



**CARTILLA DE
INFORMACIÓN**
para el Paciente
Y SU FAMILIA

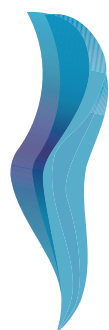


Incodol
Instituto Colombiano del Dolor



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

de los usuarios



Incodol
Instituto Colombiano del Dolor

Para facilitar la atención y orientación de nuestros usuarios en la prestación de los servicios de nuestra institución, **ponemos a disposición los derechos y deberes de los usuarios que nos permiten un acercamiento y mejor relación.**

La prestación de nuestros servicios se encuentra orientada y acorde a los requerimientos del Sistema Obligatorio de **Garantía de la Calidad en Salud** y los lineamientos del **Ministerio de Salud y Protección Social**, lo que garantiza el cumplimiento de la normativa y, de esta manera, generar, mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros usuarios.

INCODOL S.A.S en cada una de sus sedes reconoce y se compromete con el cumplimiento de los usuarios y sus familias, sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas, costumbres, origen, o condición social o económica.



NUESTROS USUARIOS TIENEN DERECHO A **Ser informados de manera clara y oportuna sobre:**

La confidencialidad y reserva de la información contenida en la historia clínica en lo relacionado con su proceso de atención, estado de salud, diagnósticos presuntivos y confirmados, otros hallazgos ocasionales, y las decisiones que debe tomar durante este proceso.

La entrega de su historia clínica de forma gratuita una vez culmine su proceso de atención.



Sus derechos y deberes.

El derecho a morir con dignidad, respetando su voluntad al permitir que el proceso siga el curso natural en la fase terminal de la enfermedad.

Los costos de los servicios ofertados por la institución.

Los trámites que debe realizar para acceder a una atención en salud.

Las normas de estancia de la Institución.

La adecuada evaluación y manejo del dolor, agotando las opciones terapéuticas disponibles, acordes a la pertinencia y seguridad del paciente.

Su enfermedad, las alternativas de tratamiento disponibles, los riesgos y beneficios que puede enfrentar.

Los canales formales para presentar peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y reconocimientos.

Los trámites administrativos que le corresponden asumir en la institución, sin que las cargas sean trasladadas.



Los profesionales de la salud de acuerdo con la disponibilidad, la oferta que tiene la institución y la pertinencia del motivo de consulta.

Ser atendido por personal en formación debidamente supervisado, si lo autoriza el paciente en el consentimiento informado.

De manera libre, consciente e informada, a disentir, asentir y consentir sobre la atención en salud; siendo preciso su consentimiento expreso para procedimientos, excepto en caso de urgencia vital, riesgo para la salud pública u orden legal; y a no ser obligado contra su voluntad a recibir un tratamiento de salud.

La participación en proyectos de investigación y docencia clínica, debidamente aprobados por la Institución, luego de recibir información con los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos predecibles e incomodidades que el proceso pueda implicar.

La participación activa a través de la Asociación de Usuarios de la Institución.

Sobre la donación de órganos y tejidos (Ley 1805 de 2016 – Sobre presunción de donación), en los casos que aplique.

Los espacios de participación de la familia en el proceso de atención.

Aceptar o rechazar apoyo espiritual y a que se respeten las creencias y costumbres, si estas no interfieren con la moral pública o la ley.


A DECIDIR



A SOLICITAR

Una segunda opinión médica relacionada con el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, si no está de acuerdo con lo propuesto, según las posibilidades de atención de la institución.

El ingreso de un acompañante mayor de edad, guardando siempre las normas de buen comportamiento y deberes del usuario, siempre y cuando las condiciones de salud pública y estado de salud del paciente lo permitan.

Una atención basada en el buen trato, igualdad, calidez, seguridad, dignidad y respeto por todos los colaboradores de la Institución; sin discriminación y a que todo el tiempo sea identificado por su nombre.

Trato acorde a los valores culturales, espirituales, así como las creencias del paciente, su familia y a que se le respeten sus sentimientos.

Información clara, completa y oportuna por parte de todos los colaboradores, a través, de una escucha activa e involucramiento del paciente en el proceso de planeación de la atención, considerando sus preferencias y su propio cuidado.

Asistencia médica oportuna, segura y con calidad durante su estancia en nuestra institución; a no soportar sufrimiento evitable, ni a padecer enfermedades que puedan recibir tratamiento.



