

Edición 2023

Guía de
Experiencia del Usuario




Victoriana
Clínica



Victoriana
Clínica



Victoriana

Clínica

¡Te da la bienvenida!

Señor usuario:

Te invitamos a leer este documento, allí encontrarás información importante que te permitirá conocer nuestro portafolio de servicios, cómo acceder a estos, entre otros aspectos básicos para tu atención. Ayúdanos a mejorar para Cuidar tu salud, Cuidar tu vida: con respeto, empatía, honestidad, equidad y responsabilidad.

Capítulo 1

Glosario y siglas.	7
-------------------------	---

Capítulo 2

Nuestra Empresa.	
2.1. Bienvenida.	13
2.2. Experiencia del Paciente.	13
2.3. Quiénes Somos.	13
2.4. Misión.	14
2.5. Visión.	14
2.6. Nuestra Propuesta de Valor.	14
2.7. Valores Corporativos.	15

Capítulo 3

Derechos y Deberes de los Usuarios.	
3.1. Derechos.	17
3.2. Deberes.	19

Capítulo 4

Nuestros Servicios.	
4.1. Servicios que ofrecemos.	21
4.2. Servicios Hospitalarios que te ofrecemos en nuestras Clínica.	21
4.3. Servicios Hospitalarios.	24
4.3.1. Hospitalización General Adulto.	24
4.3.2. Cirugía.	25
4.3.3. Unidad de Cuidados Intensivos - UCI.	25
4.3.4. Unidad de Cuidados Especiales - UCE.	25
4.3.5. Quimioterapia.	26
4.3.6. Fisioterapia y Terapia Respiratoria.	26
4.3.7. Laboratorio clínico y Servicio Transfusional.	27
4.3.8. Imagenología.	27
4.3.9. Victoriana en Casa.	28
4.3.10. Endoscopia Digestiva.	28
4.3.11. Diagnóstico Vascular.	28

4.4. Cómo Puedes Acceder a Nuestros Servicios.	29
4.4.1. Canales de Atención.	29
4.5. Recomendaciones para seguir en tu hospitalización.	31
4.6. Bolsillo de seguridad del paciente.	32
4.7. ¿Cómo prevenir infecciones?	32
4.8. ¿Cómo prevenir caídas en tu hospitalización?	33
4.9. Haz parte de tu cuidado.	34
4.10. Apoyo Espiritual y Emocional.	38
4.11. Horarios de Alimentación de Nuestros Pacientes.	38
4.12. Educación Ambiental Durante Tu Estancia.	39
4.12.1. Separa adecuadamente los residuos y comparte tu conocimiento.	39
4.12.2. Ahorra y usa eficientemente el recurso agua.	40
4.12.3. Consume eficientemente energía.	40
4.13. Ten en cuenta Nuestra Política de Acompañamiento y Visitas.	41
4.14. Acompañamiento en Código Lila.	43
4.15. En Caso de una Emergencia, Qué Puedes Hacer.	43
4.16. Entre Todos Podemos Prevenir Las Infecciones Respiratorias.	44
4.17. Pago de Copagos o Cuota Moderadora.	45
4.18. Victoriana en Casa / Servicios Domiciliarios.	45
4.19. Brindamos a Nuestros Usuarios Los Sigüientes Servicios Domiciliarios.	46
4.20. Para el Programa de Atención Domiciliaria Crónica ten en cuenta.	47
4.21. Servicios de Quimioterapia o Aplicación de Biológicos.	48
4.21.1. Cómo agendar tu Servicios Quimioterapia	48
4.22. ¿Qué Debes Hacer Cuando Requieres un Servicio de Salud, que no se Encuentra en Nuestro Portafolio y/o Oferta de Servicios?	49

Capítulo 5

Derecho Fundamental a Morir Dignamente

5.1. Cuidados Paliativos.....	51
5.2. Inscribe Tus Voluntades Anticipadas.....	51
5.3. Eutanasia.....	53
5.4. Derechos del Paciente en lo Concerniente a Morir Dignamente.....	53
5.5. Deberes del Paciente en lo Concerniente a Morir Dignamente.....	54

Capítulo 6

Experiencia del Usuario.

6.1. Asociación de Usuarios o Liga de Usuarios.....	56
6.2. Oficina de Experiencia del Usuario.....	56
6.3. Buzón de Sugerencias.....	56
6.4. Línea Amiga.....	57
6.5. ¿Cómo medimos tu satisfacción?.....	57



Capítulo I

Glosario y siglas

I. Glosario y siglas

A

Afiliado: Persona que se encuentra inscrita en el Sistema de Seguridad Social en Salud Contributivo, Subsidiado o Régímenes Especiales.

