

Guía para pacientes y acompañantes



Clínica del
Country



Contenido

Derechos y deberes	06
Recomendaciones para una atención segura	10
Historia clínica y entrega de resultados	14
Nuestros servicios	16
Canales de atención	20
Acompañamiento y visitas	21
Cobertura de servicios	22
Agendamiento de citas	24
Información para la salida	26
Medios de pago	28
En nuestra clínica, bajamos el volumen	30
Educación al paciente	31
Recomendaciones de seguridad	33
Recomendaciones ambientales	34
Plan de emergencias	36
Asociación de usuarios	38

Bienvenidos a la Clínica del Country

Bienvenidos

En la Clínica del Country ayudamos a las personas a llevar vidas más saludables y contribuimos para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

Tu participación como paciente, familiar o cuidador es fundamental para la comodidad y seguridad de todos. Es por esto, que en esta guía encontrarás información importante a tener en cuenta durante tu estancia en la clínica.

enidos

Derechos de los pacientes



1 | **Elegir libremente** al médico o profesional de la salud, así como a la institución de salud que le prestará la atención requerida con los recursos disponibles.



2 | Disfrutar de una **comunicación clara y completa** con el médico, información sobre la enfermedad, opciones de tratamiento, riesgos y derecho a consentir o rechazar procedimientos, dejando constancia escrita en caso de incapacidad o minoría de edad.



3 | **Recibir un trato digno** y considerado, respetando sus creencias y costumbres, así como a expresar su opinión personal acerca de su enfermedad.



4 | Que la información contenida en su **historia clínica** sea tratada de manera **confidencial y secreta** y que, sólo bajo su autorización pueda ser conocida; excepto en los casos determinados por ley.



5 | Que le presten **la mejor asistencia médica** disponible durante todo el proceso de la enfermedad, respetando sus deseos con relación a los tratamientos propuestos, así como a la solicitud de una segunda opinión por parte del equipo médico.





En nuestra clínica, la atención bajo los más altos estándares de calidad y trato humano es una prioridad. Por esto, contamos con derechos y deberes durante la atención en salud.

6

Recibir la atención de urgencias sin condición alguna, y así mismo, a recibir **información acerca de los costos** de los servicios, tanto de los profesionales de la salud como de la clínica.



7

Recibir o rehusar apoyo espiritual, moral o religioso, de acuerdo con sus convicciones.



8

Que le respeten la **voluntad de participar o no en investigaciones** realizadas por personal científicamente calificado. Así mismo, a ser enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgo previsible e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.



9

Que se respete su **voluntad de rehusar la donación de sus órganos** para que éstos sean trasplantados a otro enfermo, habiendo cumplido previamente con los requisitos de ley.



10

Morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad.



Deberes de los pacientes



1 Ofrecer **un trato digno, respetuoso y considerado** a todo el personal de la clínica, al igual que los otros pacientes y sus familias.



2 Dar **información veraz** sobre sus antecedentes clínicos y demás datos solicitados por el personal de la clínica. Seguir las indicaciones médicas y de los demás integrantes del equipo de salud, en los casos en que haya aceptado el tratamiento.



3 **Cuidar su salud** y la de su comunidad.



4 **No discriminar** a persona alguna, en razón de su raza, sexo, condición, culto religioso u otros.



5 **Cumplir** y hacer cumplir la **Constitución**, las leyes y demás normas; así como las **políticas y normas internas de la clínica**.



Los Derechos y Deberes del paciente están disponibles en inglés y francés en [nuestra página web](#) y en diferentes espacios de nuestras instalaciones.

También contamos con cartillas en braille para nuestros pacientes con discapacidad visual y Derechos de los niños.

6 Conocer, ejercer y **cumplir con total responsabilidad, los derechos y deberes** que le otorga e impone el régimen de seguridad social en salud, así como el contenido del plan adicional de salud que haya adquirido.



7 **Reportar** al personal de la clínica cualquier **situación** que considere **anómala** o que pueda atentar contra sus derechos como ser humano y paciente.



8 **Respetar las indicaciones** contenidas en los folletos de información a pacientes de la clínica.



9 Dar un **trato cuidadoso** a los bienes de propiedad de la clínica que están para su servicio.



10 **Pagar la cuenta** correspondiente a los servicios recibidos, tanto de los profesionales de la salud como de la clínica.