A RECIBIR





Un manejo confidencial sobre la información, según lo establecido en la Resolución 1995 de 1999.

El acompañamiento presencial de sus familiares, allegados y seres queridos siempre que no interfieran con su proceso de atención y a designar en uno de ellos su representante para que conozca la información relativa a su situación y expresar el consentimiento por él, si fuese necesario.

Atención de otros profesionales o entidades que puedan atenderlo correctamente cuando INCODOL S.A.S no disponga de los medios para ello.

Atención de urgencia y emergencia sin condicionamiento al pago anticipado.

Atención en espacios tranquilos, limpios y cómodos en un ambiente de seguridad y privacidad.

DEBERES DE LOS *Pacientes*

Los usuarios, pacientes y sus familias asumen la participación activa en el cumplimiento de los **DEBERES Y RESPONSABILIDADES** que garantizan la seguridad en la atención y una sana convivencia. Por lo anterior, ante la Institución y el Sistema de Salud se comprometen:

Sobre su estado de salud, los antecedentes de su enfermedad y las circunstancias administrativas asociadas su plan de aseguramiento en salud, de manera clara, completa y oportuna.

La cancelación de su cita o procedimiento con al menos 1 día hábil de anticipación y el motivo por el cual cancela.

Los cambios en sus datos personales como teléfono, dirección del domicilio, correo electrónico y otros solicitados.

Por escrito, su voluntad a través del diligenciamiento de -el o los- consentimientos informados.

Los hechos que perciba durante su permanencia en la Institución y que considere pueden ponerlo en peligro, a otras personas o a la Institución.

Reclamaciones y sugerencias sobre el proceso de atención, a través de los medios existentes en la Institución.

Sobre un cuidador principal, mayor de edad como responsable encargado de tomar decisiones sobre su estado de salud, en caso de requerirse.



A INFORMAR



Los horarios de las citas y procedimientos, así como las sedes donde fueron programados.

Con la cancelación de los servicios recibidos, sea copagos, cuotas moderadoras, excedentes, entre otros, mediante alguno de los medios de pago disponibles.

Con las normas establecidas por la institución.

Con la firma del documento de alta voluntaria en los casos en los que el paciente y/o su representante así lo solicite.

Oportunamente, las recomendaciones e indicaciones formuladas por el personal de salud durante su proceso de atención.

Las indicaciones frente a situaciones que pongan en peligro la vida y salud propia y de los demás, participando activamente del programa de seguridad del paciente.

Con la presentación del documento de identificación en todo momento.



A CUMPLIR



Participar y responsabilizarse de su proceso de atención, cuidando de su salud adheriéndose a los tratamientos recomendados por los profesionales médicos, preguntando sobre su enfermedad y tratamiento, de forma que tenga siempre clara su condición de salud, cuidados y pronóstico.

Las instalaciones, dotaciones, recursos y servicios de la clínica, especialmente relacionados con el orden, la limpieza y aseo.

Los recursos, servicios y tecnologías en salud puestos a su disposición, velando por la pertinencia de los mismos.

Sus pertenencias.

El personal que lo está atendiendo brindando un trato cálido, respetuoso y digno en todo momento.

La intimidad de los demás usuarios y visitantes como también las creencias y costumbres de los mismos.

Hablando en un tono de voz adecuado para el lugar, promoviendo el cuidado del ruido en espacios comunes.

Dando un manejo adecuado de los aparatos tecnológicos en las salas de espera, pasillos comunes y mientras se brinda atención por parte del profesional en salud.



A CUIDAR



A RESPETAR

CANALES DE INFORMACIÓN DE *atención al usuario*

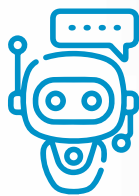
Correo electrónico:

gestionpqrs@incodol.com
instituto@incodol.com

Teléfonos:



448 04 07 ext. 509/629



IncoChat:
300 493 0350

¡QUEREMOS CONOCER

tu experiencia
en el servicio!

Diligencia el
formulario y ayúdanos
a mejorar día a día.



@incodol



Incodol



Instituto Colombiano
Del Dolor

www.incodol.com

ASOCIACIÓN DE *Usuarios*

La Asociación de Usuarios del Instituto Colombiano del Dolor S.A.S es un ente creado como un mecanismo adicional al de Voz del Usuario para que nuestros usuarios tengan otra alternativa para expresar sus comentarios acerca de nuestra institución.