Atención domiciliaria: La atención domiciliaria se define como el tipo de asistencia o cuidados que se prestan en el domicilio de pacientes que, debido a su estado de salud o a su dificultad de movilidad, no se pueden desplazar al Centro de Salud que les corresponde.

Atención hospitalaria: Contrario a lo anterior, es la intervención que te exigen permanecer en una clínica u hospital.

ATEL: Accidente de Trabajo o Enfermedad Laboral.

Autocuidado: Actitud y aptitud para realizar de forma voluntaria y sistemática actividades dirigidas a conservar la salud y prevenir enfermedades y cuando se padece una de ellas, adoptar el estilo de vida más adecuado para frenar la evolución.

B

Beneficiarios: Son los miembros del grupo familiar del cotizante como: Cónyuge o compañero, hijos, nietos o padres, etc.

C

Cobertura: Aspectos que deben ser reconocidos a las personas afiliadas de acuerdo al Plan de Beneficios.

Copago: Es un aporte en dinero que aplica para los beneficiarios en todos los servicios, excepto en: •Promoción y prevención. •Control materno infantil. •Control de enfermedades transmisibles.

• Enfermedades catastróficas o de alto costo y usuarios pertenecientes a regímenes de excepción.

Cotizantes: Son las personas que, como tú, hacen aportes como trabajadores, como independientes o pensionados/jubilados.

Cuota moderadora: Es un aporte en dinero que aplica para cotizantes y beneficiarios afiliados a una EPS, con el fin de acceder a los siguientes servicios: • Consultas médicas y odontológicas. • Medicamentos ambulatorios. • Exámenes de diagnósticos ambulatorios de laboratorio clínico e imagenología. • Atención domiciliaria.

Componente Primario y Complementario: El componente primario hace énfasis en la “resolución de los eventos más frecuentes, a nivel personal, familiar y comunitario, durante todos los momentos del curso de la vida y en los diferentes entornos”, mientras el componente complementario se encarga de “las acciones individuales de mayor complejidad”.

D

Demanda inducida: Son todas las acciones que, como EPS, pensando en protegerte ante ciertas situaciones que se pueden presentar según el momento del ciclo de vida en el que te encuentres y detectarlas e intervenirlas a tiempo.

E

Enfermedades de alto costo: Son aquellas enfermedades crónicas (persistentes) de costos elevados para el paciente y para el Sistema de Salud, por el tipo de tratamiento que exigen.

Enfermedad huérfana: En Colombia una enfermedad huérfana es aquella crónicamente debilitante, grave, que amenaza la vida y con una prevalencia (la medida de todos los individuos afectados por una

enfermedad dentro de un periodo particular de tiempo) menor de 1 por cada 5.000 personas, comprenden, las enfermedades raras, las ultra huérfanas y olvidadas (Ley 1392 de 2010/Ley 1438 de 2011).

L

Libre escogencia: Derecho de elegir libremente a una EPS en particular como entidad aseguradora en salud y de elegir aspectos propios relacionado con las atenciones en salud.

M

Medicamentos genéricos: Son los que se prescriben en denominación común internacional establecidas por la Organización Mundial de la Salud, que tienen por nombre su composición y no una marca definida por un laboratorio.

MIAS: Modelo de Atención en Salud.

N

Novedades: Son los cambios que se producen y que pueden afectar lo siguiente: el estado de tu afiliación, tu condición como afiliado, el hecho de que pertenezcas a un régimen o la inscripción a una EPS o asegurador, y las actualizaciones de tus datos como afiliado.

O

Orden de servicio: Documento por medio del cual el afiliado accede a los servicios cubiertos por el plan en la red contratada. Este documento es válido de forma física o virtual.

P

Plan de Beneficios en Salud: El Plan de Beneficios en Salud (PBS) es el conjunto de servicios y tecnologías en salud a que tiene derecho todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y cuya prestación debe ser garantizada por las Entidades Promotoras de Salud (EPS).

Prevención de la enfermedad: Son todas actividades que se realizan en las personas, la familia o la comunidad para evitar que un problema de salud surja o avance y para disminuir sus consecuencias en la población.

Promoción de la salud: Son todas las acciones y programas que desarrollamos y apoyamos para que las personas se mantengan saludables, buscando que se comprometan y asuman el control de su propio cuidado y que se vinculen con las iniciativas y entornos que contribuyan con su salud y bienestar.

PBS: Plan de Beneficios en Salud.

PAIS: Política de Atención en Salud.

