



# Cartilla de **INFORMACIÓN** para el paciente y su familia.

**Pacientes**

**Cuidado Intensivo Adulto (UCI)**  
**Cuidado Intermedio Adulto (UCE)**



# Declaración de **DERECHOS Y DEBERES** de los usuarios

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.

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



## A RECIBIR



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 adhiriéndose 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**

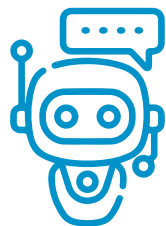
## **Correo electrónico:**

gestionpqrs@incodol.com  
instituto@incodol.com

## **Teléfonos:**



448 04 07  
ext. 509 / 629



## **IncoChat:**



300 493 03 50

Redes sociales    @Incodol

[www.incodol.com](http://www.incodol.com)

**Queremos conocer  
tu experiencia  
en el servicio**

Diligencia el formulario  
y ayúdanos a mejorar  
día a día.



Escanea este QR  
con tu celular

# 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.



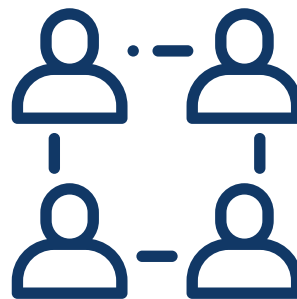
## Encuentra información acerca de:

- 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](http://www.incodol.com)  
[gestionpqr@incodol.com](mailto:gestionpqr@incodol.com)  
[instituto@incodol.com](mailto:instituto@incodol.com)



# Normas de visita en UCI - UCE

## ¿Qué deben conocer los familiares, acompañantes y/o visitantes de un paciente en UCI / UCE, en relación a las visitas y el acompañamiento de los pacientes?

En Cuidado Intensivo Adulto y Cuidado Intermedio Adulto, es necesaria la presencia de un acompañante las 24 horas, con recambio de acompañante a necesidad.

### Horarios de visitas

Las **visitas** en las **UCI y UCE adultos**, están autorizadas en los siguientes horarios:  
**De 10:00 a.m. a 12:00 p.m.**  
**De 2:00 p.m. a 4:00 p.m.**

Durante los horarios de visita, se permite el ingreso de una persona a la vez. En total, pueden ingresar hasta 2 personas por cada bloque de visitas, quienes deberán distribuir el tiempo disponible entre ellos (4 personas en la mañana y 4 en la tarde).

### ¿Qué normas debo cumplir si soy un paciente, familia, cuidador y/o visitante?

La información sobre la condición del paciente será proporcionada exclusivamente por el personal médico, siempre respetando su privacidad. Si el paciente está consciente, será él quien decida si desea que sus acompañantes sean informados. En caso de que así lo autorice, la información médica se compartirá durante la visita.

No se debe interactuar con otras familias o pacientes, ni deambular por la unidad, con el fin de proteger la privacidad y confidencialidad de los demás pacientes, así como reducir el riesgo de transmisión de infecciones.

Es fundamental seguir estrictamente las indicaciones médicas por lo cual:

- **No está permitido que los familiares proporcionen alimentos o bebidas al paciente.** El equipo de salud controla cuidadosamente su nutrición y proveerá la misma de acuerdo a los requerimientos individuales del paciente.
- Durante su estancia en la institución **la medicación que requiera será administrada por el personal de salud**, por lo cual está prohibido suministrar medicación sin autorización médica.
- Los acompañantes deberán mantener el orden y la disciplina en la unidad, ya que es la zona de trabajo de los profesionales de salud.

# Normas de visita en UCI - UCE

Se les asignará un casillero con llave para guardar sus pertenencias, cuya custodia es responsabilidad del acompañante. En caso de pérdida de la llave, deberá asumir el costo de su reposición.

Dado que el espacio en las habitaciones es limitado, solicitamos que lleve a casa cualquier pertenencia que el paciente no necesite durante su estancia en la unidad.