Recomendaciones para una atención segura

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

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

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

Infórmanos sobre los medicamentos que tomas en casa y si tienes alergias a medicamentos o alimentos.

Lava tus manos frecuentemente y pide a tu familia o cuidador que lo haga al ingreso, y cada vez que te ayuden en los procedimientos.





La clínica trabaja continuamente para brindar una atención más segura.



Recuerda que dentro de tu permanencia en la clínica es obligatorio el uso de tapabocas.



Si te encuentras en aislamiento, tú, tu familia o cuidador deben seguir todas las indicaciones suministradas por los colaboradores de la clínica, descritas también en las fichas que encuentras al ingreso de tu habitación. Solicita que el equipo de salud cumpla con esta recomendación.



Para caminar, usa siempre calzado antideslizante.



El acto médico es un acto privado y confidencial, que merece el mayor respeto, y en este sentido, no se permiten filmaciones o grabaciones en algunos espacios de la clínica.



Serás evaluado por nuestro equipo, quien determinará el manejo clínico o quirúrgico a seguir. Comunica cualquier cambio en tu estado de salud o comportamiento, o si tienes alguna duda.



Recomendaciones en cirugía



Antes de un procedimiento quirúrgico se verificará tu nombre completo, tipo de cirugía, sitio y lado donde se realizará, si corresponde. El cirujano marcará el área a operar.



Lee y firma el consentimiento informado, aclara las dudas que tengas sobre el procedimiento.

Recomendaciones en la Unidad de Cuidados Intensivos



Si te encuentras en una Unidad de Cuidado Intensivo, existen diferentes normas que son necesarias para tu seguridad. Tú y tu familia deben seguir estrictamente las normas y recomendaciones del servicio.

Historia clínica, consulta y entrega de resultados



Historia Clínica:

Puedes solicitar la copia de tu historia clínica a través del correo electrónico:

historias.clinicas2@clinicadelcountry.com y dependiendo del tipo de solicitante, adjuntar los documentos requeridos y anexar el consentimiento informado. Para más información del procedimiento consulta nuestra página web en la sección de Historia Clínica: **www.clinicadelcountry.com**



Resultados de Radiología, Laboratorio y Patología

Para consultar y descargar resultados de Radiología y Laboratorio, ingresa a nuestra página web y haz clic en la opción consultar resultados en la sección de inicio.



Nuestros servicios



Cafetería

El restaurante de Clínica del Country presta un servicio de nutrición saludable y balanceada, abierto al público las 24 horas del día.

Está ubicado en el primer piso del Edificio Carrera 16.



Horario de alimentos para pacientes hospitalizados

La dieta es ordenada por tu médico tratante y es ajustada por el nutricionista clínico en función de tus condiciones de salud. Es importante seguir estas recomendaciones. Recuerda que una vez se dé orden de salida, no se ofrecerá la siguiente comida. Los menores de 2 años pueden contar con un termo de agua caliente, que se solicita con el personal de enfermería.

Desayuno: 7:30 a.m. a 8:30 a.m.

Refrigerio mañana: 10:00 a.m. a 10:30 a.m.

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

Refrigerio tarde: 3:30 p.m. a 4:00 p.m.

Cena: 6:00 p.m. a 7:00 p.m.



Servicio Telefónico

Llamadas locales:

Marca 0 al inicio de la llamada, espera tono y continuación marca el número deseado.

Servicio de Internet:

Contamos con servicio de Internet Wi-Fi. Solicita apoyo al Gestor de Acompañamiento de Experiencia del Paciente si tienes inconvenientes con la clave que se te suministró a tu llegada



Experiencia del Paciente

Con el fin de prestar un mejor servicio cada día, la clínica ha dispuesto un servicio para apoyarte. Puedes solicitar ayuda a nuestro equipo de Experiencia del Paciente.

Extensión: 2427

Nuestros servicios



Apoyo espiritual

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

Extensión: 2427



Registro Notarial

Contamos con el apoyo de la notaría 42 para realizar el registro civil de nacimiento de nuestros pequeños pacientes, de lunes a viernes a partir de las 8: 00 a.m, a 10 a.m. en las habitaciones. Este servicio se puede solicitar comunicándose con la extensión o a través de las rondas que se realizan ofreciendo el servicio.

