

# GUÍA DEL PACIENTE Y EL CUIDADOR EN HOSPITALIZACIÓN



Clínica **Imbanaco**  
Vocación de Servicio

# Comu nícate con nosotros

para escuchar tus  
necesidades  
durante tu  
permanencia.



 3224021325

Línea de atención 24/7  
Centro de Experiencias de las Personas



Escanea el código QR que te llevará  
a nuestro WhatsApp.

¡Estamos para ti!

## Mensaje de bienvenida



**Apreciado paciente y familiar, queremos darte una cálida bienvenida a la Clínica Imbanaco.**

Nos sentimos muy orgullosos de poder contarte que te encuentras en una institución de talla mundial. Nuestra Clínica está acreditada con Excelencia como máximo reconocimiento de salud en Colombia y con el sello dorado de la Joint Commission International, la máxima distinción en el mundo de la salud, que nos certifica como una clínica que cumple con estándares mundiales para la seguridad del paciente.

Contamos con un modelo de atención centrado en la persona, por eso ponemos a tu disposición los mejores profesionales en salud, personal asistencial y de apoyo para brindarte una atención humanizada, empática y con vocación servicio, para satisfacer tus necesidades y llevar a cabo prácticas seguras que permitan orientar las mejores decisiones para tu tratamiento.

De esta manera, trabajamos con un compromiso permanente con la excelencia, por eso queremos que vivas una grata experiencia durante tu estancia en el servicio de hospitalización.

Atentamente,

**Rafael González Molina**  
**Gerente General**  
Clínica Imbanaco

# Quiénes Somos

**Somos una clínica al servicio del cuidado de la salud y bienestar basadas en una atención centrada en la persona, ofreciendo procesos, procedimientos diagnósticos y terapéuticos de alta complejidad; en donde convergen la tecnología de avanzada, un prestigioso equipo de profesionales, investigadores y docentes con un modelo de gestión basado en un sólido compromiso con la calidad y la seguridad.**

Somos parte de una compañía líder en España con más de 160 centros sanitarios, incluyendo 55 hospitales, con presencia además en Dubái, Perú y Colombia; cuenta con más de 60 años de experiencia en el cuidado de la salud y del bienestar de las personas.

En la actualidad nuestra Clínica, es la primera institución de salud en el suroccidente colombiano con la máxima acreditación internacional de calidad otorgada por la Joint Commission International, JCI (Hospital Program), siendo parte de un selecto grupo de prestigiosas instituciones en el mundo. Además, nuestros programas de Adulto Mayor Fracturado, Depresión Crónica y Reemplazo Articular de Rodilla recibieron la certificación JCI como centros de excelencia, además de contar con el galardón Hospital Seguro en sus seis versiones.

Actualmente somos reconocidos por ser una Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral (IAMII) y contar con la Iniciativa de Parto Internacional ICI (International Childbirth Initiative).

## Reconocimientos:



Máximo Estándar  
Mundial de la Calidad  
en Salud



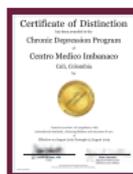
Máximo Reconocimiento  
de la Acreditación  
en Salud en Colombia



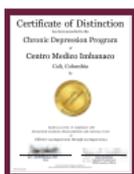
Certificación JCI  
Centro de Excelencia  
Programa de Ataque  
Cerebrovascular



Certificación JCI  
Centro de Excelencia  
Adulto Mayor  
con Fractura de Cadera



Certificación JCI  
Centro de Excelencia  
Depresión Crónica



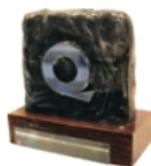
Certificación JCI  
Centro de Excelencia  
Depresión Crónica



Acreditación  
para Laboratorio por  
la Federación Europea  
de Inmunogenética



Acreditación para el  
Laboratorio Clínico  
y Laboratorio  
de Patología Anatómica



Premio  
Iberoamericano  
de la Calidad 2019



5to Galardón  
Nacional Hospital  
Seguro 2018

Miembro:



Recuerda que **tu participación es importante durante tu cuidado**, siempre estamos para escucharte y apoyarte frente a las necesidades que tengas durante tu proceso de atención.

## SÚMATE

### Contigo es más seguro

Súmamos compromisos y fuerzas para el cuidado del paciente, si eres el cuidador designado ten presente estas tres prácticas:



#### 1. PREVENCIÓN EN EL RIESGO DE CAÍDAS

Contigo evitaremos los riesgos de caídas en los pacientes.

- Asegúrate de mantener las barandas de la camilla arriba.
- Revisa que en el piso no hayan objetos o esté mojado.
- Sostén al paciente en todo momento.
- Avisa al personal de salud que el paciente necesite levantarse o ir al baño.



#### 2. SIGNOS DE ALERTA

Contigo estaremos atentos a los signos y síntomas que alertan que tu paciente está en riesgo o para dar un aviso rápido al personal de salud.

- Si el o la paciente habla cosas incoherentes.
- Presenta dificultad al respirar.
- Presenta sangrado activo.
- Convulsiona.
- Presenta dolor incontrolable.
- Ideación suicida.



#### 3. EFECTOS SECUNDARIOS DE LA MEDICACIÓN

Pregunta al personal de salud sobre los efectos secundarios de la medicación de tu paciente.

