Guía de bienvenida

Recomendaciones para tu estancia en nuestra Clínica.

CLÍNICA Somer
Calidad con corazón

Bienvenido a nuestra Clínica

Estimado Paciente:

Es para nosotros motivo de gran alegría poder acompañarte en tu proceso de tratamiento y recuperación. Has 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 a tu disposición todos los recursos humanos y físicos para brindarte una atención cálida y segura.

Siéntete tranquilo, nuestros profesionales están trabajando por tu vida y bienestar.

¡Estamos a tu disposición!

Ramiro Posada Agudelo
Gerente General

1 *Recomendaciones a seguir en tu hospitalización:*

-Si requieres ayuda o quieres comunicarte con el personal de enfermería, presiona el timbre de llamado que se encuentra en tu 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 requieras un procedimiento quirúrgico, se marcará el sitio donde se realizará éste antes de ser llevado a Cirugía. Si tienes alguna duda, pregúntale a nuestro personal.

-Si eres acompañante de un menor de edad hospitalizado, ten en cuenta: Al ingreso los padres deben diligenciar un formato en el cual autorizan a un familiar mayor de edad, a acompañar al menor en su egreso. Es indispensable tener el documento de identificación del niño y del acompañante responsable.

-Se autoriza acompañantes a pacientes con riesgo de caída, menores de 18 años, mayores de 60 años, personas con discapacidad para desplazarse o alimentarse, con diagnóstico de trauma craneoencefálico, alteración neurológica o pacientes en habitación individual. Si requieres constancia de estancia hospitalaria o acompañamiento, acércate al puesto de enfermería para solicitarla, ten en cuenta que debes solicitarla cada 12 horas.

-En la cabecera de la cama encontrarás un tablero con tus datos de identificación, verifica que tenga registradas las alergias conocidas o si eres 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 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Las personas con tos, fiebre u otro síntoma no pueden ser acompañantes. En el piso 1 de la torre 1, se permiten las visitas después de las 11:00 a.m. Antes y después del ingreso a la habitación realiza higiene de manos. Si no deseas recibir visitas, notifica al jefe de enfermería.

-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; además 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 tu seguridad.

-En caso de necesitar llamadas locales, puedes marcar el número telefónico y luego presionar la tecla #. Si requieren comunicarse contigo, pueden marcar al (604) 6052626 y luego digitar el número de tu habitación.

-El silencio es fundamental para la pronta recuperación de los pacientes, habla en voz baja y haz uso del televisor con un volumen discreto. Si estás en habitación compartida, éste debe apagarse a las 10:00 p.m.

-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, infórmanos.
- Pregunta al personal de enfermería o en la oficina de Apoyo al Usuario por los horarios de la Eucaristía y de la Comunión.

-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.

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

-En el momento 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 tu estancia hospitalaria. En caso de no estar facultado para tomar decisiones o de quedarte sin acompañante durante la hospitalización, el personal de enfermería custodiará tus pertenencias.

2 Identificación

-Durante toda la hospitalización debes 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:

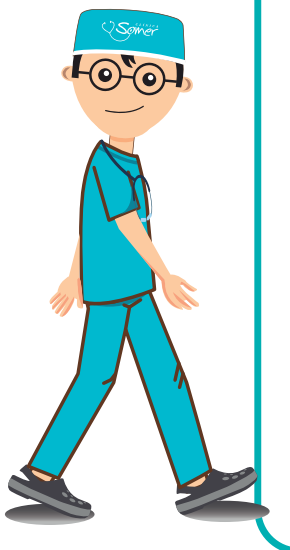
- Sin riesgo.
- Alérgico o anticoagulado.
- Paciente para procedimiento quirúrgico.
- Riesgo de caída.
- Paciente en proceso de transfusión.
- Riesgo de fuga

3 ¿Cómo prevenir infecciones?

