

Cartilla educativa

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

SECCIÓN II. Servicios hospitalarios



Tabla de contenido

• SECCIÓN II.

Servicios hospitalarios

1. Información general	3
2. Historia clínica	9
3. ¿Qué debe hacer si necesita un certificado de hospitalización?	11
4. ¿Qué trámites administrativos debe realizar para la salida hospitalaria?	11
5. Riesgos y cuidados del paciente durante la estancia hospitalaria	13
6. ¿Cómo puede ayudar a la estancia hospitalaria del familiar?	18

Recomendaciones para el ingreso a los diferentes servicios:



El familiar y/o cuidador no podrá ingresar a los servicios en estado de embriaguez ni bajo los efectos de sustancias psicoactivas.



Si desea usar el celular para escuchar música o ver películas, por favor utilice audífonos para contribuir al bienestar y la tranquilidad de los pacientes.



Está prohibido fumar.



Todo paquete y/o bolso debe ser revisado al ingreso y salida del servicio.



Para el ingreso de menores de edad a los servicios de UCI y Hospitalización, es necesario informar al personal de experiencia de servicio que se encargará de realizar la solicitud al servicio de psicología.

1. Información sobre horarios

Hospitalización



Se permite el acompañamiento permanente de un cuidador principal; el cambio de turno se realiza de 6:00 a.m. a 8.00 a.m. y 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Horario de visitas: lunes a domingo.

- Visitas para adultos: 9:00 a.m. a 8.00 p.m.
- Visita para menores: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Hospitalización Hemato-oncología



Se permite el acompañamiento permanente de un cuidador principal; el cambio de turno se realiza de 6:00 a.m. a 8.00 a.m. y 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Las visitas deben ser autorizadas por el médico tratante del paciente.

Cirugía



- En este Servicio no hay visitas, se solicita el ingreso de un familiar en momentos específicos y para trasladar al paciente.
- **Horarios de información:**
9:00 a.m. - 11:30 a.m- 1:30 p.m. - 3:30 p.m. - 6:30 p.m. - 9.00 p.m. - 11.00 p.m.
- El familiar del paciente que se encuentra en el servicio de Cirugía Ambulatoria, debe permanecer en la sala de espera.
- El familiar del paciente hospitalizado, puede permanecer en la habitación si este ingresa al área de cirugía.

Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) Adultos y Niños:



Se debe elegir a un familiar, quien será el cuidador principal o acompañante permanente, para recibir la información y replicarla a los familiares.

UCI Adultos, piso 7

El cuidador principal o acompañante permanente puede ingresar de 10.00 a.m. a 6.00 p.m.

Horarios de visita: todos los días

- Adultos de 3:00 p.m. a 5:00 p.m

UCI Adultos, piso 8

El cuidador principal o acompañante permanente puede ingresar de 10.00 a.m. a 6.00 p.m.

Horario de visitas: todos los días

- Adultos: 2:30 p.m. a 4:30 p.m.

UCI Pediátrica y Neonatal Piso 6 Torre CAL

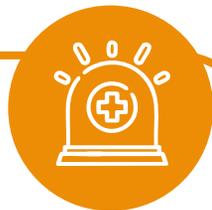
- Acompañamiento permanente de padres y/o cuidadores.
- Visita de abuelos:
sábados de 4:00 p.m.



Sala de Partos

- **Pacientes hospitalizadas para trabajo de parto y en puerperio tienen acompañante permanente.**
- **Pacientes hospitalizadas y en observación:**
- **Horario de visitas 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m., 9:00 p.m. a 11:00 p.m.**
- **Pacientes en consulta o sala de espera: El acompañante debe permanecer en el lobby de la torre CAL**





Urgencias

- Los pacientes mayores de 60 años, en condiciones especiales y menores de edad, deben estar acompañados de manera permanente.
- Los horarios para los cambios de turno son: 6:00 a.m. a 7:00 a.m., 12:00 m.d. a 1.00 p.m. y 6.00 p.m. a 7:00 p.m.
- Los pacientes cuya estancia sea igual o superior a 24 horas en el servicio, podrán ser visitados en cualquier momento.

Urgencias Clinicentro

- Los pacientes deben ingresar con un acompañante.



Urgencias Pediátricas

- Los pacientes menores de edad deben estar acompañados por uno de sus padres o algún adulto responsable.
- Los horarios para los cambios de turno son: 6:00 a.m. a 7:00 a.m., 12:00 m.d. a 1:00 p.m. y 6:00 p.m. a 7:00 p.m.

2. Historia clínica

¿Cuáles son los requisitos para solicitar copia de la historia clínica?



Si es el titular: presentar el documento de identidad original y llenar el formato de autorización.



Para menores de edad: los padres o tutores deben presentar el formato de autorización y un documento que demuestre el parentesco.