# Contigo **SUMAMOS** en el proceso de atención

Participa en tu proceso de atención **haciendo las preguntas que creas necesarias** al  personal clínico mientras te atienden.

**CONTIGO**

**SUMAMOS  
PARA TU  
CUIDADO**

## Te invitamos a hacer un buen uso de los antibióticos.

El uso inadecuado de los antibióticos en personas y animales puede hacer que las bacterias se vuelvan resistentes a los tratamientos actuales, amenazando la vida de los pacientes.



**¡Que los antibióticos  
no actúen en tu contra!**



1. Los antibióticos salvan vidas, pero no siempre son la respuesta cuando estás enfermo.
2. Los antibióticos no funcionan con los virus.
3. Un antibiótico no te hará sentir mejor si tienes un virus.
4. Los antibióticos solo son necesarios para tratar las infecciones causadas por bacterias.
5. Cada vez que se usan antibióticos, pueden causar efectos secundarios.
6. Tomar antibióticos crea bacterias resistentes.
7. No utilice antibióticos sin que se los haya prescrito un médico, evite automedicarse.
8. Cuando esté enfermo extreme las medidas de higiene de manos y uso de tapabocas. De este modo evitará la transmisión de la infección a otras personas.

**¡Tu puedes ayudar a disminuir  
la resistencia a los antibióticos!**

## Preguntas e inquietudes frecuentes que pueden presentarse durante tu atención.

### ¿Debo informar sobre los medicamentos que consumo actualmente?

Si, infórmalos sobre los medicamentos, vitaminas o suplementos nutricionales que estés consumiendo, genera preguntas al personal de salud sobre los efectos secundarios de la medicación administrada y solicita información de nuestra conciliación de medicamentos.

### ¿Debo informar sobre mis alergias?

Si, informa al personal de salud sobre las alergias que presentes a alimentos, medicamentos, látex, medios de contraste, vendas, entre otros elementos o sustancias que puedas estar expuesto durante tu atención.

### ¿Puedo dar a conocer mis preferencias para mi atención?

Si por motivos de valores o creencias personales requieres personalización en tu atención, llevas una dieta especial, tratamientos terapéuticos específicos, intervención espiritual, entre otros, infórmalos.

**Si tienes alguna preferencia o hábito para tu sueño o para tu baño, infórmalo al jefe de turno.**

### ¿Puedo solicitar la consulta de mi Historia Clínica?

Si, podrá solicitar la consulta de tu historia clínica por medio de un dispositivo que te entregará el personal de salud.

### ¿Cómo puedo identificar al personal de la Clínica?

Todo nuestro personal se presentará ante ti, con sus nombres y apellidos completos. Además, todos portan un carné de identificación con sus datos y fotografía. A nuestro personal lo puedes identificar por su uniforme.

## Reconoce nuestro personal por su tipo de vestuario:



**Médico(a)**



**Centro de  
Experiencia de  
las Personas**



**Coordinador de  
enfermería**



**Personal  
administrativo**



**Coordinadora  
de enfermería**



**Psicólogos**



**Jefe de  
enfermería**



**Trabajador  
Social**



**Auxiliar de  
enfermería**



**Camillero  
/Portero**



**Fisioterapia  
y técnicos**



**Brigadista**

## Horarios de alimentación en Hospitalización

Los horarios del servicio de alimentación para el paciente en las habitaciones, son los siguientes:

- Desayuno de 7:00 a.m. a 8:00 a.m.
- Refrigerio 9:30 a.m. 10:30 a.m.
- Almuerzo de 12:00 m. a 1:00 p.m.
- Refrigerio 3:00 p.m. a 4:00 p.m.
- Cena de 5:45 p.m. a 6:45 p.m.

Al inicio de tu atención serás visitado por un nutricionista. Es importante que informes sobre tus preferencias, alergias, rechazos e intolerancias a los alimentos.



# ¿Sabes qué es NPS?

## Net Promoter Score

Es un sistema que mide la recomendación y experiencia del paciente posterior a la atención que recibió en la Clínica Imbanaco. El objetivo es que siempre nos recomiende a sus familiares y amigos.



Escanea este código QR con tu dispositivo y ten acceso a los productos y servicios que ofrecen estas marcas



*De Lolita*

ananda

D'licias  
Operado por Salamanca S.A.



Servicios exclusivo para el acompañante

## ¿Puedo solicitar servicio a la habitación?

Para tus acompañantes disponemos de un servicio de Room Service, con los productos de los establecimientos que se encuentran dentro de la Clínica. Tu acompañante podrá acceder al menú escaneando el código QR que aparece arriba de esta página. Te recordamos que los productos comestibles y artículos de aseo y uso personal son para el consumo y uso del acompañante.

**Te recordamos seguir el plan nutricional durante tu estancia y tratamiento. No se recomienda consumir alimentos fuera de los que suministra la Clínica ni medicamentos que estén por fuera del plan dispuesto para tu tratamiento.**

## ¿Mi familiar puede pedir servicio a domicilio?

No está permitido el ingreso de alimentos externos a nuestra Clínica.

