

## Cartilla educativa

Todo lo que debe saber durante su estancia en la Clínica FOSCAL

# SECCIÓN I. Información de Interés general



# Tabla de contenido

- **SECCIÓN I.**

## **Información de interés general**

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ¿Cuáles son las normas de ingreso a la institución?                                  | 4  |
| 2. ¿Cómo acceder a servicios de parqueadero?                                            | 5  |
| 3. ¿Cómo comunicarse con una habitación o extensión de interés?                         | 6  |
| 4. Deberes y derechos de los pacientes                                                  | 7  |
| 5. ¿Cuáles son los canales para enviar sugerencias, peticiones, felicitaciones, quejas? | 9  |
| 6. Sitios de interés de la institución                                                  | 10 |
| 7. FOSCAL sostenible                                                                    | 12 |

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>8. Fundación Amigos</b>                                                                          | <b>16</b> |
| <b>9. Plan hospitalario de<br/>prevención, preparación<br/>y respuesta ante emergencias</b>         | <b>18</b> |
| <b>10. ¿Sabía que la Clínica FOSCAL<br/>previene los actos de<br/>corrupción, fraude y soborno?</b> | <b>22</b> |





## 1. ¿Cuáles son las normas de ingreso a la institución?

Recuerde seguir las siguientes indicaciones para que su estancia en la Clínica FOSCAL sea segura y positiva.



No ingresar armas de fuego, blancas o contundentes.



Los animales están restringidos como compañía. El ingreso de mascotas a los servicios de hospitalización debe ser autorizado por el área de psicología.



Está prohibido el ingreso de icopor y látex (globos de decoración).



Todo elemento de propiedad de los usuarios y/o familiar (computadores, máquina de diálisis, bala de oxígeno, bastón, silla de ruedas, caminadores, muletas), deben ser registrados en la portería y tener el soporte de “Control de entrada de objetos”, el cual será solicitado por el guarda de seguridad al salir de la institución.



FOSCAL, es una institución amigable con el planeta, lo invitamos depositar los residuos de acuerdo a su clasificación.



## **2. ¿Cómo acceder a servicios de parqueadero?**

La Clínica FOSCAL en su sede principal, no cuenta con parqueadero abierto al público. Sin embargo, los visitantes pueden acceder a los parqueaderos cercanos a la institución.

### 3. ¿Cómo comunicarse con una habitación y extensiones de interés?

**Si se encuentra en las instalaciones de la Clínica FOSCAL solo debe marcar la extensión**

Para comunicarse desde su domicilio a una habitación debe marcar al número (607) 7008000, posteriormente el número uno (1) seguido del número de la habitación donde se encuentra hospitalizado el paciente. Ejemplo: 1306.

- **Cafetería CAL**  
Tel: 7008000 Ext: 2180 - 2182
- **Foscal Market**  
Tel: 7008000 Ext 7251 - 2087
- **Oficina Experiencia del Servicio - Piso 1 Lobby CAL**  
Tel: 7008000 Ext: 4200 - 4201 - 4202
- **Barra de atención Experiencia del Servicio - Lobby**  
Tel: 7008000 Ext: 4206 - 4204



## 4. Deberes y derechos de los pacientes

### Deberes de los pacientes

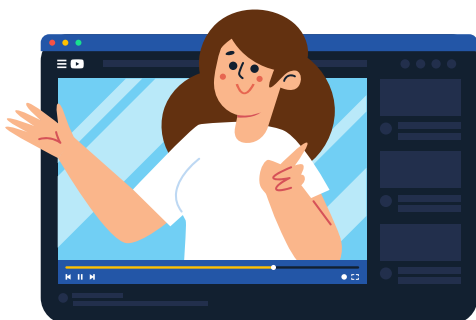
- Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda atención.
- Proveer información correcta y completa sobre su situación de salud.
- Seguir el plan de tratamiento que recomienda el médico.
- Cuidar las instalaciones y la dotación dispuesta para la atención.
- Cumplir con el horario de las citas médicas asignadas.



## Derechos de los pacientes

- Recibir el cuidado médico requerido para su condición de salud.
- Conocer las alternativas de diagnóstico, tratamiento y manifestar su consentimiento o rechazo.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Conocer la cobertura de servicios que ofrece su plan de atención.
- Recibir información clara y completa por parte del equipo de salud.
- Proteger la intimidad y confidencialidad de la historia clínica.
- Conocer los canales para presentar felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamaciones y recibir una respuesta por escrito por parte de la Oficina de Experiencia del Servicio.