Se constituye “la Asociación de Usuarios de la IPS Instituto Colombiano del Dolor S.A.S”, el 29 de noviembre de 2019.



Entidad de derecho privado, de duración ilimitada, sin ánimo de lucro, que funcionará de acuerdo con las Leyes Colombianas y que velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario de INCODOL S.A.S

Integrada por los usuarios de INCODOL S.A.S que formalicen su ingreso a la misma y que sean aceptados por los integrantes de la Asociación de Usuarios.



Encuentra información acerca de:

- Procedimiento de afiliación al sistema.
- Contenido del Plan de Beneficios en Salud.
- Demás temas de interés del Sistema de Salud en Colombia

<https://www.minsalud.gov.co/>

TE INVITAMOS A SER PARTE DE LA LIGA DE USUARIOS:

www.incodol.com
gestionpqrs@incodol.com
instituto@incodol.com



NORMAS DURANTE *La Estancia*

Realice higiene de manos antes de ingresar a la habitación y al salir de ella.



Mientras su familiar se encuentre internado debe permanecer todo el tiempo con un acompañante mayor de edad.

No se permite el ingreso de niños menores de 11 años.



No debe desplazarse a otras habitaciones o cubículos diferente al que se encuentre su familiar.

La cama es exclusiva del enfermo, no sentarse, ni dormir en ella; en las habitaciones compartidas no usar la cama que se encuentra desocupada.



No debe traer alimentos a su familiar internado sin autorización del jefe de enfermería de turno, ya que de acuerdo al motivo de la internación, antecedentes patológicos y requerimientos nutricionales se le ha asignado una dieta institucional.

Si identifica alguna situación de riesgo que pueda generarle un accidente, como elementos de transporte, piso húmedo o elementos cortantes, infórmela y siga las recomendaciones del personal de la clínica.



Si utiliza ayudas habitualmente para moverse como: bastón, caminador, prótesis y sillas de ruedas, continúe su uso durante la estancia en la clínica.



Informe al personal de salud cuáles medicamentos toma habitualmente, tenga en cuenta las vitaminas, bioenergéticos, suplementos dietéticos y naturistas. Además, es importante dar a conocer al equipo de salud cualquier alergia o problema que haya tenido con: medicamentos, alimentos u otros productos como látex, medios de contraste, entre otros.



No administre medicamentos sin ser ordenados o conciliados por el personal de salud.



Cuando le entreguen la fórmula, antes de salir, verifique que pueda leerla y comprenderla.



Usted y su acompañante deben vigilar y cuidar de sus elementos personales, la clínica no se hace responsable de ellos.



Si usted considera que posee una condición especial, ya sea de identidad, de género, de seguridad y demás, y desea que sea tenida en cuenta al momento del llamado para la atención en consultorio, procedimientos o exámenes; favor informarla de inmediato con el fin de confirmarle como será identificado(a) y llamado(a) al momento de la prestación de su servicio.



Si usted sospecha o consulta por maltrato infantil, abuso sexual o violencia intrafamiliar aproxímesese al personal de salud, ellos lo orientarán para prestarle la atención necesaria.



NORMAS DURANTE *la estancia*

Hablar en tono de voz moderado, y utilizar auriculares en cualquier reproducción de sonidos.



Descartar adecuadamente los residuos y en lo posible no dejar alimentos por mucho tiempo en las habitaciones.

Está prohibido fumar, usar cigarrillos electrónicos, consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones.

Ley 1335 de 2009



IDENTIFICACIÓN *del paciente*

AL SER TRASLADADO



EN PROCEDIMIENTOS



PARA ADMINISTRAR SUS
MEDICAMENTOS



PARA TOMA DE MUESTRAS



DURANTE
LAS TRANSFUSIONES



La manilla tiene su nombre completo y número de documento para facilitar su correcta identificación.

PREVENCIÓN *de caídas*



Permanezca con un acompañante todo el tiempo.



Mientras permanezca acostado en una cama o camilla, mantenga las barandas todo el tiempo elevadas.



Cuando esté acostado o permanezca sentado en la cama o camilla, asegúrese que esta permanezca en el nivel más bajo y se encuentre frenada.



No se levante solo de la cama o camilla, siempre reciba ayuda de su acompañante o solicítela al personal de enfermería.



No intente levantarse de la cama o camilla pasando por encima de las barandas, o por la parte inferior de la cama o camilla.



Cuando se levante de la silla de ruedas, verifique que se encuentre frenada, nunca se pare sobre los descansa pies.