# Recomendaciones importantes para el cuidador, acompañante y/o visitante

## Recomendaciones importantes para tu acompañante:

- Usar permanente del tapabocas dentro y fuera de la habitación.
- Está restringido el ingreso y consumo de bebidas alcohólicas.
- Atender las indicaciones de seguridad para el ingreso y permanencia en nuestras instalaciones.
- No está permitido el ingreso de alimentos, globos con helio, flores ni muñecos de felpa, como indicación para la prevención de riesgos e infecciones.
- No se debe permanecer en los pasillos ni generar ruidos que pertuben a otros pacientes.
- No se permiten las visitas de menores de 7 años, salvo en situaciones especiales.
- Frente a cualquier tipo de inquietud sobre visitas y/o acompañamientos, podrás comunicarte con el Centro de Experiencia de las Personas al número **322 4021325**.

# Clasificaciones de Aislamiento

## PE Precauciones Estándar

Para ser utilizadas por todos los trabajadores de la salud, para todos los pacientes y en todos los entornos de atención en salud.

**Higiene de manos**  
Se debe utilizar agua y jabón o alcohol en gel.

**Mascarilla facial**  
Se debe utilizar una mascarilla que cubra la nariz y la boca.

**Gafas protectoras o careta con visor**  
Se debe utilizar una careta o gafas protectoras que cubran los ojos y la cara.

**Guantes**  
Se deben utilizar guantes cuando se realicen procedimientos que impliquen contacto directo con el paciente o sus fluidos corporales.

**Bata de tela o desechable**  
Se debe utilizar una bata que cubra toda la ropa durante el procedimiento.

**Limpieza y desinfección de dispositivos médicos**  
Se debe utilizar un método apropiado para limpiar y desinfectar los dispositivos médicos.

Clinica Imbanaco

## PC Contacto

Aplice las precauciones por contacto y adicione las estándar dependiendo el riesgo.

Las visitas deben presentarse en la estación de enfermería antes de ingresar a la habitación.

**Habitación Individual**  
Se debe utilizar una habitación individual para el paciente.

**Higiene de Manos**  
Se debe utilizar agua y jabón o alcohol en gel.

**Bata de tela o desechable**  
Se debe utilizar una bata que cubra toda la ropa durante el procedimiento.

**Guantes**  
Se deben utilizar guantes cuando se realicen procedimientos que impliquen contacto directo con el paciente o sus fluidos corporales.

**Equipo**  
Se debe utilizar un equipo que sea apropiado para el tipo de infección.

Clinica Imbanaco

## PG Gotas

Aplice las precauciones por gotas y adicione las estándar dependiendo el riesgo.

Las visitas deben presentarse en la estación de enfermería antes de ingresar a la habitación.

**Habitación Individual**  
Se debe utilizar una habitación individual para el paciente.

**Higiene de Manos**  
Se debe utilizar agua y jabón o alcohol en gel.

**Mascarilla facial**  
Se debe utilizar una mascarilla que cubra la nariz y la boca.

**Gafas protectoras o careta con visor**  
Se debe utilizar una careta o gafas protectoras que cubran los ojos y la cara.

**Bata de tela o desechable**  
Se debe utilizar una bata que cubra toda la ropa durante el procedimiento.

**Precauciones Estándar**  
Se deben utilizar las precauciones estándar.

Clinica Imbanaco

## PA Aérea

Aplice las precauciones por vía aérea y adicione las estándar dependiendo el riesgo.

Las visitas deben presentarse en la estación de enfermería antes de ingresar a la habitación.

**Habitación Individual con antecámara**  
Se debe utilizar una habitación individual con antecámara para el paciente.

**Higiene de Manos**  
Se debe utilizar agua y jabón o alcohol en gel.

**Mascarilla facial**  
Se debe utilizar una mascarilla que cubra la nariz y la boca.

**Precauciones Estándar**  
Se deben utilizar las precauciones estándar.

Clinica Imbanaco

## PP Precauciones Protectoras

Las visitas deben presentarse en la estación de enfermería antes de ingresar a la habitación.

**Habitación Individual con antecámara**  
Se debe utilizar una habitación individual con antecámara para el paciente.

**Higiene de Manos**  
Se debe utilizar agua y jabón o alcohol en gel.

**Mascarilla facial**  
Se debe utilizar una mascarilla que cubra la nariz y la boca.

**Precauciones Estándar**  
Se deben utilizar las precauciones estándar.

Clinica Imbanaco

## PC/PG Contacto/Gotas

Aplice las precauciones por contacto y gotas adicione las estándar dependiendo el riesgo.

Las visitas deben presentarse en la estación de enfermería antes de ingresar a la habitación.

**Habitación Individual**  
Se debe utilizar una habitación individual para el paciente.

**Higiene de Manos**  
Se debe utilizar agua y jabón o alcohol en gel.

**Mascarilla facial**  
Se debe utilizar una mascarilla que cubra la nariz y la boca.

**Gafas protectoras o careta con visor**  
Se debe utilizar una careta o gafas protectoras que cubran los ojos y la cara.

**Guantes**  
Se deben utilizar guantes cuando se realicen procedimientos que impliquen contacto directo con el paciente o sus fluidos corporales.

**Bata de tela o desechable**  
Se debe utilizar una bata que cubra toda la ropa durante el procedimiento.

**Equipo**  
Se debe utilizar un equipo que sea apropiado para el tipo de infección.

Clinica Imbanaco

## PC/PA Contacto/Aérea

Aplice las precauciones por contacto y vía aérea adicione las estándar dependiendo el riesgo.