R

Régimen contributivo: Es el sistema que recoge a los trabajadores que aportan una porción de su salario para tener cobertura en salud para ellos y sus familias.

Régimen subsidiado: Acoge a aquellas personas que no pueden pagar su afiliación a la salud. Este sistema se mantiene con los aportes de los contribuyentes y solo pueden entrar en él quienes tengan SISBEN 1 y 2.

Regimen especial: Es aquel sistema de seguridad social que ofrece cobertura a regímenes exceptuados, aquellos sectores de población que siguen rigiéndose por las normas legales imperantes en sistemas de seguridad social concebidos con anterioridad a la entrada de la vigencia de la ley 100 de 1993.

Remisión: Son las situaciones en las que, por la condición de tu salud, debes ser atendido por otro profesional, especialista o institución especializada en tu cuidado.

RIAS: Rutas Integrales de Atención.

S

Servicio de Atención Virtual en Salud: Servicio al que puedes acceder desde tu celular para obtener atención con un experto en cualquier momento y a cualquier hora del día cuando no te sientas bien. Debes descargar la App Seguros SURA y registrarte con tus datos personales para acceder.

SUPERSALUD: Superintendencia Nacional de Salud.

Servicios Ambulatorios: Son pruebas o procedimientos médicos que pueden realizarse en un centro médico sin pasar la noche allí.

T

Tecnología en salud: Todas las actividades, procedimientos, intervenciones y medicamentos encaminados a prevenir, diagnosticar, tratar enfermedades o rehabilitar.



Capítulo 2

Nuestra Empresa

2. Nuestra Empresa

2.1. Bienvenida

Clínica Victoriana te da la bienvenida para recibir una prestación de servicios de salud que busca lograr en ti como paciente y en tu núcleo familiar una experiencia memorable, para ello te informamos que continuamente trabajamos en equipo para la construcción de una cultura de humanización que le permita a todos nuestros usuarios el goce efectivo del Derecho a la Salud y a la Dignidad Humana, garantizando así, durante tu estancia o visita, que logres sentirte en tu casa “en la casa del enfermo”, donde te acogemos, te hospedamos, con una infraestructura confortable, con un trato empático, incluyente y con sincronización precisa en los tiempos de atención.

2.2. Experiencia del Paciente

Para nosotros es muy satisfactorio poder tenerte a ti y a tu familia como nuestro usuario. Por ello, te queremos contar lo que aquí hacemos todos los días para que tu atención y la de los tuyos, sea siempre la mejor:

2.3. Quiénes Somos

La Clínica Victoriana es una Institución Prestadora de Servicios en Salud, de la empresa **Sumimedical S.A.S.**, en la cual se ofertan servicios hospitalarios denominados en el sistema de salud colombiano como servicios complementarios. Se encuentra ubicada estratégicamente en el centro de Medellín. Tiene como característica fundamental ser una entidad privada que ofrece una atención en salud integral y segura, comprometida con la calidad científica, técnica y humana, propendiendo por la satisfacción de nuestros usuarios externos e internos, en la búsqueda permanente del mejoramiento institucional.

Contamos con unas instalaciones modernas, diseñadas para una atención confortable, cumpliendo con los estándares de infraestructura definidos en la normativa vigente y procesos eficientes, procurando la satisfacción de nuestros usuarios.

Nuestras áreas de atención son confortables y acogedoras, brindando seguridad y bienestar a nuestros usuarios y familiares durante su hospedaje hospitalario. Las habitaciones son en su totalidad unipersonales, fomentando así un ambiente de privacidad para el paciente, minimizando el riesgo de infecciones cruzadas y procurando el afianzamiento de las relaciones interpersonales entre usuario, familia y equipo de salud.



2.4. Misión

Prestamos servicios de salud con innovación para el bienestar de nuestros usuarios.



2.5. Visión

Ser la institución preferida por los usuarios para cuidar de su salud.



2.6. Nuestra Propuesta de Valor

Cuidamos tu Salud,
Cuidamos tu Vida.

2.7. Valores Corporativos



Compromiso



Confianza



Proyección



Innovación



Vocación de servicio



Capítulo 3

Derechos y Deberes de los usuarios



3.1. Derechos

Recibir



- Servicios de salud y tecnologías de forma rápida, oportuna y continua.
- Atenciones que maximicen resultados y minimicen riesgos.
- Atención de profesionales con conocimientos y experiencia.
- Trato digno, de igualdad, incluyente y equitativo.
- Atenciones en un ambiente amigable.
- Segunda opinión de un profesional que esté dentro de la red ofertada.