PREVENCIÓN *de caídas*



No se levante bruscamente, puede sentirse mareado; tómese su tiempo, hágalo despacio, permanezca sentado un momento antes de levantarse.



Identifique el timbre de llamado de enfermería disponible en la habitación, cubículo o baño, utilícelo en caso de requerir ayuda.



Si necesita acudir al baño, solicite acompañamiento.



Antes que se le suministre un medicamento pregunte cuáles son sus efectos y qué cuidados debe tener para evitar caídas.



Si el piso está mojado evite deambular por esta área o hágalo, si es necesario, con precaución.



El acompañante deberá estar atento a la prevención de caídas durante sus jornadas de acompañamiento al paciente.

PREVENCIÓN *de infecciones*

Cuando usted ingresa al Instituto Colombiano del Dolor para alguno de nuestros servicios como: consulta, cirugía, procedimientos, internación o como acompañante de un paciente, puede adquirir o transmitir infecciones. Por lo anterior y para disminuir el riesgo, le solicitamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



Realice higiene de manos con alcohol constantemente, antes de ingresar a la habitación del paciente y al salir de ella. Lávese con agua y jabón si las manos están visiblemente sucias y después de usar las unidades sanitarias.



No manipule los catéteres, sondas y demás dispositivos médicos con los que cuenta el paciente. Esto es responsabilidad únicamente del personal asistencial.



Si usted presenta síntomas como: tos seca, fiebre, dolor de garganta, pérdida del olfato o del gusto, dolor muscular; o si ha tenido contacto con personas que presenten estos síntomas, por favor absténgase de acompañar o visitar a los pacientes.



Si al visitar a un paciente el cubículo o habitación cuenta con señal de aislamiento, acérquese al puesto de enfermería y respete las medidas indicadas por el personal asistencial.



Atender estrictamente la situación de "restricción de visitas" cuando aplique.

USO RACIONAL *de Antimicrobianos*

Los antimicrobianos son medicamentos que se utilizan para prevenir y tratar infecciones en los seres humanos, los animales y las plantas.

Actualmente contamos con diferentes antimicrobianos, entre ellos:

- **Antibióticos:** Usados para tratar infecciones por bacterias.
- **Antivirales:** Usados para tratar infecciones por virus.
- **Antifúngicos:** Usados para tratar infecciones por hongos.
- **Antiparasitarios:** Usados para tratar infecciones por parásitos.

¿Cuándo deben tomarse los antimicrobianos?

La indicación para tomarlos es cuando usted presente una infección por ciertos microorganismos y su médico tratante considere necesario el uso de estos medicamentos.

Recuerde que todas las infecciones no se curan con tratamiento antimicrobiano.

Ciertas enfermedades como la gripe, resfriados, tos, gastroenteritis, entre otras, pueden mejorar sin el consumo de estos medicamentos, ya que los virus no se curan con antibióticos.

¿Qué es la resistencia a los antimicrobianos?

Según la organización mundial de la salud: “La resistencia a los antimicrobianos surge cuando las bacterias, los virus, los hongos y los parásitos cambian a lo largo del tiempo (mutan) y dejan de responder a los medicamentos, lo que hace más difícil el tratamiento de las infecciones e incrementa el riesgo de propagación de enfermedades, de aparición de formas graves de enfermedades y de muerte”.

Esta resistencia que crean los microorganismos, hace que medicamentos como los antibióticos y otros se vuelven ineficaces, por lo cual las infecciones son cada vez más difíciles o imposibles de tratar.

La resistencia a los antimicrobianos es una amenaza para la salud.