Las visitas deben presentarse en la estación de enfermería antes de ingresar a la habitación.

**Habitación Individual con antecámara**  
Se debe utilizar una habitación individual con antecámara para el paciente.

**Higiene de Manos**  
Se debe utilizar agua y jabón o alcohol en gel.

**Mascarilla de alta eficiencia N95**  
Se debe utilizar una mascarilla de alta eficiencia N95 que cubra la nariz y la boca.

**Guantes**  
Se deben utilizar guantes cuando se realicen procedimientos que impliquen contacto directo con el paciente o sus fluidos corporales.

**Bata de tela o desechable**  
Se debe utilizar una bata que cubra toda la ropa durante el procedimiento.

**Equipo**  
Se debe utilizar un equipo que sea apropiado para el tipo de infección.

Clinica Imbanaco

# Seguridad del Paciente

La Clínica Imbanaco es una de las instituciones de salud más seguras del país, hemos establecido una cultura de seguridad a través de prácticas que le permiten a nuestro personal minimizar los riesgos durante la atención.

- Antes de dar inicio a la atención, **recibirás un brazalete de identificación** donde aparecen tus nombres y apellidos completos, además de tu número de identificación, estos datos te los preguntará con frecuencia nuestro personal de salud.
- El equipo médico te visitará diariamente.
- Tú y tu cuidador recibirán información clínica sobre los tres enfoques del autocuidado que deberán compartir a su grupo familiar y demás acompañantes sobre los **efectos secundarios de la medicación, riesgo de caída y signos de alerta para dar aviso rápido**.
- Tu cuidador recibirá un **sticker para ser identificado como aliado en el autocuidado** del paciente.
- Recuerda informar a tu médico los medicamentos que consumes y/o alergias.
- Recuerda que cuentas con un **timbre para llamado de emergencias**, ubicado en la camilla y en el baño.
- Solicítale al personal de salud que realice higiene de manos antes de examinarte o tener contacto contigo.
- Si eres paciente identificado con riesgo de caída, debes portar una manilla de color lila como signo de alerta sobre este riesgo (para niños se hace identificación con un adhesivo de color lila en la manilla).
- Debes mantener las barandas de la cama siempre arriba.
- Es necesaria la presencia de un acompañante de manera permanente durante tu estancia en el servicio de Hospitalización.
- Si tienes permitido recorridos por fuera de la habitación, debes estar acompañado por el personal de salud.

# Cuidado seguro del paciente

## 5 tips informativos para los pacientes y sus cuidadores

Tenga presente estas recomendaciones:



**1.** No manipule en ningún caso la bomba de infusión de medicamentos.



**2.** No utilice elementos cortopunzantes para manipular los controles de las barandas de la cama.



**3.** En caso de identificar una alarma de un equipo biomédico, por favor utilice el llamado de enfermería.



**4.** No manipule ni desconecte ningún equipo o elemento que esté utilizando.



**5.** Evite que el agua y líquidos entren en contacto con los equipos y elementos que esté utilizando.

# Ofrecemos confort durante tu estancia

En la Clínica Imbanaco brindamos una atención centrada en tus necesidades, por eso nuestras habitaciones están completamente equipadas para ofrecerte comodidad durante tu permanencia.

## ¿Dónde puede descansar mi acompañante?

Contamos con un sofacama o silla reclinable para el descanso del acompañante.

## ¿Cómo puedo acceder al WiFi?

En tu dispositivo móvil identifica la red **imbanaco\_visitantes** y podrás tener acceso gratuito a internet.

## ¿Cómo puedo realizar una llamada local?

Debes marcar primero el dígito 9 y luego el número de destino.

## ¿A qué servicios puedo acceder desde mi TV?

El televisor cuenta con un control remoto con gran variedad de canales para tu entretenimiento. Te invitamos a sintonizar **Imbanaco TV** en el canal 99, donde podrás conocer contenidos de prevención, cuidado e información de interés de la Clínica Imbanaco.

## ¿Dónde puedo guardar mis pertenencias?

Todas las habitaciones cuentan con un clóset para guardar las pertenencias del paciente y una caja de seguridad con clave para uso exclusivo del paciente y el acompañante. Pregunta a nuestro personal de salud cómo hacer uso de este mecanismo.

## ¿Cómo puedo reportar un daño de la habitación?

Debe ser reportado al personal que está a cargo de tu atención.



Recuerda hacer uso responsable de tus pertenencias, objetos de valor, prótesis o dispositivos auditivos que tengas en tu habitación durante la estancia. **La Clínica no se hace responsable de estas pérdidas.**



## Centro de Experiencia de las Personas (CEP)

Es importante conocer tu opinión acerca de la atención que recibes en el servicio de Hospitalización. Si observas o vives una situación que afecte tu atención, te agradecemos que la comuniques al **Centro de Experiencia de las Personas**, identifica a nuestras anfitrionas por su chaqueta de color rojo, ellas estarán siempre dispuestas a escucharte. Puedes ponerte en contacto con nuestras anfitrionas al **WhatsApp 322 4021325** de 6:00 a.m. a 9:00 p.m.