**Clic para ver  
el video de los  
derechos y deberes  
del paciente**



## 5. ¿Cuáles son los canales para enviar sugerencias, peticiones, felicitaciones, quejas?

- **Página Web:**

**[www.foscal.com.co](http://www.foscal.com.co)**

**<https://foscal.co/OmesWeb/FoOMES/Pqr>**

- **Correo electrónico:**

**[atencion.paciente1@foscal.com.co](mailto:atencion.paciente1@foscal.com.co)**

- **Buzones de sugerencias:** ubicados en los diferentes pisos de la institución.
- **Carta:** implica la entrega física de la carta en cualquiera de los puntos de atención de experiencia del servicio en las diferentes sedes: lobby Torre CAL, primer piso.





## 6. Sitios de interés de la institución

### Capilla:

- Ubicada en el Lobby - Torre CAL

### Cafetería:

- Ingresa por el Lobby - Torre CAL y sube las escaleras al segundo piso.
- Sótano del piso -1  
Torre Miltón Salazar
- Sala de espera - Urgencias 5 piso  
Torre CAL.

## **Farmacia venta al público**

### **FOSCAL MARKET - FOSCAL, sede principal:**

- Por el pasillo peatonal junto a la entrada de Consulta Externa de Oftalmología (FOS).
- Ubicada sobre la avenida, junto al servicio de Urgencias

### **FOSCAL MARKET - Sede Bolarquí**

- Ubicada en el piso 1.

### **FOSCAL MARKET - Sede San Alonso**

- Ubicada en el piso 1.

### **Vióptica Sur**

- Por el pasillo peatonal junto a la entrada de Consulta Externa de Oftalmología (FOS).

### **Vióptica Parque**

- Frente al parque de la salud.

### **Vióptica Sede Bolarquí**

- Contigua a Sede Bolarquí

## 7. FOSCAL sostenible

### ¿Cómo contribuir al adecuado manejo de residuos?

FOSCAL, es una institución amigable con el planeta, lo invitamos a depositar los residuos de acuerdo a su clasificación.

#### Canecas de colores

Nuestra acción contribuye al mejoramiento del medio ambiente, depositando los residuos en las canecas de colores.





## ¿Qué podemos hacer para reducir el consumo de agua y energía dentro de la Clínica FOSCAL?

- Cerrar la llave mientras se lava los dientes.
- Apagar equipos y luces cuando no se estén utilizando.
- Cerrar las ventanas cuando esté encendido el aire acondicionado.
- Desconectar los cargadores después de cargar sus dispositivos electrónicos (celulares, tabletas, computadores, entre otros).

## ¿Por qué está restringido el ingreso de icopor y latex?

Por razones medioambientales y de higiene, se sugiere solo el uso de recipientes reutilizables en cartón o aluminio.



## Icopor



- Contiene sustancias tóxicas, que son nocivas para la salud.
- Tarda más de mil años en biodegradarse.
- El icopor no ingresa a un proceso de economía circular.

## Látex (globos)



- Tarda hasta 450 años en biodegradarse.
- Produce alergias, problemas respiratorios y afecta la piel.
- Genera gases de efecto invernadero.

## Conozca los puntos de recolección de residuos especiales

La FOSCAL en su eje de responsabilidad social y sostenibilidad, cuenta con un programa de acopio de **residuos especiales**, como:



### Puntos azules

Recolección de medicamentos vencidos; ubicados en el Lobby de las sedes.



### Pilas con el ambiente

Punto de recolección de pilas y baterías, ubicado en el Lobby de la CAL consulta oftalmológica.



### Punto de recolección de electrodomésticos

Celulares, teléfonos, entre otros, ubicado en FOSCAL Principal, piso 2, Torre Milton Salazar.

### Punto de Cortopunzantes



Punto de recolección de residuos cortopunzantes como agujas, bisturíes, cuchillas, entre otros, ubicado en FOSCAL Principal, piso 2, torre Milton Salazar).

- Todo elemento cortopunzante debe estar almacenado en un contenedor de paredes rígidas en botellas pet o en los contenedores que venden en el mercado; debidamente sellado y marcado con el nombre del paciente.

## 8. Fundación Amigos



Fundación Amigos FOSCAL brinda apoyo a los pacientes oncológicos y hematológicos que no poseen recursos económicos para solventar gastos adicionales a su tratamiento.