Ser informado sobre



- El estado de salud mediante un lenguaje claro y comprensible.
- La promoción de la salud.
- La asesoría de la interrupción voluntaria del embarazo, asegurando un profesional idóneo y sin objeción de conciencia.
- El sistema de salud, sus derechos y costos de los servicios.
- Las razones de la no autorización del servicio por escrito.
- Cómo y dónde se presentan las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRSF).
- No cobro de cuotas moderadoras por enfermedades catastróficas o de alto costo.

Elegir



- Si acepta los tratamientos que se le indican y que el representante legal del paciente en condición de discapacidad pueda decidir, consentir o disentir sobre los tratamientos propuestos.
- El profesional dentro de la red ofertada para su atención.
- Participar en investigaciones o atención por personal en formación.
- A morir dignamente.
- A la donación y transfusión sanguínea.
- A recibir o no apoyo espiritual.

La confidencialidad y privacidad



- De la historia clínica y datos personales.
- En el momento de la atención.
- De los derechos sexuales y reproductivos del adolescente y población en general.

Expresar



- Las inquietudes, deseos, necesidades y decisiones durante la atención.
- En un documento de voluntad anticipada sobre sus decisiones del cuidado de su salud.



3.2. Deberes

Cumplir



- Citas, indicaciones médicas, horarios, normas del sistema de salud y de la institución.
- Pago de las cuotas moderadoras.
- Política de no uso de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas dentro de la institución.

Actuar



- Cuidar y hacer uso racional de los recursos de salud, de las instalaciones, insumos o dispositivos de uso médico entregados.
- De buena fe ante el sistema de salud.
- Sobre el cuidado integral de su salud y de su comunidad.
- Solidariamente en las situaciones que pongan en peligro la salud o la vida de las personas.

Informar



- Los datos solicitados de manera veraz, clara y oportuna para efectos del servicio.
- Todo acto o hecho que afecte el sistema de salud al que pertenece.

Respetar



- Al personal de salud, de apoyo y usuarios durante la atención.
- Las decisiones tomadas en la atención, manifestando de forma adecuada sus desacuerdos.



Capítulo 4

Nuestros Servicios

4. Nuestros Servicios

4.1. Servicios que ofrecemos.

Clínica Victoriana, se esfuerza cada día para brindarte los servicios de salud que requieres más cerca de ti, facilitando el acceso y garantizando calidad en la prestación de cada uno de ellos, con el fin de hacer de tu experiencia un gran momento.

Contamos con los siguientes servicios:

4.2. Servicios Hospitalarios que te ofrecemos en nuestra Clínica



1. Internación

- 1.2. Cuidados Intensivos Adultos.
- 1.3. Cuidado intermedio Adultos.
- 1.4. Hospitalización General Adultos.
- 1.5. Hospitalización Parcial.



2. Servicio Quirúrgico

- 2.1. Cirugía General.
- 2.2. Cirugía Coloproctología.
- 2.3. Cirugía Hepato-Biliar.
- 2.4. Cirugía de Tórax.
- 2.5. Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva.
- 2.6. Cirugía Vasculuar y Angiológica.
- 2.7. Cirugía Laparoscópica Avanzada (Bariátrica).
- 2.8. Cirugía Ginecológica.

- 2.9. Neurocirugía.
- 2.10. Cirugía Oftalmológica.
- 2.11. Cirugía de Ortopedia y Traumatología.
 - 2.11.1. Cirugía de Ortopedia de Módulo Columna.
 - 2.11.2. Cirugía Prótesis Articular.
 - 2.11.3. Cirugía Ortopedia de Mano.
- 2.12. Cirugía de Otorrinolaringología.
- 2.13. Cirugía de Cabeza y Cuello.
- 2.14. Cirugía Urológica.
- 2.15. Cirugía Oncológica.
- 2.16. Cirugía Pediátrica Ambulatoria.
- 2.17. Cirugía Gastro Intestinal.
- 2.18. Cirugía Mastológica.



3. Servicios de Apoyo Clínico y Terapéutico

- 3.1. Quimioterapia.
- 3.2. Toma de Muestras de Laboratorio Clínico.
- 3.3. Laboratorio de Patología.
- 3.4. Imágenes Diagnósticas.
- 3.5. Servicio Farmacéutico.
- 3.6. Endoscopias y Colonoscopias.
- 3.7. Cápsulas endoscópicas.
- 3.8. Colangiopancreatografía retrógrada endoscópica (CPRE).
- 3.9. Radiología Intervencionista.



4. Especialidades Clínicas

- 4.1. Medicina Interna.
- 4.2. Neumología.
- 4.3. Nefrología.
- 4.4. Reumatología.
- 4.5. Neurología.
- 4.6. Endocrinología.
- 4.7. Infectología.

