



CLÍNICA  
DEL OCCIDENTE

*Sabemos como te sientes, sabemos como cuidarte*

# GUÍA DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

Vigilado Supersalud





- Realizar videos
  - Tomar fotografías
  - Grabar audios
- Sin autorización**

En esta institución está prohibido grabar videos, tomar fotos o audios del personal médico-asistencial, los pacientes o las instalaciones. por nuestras políticas de protección de la privacidad del paciente, las grabaciones se consideran ilegales.

Sus dudas, sugerencias y/o felicitaciones serán recibidas por las psicólogas de fidelización identificadas con uniforme azul claro, o en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el 1er piso junto a la Recepción.

## BIENVENIDOS

La Clínica del Occidente agradece su visita y la confianza que ha depositado en nuestra Institución. Nuestro compromiso es brindarle un servicio humanizado y seguro con estándares de calidad que logren satisfacer las necesidades y expectativas del paciente y su familia.

La Clínica del Occidente, una Clínica con Visión de Servicio, en su camino a la excelencia escucha sus necesidades, expectativas y comentarios como información para generar valor agregado.

Le invitamos a compartir sus dudas, comentarios, ideas innovadoras o preguntas frecuentes.

### TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	4
2. Misión, Principios y Valores Institucionales.....	4
3. Política de Humanización.....	4
4. Política de Seguridad del Paciente.....	5
5. Derechos y Deberes del Paciente.....	5
6. La Seguridad del Paciente: Un compromiso suyo y nuestro.....	6
7. ¿Qué es una cuota moderadora?- ¿Qué es un Copago?.....	8
8. Reglamento del Servicio de Hospitalización.....	9
9. Horario de Visitas.....	10
10. En el Momento de la Salida o Egreso del Paciente.....	10
11. Consulta Externa.....	11
12. Otros servicios pensando en su comodidad.....	11
13. • Registro Notarial.....	11
• Apoyo Espiritual y Religioso.....	11
• Solicitud de Historias Clínicas.....	12
• Servicio al Cliente.....	12
Recomendaciones.....	12
14. Chequeo Medico Preventivo.....	13
15. Conciencia Ambiental.....	13
16. Plan de Emergencias.....	14
17. Asociación de Usuarios.....	14

En la Clínica del Occidente, nuestro compromiso es trabajar por entregarte en cada atención un servicio excepcional, que supere sus necesidades y expectativas y cumpla nuestra oferta de valor: servicio humanizado y seguro con altos estándares de calidad, recurso humano competente, rápida recuperación, estancia confortable y tecnología moderna.

## MISIÓN

Ser líder en servicios de salud que generen, bienestar y calidad de vida en nuestros pacientes y sus familias:

- Trabajando con los mejores estándares de calidad y seguridad
- Innovando y manteniendo un permanente crecimiento científico y tecnológico
- Promoviendo un equipo humano competente y comprometido
- Manteniendo una rentabilidad que garantice la permanencia de la institución.



## PRINCIPIOS

- **RESPONSABILIDAD:** Administrar, con eficiencia y eficacia, el tiempo, los recursos y las acciones definidas por la institución.
- **HONESTIDAD:** Actuar con transparencia, integridad, sinceridad, verdad y justicia, en nuestro deber ser y nuestro deber hacer como seres humanos.
- **RESPECTO:** Reconocer y entender la condición humana, sus derechos y el entorno, entregando siempre un trato digno.

## VALORES INSTITUCIONALES

- Soy LEAL y discreto con la intimidad del paciente.
- TOLERO los estados de ánimo del paciente y la familia.
- Presto atención con CALIDEZ.
- Atiendo con rigor y DISCIPLINA a mis pacientes.
- Establezco EMPATÍA con mi paciente.
- Me COMPROMETO con la salud de los pacientes.
- EL TRABAJO EN EQUIPO contribuye a mejorar mi paciente.
- Me reconocen y vivo la experiencia del SERVICIO al lado del paciente

## POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

En Clínica del Occidente, estamos comprometidos con una cultura humanizada centrada en el paciente, la familia y los colaboradores, teniendo en cuenta las necesidades de la persona, desde sus dimensiones física, social, psicológica y espiritual, mediante información adecuada y trato digno, minimizando la sensación desagradable de la enfermedad, transformando positivamente la experiencia del paciente y su familia.