### • Experiencias

Solicita a nuestro personal del Centro de Experiencia de las Personas (CEP), las siguientes actividades para mejorar tu estadía:

- Acompañamiento espiritual por parte de los capellanes de la Clínica.
- Biblioteca móvil (lectura para el alma).
- Ludoteca ( videojuegos, juegos didácticos).
- Break espiritual (video de oración y canto por parte de los capellanes).
- Experiencia musical (violinista, cada viernes)
- Espacio de meditación y relajación.
- Mandalas para colorear.
- Visita canina (Dogtores).
- Solicitud de Play Station 4 y/o Nintendo Switch.
- Solicitud de apoyo espiritual de cualquier religión.
- Celebración de cumpleaños y matrimonios a pacientes hospitalizados.
- Si deseas que tu mascota (perro o gato) pueda ingresar y visitarte durante tu hospitalización, contacta nuestro equipo de anfitrionas para conocer los términos y condiciones de la visita.
- Accesorios electrónicos (cargador para celular, cable HDMI y mouse).
- Servicio de impresiones o fotocopia.

# Canales de comunicación de la Oficina de Atención al Usuario



## Horario de atención presencial de la Oficina de Atención al Usuario:

Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.  
sábado de 7:30 a.m. a 12:30 p.m.



## Contacto telefónico: (602) 3821000

Extensiones: 45041 - 45042 - 21621  
El horario de atención de estas extensiones son de:  
lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.  
y sábado de 7:30 a.m. a 12:30 p.m.



## Vía electrónica:

vozdelusuario.imb@quironsalud.com



(escanea este código QR con tu dispositivo móvil)

## Whatsapp

322 402 1325

El horario de atención de esta línea telefónica es de 6:00 a.m. a 9:00 p.m.



## Buzones de sugerencias

Repórtanos tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en los buzones que encontrarás en la estaciones de enfermería o en todos los servicios de la Clínica.



## Asousuarios

Si deseas hacer parte de la Asociación de Usuarios, escríbe al [alianzausuarios.imb@quironsalud.com](mailto:alianzausuarios.imb@quironsalud.com)



@clinicaimbanaco  
[www.imbanaco.com](http://www.imbanaco.com)



# Oficina Internacional

En nuestra Clínica Imbanaco, contamos con un equipo humano dedicado exclusivamente a los pacientes internacionales. Nos centramos en cada caso de forma personalizada para ofrecer el mejor plan de tratamiento posible, poniendo a su alcance todos nuestros recursos humanos y tecnológicos, asegurando un acompañamiento en toda la ruta de atención de esta manera:

- Desde el primer momento, el paciente contará con personal que lo orientará y lo acompañará a lo largo de todo el proceso.
- El caso será abordado por un comité médico multidisciplinario que le ofrecerá un plan de tratamiento personalizado, donde el paciente conocerá todos los detalles acerca del equipo médico que llevará su caso, su día a día en la clínica y su intervención.
- El personal de la oficina internacional resolverá todas las dudas y también le ayudará con los trámites del viaje.
- Desde en el momento en que el paciente llegue a Colombia, el personal de la Oficina Internacional estará en contacto telefónico.
- El día de su ingreso, su equipo médico le contará paso a paso las etapas del tratamiento y resolverá todas las dudas que puedan surgir, tanto al paciente como a la familia.
- Una vez el paciente vuelva a casa, se tendrá un seguimiento telefónico del caso para asegurarnos de que todo evoluciona correctamente.

# Servicios alimentación, bancos y otros

## • Servicio de cafetería y alimentación en la Sede Principal

- Bocatos. Urgencias, piso 0.
- D' Lolitas. Piso 3A.
- Panadería Kutu. Piso 4.
- Ananda. Piso 4.
- La Locura. Piso 4.
- Subway. Piso 4.

## • Otros servicios de cafetería en Torres A y B

- Cafetería Principal. Bocatos. Piso 4.
- Starbucks. Torre A, piso 1 exterior.
- Cafetería. Torre B, piso 3.
- Bocatos. Torre B, piso 6.

## • Bancos y cajeros electrónicos

- Bancoomeva. Torre A, piso 1.
- Banco Itaú. Torre A, piso 1.
- Banco de Occidente. Sede Principal, exterior.
- Cajero Bancolombia. Sede Principal, piso 0 y Torre A piso 1.
- Cajero Servibanca. Sede Principal, piso 0 y Torre A piso 1.

## • Droguería

- Comfandi. Sede Principal, piso 0 y exterior, Torre A piso 1 y exterior.

## • Parqueadero Sede Principal

- Contamos con 4 sótanos de parqueaderos administrados por la empresa Easy Punto.

## • Tesorería

Piso 0. Horario: Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

## • Otros

- Cooperativa Coomeva Oficina Torre A, piso 1.
- Central de Autorizaciones Coomeva Medicina Prepagada Torre B, piso 2.
- Nuestra capilla se encuentra ubicada en el piso 0, zona externa de la Sede Principal. Pregunta a nuestro personal sobre el horario de eucaristias y bautizos.

Clínica Imbanaco

Banco de Occidente

# Derechos y Deberes de los pacientes

## Tienes derecho a:



### Conocer

- La información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento.
- Los posibles eventos adversos que puedan presentarse durante tu atención.
- Cuando médicos que estén cursando una especialización sean parte del equipo tratante.
- La información de tu historia clínica y resultados.
- Los costos del servicio que debes cancelar.