- 4.8. Dermatología.
- 4.9. Cardiología.
- 4.10. Ginecología.
- 4.11. Psiquiatría.
- 4.12. Anestesiología.
- 4.13. Medicina del Dolor y Cuidados Paliativos.
- 4.14. Oncología Clínica.
- 4.15. Hematología General.
- 4.16. Gastroenterología.



5. Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica

- 5.1. Fonoaudiología y/o Terapia del Lenguaje.
- 5.2. Fisioterapia.
- 5.3. Trabajo Social.
- 5.4. Terapia Respiratoria.
- 5.5. Endoscopias y Colonoscopias.
- 5.6. Servicio Farmacéutico.
- 5.7. Quimioterapia.
- 5.8. Diagnóstico Cardiovascular.
- 5.9. Electrofisiología, Marcapasos y Arritmia Cardíaca.
- 5.10. Gestión Pre Transfuncional.
- 5.11. Toma de Muestras de Laboratorio Clínico.



6. Consulta Externa

- 6.1. Medicina General.
- 6.2. Nutrición Y Dietética.
- 6.3. Psicología
- 6.4. Enfermería
- 6.5. Anestesia.
- 6.6. Gastroenterología.
- 6.7. Oncología Clínica.
- 6.8. Hematología Oncológica.
- 6.9. Cabeza y Cuello.



7. Medicina Domiciliaria

- 7.1. Cuidados pacientes crónico con ventilador o sin ventilador.
- 7.2. Clínica de Heridas.
- 7.3. Cuidados Paliativos.
- 7.4. Enfermería.
- 7.5. Apoyo Terapéutico (fonoaudiología, psicología, fisioterapia, nutrición, trabajo social, terapia ocupacional, respiratoria).
- 7.6. Hospitalización en casa.
- 7.7. Consulta Externa.

4.3. Servicios Hospitalarios.

Clínica Victoriana cuenta con un equipo humano altamente calificado, multidisciplinario, dispuesto a prestar la mejor atención en salud, con los más altos estándares profesionales que procuran de manera permanente una experiencia satisfactoria para nuestros usuarios.

Contamos con los siguientes servicios:



4.3.1. Hospitalización General Adulto

El servicio de hospitalización dispone de habitaciones unipersonales confortables, en condiciones óptimas para recibir a pacientes con diferentes tipos de patologías, quienes bajo el cuidado de un completo equipo de salud, reciben el tratamiento integral, aunado a una excelente calidez humana, que procura de manera permanente la satisfacción de nuestros usuarios.



Horario de Atención: 24 horas del día



Total camas: 89



4.3.2. Cirugía

Contamos con cuatro quirófanos, los cuales están perfectamente equipados, dotados y habilitados para realizar cirugías de diferentes tipos de complejidad, que permiten intervenciones quirúrgicas seguras y efectivas.



Modalidad en que se oferta el servicio: Ambulatorio y Hospitalario.



4.3.3. Unidad de Cuidados Intensivos - UCI

Contamos con **11 camas, dotadas con tecnología de punta y operadas por un talento humano altamente calificado**, que brinda atención de alta complejidad, humana, segura y oportuna a nuestros pacientes.



Horario de Atención: 24 horas del día



4.3.4. Unidad de Cuidados Especiales - UCE

Contamos con **8 camas de cuidados especiales**, que proporcionan una transición segura entre el servicio de cuidados intensivos y hospitalización con un talento humano idóneo, capaz de responder de forma oportuna y pertinente a cualquier cambio del estado de salud. **Con capacidad de expansión de 2 camas.**



Horario de Atención: 24 horas del día



4.3.5. Quimioterapia

Clínica Victoriana cuenta con una unidad de quimioterapia, que cumple con las más altas exigencias de calidad, donde los usuarios reciben el tratamiento oncológico en un ambiente cálido, familiar y humanizado, bajo la supervisión y vigilancia de profesionales especializados e idóneos.

 **Modalidad en que se oferta el servicio:** Ambulatorio y hospitalario.

 **Horario de Atención:**

Ambulatorio: Lunes a viernes de 6:30 a.m. a 6:00 p.m.

Hospitalario: 24 horas del día.



4.3.6. Fisioterapia y Terapia Respiratoria

Desde el proceso de fisioterapia se brinda atención en rehabilitación, enfocada al control del dolor causado por una lesión y al tratamiento de una incapacidad física o disfunción que le impida realizar movimientos normales del cuerpo; para ofrecer este servicio, se dispone de un personal altamente calificado en tratar este tipo de afecciones con la oportunidad y continuidad que nuestros usuarios se merecen. Con la misma idoneidad del talento humano, se oferta el servicio de terapia respiratoria para realizar actividades de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, como parte del manejo integral del paciente con enfermedad respiratoria aguda o crónica.