**NO está permitido filmar, grabar o tomar fotos dentro de las unidades**, siendo constitutivo de delito y motivo de denuncia pertinente. Solo está permitido el uso del teléfono móvil o dispositivos electrónicos con fines lúdicos o para que el paciente se contacte con su familia.

**Está prohibida la entrada de menores de 14 años**, salvo autorización explícita y de acuerdo a condiciones individuales; debe ser autorizada por el personal de salud.

Mientras esté en la habitación de su ser querido, es importante seguir estas recomendaciones para brindarle apoyo y confort durante su estancia en la UCI / UCE:

- **Hágale saber que está allí para acompañarlo y apoyarlo.** La presencia y el contacto de un ser querido pueden ser reconfortantes para el paciente, incluso si se encuentra en estado crítico o inconsciente. Puede expresarle su apoyo de las siguientes maneras:
  - Tocar y tomar su mano.
  - Hablarle y recordarle el día y la hora.
  - Leerle fragmentos de libros que le gustan.
  - Videos familiares.
  - Fotos digitales.
  - Dispositivos para escuchar música de preferencia del paciente.

## ¿Qué esperar si un paciente ingresa a UCI / UCE?

Al ingresar, el paciente será sometido a una evaluación exhaustiva por parte del equipo médico, lo que puede prolongar el proceso de admisión hasta 2 horas, dependiendo del estado del paciente. Agradecemos su paciencia durante este tiempo, ya que nuestro equipo está dedicado a asegurar que su ser querido esté cómodo, seguro y estable.

Cada paciente tiene su propia habitación. La mayoría de los pacientes estarán conectados a diversos dispositivos médicos que utilizan cables y tubos; estos dispositivos están equipados con alarmas diseñadas para alertar al equipo de salud sobre cualquier cambio en el estado del paciente o cuando se registran movimientos. El equipo de salud está capacitado para interpretar estas alarmas y responder a ellas de manera adecuada cuando sea necesario.

# Normas de visita en UCI - UCE

Su ser querido estará a cargo de un equipo de salud experto en el manejo de pacientes de cuidado crítico; los integrantes del equipo pueden incluir:

- **Médico tratante.** Quien toma las decisiones en relación con la atención de sus seres queridos. Dos veces al día (por la mañana y por la tarde), el médico tratante hará "rondas generales". Esto es cuando todos los miembros del equipo de cuidados de la UCI/UCE visitan a cada paciente de la unidad y hablan sobre su evolución.
- **Auxiliares de enfermería.** Son responsables de proporcionar atención básica diaria del paciente y apoyan al jefe de turno en las actividades generales del cuidado.
- **Enfermeros de la UCI / UCE.** Son responsables de coordinar las actividades del personal de enfermería y del servicio en general.
- **Terapeutas respiratorios.** Están especialmente capacitados para proporcionar atención especializada a pacientes con enfermedades respiratorias o soporte ventilatorio.
- **Fisioterapeutas:** Quien interviene en recuperación física del paciente.
- **Nutricionistas.** Quienes se aseguran de que los pacientes obtengan una nutrición adecuada cuando sea conveniente. Le ayudarán a su ser querido a elegir alimentos cuando puedan comer. Si su ser querido no puede comer, le darán un plan nutricional para alimentarse mediante una sonda colocada en el estómago.
- **Trabajo social:** Quien ayuda a hacer frente a los problemas emocionales y prácticos que pueden surgir cuando un ser querido está muy enfermo.

## ¿Se ha preguntado por qué hay tantos equipos en una UCI / UCE?

Cada uno de los dispositivos médicos que se encuentran en la Unidad de Cuidado Crítico, permiten la estabilización y la recuperación de su familiar. En ocasiones es normal que, al verlos, sientan un poco de temor; por eso, queremos explicarte de manera general qué son y para qué sirven.

Tenga en cuenta que las alarmas generadas por estos dispositivos son esperables y no siempre están relacionadas con situaciones de urgencia, pues muchas son programadas por el equipo de salud y son ellos quienes realizan su interpretación.

