



¡Servicios  
inspirados  
en ti!

# Guía de bienvenida

Recomendaciones para la estancia en la  
Unidad de Cuidado Crítico Adultos.



Calle 38 N° 54A-35 | Rionegro, Antioquia, Colombia  
PBX: (574) 605 2626 | [www.clinicasomer.com](http://www.clinicasomer.com)



## Bienvenido a nuestra Clínica

Es para nosotros motivo de gran alegría poder acompañar al paciente en el proceso de tratamiento y recuperación. Ha llegado a un lugar que le apuesta cada día al mejoramiento continuo, a la seguridad del paciente y a la humanización del servicio, como pilares fundamentales.

La Clínica Somer, es una Institución de alto nivel de complejidad, que abrió sus puertas hace más de 30 años, para estar al servicio del Oriente Antioqueño y del País. Hoy ponemos todos los recursos humanos y físicos para brindarles una atención cálida y segura.

Nuestros profesionales están trabajando por la vida y bienestar de los pacientes.

¡Estamos a tu disposición!

Ramiro Posada Agudelo  
Gerente General

Para nosotros es muy importante conocer tu opinión, pues nos ayudas a seguirle apostando al mejoramiento continuo. En caso de requerir instaurar quejas, reconocimientos o sugerencias, debe comunicarse con Atención al Cliente en la extensión 5142; también puedes expresarla en esta página y depositarla en uno de los buzones de sugerencias.

Fecha: \_\_\_\_\_ Servicio: \_\_\_\_\_ Habitación: \_\_\_\_\_

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Documento: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_ Aseguradora (EPS): \_\_\_\_\_

Sexo: Femenino:   
Masculino:

Tipo: Usuario:   
Acompañante:

| Edad                                 |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 0- 14 años <input type="checkbox"/>  | 40-64 años <input type="checkbox"/> |
| 15- 29 años <input type="checkbox"/> | >65 años <input type="checkbox"/>   |
| 30- 44 años <input type="checkbox"/> |                                     |

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

### DETALLE

Reconocimiento/Felicitación  Sugerencia  Queja/Reclamo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_

Firma

# Ayúdanos a prevenir las infecciones respiratorias

Por la seguridad de tu familia y demás pacientes, ten en cuenta las siguientes recomendaciones para el manejo de la tos:

Cubre tu boca y nariz al toser o estornudar.



Usa toallitas de papel para contener las secreciones respiratorias. Luego de usarlas, deposítalas en la basura.

Si no tienes pañuelo o papel, tose o estornuda sobre el ángulo del codo, pero nunca sobre las manos.



Realiza higiene de las manos con jabón y agua, o alcohol glicerinado, después de estar en contacto con secreciones respiratorias.

Si tienes tos, solicita una mascarilla al personal de la Institución.



## 1

## Recomendaciones

-Si requieres ayuda o quieres comunicarte con el personal de enfermería, presiona el timbre de llamado que se encuentra en la habitación. El jefe de turno también estará pendiente de tus inquietudes en el puesto de enfermería.



-El consentimiento informado es un documento que firma el paciente o su representante legal, para autorizar o negar el tratamiento, las cirugías o los procedimientos, luego de comprender los beneficios y los riesgos.

-En caso de que tu familiar requiera un procedimiento quirúrgico, se marcará el sitio donde se realizará antes de ser llevado a Cirugía. Si tienes alguna duda, pregúntale a nuestro personal.

-Para el cuidado de tu familiar, debes traer cepillo de dientes, crema dental, desodorante, crema de manos, enjuague bucal a base de clorhexidina (plakos), pañales grandes con adhesivos, humectante labial, peine, pañitos húmedos y champú.



-Si requieres constancia de acompañamiento o estancia hospitalaria puedes solicitarlo a la secretaria facturadora que se encuentra al ingreso de la Unidad.



-En la cabecera de la cama encontrarás un tablero con los datos de identificación del paciente, verifica que tenga registradas las alergias conocidas o si es anticoagulado.