 **Modalidad en que se oferta el servicio:** Hospitalario y domiciliario.

 **Horario de Atención:**

Domiciliario: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.



4.3.7. Laboratorio Clínico y Servicio Transfusional

Ofrecemos a nuestros usuarios un servicio de laboratorio con calidad y amplia variedad, asegurando oportunidad y continuidad en el apoyo diagnóstico que requiere el personal médico para brindar un manejo pertinente al paciente internado. Así mismo y conservando las características descritas para el laboratorio, se tiene el servicio transfusional con el fin de asegurar la consecución, abastecimiento, almacenamiento y distribución de componentes sanguíneos a los usuarios internados en la Clínica, que por su condición de salud requieran de este líquido vital.

 **Modalidad en que se oferta el servicio:** Hospitalario y domiciliario.

 **Horario de Atención:**
Domiciliario: 24 horas del día.



4.3.8. Imagenología

Nuestros servicios de imágenes diagnósticas convencional y especializada, cuentan con una tecnología avanzada y un talento humano calificado, que brindan apoyo diagnóstico confiable y oportuno para el manejo pertinente de nuestros pacientes.

Servicios:

- Rayos X.
- Tomografía axial computada (TAC).
- Ultrasonido.
- Radiología intervencionista.

 **Horario de Atención:** 24 horas del día



4.3.9. Victoriana en Casa

Es un programa desarrollado por un equipo interdisciplinario de profesionales de la salud, con el objetivo de proporcionar el cuidado, la atención y recuperación de la salud de nuestros pacientes en el ámbito domiciliario, como continuidad al proceso hospitalario.



Horario de Atención: 24 horas del día



4.3.10. Endoscopia Digestiva

En este servicio contamos con personal médico y equipo especializado para diagnosticar y/o tratar enfermedades del tracto digestivo, asegurando la accesibilidad y oportunidad a los usuarios internados que requieran de estas intervenciones.



Modalidad en que se oferta el servicio: Hospitalario.



Horario de Atención: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.



4.3.11. Diagnóstico Vascular

Este servicio utiliza métodos y procedimientos para el diagnóstico de enfermedades o disfunciones del sistema cardiovascular.

Estos son los servicios que ofrecemos:

- Ecocardiograma.
- Prueba de esfuerzo.
- Test de Holter.
- Monitoreo ambulatorio de presión arterial (Mapa).



Modalidad en que se oferta el servicio: Hospitalario.

4.4. Cómo Puedes Acceder a Nuestros Servicios.



4.4.1. Canales de Atención

Apreciado usuario, en **Clínica Victoriana** contamos con varios canales para atenderte como:

Página web:

www.clinicavictoriana.com.co

Allí, además, de encontrar mucha información, y recordación de todos nuestros canales de atención.



@victoriana_mde



Clínica Victoriana

Líneas de Contacto:



Línea Fija

(604) 322 8064



Líneas Virtuales

WhatsApp Multiagente:

(+57) 320 517 8989

Chat Multiagente página web:

www.sumimedical.com



Líneas de WhatsApp y Correos Electrónicos

Cirugías Ambulatorias:

solicitudes.programacioncx@clinicavictoriana.com.co
(+57) 314 277 8409

Oncología Ambulatoria:

citas.oncologia@clinicavictoriana.com.co
líder.quimioterapia@clinicavictoriana.com.co
(+57) 314 277 8409

Victoriana en Casa:

victorianaencasa@clinicavictoriana.com.co
(+57) 315 311 1861

Programación de Endoscopias y Colonoscopias:

programación.serviciosendoscopicos@clinicavictoriana.com.co

Atención al Usuario:

experienciadelusuario@clinicavictoriana.com.co

Archivo Clínico:

gestiondocumental@sumimedical.com

Para acceder a nuestros servicios ten presente:

El ingreso del paciente hospitalario a nuestra Clínica inicia con la aceptación por parte de nuestro centro regulador, quien se encargará de asignación de la habitación o cama correspondiente en el servicio de internación comprendiendo Hospitalización y Cuidados Críticos, además, informa al personal de ambulancia en los casos que el paciente acuda por este medio para su ingreso directo a la habitación correspondiente.

Ten presente que tu acompañante debe registrar tu ingreso a nuestra entidad con el personal de facturación ubicado el tercer piso, allí debes presentar el documento de identidad original del paciente, informar datos personales del paciente y acompañante.