**¡Recuerda que la manipulación de los equipos médicos es exclusiva del personal de salud!**

# Normas de visita en UCI - UCE

A continuación se mencionan algunos equipos que puede tener un paciente en la unidad:

- **Monitor de signos vitales**, que muestra los signos vitales del paciente tales como: Frecuencia cardíaca, la presión arterial, la frecuencia respiratoria y la cantidad de oxígeno en la sangre.
- **Marcapasos temporal**, que se usa para tratar algunas arritmias (ritmos cardíacos anormales), los latidos son o muy rápidos o muy lentos. Este dispositivo envía impulsos eléctricos para ayudar con los latidos del corazón.
- **Ventilador mecánico**, que ayuda a respirar cuando una persona con insuficiencia respiratoria no puede respirar por sus propios medios. Este dispositivo ayuda o controla la respiración del paciente mediante un tubo que se coloca en la boca o la nariz (intubación) o a través de una traqueotomía. El ventilador asegura que el paciente reciba la cantidad adecuada de oxígeno.
- **Bombas de infusión**, por medio del cual se administran de manera controlada medicamentos, líquidos o nutrientes a través de las vías intravenosas (catéter). Estas bombas aseguran que el paciente reciba los tratamientos en la dosis y el tiempo correctos.
- **Máquina de diálisis**, que se utiliza cuando los riñones del paciente no pueden filtrar la sangre adecuadamente. Esta máquina limpia la sangre eliminando toxinas y exceso de líquidos que el cuerpo no puede procesar. Durante el procedimiento, la sangre del paciente pasa por un filtro en la máquina, donde se purifica y luego regresa al cuerpo.
- **Monitor de presión intracraneal**, que mide la presión dentro del cráneo en pacientes con lesiones cerebrales o después de cirugías neurológicas.



# Normas de visita en UCI - UCE

## ¿Cuáles son los procedimientos frecuentes que se le realizan a un paciente en UCI / UCE?

Los procedimientos frecuentes que se le realizan a un paciente en **UCI / UCE** son:

- **Intubación.** Es un procedimiento médico en el cual se coloca un tubo en la tráquea para permitir la ventilación mecánica en pacientes que no pueden respirar por sí mismos o necesitan soporte respiratorio intensivo, se puede colocar o por la boca que es el procedimiento más común, o por la nariz de ser necesario.
- **Inserción de sonda nasogástrica u orogástrica.** Consisten en introducir una manguera por la nariz, a través de la garganta y el esófago, hasta el estómago, por medio de la cual se puede administrar medicamentos y alimentos líquidos, o para extraer sustancias desde el estómago; la administración de alimentos a través de una sonda nasogástrica es un tipo de nutrición enteral.
- **Inserción de sonda vesical.** Es un procedimiento que consiste en insertar un tubo flexible por la uretra (conducto que conecta la vejiga con el exterior del cuerpo) hasta la vejiga con la cual el personal de salud podrá monitorizar la producción de orina, realizar drenaje urinario en pacientes que no pueden orinar por sí mismos o prevenir la retención urinaria.
- **Colocación de catéteres venoso.** Consiste en insertar en las venas del paciente un dispositivo para administrar tratamientos y realizar monitoreos en entornos de cuidados críticos, pueden colocarle al paciente **catéteres venosos periféricos** que se insertan en venas periféricas, generalmente en las manos o brazos o **catéteres centrales** que se insertan en una vena central, como la vena yugular, subclavia o femoral y **catéteres de hemodiálisis**, en pacientes que requieren tratamiento de diálisis.
- **Colocación de catéter arterial.** Se inserta en las arterias, comúnmente en la arteria radial o femoral, para monitorización continua de la presión arterial y para facilitar la extracción de muestras de sangre arterial para análisis de gases en sangre.
- **Traqueostomía.** Consiste en crear una abertura en la tráquea, que es el tubo que conecta la garganta con los pulmones. Esta abertura se llama "estoma" y se utiliza para insertar un tubo (catéter de traqueostomía) que permite respirar de manera más efectiva.
- **Colocación de drenaje torácico:** Consiste en insertar un tubo (sonda de tórax) en la cavidad torácica para drenar aire, sangre o líquidos que interfieran con la función pulmonar, como en neumotórax o hemotórax.
- **Toracocentesis:** Es un procedimiento para extraer líquido acumulado en el espacio pleural alrededor de los pulmones, utilizado en casos de derrame pleural que afecta la respiración.
- **Punción lumbar:** Es un procedimiento realizado para la obtención de líquido cefalorraquídeo de la médula espinal para diagnóstico o tratamiento en casos de infección, hemorragia cerebral o enfermedades neurológicas.