Extensión: 2427



Hotelería

Alimentación a la habitación (Room Service):

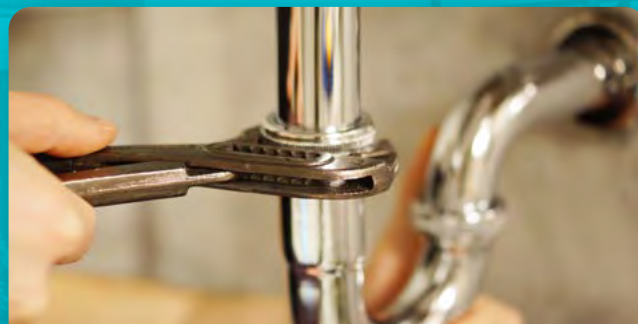
Ext. 1134

Servicio de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Servicio de Linos: Ext. 1840

Servicio de Limpieza: Ext. 1151/ 1152

La recolección del menaje se realizará 40 minutos después del horario de cada tiempo de comida.



Mantenimiento y otros servicios

Servicio de Mantenimiento: Ext. 1830-2803

Caja: Ext. 1126-1127

Central de Seguridad: Ext. 1797

Canales de atención

La clínica cuenta con diferentes canales a través de los cuales puedes dejar tus comentarios:

Página web: www.clinicadelcountry.com



Correo electrónico: quejasyfelicitaciones@clinicadelcountry.com



Buzones: ubicados en diferentes sitios de la clínica o personalmente con nuestros Gestor de Acompañamiento de Experiencia del Paciente.



Teléfono: 601 3905099 Extensión 2120.



Acompañamiento y visitas

La clínica dispone lineamientos, horarios de acompañamiento y visitas para los pacientes con el fin de asegurar su bienestar y pronta recuperación.

Amplía la información ingresando a la página web de clínica del Country en la sección lineamiento de acompañamiento a pacientes:

www.clinicadelcountry.com/lineamientos-acompanamiento-pacientes



Acompañante hospitalización:

La cama de acompañante es un servicio opcional que se encuentra disponible en la Clínica del Country. Los pacientes menores de 13 años y mayores de 80 años deben estar siempre acompañados por un adulto.

Servicio enfermería

Si deseas acompañamiento permanente de un auxiliar de enfermería, la clínica cuenta con un aliado autorizado que tiene un costo adicional que deberás asumir. Este personal de enfermería te brindará acompañamiento durante tu hospitalización. Recuerda que las órdenes médicas y recomendaciones serán responsabilidad exclusiva del personal de la clínica.

Cobertura de servicios

Ten en cuenta que los servicios contemplados dentro de tu plan de salud o aseguradora estarán sujetos a validación de las coberturas contratadas. Por tanto, pueden generarse excedentes que debes cubrir con tus recursos propios.

Según las coberturas de tu plan de salud o necesidades médicas especiales, puede generarse el requerimiento de ser remitido a otra institución donde se garantice la continuidad e integralidad según tus exigencias médicas. Puede incluir exclusiones, preexistencias, nivel de complejidad o temas contractuales.

Cabe anotar que esta información puede diferir acorde a tu servicio de salud contratado (PBS, ARL, Póliza, Medicina Prepagada, entre otros).





Nuestro equipo está listo para resolver tus preguntas relacionadas con tus derechos y deberes acorde a tu aseguramiento vigente, en la oficina de Autorizaciones Hospitalarias en las extensiones: **1123 o 1124.**



Ante cualquier duda sobre los servicios cubiertos y no cubiertos durante tu atención, podrás pedir tu estado de cuenta en la oficina de Autorizaciones Hospitalarias en las extensiones: **1123 o 1124**



Amplía la información ingresando a la página web de Clínica del Country en la sección de Coberturas.
(www.clinicadelcountry.com/convenios)

Agendamiento de citas

En línea:

Ingresa a nuestra página web y haz clic en el botón “Agendar cita”. Ahí podrás programar tu cita por medio del agendador o a través del chatbot.

Atención telefónica:

Teléfonos: 601 3905099 - 601 3904887
Lunes a viernes: 07:00 a.m. - 07:00 p.m.
Sábado: 07:00 a.m. - 01:00 p.m.

Atención presencial:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Sábados 7:00 a.m. a 12:00 del medio día.
Segundo piso del Centro de Diagnóstico
Carrera 18 # 82 - 39





información importante para la salida

La clínica dispone lineamientos, horarios de acompañamiento y visitas para los pacientes con el fin de asegurar su bienestar y pronta recuperación.