Nuestro personal se encargará de informarte sobre la cancelación de copagos y/o cuotas moderadoras (para los casos que aplique) o servicios adicionales, además, se te entregará el formulario de autorización para que el paciente defina a quien se le puede informar sobre su estado de salud o entrega de la historia clínica.



Para el ingreso de servicios quirúrgicos y endoscópicos ambulatorios, debes dirigirte al segundo piso al área de admisiones para realizar el proceso anteriormente relacionado, además, de diligenciar el documento de consentimiento informado.

4.5. Recomendaciones para 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.


4.6. Bolsillo de seguridad del paciente .

Estos son **tips** que debes tener en cuenta para tu seguridad durante tu estancia en **Clínica Victoriana**.






-  El personal de salud debe verificar tu identificación en todos los momentos de la atención, en especial al momento de realizar un procedimiento o examen y lo hará verificando tu nombre completo y tu documento de identidad.
-  Durante toda tu estancia hospitalaria debes portar una manilla de identificación, esta debe conservarse en buen estado. Tu riesgo se identificará según la siguiente clasificación:

Código de colores de identificación de riesgos:

	Riesgo alto de sufrir caídas	Riesgo alto de sufrir lesiones por presión	
	Paciente con alergias conocidas	Riesgo de fuga	

-  Informe al personal de salud cuáles medicamentos tomas habitualmente y los episodios de alergias que hayas sufrido, indicando a qué medicamentos fue y cómo se manifestó dicha reacción.

4.7. ¿Cómo prevenir infecciones?

-  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 normas de protección del paciente que requiera aislamiento.

- ✎ Evita visitar las habitaciones de otros pacientes.
- ✎ Es importante que no recibas visitas de personas que presenten fiebre, tos o diarrea.
- ✎ Los acompañantes no deben sentarse o acostarse en la cama de los pacientes.

4.8. ¿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 movilen 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.

4.9. Haz parte de tu cuidado.

- 👑 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 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 acompañante, solicita al personal de salud instrucciones y recomendaciones para el cuidado del paciente.
- 👑 Si tienes alto riesgo de desarrollar una lesión en la piel por encontrarse durante períodos prolongados en la cama, es recomendable que emplees aceite extravirgen para hidratar la piel y que realices cambios posturales en la medida de lo posible, esta actividad continuamente estará siendo apoyada por nuestro personal asistencial.
- 👑 Recuerda seguir todas las recomendaciones previas a la realización de una cirugía o ayuda diagnóstica que requiera de ayuno, baño o suspensión de algunos medicamentos.
- 👑 Recuerda que las cirugías o algunos procedimientos requieren de consentimiento informado, este es el documento que firmarás para autorizar o negarte a un tratamiento, luego de comprender los beneficios y riesgos que se pueden ocasionar. En caso de pacientes que no estén en capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde firmar a quien está establecido por la ley.
- 👑 Si identificas alguna situación de riesgo que pueda generarte un accidente, como elementos de transporte, piso húmedo, elementos cortantes, informa al puesto de enfermería y sigue las recomendaciones emitidas.

👑 Recuerde higienizarte las manos teniendo en cuenta los cinco momentos que aplica, tal como te lo explicamos en la siguiente imagen:

Recuerde promover y aplicar

los 5 momentos de la higiene de manos



*¡Eres Parte de Nuestra Institución,
Contribuye con su Cuidado!*

¿Cómo lavar tus manos?



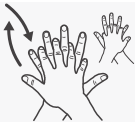
Mójese las manos con agua.



Aplique jabón suficiente para cubrir toda la superficie de las manos.



Frótese las palmas de las manos entre sí.



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



Frótese el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos.



Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, fróteselo con un movimiento de rotación y viceversa.



frótese la punta de los dedos de la mano derecha con la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



Enjuáguese las manos con agua.



Séquelas con una toalla de un solo uso.



utilice la toalla para cerrar el grifo.



ahora sus manos son seguras.