Transporte



Albergue



Alimentación

### Otros servicios:

- Apoyo psicosocial
- Actividades de bienestar
- Acompañamiento de nutricionista

### Para más información



607 7008000 - EXT 7304



+57 3046595158



@fundacionamigosfoscal



asistente.amigos@foscal.com.co

## Voluntariado

Contamos con un grupo de 56 voluntarias quienes brindan apoyo y acompañamiento a los pacientes y familiares durante su tratamiento médico.



**Síguenos** en Instagram y conoce más de  
**#ELPoderDeLaTransformación**  
**@fundacionamigosfoscal**

### Canales de Donación:

Banco de Bogotá  
Cuenta Corriente  
N°. 20357892-7



Bancolombia  
Cuenta Ahorros  
N°. 795-000040-04



**gou**



**Encuétranos en:**



**FOSCAL Internacional**  
**Piso 1 - Oficina 108**



## 9. Plan hospitalario de prevención, preparación y respuesta ante emergencias

Con este plan la institución busca reconocer las amenazas, reducir sus efectos y fortalecer la capacidad de respuesta ante las situaciones de emergencia.

### ¿Sabía que existen altas amenazas a las que podemos estar expuestos en la institución?

Al interior y exterior de nuestra institución podemos encontrar las siguientes amenazas:

- **Naturales:** movimiento sísmico o inundación por lluvias.
- **Socio-naturales:** contaminación atmosférica o contaminación acuática.
- **Tecnológicas:** incendios o incidentes con materiales peligrosos.

- **Humanas:** concentraciones masivas de público o actos mal intencionados.
- **Biosanitarias:** propagación de enfermedades o acumulación de residuos.

## ¿Con qué recursos cuenta la institución para atender emergencias?

- ✓ Sistema de detección y equipos para el control de incendios.
- ✓ Sistema de perifoneo.
- ✓ Botiquines de primeros auxilios.
- ✓ Línea para el reporte de emergencias.  
607 - 700 8000 Ext. 3000
- ✓ Radios de comunicación.
- ✓ Camillas de emergencias.

## ¿Qué hacer en caso de presentarse una emergencia?

- Conserve la calma.
- Reporte el evento al trabajador asistencial o administrativo más cercano.
- Permanezca atento a las indicaciones que le brinde el personal de la institución.
- En caso de sismo, manténgase en el lugar donde se encuentra y protéjase adecuadamente.

- En caso de humo por incendio, evacúe el área desplazándose en posición de ganeo. Todos los servicios cuentan con gabinetes contra incendios para la atención de la emergencia.
- En caso de inundación, evacúe el área evitando el contacto con el agua y tomando precauciones para evitar caídas o resbalones.
- Si identifica un artefacto sospechoso, evite manipularlo.

### En caso de una evacuación ¿Cuáles son los puntos de encuentro y cómo identificar a los Líderes?

Los líderes se identifican con un chaleco de un color específico y en su espalda su cargo, así:

- **Chaleco azul** (Brigadista)
- **Chaleco naranja** (Líder de evacuación o Líder de punto de encuentro).





**FOSCAL Sede Principal**

**Parque de la salud**



**Sede San Alonso**

**Andén frente a la sede.**



**Sede Carrera 33**

**Esquina interna del parqueadero.**



**Sede Bolarquí**

**Zona de parqueadero interno**



## **10. ¿Sabía que la Clínica FOSCAL previene los actos de corrupción, fraude y soborno?**

La organización cuenta con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), cuyo objetivo es minimizar los riesgos de corrupción, opacidad, fraude y soborno.

Por tal motivo, es vital que reporte situaciones o conductas relacionadas con corrupción, fraude o soborno en las instalaciones de la clínica.

### **CANALES DE DENUNCIA Oficina de Cumplimiento**



30113971182



[www.foscal.com.co/canales-denuncia/](http://www.foscal.com.co/canales-denuncia/)



Agendar cita en la Página Web



[etica.cumplimiento@foscal.com.co](mailto:etica.cumplimiento@foscal.com.co)

**Oficina de cumplimiento**

**¡La institución garantiza  
la protección al reportante!**



**Para mayor información  
comuníquese a:**

**FOSCAL**

**607 7008000**



[www.facebook.com/ClinicaFoscal](https://www.facebook.com/ClinicaFoscal)



[www.instagram.com/clinicafoscal](https://www.instagram.com/clinicafoscal)

**Por favor, haga clic aquí  
para evaluar su entendimiento**



Oficina de Experiencia del Servicio

Coordinación Focalízate

Oficina de calidad

[https://edufoscal.com/comunidad  
/experienciadeservicioF.html](https://edufoscal.com/comunidad/experienciadeservicioF.html)