Con el fin de prevenir infecciones, sigue estas recomendaciones:

-Realízate un baño diario. Lávate las manos con agua y jabón antes de comer y después de ir al baño.
-Si eres el acompañante, haz uso del alcohol glicerinado antes y después del contacto con el paciente. No manipules heridas, sondas, catéteres, dispositivos o equipos. Sigue las recomendaciones de equipo de protección personal que requiera el paciente en precauciones especiales.
-Evita visitar las habitaciones de otros pacientes.
-Es importante que no recibas visitas de personas que presenten fiebre, tos o diarrea.
-Por tu seguridad no está permitido el ingreso de arreglos florales.
-Los acompañantes no deben sentarse o acostarse en la cama de los pacientes.

4 ¿Cómo prevenir caídas en tu hospitalización?



-Si tienes alto riesgo de caída debes permanecer con acompañante y mantener las barandas siempre arriba.
-Para levantarte o desplazarte, debes hacerlo siempre con el personal de enfermería.
-Si identificas alguna situación de riesgo como falta de luz, piso húmedo o desorden en la habitación, informa al personal de enfermería.
-Si usas bastón, muletas, caminador o prótesis para movilizarte, por favor utilízalos durante la hospitalización.
-En caso de que tu acompañante requiera ausentarse y quedes solo, informa al personal de enfermería.
-Si te sientes mareado o débil, no te levantes solo.
-Evita dejar objetos en el suelo que puedan obstaculizar tu paso y provocar caídas.

-Asegúrate de que tu cama o camilla, siempre tenga los frenos buenos y activados, de lo contrario informa al personal.
-Nunca permitas que te movilicen en camillas con las barandas abajo o dañadas.
-Mantén tu cama cerca al suelo de manera que te puedas subir y bajar con facilidad.
-Si tienes líquidos endovenosos (sueros), sondas, oxígeno u otros, llama siempre al personal antes de movilizarte.

Participa de tu cuidado 5

-Si eres mujer y crees estar embarazada, debes informarlo.
-Si sientes que tu estado de salud va en decadencia, exprésalo.
-Conoce tu enfermedad y su tratamiento.
-Si tienes dudas sobre tu tratamiento, solicita explicación.
-Recuerda informarnos los medicamentos que habitualmente tomas en casa incluyendo los de origen natural. Si eres portador de marcapasos, prótesis dental, gafas, audífonos u otros dispositivos médicos, también informa.
-Por favor no ingieras medicamentos por tu cuenta y sin la autorización del personal médico.
-En caso de observar algún cambio, una reacción extraña o presentar dolor, informa al personal asistencial.
-Si eres el acompañanate, solicita al personal de salud instrucciones y recomendaciones para el cuidado del paciente.

6 Ayúdanos a cuidar nuestra Institución

Ten en cuenta estas recomendaciones:

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

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

Preguntar
es tu derecho

¿Qué enfermedad tengo?

¿Para qué me sirven los medicamentos que me están recetando?

¿Qué cuidados debo tener en casa?

Recuerda que...

Preguntar te ayuda a mejorar

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 mecato.
-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.

Cierra la llave del agua mientras te enjabonas o te cepillas los dientes.

¡Cada gota cuenta!

¿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.

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, depositálas en la basura.

Sino 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.

¡Juntos contribuimos a tu cuidado!

DERECHOS QUE TIENES COMO PACIENTE:

Nuestra Clínica promueve, defiende, respeta y cumple los Derechos y Deberes de los usuarios y sus familias, siempre inspirados en su bienestar y buscando satisfacer sus expectativas.

A RECIBIR UNA ATENCIÓN DE ALTA CALIDAD ...

- Que garantice el acceso a los servicios y tecnologías de salud.
- Con un trato digno y respetuoso.
- En condiciones de privacidad y confidencialidad.
- De manera oportuna, continua y puntual, de acuerdo con tus necesidades.
- Sin trámites innecesarios.
- Disfrutando del acompañamiento de tu familia.
- Con los mayores niveles de seguridad.

A SER INFORMADO Y A RECIBIR EDUCACIÓN SOBRE ...

- Tus derechos y deberes como usuario de los servicios de salud.
- Todo lo relacionado con tu proceso de atención.
- Los contenidos de tu historia clínica de forma gratuita.
- Cómo cuidar y proteger tu salud y la de tu familia.

A ELEGIR ...