USO RACIONAL *de Antimicrobianos*

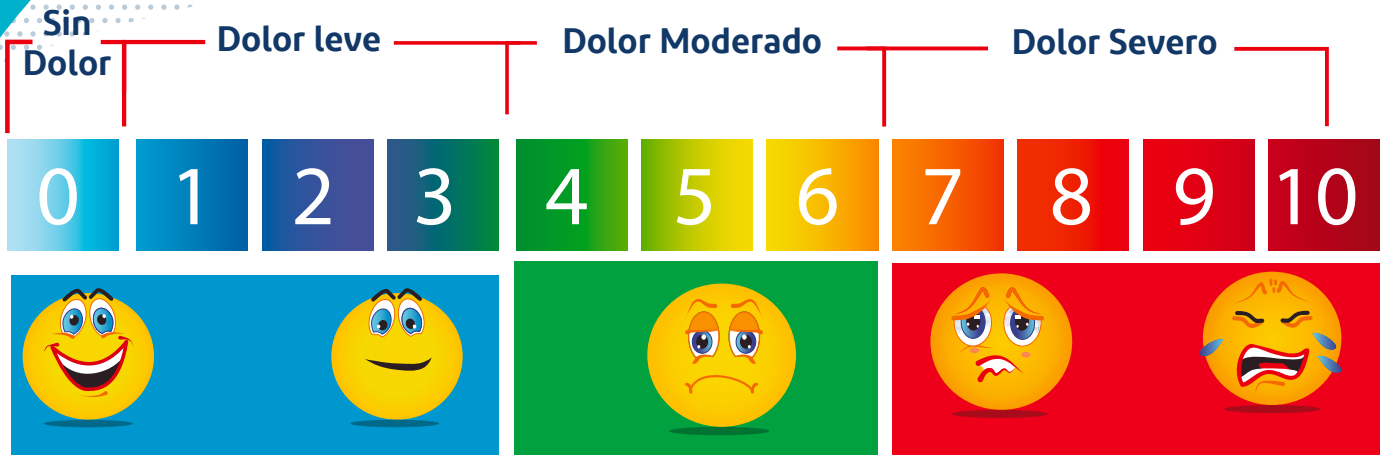
¿Cómo se previene la resistencia a los antimicrobianos?

La resistencia a los antimicrobianos (antibióticos, antivirales y antifúngicos) se acelera con el uso indebido y abusivo de estos medicamentos.

Para prevenir y controlar la propagación de la resistencia a los antimicrobianos usted debe:

- Tomar antimicrobianos únicamente cuando los prescriba un médico.
- Seguir siempre las instrucciones que le dé su médico para la administración de este medicamento. Sea puntual con la hora de toma, cantidad y los días de tratamiento que su médico tratante indique para el consumo de los medicamentos.
- No utilizar los antimicrobianos que le hayan sobrado de enfermedades previas o que le recomienden otras personas.

ALIVIO del dolor



¿CÓMO PUEDE AYUDARNOS a aliviar el dolor?



CUÉNTENOS ACERCA DE SU DOLOR

Expresé cuanto dolor tiene. Por ejemplo en una escala entre cero a diez. (0=no dolor, 10= el peor dolor que pueda imaginar).



INFÓRMENOS SOBRE SUS MEDICAMENTOS

¿Qué medicamentos está tomando para el control del dolor?



PREGÚNTENOS EN CASO DE DUDAS

Si después de una atención tiene alguna preocupación acerca de los medicamentos para el dolor que se le están administrando.



¿FUNCIONA EL TRATAMIENTO?

Infórmenos si alguno de los tratamientos que le estamos administrando para el dolor no tiene el efecto deseado.

¿CÓMO SOLICITAR UNA *historia clínica?*

¿QUIÉNES PUEDEN *Solicitarla?*



Pacientes



**Tercero autorizado
por el paciente**



**EPS o entidad
aseguradora**



**Entes de regulación como
la Supersalud – SSSA**



Policía – Fiscalía

REQUISITOS PARA LA ENTREGA DE *la historia clínica*

A continuación, se describen los requisitos para la entrega de copia de historia clínica en diferentes escenarios:

Si la solicitud proviene del propio paciente debe presentar:

-Documento de identificación original, no se acepta fotocopia.

Si la solicitud se realiza por correo electrónico: Adjuntar documento de identificación con carta de solicitud firmada especificando el correo donde debe ser enviada la historia clínica.

Si el solicitante es un familiar o tercero autorizado por el paciente debe presentar:

-Copia del documento de identidad del paciente.

-Documento de identificación original del solicitante.

-Formato de autorización a terceros para solicitar copia de historia clínica firmado por el paciente y por la persona autorizada. Si se presenta una carta que contenga toda la información del formato, se aceptará como soporte.

Si el solicitante es el padre, madre o representante legal de un paciente menor de edad debe presentar:

-Copia del documento que lo acredite como representante legal del menor.

-Copia del documento de identidad del menor de edad.

-Documento de identidad original del solicitante.

Si el solicitante es autorizado por los padres o representante legal del menor de edad debe presentar:

-Formato de autorización a terceros para solicitar copia de historia clínica menor de edad firmado por el padre o la madre o representante legal del menor y por la persona autorizada.