Solicitud por un tercero o familiar: presentar autorización escrita del paciente o formato de autorización y copia del documento de identidad.



Si el paciente está inhabilitado física o mentalmente: el solicitante debe presentar solicitud por escrito y un documento que demuestre el parentesco en primer grado de consanguinidad.



Si el paciente ha fallecido: presentar la solicitud junto con el certificado de defunción, el documento que acredite el parentesco y los documentos de identidad tanto del fallecido como del solicitante.

Para solicitar copia de la historia clínica, puede hacerlo de forma:

● Presencial:

- Carrera 33 No. 49 - 35, oficina 109, Centro Comercial Cabecera (lunes a viernes de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.).
- FOSCAL Floridablanca, en la sala de espera del servicio de Consulta Externa de Oftalmología, ubicada en Torre Milton Salazar (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:45 p.m.).

● Virtual:

Enviar los documentos necesarios según la situación al correo: auxilar.archivo1@focal.com.co.



Si el paciente aun se encuentra hospitalizado y requiere información sobre el avance de la historia clínica, puede contactar al teléfono:

607 7008000, ext 4156 - 4157

3. ¿Qué debe hacer si necesita un certificado de hospitalización?

Debe dirigirse al área de salidas hospitalarias, ubicada en el segundo piso del lobby de la Torre CAL, frente a los ascensores. El horario de atención es de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. Allí le informarán el valor a cancelar.

4. ¿Qué trámites administrativos debe realizar para la salida?

Una vez el médico ordene la salida del paciente y firme la historia clínica, una persona del área de salida de pacientes informará al servicio para que el familiar se acerque a recoger la historia clínica (epicrisis), firmar los documentos y hacer los copagos a los que haya lugar.

Lugares y horarios:

Segundo piso del lobby de la Torre CAL
7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 1:30 p.m.
a 6:00 p.m.

Quinto piso, salidas Urgencias

6:00 p.m. a 7:00 a.m

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Al momento del ingreso a hospitalización se le informó sobre el copago a cancelar según su rango.
- Si no ha cancelado el copago durante la hospitalización, deberá hacerlo al momento del egreso.
- El personal de enfermería le entregará las órdenes médicas, medicamentos, incapacidades y recomendaciones.



4.1 Lugares y horarios para la entrega de la historia clínica (epicrisis)

El familiar debe dirigirse al área de Salidas Hospitalarias, ubicada en el segundo piso del lobby de la Torre CAL, frente a los ascensores. El horario de atención es de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m.

Si la salida es después de las 6:00 p.m. y hasta las 7:00 a.m., la documentación se entregará en el área de Salidas de Urgencias, ubicada en el quinto piso de la Torre CAL.

5. Información sobre riesgos y cuidados del paciente durante la estancia hospitalaria

5.1 ¿Qué significa el brazalete que lleva puesto?



Cada paciente tendrá brazaletes de identificación y stickers para identificar los riesgos.

Brazalete blanco de identificación:



En él se encuentran impresos su (s) nombre (s) y apellidos, el número de documento de identificación y edad. Además, contiene un código QR que indica el número de la atención actual en nuestra institución.

Brazaletes de identificación de riesgos:



Brazalete amarillo: se coloca en el brazo donde está prohibido realizar punciones o tomar la presión arterial.



Brazalete naranja: en este brazalete se registra si tiene alergia a algún medicamento, alimento o sustancia.



Brazalete dorado: se usa en pacientes con síntomas neurológicos que podrían indicar un accidente cerebrovascular (ACV) o un accidente isquémico transitorio (AIT).

Los stickers de colores se colocan sobre el brazalete blanco de identificación.



Fucsia: riesgo de caídas.



Rojo: riesgo de sangrado.



Verde: riesgo de presentar lesiones de piel por presión.



Negro: indica la necesidad de algún tipo de contención (física, química o ambiental)



Celeste: pacientes con alteraciones mentales, como delirio, demencia o depresión.



Plateado: pacientes que reciben cuidados paliativos o atención al final de la vida.

La seguridad del paciente es un compromiso de todos

5.2 Los “10 No” para la prevención de caídas:

- 1.** No se traslade solo al baño; solicite asistencia al personal de enfermería.
- 2.** No permanezca solo en el baño y asegúrese de no bloquear la puerta con el seguro.
- 3.** No camine descalzo.
- 4.** No salga a caminar solo por los pasillos, hágalo acompañado por un familiar.
- 5.** No olvide mantener la habitación ordenada y evite dejar objetos en el piso.
- 6.** No se incline hacia adelante cuando esté sentado en la silla pato o en la silla de ruedas.
- 7.** No camine por la habitación si el piso está mojado.
- 8.** No intente alcanzar objetos que se encuentren lejos de su alcance.
- 9.** No olvide que si usted tiene alto riesgo de caídas, su brazalete de identificación debe incluir un sticker fucsia.
- 10.** No dude en solicitar ayuda del personal de enfermería, recuerde que estamos para brindarle la mejor atención.

