



# BIENVENIDOS



## GUÍA PARA PACIENTES Y ACOMPAÑANTES



### RECOMENDACIONES GENERALES:

Tu participación activa como paciente y/o familiar es fundamental para la comodidad y seguridad de todos. Es por esto que queremos hacerte las siguientes recomendaciones:



Te identificaremos con una manilla con tus nombres y apellidos completos y número de identificación. Ayúdanos a comprobar que sean **correctos**.



Pregunta acerca de tu enfermedad, exámenes médicos, tratamiento y **comunica tus inquietudes** al equipo de atención.



Infórmanos sobre los **medicamentos** que tomas en casa, las **alergias** y si presentas reacciones a algún fármaco.

#CuidamosTuVida



Clínica  
LaColina



**Lava tus manos frecuentemente** y pide a tu familia que lo haga al ingreso y salida de la habitación.



Si te encuentras en **aislamiento**, tú y tu familia deben seguir todas las indicaciones. Solicita que el personal de salud también cumpla con esta recomendación.



Comunica al personal asistencial cualquier cambio en tu **estado de salud** o comportamiento.



Al levantarte de la cama, al ir al baño o caminar, pide siempre la **ayuda del personal** de enfermería. Recuerda tener tu cama en el nivel más bajo y con las barandas arriba, ten a la mano el timbre de llamado, celular y lentes si utilizas.



Antes de un procedimiento quirúrgico se verificará tu nombre completo, sitio y lateralidad. Tu cirujano marcará el área a operar. Lee y firma el **consentimiento informado**.



Si te encuentras en una **Unidad de Cuidado Intensivo**, sigue estrictamente las normas que te indiquen.

## Cuida tus objetos personales

Para garantizar tu **seguridad** dentro de las instalaciones, la Clínica cuenta con:

- Guardas de seguridad privada
- Cámaras de vigilancia HD
- Central de monitoreo
- Carné de identificación para el personal institucional
- Cajillas de seguridad en las habitaciones

Sin embargo, recuerda que los servicios de la Clínica son de acceso público, por lo cual te recomendamos **cuidar tus objetos personales**.



## ACOMPAÑANTE HOSPITALIZACIÓN:

La cama de acompañante es un servicio que se encuentra disponible en la Clínica La Colina consulta con tu asegurador si está incluido en tu plan, de lo contrario debes asumir el costo adicional.

Los pacientes menores de **13 años** y mayores de **80 años** deben estar siempre acompañados por un adulto y este costo será asumido por la Clínica cuando no tenga cobertura por el plan de salud.

### SERVICIO ENFERMERÍA

Si deseas acompañamiento permanente de un auxiliar de enfermería, el único servicio autorizado por la Clínica es **Enfermeras un Compromiso S.A.S**, servicio que tiene un costo adicional que deberás asumir.

Este personal de enfermería te brindará acompañamiento y asistencia durante tu hospitalización. Recuerda que las órdenes médicas y recomendaciones serán responsabilidad exclusiva del personal de la Clínica.

**Celular:** 316 4724638 / 318 5720662



## VISITAS:

La Clínica ha dispuesto horarios específicos de visitas con el fin de asegurar el bienestar y pronta recuperación de los pacientes.

### Hospitalización en habitación:

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

### Unidad de Cuidado Intensivo de Adultos:

9:00 a.m. a 1:00 p.m. | 2:00 p.m. a 7:00 p.m. | 8:00 p.m. a 9:00 p.m.

### Unidad de Recién Nacidos:

Se permite el acompañamiento de los padres de:

8:00 a.m. a 1:00p.m. | 2:00 p.m. a 7:00 p.m. | 8:00 p.m. a 7:00 a.m.

Los abuelos pueden ingresar de 11:00 a.m. a 12.00 m.



## NUESTROS SERVICIOS



**CAFETERÍA..... EXT: 3001**

El restaurante Café La Colina se encuentra ubicado en el sexto piso en el ala norte. Presta un servicio de nutrición saludable y balanceada. Está abierto al público las **24 horas** del día.

### SERVICIO DE ALIMENTOS PACIENTES

- **Desayuno:** 7:30 a.m. a 8:30 a.m.
- **Nueves:** 9:30 a.m. a 10:30 a.m.
- **Almuerzo:** 12:30 p.m. a 1:30 p.m.
- **Onces:** 3:30 p.m. a 4:30 p.m.
- **Cena:** 6:00 p.m. a 7:00 p.m.

**La dieta la ordena tu médico tratante y es ajustada por el nutricionista clínico de acuerdo a tus condiciones de salud. >>**

- Recuerda que una vez se formalice tu salida de la Clínica, no se ofrecerá la siguiente comida.
- Los menores de 2 años pueden contar con termo de agua caliente, el cual se solicita con el personal de enfermería.