-Si se presenta una carta que contenga toda la información del formato, se aceptará como soporte.

-Copia del documento de identificación del menor.

-Copia de documentos de identificación de los padres o representante legal.

-Documento de identificación original del autorizado.

REQUISITOS PARA LA ENTREGA DE *la historia clínica*

Si el solicitante es familiar de un paciente en estado de incapacidad y mayor de edad (inconsciente, con incapacidad mental o física), debe presentar (Exclusivamente familiar en primer grado de consanguinidad):

- Copia del registro civil de nacimiento, matrimonio o declaración de unión marital de hecho (según el caso), con el fin de acreditar la relación de parentesco con el titular de la historia clínica.
- Copia de certificado médico que evidencie el estado de salud físico o mental del paciente.
- Documento de identificación original del solicitante.
- Formato de solicitud de copia de la historia clínica de paciente incapaz. Si se presenta una carta que contenga toda la información del formato, se aceptará como soporte.

Si el solicitante es familiar de un paciente fallecido debe presentar: (Exclusivamente familiar en primer grado de consanguinidad):

- Copia del registro civil (de nacimiento, matrimonio o declaración de unión marital de hecho según el caso) con el fin de acreditar la relación de parentesco con el titular de la historia clínica.
- Copia del certificado de defunción, para demostrar que el paciente ha fallecido.
- Original del documento de identidad del solicitante, para acreditarse como interesado.
- Formato de solicitud de copia de la historia clínica de paciente fallecido. Si se presenta una carta que contenga toda la información del formato, se aceptará como soporte

REQUISITOS PARA LA ENTREGA DE *la historia clínica*

Los formatos mencionados en cada uno de los ítem de requisitos de solicitud pueden ser descargados en la página web del Instituto en el siguiente enlace <https://www.incodol.com/formatos> o solicitarlos en el archivo clínico.

Si la solicitud se realiza por correo electrónico se debe adjuntar los documentos mencionados para cada escenario al correo archivoclinico@incodol.com

En caso de solicitar la historia clínica de manera presencial tenga en cuenta que:

Se podrá realizar la solicitud de historia clínica de manera presencial en la oficina de archivo clínico, ubicada en el Instituto Colombiano del Dolor sede Laureles (Avenida 33 N° 74E - 156) en horario de **lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm, sábados de 8:00 am a 12:00 mm**, domingos y festivos no se presta servicio.



CONOCE CÓMO DEPOSITAR *tus residuos*



Residuos aprovechables

Deben estar limpios y secos, libres de grasas u otras sustancias.

Vidrio de: botellas, frascos, envases, vasos de vidrio verde, blanco o marrón.

Papel de: hojas utilizadas o desechadas, en condiciones aceptables no se deben arrugar.

Cartón, plástico, latas limpias y secas.



Residuos no aprovechables

Vasos, servilletas, y envolturas provenientes del consumo de alimentos.

Servilletas de mano, restos de barrido, papel, cartón, latas y envases de vidrio SUCIOS.



Residuos peligrosos biológicos

Material contaminado con fluidos corporales: gases, algodón, guantes, tapabocas, apósitos, dispositivos, batas desechables, jeringas sin aguja, todo aquello derivado de la atención de pacientes.



Residuos peligrosos químicos

Frascos o bolsas que hayan contenido sustancias químicas: bolsas de suero con su macrogotero, frascos que hayan contenido alcohol, jabones, desinfectantes u otra sustancia química.

Restos de medicamentos, envases que hayan contenido medicamentos, medicamentos vencidos o a medio consumir.

¿QUÉ ES EL PLAN DE *emergencias?*

El Instituto Colombiano del Dolor cuenta con un plan de emergencia que tiene como objetivo establecer las acciones y las responsabilidades del personal frente a situaciones de emergencia, a fin de controlar sus efectos adversos.

¿QUÉ EMERGENCIAS PUEDEN OCURRIR *en las Instalaciones de Incodol?*



Incendio



Explosión



Corto Circuito



Sismo



Inundación



Accidente de transporte.



En esta institución **NO** está permitido tomar **fotografías** ni hacer **videos** dentro de sus instalaciones.

ESTO AFECTA LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD PERSONAL.

Código nacional de policía

El código nacional de policía contempla multas a quienes publiquen material fotográfico de otra persona tomado en lugares privados.

Ley 1801 del 29 de julio de 2016.

CARTILLA DE INFORMACIÓN *para el Paciente* Y SU FAMILIA