- Entre las opciones ofrecidas para tu cuidado y tratamiento, con pleno respeto de tu autonomía.
- Si participas o no en investigaciones.
- Si aceptas que, en tu atención, participe personal en formación.
- Si deseas solicitar una segunda opinión sobre tu diagnóstico y tratamiento.
- El profesional que te atenderá, dentro de las posibilidades ofrecidas por la clínica.

A SER ESCUCHADO ...

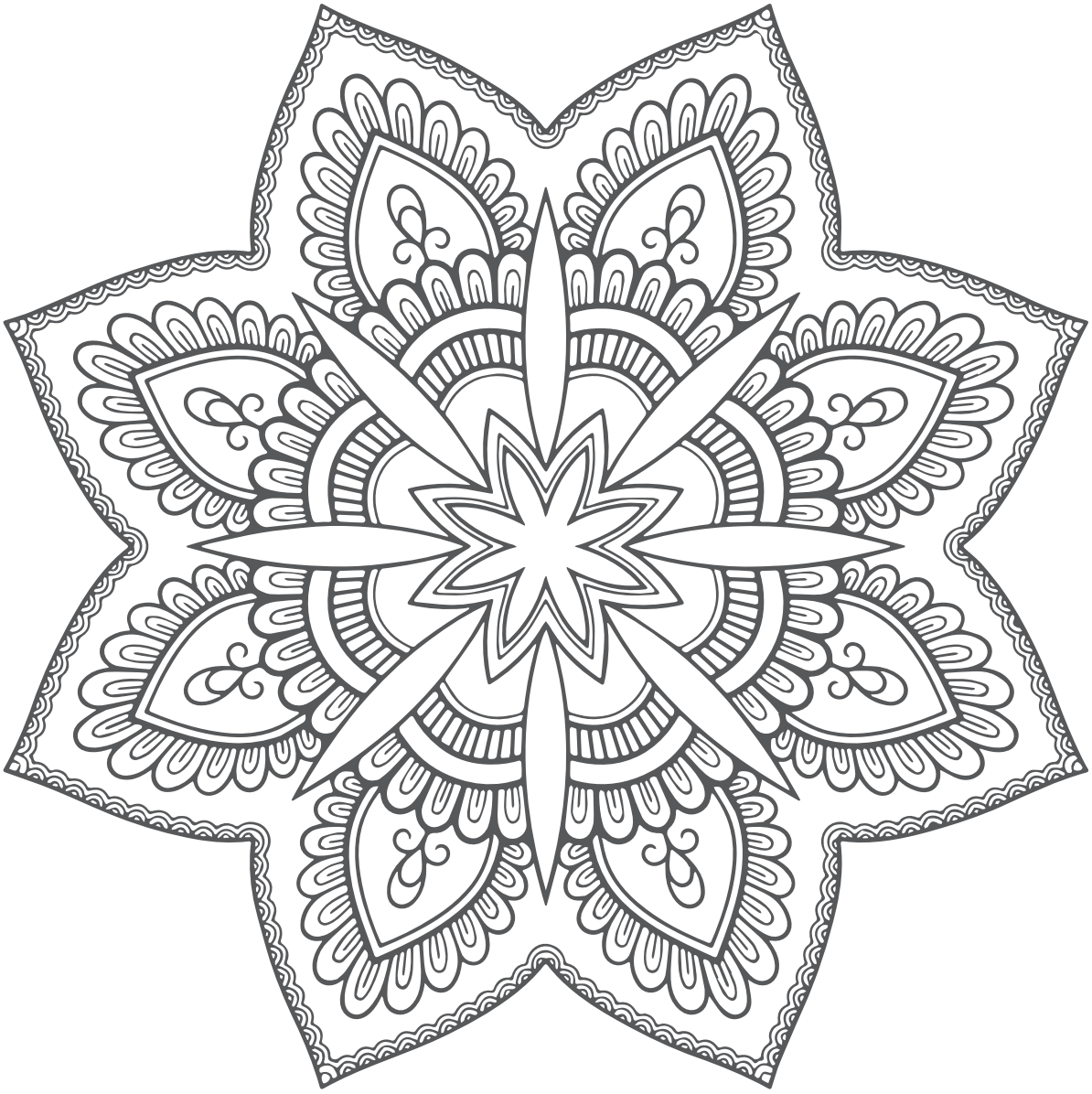
- Cuando desees expresar tus opiniones sobre el servicio recibido.
- Cuando tengas inquietudes sobre tu enfermedad, pronóstico y tratamiento.
- En los espacios de participación establecidos por el sistema de salud.