Amplía la información ingresando a la página web de clínica del Country en la sección lineamiento de acompañamiento a pacientes:

www.clinicadelcountry.com/lineamientos-acompanamiento-pacientes



1

Tu médico tratante es quien te dará la orden de salida, recomendaciones generales, fórmula de medicamentos e incapacidad.

2

El profesional de enfermería del piso solicitará la liquidación de tu cuenta.

3

Una vez esté lista la factura, recibirás una llamada en la habitación informándote los trámites necesarios para la cancelación de la cuenta.

4

Tu acompañante debe dirigirse a la caja del servicio, en donde se le entregará la hoja de autorización de salida después de la revisión de la factura.

5

Una vez tengas la hoja de autorización de salida, infórmale a la enfermera jefe del piso para que solicite el servicio de camillero, quien te trasladará a la salida.

Para este proceso te recomendamos:

Estar con un acompañante el día de la salida para la gestión de los trámites.

En caso de requerir autorizaciones, estas deben hacerse el día antes de la salida. Conoce con anterioridad el estado de la cuenta en las extensiones 1123 o 1124. Los excedentes que no son cubiertos por tu plan de salud son reportados diariamente. Por esto, te recomendamos consultar cuáles son los servicios cubiertos por parte de tu aseguradora.

Una vez tu médico tratante ha dado autorización de salida y tu cuenta esté lista, agradecemos gentilmente tu apoyo agilizando el proceso, para la acomodación y disposición de la habitación requerida para los próximos pacientes.

Medios de pago

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

Puntos de pago ubicados en el primer piso en la caja y en todos los servicios: urgencias pediátricas, urgencias de adultos, cirugía y consulta externa.



Link de pagos que puedes solicitar en la caja. Consulta más información en nuestra página web en la sección de Medios de Pago:
www.clinicadelcountry.com/medios-de-pago

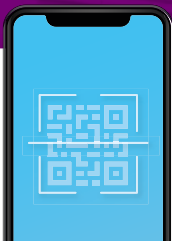


Luego de realizar el pago a través de los medios electrónicos, envía el soporte del pago al correo: recaudo@clinicadelcountry.com

Tel: 601 3905099 Ext. 1126



Pago por PSE o tarjeta de crédito: ingresa a la página web de la clínica y haz clic en Pagos Online.

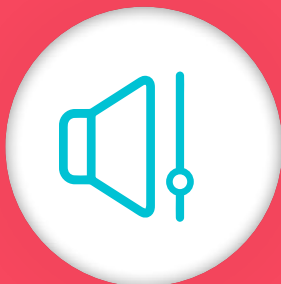


Códigos QR ubicados en la caja principal, cirugía y urgencias.

En nuestras clínicas bajamos el volumen

En la Clínica del Country pensamos en el bienestar de nuestros pacientes y brindamos una atención humanizada. El volumen adecuado de nuestra voz, del uso del celular y la generación de entornos más tranquilos son parte fundamental del respeto y contribuyen a la recuperación de nuestros pacientes.

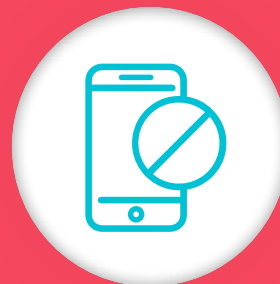
Te pedimos respetar la señalización que se encuentra en diferentes espacios de nuestras clínicas, para promover ambientes libres de ruido y para el manejo adecuado del volumen:



**Zona de
volumen bajo**



**Dispositivos en
modo vibración**



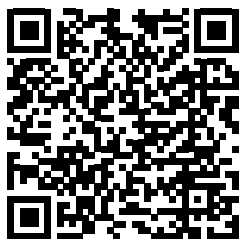
**Restricción
uso de celular**

Antes de utilizar tu celular verifica en qué zona estás. Todas están identificadas para indicar si puedes o no usarlo. **Si tienes dudas, valida por favor con el personal de Experiencia del Paciente.**

Educación al paciente y familia

En la Clínica del Country la atención de nuestros pacientes y sus familias es nuestra prioridad. Por eso te invitamos a conocer nuestro Programa de Educación al Paciente y su Familia que tiene como formar a nuestros pacientes y su familia durante toda la atención, para promover la adopción de prácticas saludables y compromisos con el cuidado y mantenimiento de la salud.