La Clínica del Occidente S.A garantiza la prestación de los servicios de salud centrados en la seguridad y confidencialidad en los procesos de atención con alcance al paciente, la familia y el colaborador, por un equipo de salud ético, competente y comprometido que define e implementa estrategias, programas y mejores prácticas para el fortalecimiento de una cultura de seguridad, soportados en las evidencias científicas y el aprendizaje organizacional, bajo un ambiente seguro y un entorno de confianza entre los pacientes sus familias, profesionales, aseguradores -

y la comunidad, fundamentados en los programas de educación continuada, el seguimiento a eventos adversos, tecno – fármaco – hemovigilancia, gestión ambiental, vigilancia epidemiológica, control de infecciones y salud pública.

## DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

En la Clínica del Occidente promovemos el reconocimiento y la apropiación de los derechos y deberes de nuestros pacientes y sus familias como un pilar fundamental para una atención segura, humanizada y de calidad. Conocerlos y respetarlos fortalece la confianza, mejora la comunicación y contribuye a una experiencia de atención basada en el respeto, la corresponsabilidad y el cuidado integral.

### Derechos del Paciente

Acceso a los Servicios de Salud	Atención Oportuna	Información Clara y Oportuna	Trato Digno	Privacidad de la Historia Clínica	Conocer los Costos del Servicio
Respeto / Voluntad de Donación de Organos	Contar con un Médico Tratante	Atención con Privacidad y Seguridad	Decisión de la Familia sobre Tratamiento en Paciente Inhabilitado	Recibir Apoyo Espiritual	Morir Dignamente

### Deberes del Paciente

Autocuidado de su Salud	Dar Información Exacta y Completa	Presentar sus Datos de Identificación	Conocer su Responsabilidad al no Aceptar Tratamiento	Actuar con Solidaridad Ante Situaciones Vitales
Seguir Tratamiento	Cumplir las Normas y Cuidar las Instalaciones	Respetar al Personal	Realizar los Pagos no Cubiertos por su Aseguradora	

## CANALES DE RADICACIÓN DE PQRSF

La Clínica del Occidente garantiza a sus usuarios y familiares la disponibilidad de canales formales para la radicación de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)**, de conformidad con la normativa vigente.

Para este fin, se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en los puntos de atención e información, la página web institucional [www.clinicadeloccidente.com](http://www.clinicadeloccidente.com), códigos QR dispuestos en las áreas de atención y el correo electrónico [servicioalclientepqr@clinicadeloccidente.com](mailto:servicioalclientepqr@clinicadeloccidente.com), como mecanismos que permiten expresar sus inquietudes y aportes para la mejora continua de nuestros servicios.



## La Seguridad del Paciente: Un compromiso suyo y nuestro".



**Su colaboración es muy importante.  
Recuerde que el paciente hace parte integral del tratamiento.**

## NUESTRO COMPROMISO: SU SEGURIDAD

Siga las siguientes recomendaciones:

- 1. Verifique en la manilla que su nombre y cédula sean correctos y que siempre que lo atiendan lo llamen por su nombre.
- 2. Si es alérgico a un medicamento informe al personal de salud.
- 3. Si le van a practicar una cirugía exija el médico que le informe sobre el procedimiento que van a realizar, incluyendo riesgos, complicaciones y alternativas. A su vez, solicite que marquen el sitio de su cuerpo donde va a realizar la intervención.
- 4. Cuando haya entendido claramente el procedimiento quirúrgico con sus bondades riesgos y posibles complicaciones, firme su consentimiento aceptación o consentimiento informado.
- 5. Cerciórese de que la enfermera jefe lo llame por su nombre y apellido en el momento que le van a administrar un medicamento.
- 6. Exija al personal de salud el nombre del medicamento que le van a aplicar y para qué sirve.
- 7. Informe siempre sobre los medicamentos que toma en casa.
- 8. Para prevenir caídas mantenga siempre las barandas de la cama arriba, no camine descalzo ni con la luz apagada, con medias o cuando el piso esté húmedo, nunca se levante solo, siempre solicite ayuda del personal de salud.
- 9. Exija al personal el lavado de manos o uso de alcohol glicerinado antes y después que lo examinen o le realicen un procedimiento.
- 10. Nuestro compromiso es el permanente control de infecciones, por tanto el lavado de manos es una técnica obligatoria que asegura su salud y la de su familia.
- 11. Pregunte al personal de salud si sus familiares deben tener alguna precaución de aislamiento durante su visita, recuerde seguir las recomendaciones.
- 12. Esté atento a que el personal de salud le cambie de posición constantemente, así le evitará formación de heridas en la piel.
- 13. El día que le den de alta su médico y enfermera le darán las indicaciones sobre los cuidados que debe tener en casa y los signos de alarma para consultar por urgencias.
- 14. Solicite resumen de historia clínica al egreso y llévese la a su médico tratante.
- 15. Si usted tiene sonda vesical no permita que lo trasladen hasta que desocupen la bolsa.
- 16. Identifique al personal de salud, todas las personas que lo atiendan deben portar debidamente el carne de la institución.

## **USTED TIENE DERECHO AL ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE CUANDO:**

- Sea adulto mayor de 65 años
- Sea un menor de edad Por recomendación médica expresa
- Sea un paciente con discapacidad física, cognitiva, visual o auditiva

## **ELEMENTOS DE ASEO DEL PACIENTE**

- Jabón
- Toalla para el cuerpo de uso diario
- Crema dental
- Cepillo de dientes
- Cepillo para el Cabello
- Pijama
- Pantuflas antideslizantes
- Vaselina (en caso de estancia prolongada)
- Enjuague bucal con clorhexidina
- Pañales (si el paciente lo requiere)

Para facilitar el proceso de admisiones tenga en cuenta la siguiente información:

Se debe pagar una cuota moderadora para los servicios de: Consulta Externa, Laboratorio y Servicios de primer y segundo nivel.

### **¿Qué es una cuota moderadora?**

Es el aporte en dinero que hacen los afiliados cotizantes y sus beneficiarios, cada vez que utilizan un servicio en la EPS.

### **¿Que es un Copago?**

Son los aportes en dinero que corresponden a una parte del servicio requerido por el paciente y tiene como finalidad ayudar a financiar el Sistema de Salud. Este valor está sujeto al rango o categoría del cotizante.

### **Servicios sujetos al cobro de Copago:**

Se aplica el cobro a los BENEFICIARIOS del cotizante por los servicios brindados en la Institución (Hospitalización, Cirugías, Procedimientos, entre otros).

La cancelación del COPAGO es requisito indispensable para realizar la admisión con cargo al asegurador.



## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN



Para brindarle comodidad durante su hospitalización tenga en cuenta la siguiente información:

- Su habitación está dotada con los implementos necesarios, los cuales serán entregados por el personal de enfermería en buen estado y así deben ser devueltos.
- Cada vez que solicite un servicio al personal de la Clínica, verifique que porten el carné en un lugar visible, evite contacto con personal sin identificación.
- Si tiene dudas o inquietudes sobre su estado de salud, consúltelas con su

médico tratante (especialista) o con el médico hospitalario del piso en el que usted se encuentre, quienes con mucho gusto darán respuesta a su solicitud.

- **TODO** Adulto mayor de 65 años o con algún tipo de alteración, deberá permanecer, SIEMPRE, en compañía de un adulto responsable.
- Si un familiar desea quedarse con el paciente en horas de la noche, debe realizar un pago cuyo valor se entregará en la oficina de admisiones del primer piso.
- La alimentación del paciente será suministrada de acuerdo con la orden médica en el horario de:

Desayuno: 7:00 a.m. a 9:00 a.m.

Almuerzo: 12:00 p.m. a 1:30 p.m.

Cena: 5:00 p.m. a 6:00 p.m.

NO se permite el ingreso de alimentos, ni bebidas, sin previa autorización del Departamento de Nutrición, el cual está ubicado en el primer piso.