DEBERES QUE TIENES COMO PACIENTE:

1. Cuidar de tu salud, la de tu familia y comunidad.
2. Dar un trato digno y respetuoso a todo el personal de la Clínica y a las demás personas con las cuales tengas contacto durante la atención.
3. Cumplir con las citas y/o procedimientos programados.
4. Cumplir con las instrucciones y recomendaciones dadas.
5. Hacer buen uso de los servicios de salud.
6. Suministrar información y documentación completa y veraz.
7. Cuidar los insumos, equipos y artículos del programa.
8. Pagar por los servicios prestados, conforme a las normas del sistema de salud.
9. Permanecer en el domicilio durante todo el tiempo de la hospitalización domiciliaria en el caso de los pacientes agudos y en el caso de los pacientes crónicos, estar en el domicilio a la fecha y hora que el profesional le realice la programación de la visita. En caso de realizar un cambio de domicilio debes notificarlo de manera oportuna a la Jefe de enfemería del programa.

MANDALA FLOR

Pinta esta hermosa mandala en los tonos que prefieras. Una vez la termines, tómale una foto junto con tu nombre y enviálo a nuestro whatsapp: 3228516935, seleccionaremos las 10 mandalas más bellas para publicarlas en nuestro instagram: @clinica_somer



Si coloreas la mandala y la envías al correo comunicaciones1@clinicasomer.com podrás participar en una rifa. ¡Anímate y gana!

CLÍNICA Somer
Calidad con corazón

Copagos para el año 2025

- Si eres paciente beneficiario del régimen contributivo, el cobro de tu copago será hasta:
  - **Rango A**: $356.548
  - **Rango B**: $1.428.678
  - **Rango C**: $2.857.356

El cobro será proporcional al valor total de la atención sin exceder los anteriores rangos.

- Si eres paciente del régimen subsidiado, los copagos se establecen de acuerdo a los grupos de corte del Sisbén metodología IV así: el nivel 1 corresponde a los grupos desde A1 hasta B7 y el nivel 2, desde los grupos C1 hasta C18. Por lo tanto, los afiliados del régimen subsidiado clasificados en el nivel 2 del Sisbén deberán cancelar los respectivos copagos para los servicios que se encuentran dentro del Plan de Beneficios en Salud y que se indican así:

  - **Valor máximo por evento**: $621.164
  - **Valor máximo por año**: $1.242.329

Si cuentas con medicina prepagada o pólizas de salud debes acercarte a la secretaria del piso para solicitar información sobre tu pago.

Si deseas pagar de manera virtual, ingresa a www.clinicasomer.com Pagos en Línea o escanea el siguiente código QR:

Para más información con el pago en línea comunícate al (604) 605 2626 ext. 5312

CLÍNICA Somer
Calidad con corazón

Todas tus dudas serán atendidas con la secretaria del piso.

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, debes comunicarte con Apoyo al Usuario 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 ☐ 40-64 años
15- 29 años ☐ >65 años
30- 44 años ☐

Correo electrónico:_____

DETALLE

Reconocimiento/Felicitación ☐ Sugerencia ☐ Queja/Reclamo

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____
Firma

CLÍNICA Somer

Calidad con corazón

¡Servicios inspirados en ti!

/Clínica Somer @Clinica_Somer /Clínica Somer

/clinicasomer /Clínica Somer

Calle 38 N° 54A-35 | Rionegro, Antioquia, Colombia

PBX: (604) 605 2626 | www.clinicasomer.com

Para solicitar tu cita, escribe al WhatsApp guardándolo de esta manera: 57 4 444 83 62 y si deseas llamar, guarda el número así: (604) 444 83 62. Para pólizas, prepagadas y particulares continúa el mismo número: 604 322 9161.

Autoagendamiento: www.clinicasomer.com/autoagendate