# Normas de visita en UCI - UCE

## ¿Sabías que un paciente en UCI / UCE puede presentar delirio?

### ¿Qué es el delirio?

Es un cambio repentino en la forma en que una persona piensa y actúa. Existen varios factores que pueden causar el delirio. Hable con el equipo de atención de su ser querido sobre lo que puede estar causando el delirio.

### ¿Qué hacer si un paciente tiene DELIRIO?

Si un paciente presenta delirio, es fundamental actuar de manera rápida y efectiva para garantizar su seguridad y bienestar. El equipo de salud está capacitado para atender al paciente, controlando y tratando adecuadamente esta condición.

### ¿Cómo ayuda el familiar, cuidador y/o visitantes a un paciente con delirio?

Los familiares, cuidadores y visitantes pueden desempeñar un papel crucial en el apoyo a un paciente con delirio. Aquí hay algunas formas en las que pueden ayudar:

- Hablar con su ser querido sobre su ubicación, la fecha y la hora para ayudar a orientarlo.
- Minimizar la sobre estimulación al reducir ruidos fuertes, luces brillantes y otros factores estresantes en el entorno del paciente.
- Crear un espacio en familia, llevar fotografías familiares o pertenencias personales que puedan proporcionar consuelo al paciente o su música de preferencia.
- Utilizar un tono de voz suave y claro al comunicarse con el paciente, evitando preguntas complicadas o confusas.
- Ser paciente al repetir información importante o aclarar dudas, ya que el paciente puede tener dificultad para procesar lo que se le dice.
- Permitir que el paciente exprese sus miedos o inquietudes, validando sus sentimientos sin juzgar.
- Recordar al paciente cosas simples y familiares, como actividades pasadas o familiares cercanos para ayudar a que se sienta más conectado con su entorno.
- Trabajar en conjunto con enfermeras y médicos para entender el plan de tratamiento y cómo se puede contribuir al bienestar del paciente.
- Involucrarse en las discusiones sobre el tratamiento y el manejo del delirio, asegurándose de que las inquietudes y sugerencias se escuchen y se tomen en cuenta.

# Normas de visita en UCI - UCE

## ¿Cómo puedo obtener información del paciente?

Las integrantes del equipo de salud de la UCI/UCE pueden brindarle información sobre el estado, evolución clínica y progreso diario de su ser querido; recuerde que si el paciente está consciente, será él quien decida si desea que sus acompañantes sean informados de esto.

### ¿Información por vía telefónica?

La información telefónica **solo** se entrega si el paciente no cuenta con familiares presentes en la unidad, en caso de informe médico por vía telefónica tenga en cuenta lo siguientes:

- Debe designar a una persona de contacto para recibir la información sobre su ser querido. Esta persona también deberá dar al paciente (si esta consciente) sus detalles de contacto.
- La persona designada debe llamar a las áreas al número telefónico (604) 448 0407 en las siguientes extensiones:
  - Cuidado intermedio adulto (UCE) – extensión 502.
  - Cuidado intensivo adulto (UCI) – extensión 501.
  - Deberá entregar al llamado el código asignado por el personal de enfermería.
  - La persona de contacto debe compartir la información con el resto de la familia o amigos, según los deseos de su ser querido.
  - De ser posible, evite llamar en el siguiente horario: **Entre las 7 a.m. y las 9 a.m.** y entre **las 7 p.m. y las 9 p.m.**, debido a que en estos horarios se están realizando actividades de cuidado para en cambio de turno y es posible que no puedan atender su llamada.