Visita en nuestra página web la sección de educación al paciente y su familia a través del código QR, en donde puedes acceder a material educativo sobre recomendaciones, preparaciones, servicios, prácticas saludables y todo lo que debes saber sobre nuestra clínica.



**Escanea
este código**





Recomendaciones de seguridad

La seguridad es un asunto de todos. Es por esto, que te pedimos tener en cuenta las siguientes indicaciones dentro de las instalaciones:



Tú eres el único responsable de tus objetos personales: cuídalos y mantenlos a la vista siempre, especialmente cuando se trate de dispositivos electrónicos. Recuerda que para asistir a la toma de cualquier resonancia magnética nuclear, no se podrá ingresar con ningún dispositivo electrónico ni objeto metálico.



Los objetos de valor son responsabilidad del paciente y su acompañante o cuidador. En caso de requerir el uso de la cajilla de seguridad informa al personal de seguridad.



La clínica es un espacio de acceso público, por lo que no se hace responsable por la pérdida de objetos personales.



Recuerda dejar tus objetos de valor almacenados en la cajilla de seguridad, y si requieres mantener dispositivos electrónicos conectados a una fuente de energía, no olvides retirarlos aún cuando te ausentes por un breve período de tiempo.



Una vez seas dado de alta, no olvides retirar tus objetos de valor de la la cajilla de seguridad, dejarla vacía y con la puerta abierta. A su vez verifica si no has olvidado algún objeto personal o de valor dentro de la habitación.

Cuidemos el medio ambiente

El compromiso con el medio ambiente es de todos, utiliza la caneca blanca para desechos reciclables, caneca roja para material que ha entrado en contacto con fluidos corporales del paciente y caneca negra para material no reciclable y residuos ordinarios.

Blanca



Botellas de vidrio y plástico,
vasos de cartón vacíos,
cajas de tetra pack, papel,
cartón limpio.

Roja



Gasas, pañales,
guantes, algodones,
gorros, tapabocas.

Negra



Gasas, pañales, guantes,
algodones, gorros,
tapabocas, son residuos
peligrosos.

Todos contribuimos con la clasificación y la disposición de los residuos en las canecas correspondientes.

Haz parte del cambio

Utiliza eficientemente los recursos:



Cierra el grifo si no estás utilizando el agua.



Aprovecha la luz natural.



Apaga los interruptores cuando no requieras luz eléctrica.



Utiliza los puntos ecológicos ubicados en nuestras salas de espera para la correcta disposición de los residuos y el adecuado reciclaje.



Qué hacer en caso de emergencia



Conserva la calma.



Ubica las rutas y salidas de evacuación.



No uses el ascensor durante las emergencias.



Sigue las instrucciones de los coordinadores de evacuación y/o brigadistas.

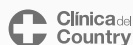
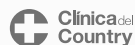


Cuando escuches la alarma no olvides que:
La primera: significa que algo está ocurriendo.
La segunda: significa que debes prepararte para evacuar.
La tercera: significa que debes evacuar.

Dirígete a los puntos de encuentro:

Edificio Carrera 15: parque carrera 15.

Edificio Carrera 16: parque carrera 18.



Asociación de Usuarios

Te invitamos a ser parte de la Asociación de Usuarios de la Clínica del Country. ¡Juntos somos más!

Clínica del Country te invita a ser parte de la Asociación de Usuarios, la cual tiene por objetivo garantizar que el acceso a los servicios de salud se preste en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad a través de la participación ciudadana y de conformidad con los lineamientos institucionales. Como miembro de esta agrupación podrás:



Asesorar a los pacientes en sus requerimientos.



Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.



Plantear propuestas que construyan experiencias satisfactorias.



Requisitos

Ser mayor de edad, y que hayas accedido al servicio de nuestras clínicas en el último año.

Contáctanos

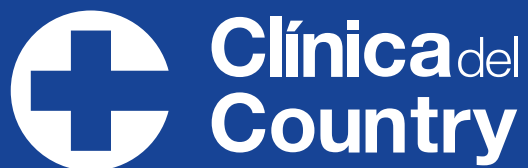
Para hacer parte de nuestra Asociación de Usuarios puedes comunicarte a través de los siguientes canales:



quejasyfelicitaciones@clinicadelcountry.com



601 3905099 Ext. 2120



Cra. 16A # 82-57 | Tel.: 601 3905099 - 601 3904887
www.clinicadelcountry.com