- La estructura de la cama está adecuada únicamente para el paciente, por lo tanto NO se permite que el visitante se siente o se acueste en ella.
- La Clínica del Occidente no se hace responsable de la pérdida de objetos (ropa, celulares, joyas, relojes y otros). El cuidado de sus pertenencias es responsabilidad suya, debe permanecer atento y cuidadoso de ellas.
- Durante la estancia el paciente y/o el familiar recibirán información sobre los documentos y/o trámites que requiere para el egreso (salida). El cumplimiento de estos contribuirá con la oportuna entrega de la boleta de salida, la cual será llevada a su habitación por el personal encargado.



## HORARIO DE VISITAS:

No está permitido el ingreso de menores de 12 años.

Los horarios para visitar a los pacientes hospitalizados según el servicio son:

- **Hospitalización:** De Lunes a Domingo de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.
- **Unidad de Cuidado Intensivo:** De Lunes a Domingo jornada mañana de 10:00 a.m. a 12:00 a.m. y jornada tarde de 4:00 p.m. a 6:00 pm
- **Urgencias:** de Lunes a Domingo jornada mañana de 10:30am a 11:30 am y jornada tarde de 4:00 pm a 5:00 pm.

Área de Reanimación: de Lunes a Domingo de 10:30 am a 11:30 am

- **Cirugía:** de Lunes a Domingo jornada mañana de 9:30am a 11:30 am y jornada tarde 3:00 pm a 5:00

**Con el fin de garantizar el control de ingreso y brindar una atención más cómoda y ágil, agradecemos presentar un documento diferente a la cédula de ciudadanía o pase de conducción. Sin embargo también se acepta fotocopia de alguno de los documentos mencionados anteriormente**

## EN EL MOMENTO DE LA SALIDA O EGRESO DEL PACIENTE

- Cualquier duda en el trámite de la cuenta y/o de la salida, consúltela en el punto de facturación.
- Recuerde solicitar su Epicrisis (resumen de la Historia Clínica), fórmula médica, recomendaciones e incapacidad.
- Revise la información de los documentos entregados antes de salir de la Institución, así cualquier inconveniente será resuelto oportunamente o cualquier duda será aclarada.
- **Le recordamos diligenciar la encuesta de satisfacción, la cual nos permite evaluar la calidad de la atención recibida durante su estancia.**
- Si le realizaron un procedimiento quirúrgico, recuerde que su primera cita de control esta incluida dentro de los siguientes (30) días a su procedimiento. No olvide programarla. Esta cita de control no requiere autorización de su aseguradora.

- La boleta de salida se le debe entregar al Personal de Seguridad, ubicado en la puerta principal.

**Asegúrese de entender lo que necesita hacer cuando se vaya a su casa, incluyendo:**

- Los medicamentos que va a tomar.
- Los tratamientos que quizás necesite seguir en casa, como cambiar vendas o cuidado de sonda.
- Signos de alarma de los cuales debe estar pendiente y cuándo debe consultar de urgencia.



## HORARIOS DEFACTURACIÓN:

**IOMED - Consulta Externa:** Lunes a viernes de 6:30 a.m. a 5:00 p.m. -  
Sábados de 8:00 a.m a 11:00 a.m

**Hospitalización:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. - Sábados  
de 8:00 a.m a 5:00 p.m

**Urgencias:** Jornada continua 24/7

**Salas de Cirugía:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. - Sábados  
de 9:00 a.m a 7:00 p.m

## TENGA EN CUENTA PARA SU PROCESO DE SALIDA O EGRESO

1. El médico tratante que se encuentre en el servicio le entregará la Epicrisis o resumen de historia clínica, fórmula médica, recomendaciones e incapacidad.
2. Diríjase al punto de Facturación ubicado en el Servicio donde se ubica el paciente en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para verificar costos y paz y salvo.
3. La boleta de salida será revisada y sellada por la enfermera jefe del Servicio donde se ubique el paciente, posterior al sello y una vez el paciente este organizado para salida, deberá entregar la boleta al personal de seguridad en la puerta principal.