-El horario de alimentación es: Desayuno de 7:30 a.m. a 8:30 a.m., almuerzo de 12:30 p.m. a 1:30 p.m., cena de 6:00 p.m. a 7:00 p.m. Ten en cuenta que sobre la mesa de alimentación no debe permanecer ningún objeto.



-El horario de visitas es de 10:00 a.m. a 6:00 p.m. todos los días. Solo puede ingresar una persona a la vez, alternando con los otros acompañantes. Al visitar a tu familiar no debes ingresar con: reloj, manillas, sombrero, gorros, bolsos, etc.



-En nuestra Clínica no está permitido el ingreso de alimentos a los pacientes hospitalizados, en la Institución les proporcionamos la dieta de acuerdo a su enfermedad; al seguir esta norma nos ayudas a disminuir los riesgos de enfermedades transmitidas por los alimentos.

-Recuerda que almacenar comida en la habitación contribuye a la propagación de plagas, por eso te pedimos no guardar alimentos y ayudarnos a velar por la seguridad del paciente.

-La evolución de tu familiar solamente será suministrada a uno de los acudientes de manera regular por el personal médico de turno. Para solicitar información puede comunicarse al 605 2626 ext 410. Ten en cuenta que la información a través de este medio se ofrece de manera resumida.



-El silencio es fundamental para la pronta recuperación de los pacientes, habla en voz baja y haz uso del televisor con un volumen discreto.

-En nuestra Clínica te brindamos apoyo espiritual a través de estas actividades:

- En el 3er piso de la Torre 1, encontrarás un Oratorio.
- Ponemos a tu disposición un Capellán o un Consejero espiritual. Si requieres su acompañamiento, solicítalo en el área de Apoyo al Usuario. Si por tu religión quieres otro tipo de acompañamiento, infórmalos.
- Te ofrecemos Eucaristía el primer viernes del mes a las 11:00am y los domingos a las 11:00 m, en la Plazoleta Principal.
- La comunión se ofrece martes y jueves.

Ayúdanos a cuidar el medio ambiente, separando bien los residuos hospitalarios. Ten en cuenta el color de los recipientes:



- Toallas de secado de manos.
- Empaque de mecatro.
- Objetos de icopor.
- Restos de barrido.
- Papel aluminio.
- Papel sucio o mojado.



- Cajas de medicamentos rasgadas.
- Hojas de papel, revistas, cuadernos y periódicos.
- Cajas de crema dental.
- Bolsas plásticas limpias.
- Envases de champú, cremas de manos y jabones (sin contenido).
- Botellas plásticas y de vidrio sin líquido.



- Guantes.
- Gasas.
- Aplicadores.
- Algodones.
- Drenes.
- Vendajes.
- Pañales.
- Sondas.
- Baja lenguas.
- Jeringas.
- Papel higiénico.

¿Qué hacer en caso de una emergencia?



Nuestra Clínica cuenta con un Plan de Emergencias y personal capacitado para actuar ante una eventualidad.

**Ten en cuenta:**

En caso de emergencia, escucharás dos tipos de sonidos:

**Alerta:** 3 sonidos intermitentes | **Alarma:** 1 sonido continuo.

- Existen dos puntos de encuentro: Mall El Faro y Mall Villas del Río.
- Cada uno de nuestros servicios cuenta con rutas de evacuación.

En caso de emergencia, sigue estos pasos:

- 1 Sigue las instrucciones del personal asistencial.
- 2 Conserva la calma y no uses el ascensor.
- 3 Nos encargaremos de trasladarte a un lugar seguro.



Ten en cuenta estas recomendaciones:

- En caso de que observes algún daño en la infraestructura, informa al personal encargado del servicio.
- Para contribuir con la salud y bienestar del paciente, es fundamental mantener este lugar limpio y ordenado.
- La Clínica será la casa del paciente durante la hospitalización, ayúdanos a cuidarla.