5.3 Recomendaciones para prevenir las lesiones de piel por presión en pacientes encamados y con limitaciones de la movilidad

- Cambiar de posición cada 2 horas si la persona está acostada, o cada 15 minutos si está sentada.
- Mantener la cabecera de la cama elevada a 30 grados.
- Acojinar o elevar los talones para evitar el contacto directo con la superficie.
- Utilizar una almohada en forma de herradura para proteger las áreas vulnerables, como las orejas.
- Mantener limpia y seca la piel, especialmente las áreas de mayor humedad como la piel en contacto con el pañal.
- Colocar cojines o colchonetas suaves en las partes del cuerpo donde los huesos sobresalen, como codos, talones o caderas, para evitar heridas en la piel.
- Hidratar la piel con cremas sin alcohol ni agentes blanqueadores.

5.4 Desinfección e higiene de manos



**¡Manos limpias, vida sana!
Aprende la forma correcta
de lavar tus manos.**

5.5 Precauciones de aislamiento





6. ¿Cómo puede ayudar a la estancia hospitalaria del familiar?

Elementos de uso personal que debe traer cada paciente

- Jabón
- Toalla
- Crema dental
- Cepillo de dientes
- Sandalias antideslizantes
- Cepillo de cabello
- Shampoo
- Crema corporal

Es importante incluir elementos de uso cotidiano para contribuir con el bienestar del paciente y evitar alteraciones emocionales, especialmente en las hospitalizaciones prolongadas.

- Gafas
- Radio
- Libros
- Fotografías
- Pasatiempos como: sopas de letras, mandalas, sudokus, crucigramas, etc.

6.1 Hospitalización adultos

- Acompañe al paciente, evite dejarlo solo y converse con él sobre temas que le gusten y le ayuden a adaptarse al entorno.
- Solicite el apoyo de enfermería siempre que el paciente lo necesite.
- Revise que los dispositivos médicos estén bien fijados. Si están flojos o despegados, informe inmediatamente a enfermería.
- Apoye las rutinas diarias del paciente y fomente actividades que lo distraigan y le proporcionen bienestar.
- Ayude al paciente a comer siguiendo las indicaciones del equipo de salud.
- Asegúrese de que los dispositivos médicos no se arrastren ni se enreden con objetos cercanos.
- Participe en la atención de necesidades básicas de su familiar, por ejemplo, informar cuándo se realizó el último cambio de posición.



- Contribuya al cumplimiento de las recomendaciones del equipo de salud, incluyendo preparaciones para procedimientos.
- Oriente al paciente constantemente sobre el tiempo (día, mes, año), lugar y personas.
- Mantenga ordenada la unidad del paciente y devuelva a casa los elementos que no se necesiten.
- Promueva la ventilación e iluminación de la habitación según sea posible.
- Asegúrese de que el entorno sea tranquilo y propicio para el descanso del paciente.



6.2 Hospitalización niños



Folleto

¿Cómo puedo evitar las caídas?

[Clic aquí para ver el folleto](#)

Video

Normas para niños (as) en hospitalización

[Clic aquí para ver el video](#)



Video

Recomendaciones para el egreso de niños (as) hospitalización

[Clic aquí para ver el video](#)



6.3 Cirugía

Folleto

Conozca cuál debe ser la preparación para un procedimiento quirúrgico en un paciente hospitalizado

[Clic aquí para ver el folleto](#)



Folleto

Conozca cuál es la preparación para un procedimiento quirúrgico en un paciente ambulatorio

[Clic aquí para ver el folleto](#)



6.4 Unidad de Cuidado Intensivo Adulto



Video

Todo lo que necesita saber mientras su familiar está en la Unidad de Cuidado Intensivo Adulto (UCI)

[Clic aquí para ver el video](#)

6.5 Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica y Neonatal



Video

Todo lo que necesita saber mientras su familiar está en la Unidad de Cuidado Intensivo Pediátrica y Neonatal (UCI)

[Clic aquí para ver el video](#)

6.6 Sala de partos



Video

Conozca cómo prepararse antes del parto, durante la atención del parto y en el puerperio

[Clic aquí para ver el video](#)

**Para mayor información
comuníquese a:**

FOSCAL

607 7008000



www.facebook.com/ClinicaFoscal



www.instagram.com/clinicafoscal

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



Oficina de Experiencia del Servicio

Coordinación Foscalízate

Oficina de calidad

<https://edufoscal.com/comunidad/experienciasdeservicioF.html>