### Recibir

- Un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad.
- Confidencialidad y privacidad durante tu atención.
- Una atención clínica con la mejor calidad posible.
- Una segunda opinión médica cuando lo consideres necesario.
- Una atención en la que se respeten tus creencias, religión, raza, identidad de género o discapacidad física o cognitiva.
- Una atención compasiva con tu situación.
- Contacto con tu familia.



### Preguntar

- Sobre cualquier duda que tengas al respecto de la atención que estás recibiendo.
- Dónde y con quién reportar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
- Los efectos secundarios de los medicamentos que estás recibiendo.
- Cómo autocuidarte en tu hogar al egreso de la clínica.



### Elegir

- Libremente al médico tratante o solicitar cambio del mismo siempre y cuando esté dentro del grupo médico de la Institución.
- Cuáles integrantes de tu grupo familiar pueden recibir información sobre tu estado de salud y participar en las decisiones sobre tu atención.

- Aceptar, rehusar o detener un tratamiento, incluida la decisión de renunciar a que te realicen maniobras de reanimación.
- Participar o no en investigaciones.
- Participar activamente en tu proceso de atención.
- Morir dignamente.
- Donar o no tus órganos y tejidos.

## Tus deberes son:



### Informar

- Sobre tu estado de salud, incluidos los antecedentes clínicos y quirúrgicos.
- Sobre los medicamentos que consumes habitualmente en tu hogar.
- La aceptación o rechazo del tratamiento.
- Alergias o limitaciones que tengas.



### Respetar

- Al personal de la Clínica Imbanaco, a otros pacientes y sus familiares.
- Nuestra filosofía y valores institucionales.



### Cumplir

- Con el cuidado de las instalaciones y equipos a tu disposición.
- Las recomendaciones y prescripciones médicas.
- Con no grabar o filmar el proceso de atención salvo que estés debidamente autorizado.
- Con los horarios de visitas, instrucciones y recomendaciones entregadas por la Clínica Imbanaco (aplica para paciente y familia).
- Con leer cuidadosamente cuando se te solicite firmar el consentimiento informado.
- Con el costo económico no cubierto por tu aseguradora.



### Consultar

- Con tu asegurador la cobertura de tu plan de salud.

# Recomendaciones en casos de emergencia

En la parte de atrás de la puerta de la habitación encontrarás el mapa con la ruta de evacuación para que identifiques por dónde debes evacuar, en caso que sea necesario abandonar las instalaciones.

La Sede Principal cuenta con tecnología sismo-indiferente la cual consiste en unos amortiguadores instalados en el sótano de tal forma que al presentarse un sismo, la estructura se moverá en forma de vaivén, controlando el movimiento brusco y reduciendo poco a poco el movimiento .

Siga las siguientes recomendaciones al momento de la activación de la alarma de evacuación:

## ¿Cómo actuar en caso de evacuación?

- **Mantenga la calma.**
- **Suspenda cualquier actividad.**
- **Siga las indicaciones del personal que está identificado con una escarapela de color verde, quien le guiará en caso de evacuación.**
- **Ayude a las personas con problemas de movilidad.**
- **Abandone de manera ordenada la zona donde se encuentre.**
- **Evacúe por la salida de emergencia identificada con la señal de color verde que se encuentran en todas las instalaciones de la **Clínica Imbanaco**.**

Estas indicaciones son de acuerdo a las normas:

Ley 9 de 1979 código sanitario nacional. Ley 1523 del 2012 política nacional de gestión del riesgo. Decreto 2157 del 2017 criterios para planes de gestión del riesgo. Decreto 0926 del 2010 requisitos técnicos para construcciones sismorresistentes Norma nsr 10 titulo J y K. NTC 1700 Medidas de seguridad en edificaciones. NTC 1461 Colores y Señales de Seguridad.

## ¿Cómo actuar en caso de temblor?

La Clínica Imbanaco está preparada para actuar frente a cualquier situación. Un temblor de magnitud suficiente podría causar grandes impactos en la ciudad de Cali, es de baja probabilidad, pero no descartable. Por esta razón siempre tenga presente estas tres acciones:

Agacharse



Cubrirse



Sujetarse



Frente a un temblor o sismo siga las siguientes recomendaciones:

- **Busque refugio bajo un mueble sólido, como una mesa o un escritorio, si este se puede mover, sujétese a él para desplazarse.**
- **Sitúese al lado de una columna.**
- **Agáchese debajo de un mueble como un sofá para protegerse en caso de desprendimientos del techo.**
- **Si está en camilla, permanezca en esta cubriéndose la cabeza con la almohada.**
- **Manténgase alejado de ventanas, cristales y cuanto objeto pueda desprenderse y caer.**
- **Evite subirse a ascensores.**
- **Evite usar fósforos o encendedores para iluminar ya que pueden provocar incendios.**
- **Use la iluminación del teléfono móvil o de linternas.**

## ¿Cómo actuar en caso de incendio?

Los primeros minutos al identificar fuego son claves y le permitirán a la Brigada de Emergencia actuar oportunamente. Al escuchar la alarma tenga presente:

- **En caso de humo gatee hasta la salida, cubriéndose la nariz y la boca.**
- **Evite esconderse y manténgase cerca del suelo donde el aire es más limpio en estas circunstancias.**
- **No regrese a su habitación.**
- **Abandone la Clínica por la escalera de evacuación más cercana. Evite usar el ascensor ya que podría quedar atrapado debido a fallas eléctricas.**
- **Antes de abrir una puerta, tóquela para saber su temperatura y percibir si puede haber fuego del otro lado.**
- **Siga en todo momento las instrucciones de los brigadistas o colaboradores de la Clínica.**



## Sistema de Gestión Ambiental

La Clínica Imbanaco desarrolla programas ambientales para controlar, prevenir y mitigar los impactos ambientales generados por la prestación del servicio de salud. Le invitamos a participar de estos cumpliendo con las buenas prácticas ambientales.