## CONSULTA EXTERNA

Para su comodidad las citas médicas serán asignadas vía telefónica, en nuestro **CENTER (601) 4254660** o **Whatsapp 333 6025693** siguiendo las instrucciones. (De Lunes a Viernes de 7:00a.m. A 4:00p.m.)

[www.clinicadeloccidente.com](http://www.clinicadeloccidente.com) - Pestaña **AGENDAR CITA**

Para solicitar su cita médica debe contar con los siguientes documentos:

- Documento de identidad.
- Fecha de Nacimiento.
- Orden Médica
- Autorización de la Aseguradora.



## VALORES AGREGADOS

- **Apoyo Espiritual y Religioso:** La institución brinda apoyo espiritual católico u otra religión o creencia, para usted o su familiar durante la permanencia en la Clínica. En caso de requerirla, diríjase a la oficina de Atención al Usuario ubicada en el área de URGENCIAS en el primer piso. También puede solicitarlo a nuestra Orientadora de Servicio.
- **Solicitud de su Historia Clínica:** Recuerde que ésta se entrega cuando el paciente ya ha sido dado de alta y/o egresado de la clínica. Mientras el paciente se encuentre hospitalizado, se entregará epicrisis. Para conocer los requisitos de la entrega de la historia clínica, diríjase a la calle 5ª 71c 26 archivo ubicado en la parte externa de la Clínica. El horario de atención es de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua y sábados de 8:00 am a 12:00 a.m.
- **Atención al Usuario:** Si tiene alguna inquietud durante su atención, por favor contacte al personal de Atención al Usuario de Lunes a Domingo de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. o a la EXT 886. En horario diferente por favor consulte al Punto de Información y allí lo contactarán con la Jefe Administradora de turno quienes con gusto atenderán su solicitud.

## RECOMENDACIONES



- Si usted tiene algún tipo de prótesis removible, audífonos, lentes de contacto, etc., por favor informe al personal de enfermería para darles un manejo adecuado.
- Solicitamos su colaboración con el Personal de Seguridad en el momento de efectuar la revisión de sus pertenencias, tanto al ingreso como a la salida de la Clínica, así como el porte de la ficha que debe ser solicitada en el Punto de Información.
- Si observa personas sospechosas, por favor infórmelo al personal de Seguridad.  
Por normas de seguridad está prohibido fumar dentro de nuestras instalaciones, esto incluye las áreas descubiertas que se encuentran en las salidas de la Institución.
- El personal médico indicará la necesidad de acompañamiento permanente para pacientes adultos mayores y/o por condición clínica. Con este acompañamiento se espera que el familiar esté atento de la evolución del paciente y participe activamente en actividades del cuidado de la vida diaria como: baño, alimentación, cambio de pañal y cambio de posición.
- No se permite el ingreso de enseres o elementos diferentes a los ofrecidos en la clínica para el acompañante permanente (cobijas, colchones o almohadas)

## CHEQUEO MÉDICO PREVENTIVO



En la Clínica del Occidente ofrecemos paquetes de chequeos diseñados para hombres y mujeres para la prevención de enfermedades y la intervención y detección precoz de patologías.

Consiste en una serie de exámenes y pruebas de detección temprana y diagnóstico que son realizados por un grupo médico multidisciplinario altamente calificado, apoyados en equipos de última tecnología dentro del marco de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

## POLÍTICA AMBIENTAL

La CLÍNICA DEL OCCIDENTE S.A., es una institución comprometida con la protección del medio ambiente, la salud, seguridad de nuestros pacientes, colaboradores y comunidad en general, siendo factores claves para ofrecer un entorno óptimo y mantener un alto estándar en la prestación de nuestros servicios. Para tal efecto, desde el marco del desarrollo sostenible y gestión del riesgo, da cumplimiento a la normatividad ambiental vigente y define mecanismos de mejoramiento continuo que previenen la contaminación y el agotamiento de los recursos naturales, desarrollando programas que controlan y mitigan el impacto ambiental.