## Si soy un familiar o cuidador de un paciente, ¿debo cuidarme?

**Sí**, como familiar o cuidador de un paciente, es esencial que también cuide se usted mismo. Cuidar a un ser querido en una situación crítica puede ser agotador emocionalmente. No cuidarse puede llevar al agotamiento, estrés y ansiedad; Estar bien le permite ofrecer un mejor apoyo y cuidado a su ser querido. Aquí hay algunas recomendaciones de cómo hacerlo:

- Desconéctese regularmente para recargar energías.
- Pida ayuda a otros familiares o amigos para compartir responsabilidades.
- Coma bien, hidrátese bien y duerma lo suficiente.
- Reconozca sus emociones y no se sienta culpable por cuidar de usted mismo.
- Encuentre tiempo para hacer lo que le relaja y le hace feliz.
- Considere el apoyo profesional, de ser necesario, hablar con un profesional puede ayudarle a manejar el estrés y las emociones.

# 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

Durante su ingreso, el equipo de salud valorará el riesgo que tiene el paciente de presentar caídas. Se contará con alertas visuales para que el equipo de salud conozca cuál es el riesgo del paciente de presentar caída en la manilla de identificación y en el tablero de identificación en la cabecera de la cama.

Para prevenir las caídas en la institución, el paciente y su familia deberán cumplir las siguientes indicaciones:



Permanezca con un acompañante todo el tiempo.  
No se permiten menores de edad como acompañantes.



Las barandas de las camas deben permanecer elevadas en todo momento.



Cuando esté acostado o permanezca sentado en la cama, debe asegurarse que ésta permanezca en el nivel más bajo y se encuentre frenada.



De ser necesario, se deberá sujetar en la cama.  
*(para este caso el personal de salud le indicará como va a ser el proceso).*



Los pacientes deben solicitar ayuda al personal asistencial cuando necesiten movilizarse, o levantarse de la cama, nunca deben hacerlo solos.



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



El personal de salud le explicara cómo accionar el sistema de llamado y lo debe dejar en un lugar de fácil acceso.



Para evitar mareos en pacientes que se puedan movilizar, se les debe incorporar en la cama o camilla unos minutos antes de levantarlo.



Si el paciente presenta alguna caída cuando está con el acompañante, se le debe informar al personal de salud lo ocurrido para que se realice la atención clínica que se requiera.

# Normas de visita en UCI - UCE

## ¿Cómo prevenir infecciones?

### Higiene de manos.

- Los gérmenes con frecuencia se encuentran en las manos o en las cosas que toca. Los gérmenes pueden causar infecciones al introducirse en el cuerpo. Todos los pacientes están en riesgo de infección mientras están en el hospital.
- La higiene de manos es la mejor estrategia para evitar la propagación de gérmenes e infecciones. Para eliminar estos gérmenes, solo es necesario lavarse las manos durante 20-30 segundos o usar un desinfectante para manos a base de alcohol.
- Si se está lavando las manos con agua y jabón, mójese las manos y aplíquese jabón. Frótese las manos minuciosamente durante 40-60 segundos, luego enjuague. Séquese las manos con una toalla de papel y use la misma toalla de papel para cerrar el grifo.
- Si usa un desinfectante de manos a base de alcohol, asegúrese de cubrir todas las partes de sus manos con él. Frótelas hasta que estén secas.
- Tanto al ingreso como a la salida de las unidades debe hacerse lavado de manos con agua y jabón para prevenir el riesgo de infecciones tanto a su familiar internado, a usted como acompañante y a los demás familiares que viven con usted en casa.