**PURA** Programa de  
Uso Racional  
del Agua  
Sistema de Gestión Ambiental

Para asegurar el uso racional del agua solicitamos seguir las siguientes recomendaciones:

- **No arroje sustancias químicas al sistema de alcantarillado.**
- **No arroje papel, toallas o elementos de uso personal a los sanitarios.**
- **No deje grifos abiertos.**
- **Reporte los daños y fugas de agua al personal de servicio.**



**POE** Programa de  
Optimización  
Energética  
Sistema de Gestión Ambiental

Le recomendamos llevar a cabo las siguientes prácticas ambientales para el uso adecuado de la energía eléctrica:

- **Encienda las luces solo cuando se requiera.**
- **Apague las luces que no necesite.**
- **Al usar el aire acondicionado no deje puertas ni ventanas abiertas.**
- **Desconecte los equipos que no estén en uso, como cargadores de celular, computadores u otros.**
- **Reporte los daños eléctricos al personal de servicio.**

Le recomendamos aplicar la siguiente clasificación de residuos de acuerdo al código de colores establecido por la organización.



**PGIRH** Programa de Residuos Hospitalarios  
Sistema de Gestión Ambiental



### No aprovechables (sticker negro).

En los recipientes de color negro marcados con este sticker debe depositar restos y empaques de alimentos, servilletas y toallas de mano.



### Reciclables (sticker gris).

En este recipiente se debe depositar papel, cartón, cartulina, periódico, revistas y volantes. Recuerde que el material debe estar seco.



### Reciclables (sticker blanco).

En los recipientes marcados con este sticker debe depositar botellas de vidrio, latas de aluminio vacías u otros objeto elaborados con estos materiales.



### Reciclables (sticker azul).

En los recipientes marcados con este sticker debe depositar cualquier objeto de plástico (botellas, bolsas, platos desechables y contenedores de icopor sin alimentos).



### Otros residuos reciclables (sticker gris).

En este recipiente debe depositar bolsas de líquidos intravenosos sin contenido de medicamentos y que no estén contaminados con fluidos corporales.



# Residuos Peligrosos

Estos residuos se caracterizan por tener propiedades que presentan riesgos para la salud humana e impacto al medio ambiente y deben ser depositados en los recipientes de color rojo según el tipo de sticker.



## Debe depositar

Muestras para análisis, incluyendo biopsias, tejidos orgánicos amputados, partes y fluidos corporales que se remueven durante necropsias, cirugías u otros procedimientos.



## Debe depositar

Algodones, guantes, tapabocas y todo insumo que haya tenido contacto con fluidos corporales.



## Debe depositar

Fármacos parcialmente consumidos, vencidos y/o deteriorados, empaques o cualquier otro residuo contaminado con estos.



## Debe depositar

Residuos con características punzantes o cortantes que puedan ocasionar un accidente percutáneo infeccioso (agujas hipodérmicas, lancetas, bisturíes, etc.) se deben depositar en el guardián disponible en el área.

**Aplicando las buenas prácticas ambientales aportas a la disminución de nuestra huella ambiental.**

# Salida Hospitalaria



## **Para nosotros es muy importante que tengas claridad sobre el proceso de salida de la clínica.**

De acuerdo con tu plan de tratamiento, serás informado por nuestro personal de tu salida hospitalaria tan pronto como el equipo médico lo considere.

Contamos con un servicio de facturación a la habitación, el cual te permite realizar el trámite administrativo desde la habitación, sin tener que realizar desplazamientos para hacer el cierre de cuentas.

Al momento de tu salida, esperamos puedas realizar el proceso en el menor tiempo posible, una vez cuentes con el trámite de tus documentos y recibas la boleta de salida. Esto nos permite ofrecerte un egreso efectivo, además de programar y acondicionar la habitación para un nuevo paciente.

### **Alta voluntaria**

Si por algún motivo voluntariamente decides abandonar el tratamiento y la Clínica, a pesar del criterio médico, debes firmar el Consentimiento de Alta Voluntaria que te facilitará la clínica. En este caso, la Clínica Imbanaco Grupo Quirónsalud declina cualquier responsabilidad sobre el plan de tratamiento que esté en curso.

### **Documento de Voluntad Anticipada (DVA)**

Es un documento en el que toda persona capaz, sana o en estado de enfermedad, en pleno uso de sus facultades legales y mentales y como previsión de no poder tomar decisiones en el futuro, declara, de forma libre, consciente e informada, su voluntad sobre las preferencias al final de la vida que sean relevantes para su marco de valores personales.

### Tiempo de egreso

Debes informar a tu familiar o cuidador sobre la hora de egreso y entrega de la habitación, para organizar previamente tu transporte de regreso al hogar. Debes de disponer aproximadamente de una hora para realizar la entrega y trámites que permitan tu salida de la Clínica.

