral de la Salud.
- Servicio de voluntariado para acompañamiento, apoyo y guía de los usuarios y familiares durante su estancia en Méderi, a través de actividades como: Orientación y acompañamiento a pacientes y familiares a los diferentes servicios, acompañamiento en cuanto a trámites para solicitud de citas médicas, reclamación de resultados de exámenes, peluquería, manicure, pedicura, asistencia en alimentos, donaciones (pijamas, elementos de aseo, ropa), apoyo moral y espiritual, acompañamiento a pacientes que se encuentran solos.



Teléfono: 5 600 520 Extensión 4020 - 4021



Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Capellán: 9:00 a.m. a 5:00 p.m.



Ubicación: Hospital Universitario Mayor-Sótano junto a la capilla



- Acompañamiento a la familia en el reconocimiento y entrega del paciente fallecido: Horario de 7:30 a.m. a 7:00 p.m. todos los días.



- El familiar del paciente fallecido debe dirigirse a la oficina de Pastoral de la Salud o comunicarse a la extensión 4020 del Hospital Universitario Mayor, o con la 5201 del Hospital Universitario Barrios Unidos para recibir la orientación necesaria respecto a trámites administrativos y acompañamiento en este momento de dolor. El reconocimiento y entrega del paciente fallecido se realiza por parte del personal de Pastoral de la Salud.

- Se brinda servicio de capellanía (acompañamiento sacerdotal) en el siguiente horario: Lunes a sábado de 9:00 a.m. a 5:30 p.m., domingos y festivos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.



Recibimos sus inquietudes, quejas, sugerencias y felicitaciones en la página web www.mederi.com.co, ventanillas de control de visitas e información, correo electrónico atencionalusuario@mederi.com.co, buzones de sugerencias y línea de atención telefónica **486 3434**



Hospital Universitario Mayor

Atención al Usuario



Visite nuestra página web
www.mederi.com.co