### Medidas de seguridad para el control de infecciones.

Se toman precauciones de aislamiento con todos los pacientes que se encuentren en la UCI/UCE (medidas de seguridad). Estas precauciones ayudan a proteger a su ser querido. En la puerta de la habitación hay un aviso que sirve para informar qué tipo de aislamiento necesitará y los elementos requeridos para ingresar.

Todo el personal y los visitantes que entren al cuarto del paciente también deben seguir las medidas de seguridad que incluye:

- Higiene de manos con desinfectante de manos a base de alcohol o con agua y jabón, al entrar y salir de la habitación.
- Debe usar una bata que le proveerá el personal de enfermería, la cual debe quitarse antes de salir de la habitación.
- Si usted presenta síntomas como: tos seca, fiebre, dolor de garganta, malestar general por favor absténgase de acompañar o visitar a los pacientes.
- **No traiga flores frescas, flores secas ni plantas vivas a las unidades.** Pueden ser portadores de gérmenes que pueden causar infecciones en pacientes muy enfermos.
- Para evitar exponer a los pacientes a virus e infecciones contagiosos, los acompañantes no deben traer bebés o niños pequeños que no pueden seguir las precauciones para el control de infecciones.
- No manipule los catéteres, sondas y demás dispositivos médicos con los que cuenta el paciente. Esto es responsabilidad únicamente del personal asistencial.
- 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.

## ¿Cómo se previene la resistencia a los antimicrobianos?

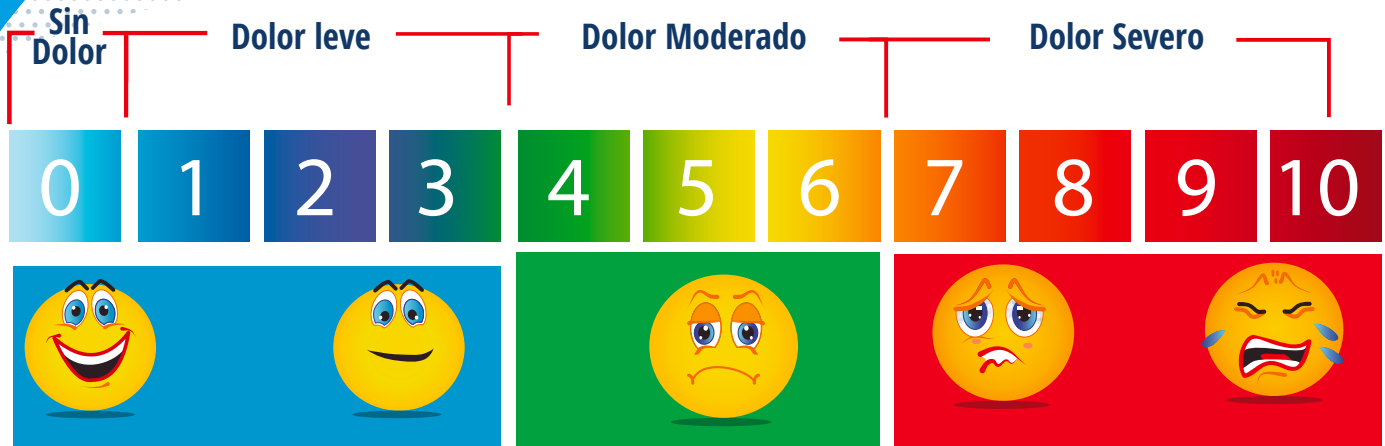
La resistencia a los antimicrobianos (antibióticos, antivirales y antifúngicos) se acelera con el uso indebido y abusivo de estos medicamentos.

### **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.

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

# 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.

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>**

Si la solicitud se realiza por correo electrónico se debe adjuntar los documentos mencionados para cada escenario al correo **[archivoclinico@incodol.com](mailto: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:** gasas, 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.

**Cuidado Intensivo Adulto (UCI)**  
**Cuidado Intermedio Adulto (UCE)**