### Evaluación de tu experiencia

Al momento de tu salida hospitalaria, recibirás una encuesta en tu correo electrónico para conocer tu percepción de la atención recibida en el servicio de Hospitalización.

## ¿Cómo solicitar copia de la Historia Clínica?

Si requieres copia de la historia clínica, debes cumplir con los siguientes requisitos, de acuerdo con la normatividad colombiana que es cautelosa en la protección y confidencialidad de la información del paciente, es por esto que, de conformidad con la Ley 23 de 1981 (Art. 34) – Resolución 1995 de 1999 (Art. 1).

### Si es el paciente quien solicita la historia clínica:

- **De manera presencial:** debes presentar documento de identidad original en la oficina de Gestión Documental ubicada en el sótano 1 de la Torre B. (No se aceptan copias del documento de identidad).
- **Por correo electrónico:** enviar adjunto el documento de identidad y carta de solicitud firmada por el paciente al correo electrónico: [gdocumental.imb@quironsalud.com](mailto:gdocumental.imb@quironsalud.com), especificando la dirección electrónica a la cual debemos remitir la historia clínica.
- **Acceso a la historia clínica durante el proceso de tu atención:** como paciente puedes solicitar el acceso a tu historia clínica electrónica, esta será compartida y explicada por el médico general o médico tratante por medio de una tablet.

## Si la gestión la realiza un familiar o un tercero:

Si la solicitud de la historia es de un paciente fallecido o con incapacidad, se le puede entregar a familiares en primer grado de consanguinidad (padres e hijos) o primero en afinidad (esposa / esposo). Para la entrega deben presentar carta de solicitud y documentos que acrediten su parentesco.

Para más información ingresa a [www.imbanaco.com](http://www.imbanaco.com)

### Oficina de Gestión Documental

Cra. 38 A # 5A – 109. Sótano Torre B.

**Horarios de atención:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Sábado de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

**Conmutadores:** (602) 3821000

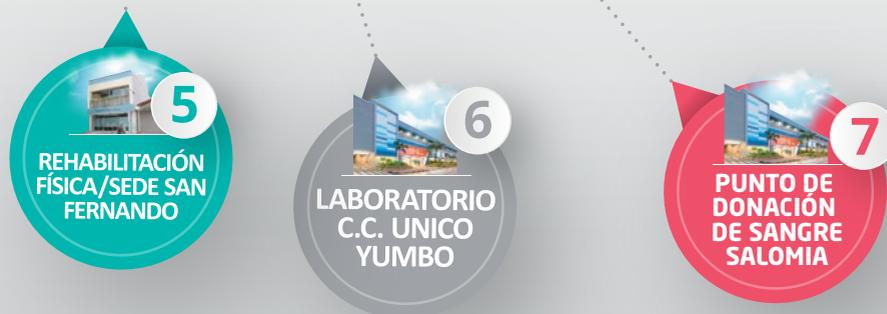
**Extensiones:** 15609 – 15642

**Correo electrónico:** [gdocumental.imb@quironsalud.com](mailto:gdocumental.imb@quironsalud.com)



**7 sedes**  
para cuidar  
de ti, con  
**VOCACIÓN**  
DE SERVICIO

ESCANEA  
ESTE CÓDIGO Y  
CONOCE MÁS  
DE NUESTRAS  
SEDES.



**Sede Principal:** Cra. 38 Bis No. 5B 2-04 • **Centro Médico Sede Torre A:** Cra. 38A No. 5A - 100 • **Centro Médico Sede Torre B:** Cra. 38A No. 5A - 109 • **Centro Médico Sede Torre C:** Calle 5B5 No. 38 Bis - 64 • **Centro Diagnóstico Sede Ciudad Jardín:** Calle 15A No. 103 - 20 • **Centro Diagnóstico Sede Norte C.C. Pacific Mall:** Calle 36 Norte No. 6A - 65, piso 7 • **Centro de Rehabilitación Física Sede San Fernando:** Calle 5B5 No. 38A - 24 • **Punto de Donación de Sangre C.C. Unico Salomia** Local 409 • **Laboratorio Sede C.C. Unico Yumbo:** Local 11 • **Conmutadores:** 385 1000 - 382 1000 - 518 6000 • Cali, Colombia



**Punto de atención  
al donante**



**Sede Centro Comercial  
Unico Salomia local 409**



**Lunes a sábados**  
12:00 m. a 8.00 p.m.



**Domingos y festivos**  
no hay atención de donantes.



También puedes agendar tu cita al  
**WhatsApp 316 026 7500**



Escaneando este QR  
podrás conocer los  
requisitos del  
donante de sangre.



Laura, tendrá su próxima cirugía

**gracias a tu donación de sangre**

En la App de  
Imbanaco,  
ahora es más  
rápido consultar  
tus resultados

- Descarga tus resultados de laboratorio clínico rápido y fácil.
- Realiza agendamiento de tus citas.
- Descarga resultados de medicina nuclear y cardiología.



Descarga  
nuestra App  
encuétranos en Google  
Play y App Store



DISPONIBLE EN  
Google Play



Consíguelo en el  
App Store



@clinicaimbanaco  
www.imbanaco.com

Clínica Imbanaco  
 Vocación de Servicio