Estar informado es muy importante para la salud del paciente, por esto te invitamos a manifestar todas tus dudas. Puedes realizar preguntas como:



### Preguntar es tu derecho

¿Qué enfermedad tiene el paciente?

¿Para qué sirven los medicamentos que le están recetando?

¿Qué cuidados debo tener con el/ella en casa?

Recuerda que...

Preguntar te ayuda a mejorar



-Nuestra Clínica es un espacio libre de humo. Por tu salud y la de los demás pacientes, está prohibido el consumo de tabaco u otras sustancias alucinógenas.

-En nuestra Institución está prohibido el ingreso de armas. Si visualizas personas sospechosas, infórmalo al personal.

-Por seguridad de nuestros pacientes, no está permitido el ingreso de mascotas.



-Cada persona es responsable de sus pertenencias. Si vas a ingresar algún equipo, debes informarle a los vigilantes, quienes diligenciarán un formato.

-Procura no tener objetos de valor durante la estancia hospitalaria. En caso de que el paciente no esté facultado para tomar decisiones o no cuente con acompañante durante la hospitalización, el personal de enfermería custodiará sus pertenencias.

-Durante toda la hospitalización el paciente debe conservar la manilla de identificación, ésta será necesaria para el egreso. En caso de que esté deteriorada o poco legible, informa al personal de enfermería.

Según el riesgo detectado se pone un círculo de color, clasificado de la siguiente manera:



- Sin riesgo.
- Alérgico o anticoagulado.
- Paciente para procedimiento quirúrgico.
- Riesgo de caída.
- Paciente en proceso de transfusión.
- Riesgo de fuga

## ¿Cómo prevenir infecciones?

Con el fin de prevenir infecciones, sigue estas recomendaciones:

- Al ingreso a la Unidad, siempre se debe hacer un correcto lavado de manos; utiliza las medidas de protección y aislamientos cuando sea indicado por el personal.
- Haz uso del alcohol glicerinado antes y después del contacto con el paciente. No manipules heridas, sondas, catéteres, dispositivos o equipos. Sigue las normas de protección del paciente que requiera aislamiento.

- Evita visitar las habitaciones de otros pacientes.
- Es importante que el paciente no reciba visitas de personas que presenten fiebre, tos o diarrea.
- Por seguridad del paciente no está permitido el ingreso de arreglos florales.
- Los acompañantes no deben sentarse o acostarse en la cama de los pacientes.

## ¿Cómo prevenir caídas en la Unidad de Cuidado Crítico?

- Si el paciente tiene alto riesgo de caída debe mantener las barandas de la camillas siempre arriba.
- Si identificas alguna situación de riesgo como falta de luz, piso húmedo o desorden en la habitación, informa al personal de enfermería.
- Si el paciente usa bastón, muletas, caminador o prótesis para movilizarte, debe utilizarlos durante la hospitalización.

- No permita que movilicen al paciente en camillas con las barandas abajo o dañadas.
- Si el paciente tiene líquidos endovenosos (sueros), sondas, oxígeno u otros, debe llamar siempre al personal antes de movilizarlo.

## Participa de tu cuidado 5



- Si el paciente es mujer y está en embarazo, el acompañante debe informarlo.
- Si el paciente siente que el estado de salud va en decadencia, debe expresarlo.
- Es importante que el paciente conozca su enfermedad y el tratamiento.
- Si el paciente tiene dudas sobre el tratamiento, debe solicitar explicación.
- Recuerde informar los medicamentos que habitualmente toma el paciente en casa incluyendo los de origen natural. Si el paciente es portador de marcapasos, prótesis dental, gafas, audífonos u otros dispositivos médicos, también debe informar.
- El paciente no debe ingerir medicamentos por su cuenta y sin la autorización del personal médico.
- En caso de observar algún cambio, una reacción extraña o que el paciente presente algún dolor, debe informa al personal asistencial.
- Si eres el acompañante, solicita al personal de salud instrucciones y recomendaciones para el cuidado del paciente.