### SERVICIO TELEFÓNICO

- **Llamadas locales:**  
Marca el cero (0), espera tono y marca a continuación el número deseado.
- **Servicio de Internet:**  
Contamos con servicio de Internet Wi-Fi.



**CLAVE:**



## SERVICIO AL PACIENTE.... EXT: 6430-5003

Con el fin de prestar un mejor servicio cada día, la Clínica ha dispuesto un equipo para orientarte. Puedes solicitar ayuda a uno de los asesores de Servicio al Paciente.



## APOYO ESPIRITUAL..... EXT: 6430-5003

Si deseas asistencia espiritual y apoyo, para ti o tus familiares durante tu permanencia en la Clínica, puedes solicitar el servicio religioso acorde a tu credo. Para solicitar la visita, comunícate a las extensiones.



## REGISTRO NOTARIAL

En la actualidad contamos con el apoyo de la notaría 52 quien realiza esta labor con nuestros pequeños pacientes de **lunes a sábado** en horas de la mañana de acuerdo a disponibilidad.



## HOTELERÍA

Si presentas algún requerimiento, novedad o inconveniente durante tu permanencia en la Clínica, comunícate con nosotros:

Room service acompañantes

EXT 3001/ 3000

Servicio de Linos

EXT 20238/ 3300

Servicio de Limpieza

EXT 20239/ 7526

Servicio de Mantenimiento

EXT 2803/7618



# NUESTRA ESPECIALIDAD: CUIDAR VIDAS



## CUIDEMOS JUNTOS EL MEDIO AMBIENTE:

Utiliza la caneca **gris** para desechos reciclables, caneca **roja** para material que ha entrado en contacto con fluidos corporales del paciente y caneca **verde** para material no reciclable y residuos ordinarios. No dudes en preguntar si tienes inquietudes al respecto.

## HAZ PARTE DEL CAMBIO

### Utiliza eficientemente los recursos:



**Cierra** el grifo si no estás utilizando el agua.



**Aprovecha** la luz natural.



**Apaga** los interruptores cuando no requieras luz eléctrica.



## QUEREMOS ESCUCHARTE



La Clínica cuenta con diferentes canales a través de los cuales puedes dejar tus comentarios, que son:

### **Página web:**

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

### **Correo electrónico:**

[recepcion.colina@clinicadelcountry.com](mailto:recepcion.colina@clinicadelcountry.com)

### **Buzones:**

Ubicados en diferentes sitios de la Clínica o personalmente con nuestros Asesores de Servicio al Paciente.

### **Teléfono:**

Extensión 5003.



## INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA LA SALIDA:

**Previo a tu egreso** asegúrate de haber comprendido toda la información y educación brindada. Verifica que te hayan entregado las órdenes de tratamiento que deberás seguir en tu hogar, los controles médicos, la incapacidad, los cuidados en casa y los signos de alarma por los cuales consultar.

1. Tu médico tratante te dará la orden de salida.
2. La enfermera jefe del piso solicitará la liquidación de tu cuenta.
3. Una vez esté lista la factura, recibirás una llamada en la habitación informándote si debes cancelar y cuál es el valor.
4. Dirígete a caja en el segundo piso donde te darán la hoja de autorización de la salida después de la revisión de la factura.
5. Una vez tengas la hoja de autorización de salida, infórmale a la enfermera jefe del piso, para que solicite el servicio de camillero, que será el que te trasladará a la salida.

### **Para que el proceso sea más eficiente te recomendamos:**

Estar con un acompañante el día de la salida para poder desplazarte a caja. En caso de requerir autorizaciones, estas deben hacerse el día antes de la salida.



Conoce con anterioridad el estado de la cuenta en las **extensiones 7923 o 7925**. Los excedentes que no son cubiertos por tu plan de salud son reportados diariamente.

**MEDIOS DE PAGO:** Contamos con diferentes medios de pago, que hemos dispuesto para la facilidad de nuestros pacientes:

Nombre de la Cuenta: Administradora Clínica La Colina S.A.S	
<b>Bancolombia</b> Tipo de cuenta: Ahorros Número: 94493850185	<b>Itau</b> Tipo de cuenta: Corriente Número: 005466321
<b>Bancos Grupo Aval (Banco de Occidente)</b> Tipo de cuenta: Ahorros Número: 223819806	<b>Pago por PSE o tarjeta de crédito:</b> Ingres a la página web de la Clínica y haz clic en <b>Pagos Online.</b>



Luego de realizar el pago, a través de los medios electrónicos, envía el soporte del pago al correo:

caja2.piso2@clinicadelcountry.com  
**Tel: 4897000 Ext. 7711 y 7712**