## CONCIENCIA AMBIENTAL

El mayor impacto ambiental generado por la Clínica del Occidente es la alta generación de residuos peligrosos, para minimizar este impacto se necesita la conciencia ambiental de toda la comunidad, realizar la segregación en la fuente separando de la siguiente manera:

## MANEJO DE RESIDUOS

### CANECA ROJA:

Se utiliza para depositar desechos o residuos peligrosos que representan un riesgo para la salud y el medio ambiente



### CANECA NEGRA:

Utiliza la caneca negra para depositar desechos o residuos no aprovechables (servilletas, papeles y cartones contaminados con comida y papeles metalizados)



### CANECA BLANCA:

Se utiliza para depositar residuos aprovechables como plástico, cartón, vidrio, papel, metales)



## PLAN DE EMERGENCIAS

Es un Plan que cuenta con instrumentos para la prevención y atención de emergencias. Fue diseñado con el fin de minimizar las consecuencias y severidad de los posibles eventos catastróficos que pueden presentarse.



### PUNTOS DE ENCUENTRO

- Avenida de las Américas #71c-29 Alameda Avenida de las Américas, frente a la escalera de la estación de transmilenio
- Parque residencial Calle 5ta A -Cra 71F aproximadamente a dos cuadras de la Clínica sentido nortesur
- Parque Central calle 5ta - Cra. 71B Bis aproximadamente a tres cuadras de la Clínica



### VÍAS DE EVACUACIÓN

- Escaleras de cada edificio: identifique la dirección a la más rápida en las salidas de emergencia.
- No use el ascensor



### SALIDAS DEL EDIFICIO

- Puerta de acceso a funcionarios
- Puerta de acceso Torre 1
- Puerta de acceso Torre 2
- Puerta de acceso a Urgencias.
- Puerta consulta externa Edificio IOMED

## CÓMO ACTUAR EN CASO DE EMERGENCIA

- Al ingresar a cualquier área identifique las vías de evacuación, salidas de emergencia y extintores.
- Mantenga la calma.
- Esté atento a las instrucciones de los funcionarios de la CLÍNICA.
- Salga por la ruta que tomen las demás personas.
- NO intente cambiar su documento de visitante durante la emergencia.
- Transite siempre por la derecha siguiendo las señales de evacuación.
- NO utilice ascensores.
- Aléjese de puertas, estantes y ventanas.
- Si el lugar está lleno de humo salga gateando cubriendo nariz y boca con un pañuelo, preferiblemente húmedo.
- Evite tumultos.
- El pánico es tan peligroso como la emergencia.
- NO corra pero salga lo más pronto posible.

## ASOCIACIÓN DE USUARIOS

La Clínica del Occidente cuenta con la Asociación de Usuarios, que trabaja por la divulgación y cumplimiento de los Derechos de los pacientes. Promueve una atención humana y oportuna que satisfaga las necesidades y expectativas del paciente.

Para mayor información comuníquese al PBX: 4254620 Ext.714



## **INSTITUTO DE ONCOLOGÍA Y MEDICINA ESPECIALIZADA DE OCCIDENTE**

La Clínica del Occidente cuenta con el Instituto de Oncología y medicina especializada (IOMED), donde se atienden las valoraciones por consulta externa y la ruta integral oncológica.

La clínica cuenta con un amplio portafolio de servicios especializados, los cuales están dispuestos para los pacientes por medio de sus aseguradoras y de forma particular.

- Ortopedia, Traumatología y Reemplazos articulares
- Ginecología
- Cirugía General, Cirugía oncológica, Cirugía Bariátrica, Neurocirugía, Cirugía Plástica y Reconstructiva, Cirugía Cardiovascular.
- Gastroenterología y Endoscopia
- Servicio Diagnóstico y Terapéutico (Imagenología y Laboratorio)  
Portafolio exclusivo para paciente Internacional
- Chequeos Ejecutivos
-



CLÍNICA  
DEL OCCIDENTE

*Sabemos como te sientes, sabemos como cuidarte*

*Sabemos como te sientes, sabemos como cuidarte*  
[www.clinicadeloccidente.com](http://www.clinicadeloccidente.com)  
Avenida de las Américas No. 71C - 29.  
Bogotá D.C. - Colombia.  
PBX: 425 4620