- 👑 Estas son algunas de las preguntas puedes tener en cuenta para hacer a tu médico:
 - ¿En qué consiste mi enfermedad?
 - ¿Por qué necesito este tratamiento?
 - ¿Existen otros tratamientos diferentes a este?
 - ¿Cuáles son los posibles riesgos del tratamiento que me van a realizar?
 - ¿Cuáles son las posibles complicaciones de esta enfermedad?
 - ¿Qué exámenes me van a hacer?
 - ¿Cómo deben ser mis cuidados con la alimentación y los medicamentos?
 - Si el médico le indica que es necesaria una cirugía, te explicará los beneficios y riesgos, si tiene dudas al respecto, pregúntele lo necesario hasta que todo quede claro.
- 👑 Recuerde la aplicación de todas las precauciones que le indique el personal de salud, de acuerdo con el tipo de aislamiento que su médico le informa.
- 👑 En nuestra Clínica no está permitido el ingreso de alimentos a los pacientes hospitalizados, ya que nosotros les proporcionamos la dieta de acuerdo con su enfermedad; además, nos ayudamos a disminuir los riesgos de enfermedades transmitidas por los alimentos.
- 👑 El silencio es fundamental para la pronta recuperación de los pacientes, habla en voz baja y haz uso del televisor con un volumen discreto.
- 👑 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.
- 👑 Por seguridad de nuestros pacientes, no está permitido el ingreso de mascotas.

- ✎ Cada persona es responsable de sus pertenencias. Si vas a ingresar algún equipo de cómputo, debes informarles 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.

4.10. Apoyo Espiritual y Emocional.

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

- Nuestra Clínica te ofrece el servicio de un consejero espiritual, si requieres su acompañamiento, solicítalo en el área de Experiencia Al Usuario.
- Si por tu religión quieres otro tipo de acompañamiento, infórmarnos.

4.11. Horarios de Alimentación de Nuestros Pacientes



*Desayuno de
7:30 a.m. a 9:00 a.m.*



*Almuerzo de
12:00 p.m. a 1:00 p.m.*



*Cena de
5:30 p.m. a 7:00 p.m.*

***Ten en cuenta que, sobre la mesa de alimentación,
no debe permanecer ningún objeto.***

4.12. Educación Ambiental Durante Tu Estancia.

Durante la estancia es importante conocer normas básicas para el cuidado del medio ambiente que tenemos dentro de la institución. Estas se reflejan a continuación:

4.12.1. Separa adecuadamente los residuos y comparte tu conocimiento:

Durante la estancia es importante conocer normas básicas para el cuidado del medio ambiente que tenemos dentro de la institución. Estas se reflejan a continuación:



Residuos Reciclables / Aprovechables los depositaremos en recipientes de color **BLANCO**.

Plástico, botellas, latas, vidrio, metales, papel y cartón.

Recuerda estos residuos deben estar limpios.



Residuos Ordinarios los depositaremos en recipientes de color **NEGRO**.

Higiénico, servilletas, papeles y cartones contaminados con comida, papeles metalizados, entre otros.



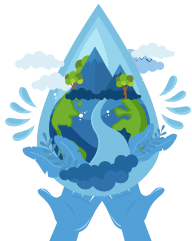
Residuos peligrosos biosanitarios los depositaremos en recipientes color **ROJO**.

Guantes, tapabocas, batas desechables, gorros, algodones, vendajes, apósitos, catéteres, jeringas y todo lo que tenga contacto con fluidos corporales.



Residuos peligrosos cortopunzantes (guardián):

Agujas, láminas de vidrio, bisturí que pueden generar accidentes como cortes. (Este tipo de elementos es importante reportarlo a la enfermera para desecharlo en el lugar adecuado).



4.12.2. Ahorra y usa eficientemente el recurso agua

- Cierra la llave mientras te cepillas.
- Cierra la llave mientras te enjabonas en la ducha.
- Alerta sobre fugas de agua o goteras en los lavamanos.
- Haz una revisión de lo que vas a desechar por el desagüe.



4.12.3. Consume eficientemente energía:

- Apaga las luces que no necesites o dejes de usar.
- Si es posible, usa al máximo la luz natural abriendo persianas, ventanas y puertas.
- Desconecta o apaga aparatos electrónicos que no estés usando.

La mejora de nuestro medio ambiente es responsabilidad de todos.

Cada pequeña acción suma.

4.13. Ten en cuenta Nuestra Política de Acompañamiento y Visitas.

La Clínica Victoriana convencida de que el acompañamiento al paciente por parte de sus familias o cercanos favorece su recuperación física, emocional y espiritual, define para la seguridad de este, políticas de regulación para el ingreso de los acompañantes. Por tanto, ten presente:

- Una visita corta es ideal para permitir que el paciente descanse.
- Un acompañante debe estar dispuesto a ayudar al paciente.
- Realizar una adecuada higiene de manos es fundamental para evitar riesgos de infección.
- Por nuestra seguridad y de los suyos solo se permite acompañantes entre los 18 a 60 años de edad.
- En los horarios de visita solo pueden estar en la habitación el acompañante permanente y un visitante.

Servicio	Acompañante Permanente	Visitas
Hospitalización General	Todos los días. Cambio de turno máximo a las 8:00 p.m. *Se permite cambio de acompañante.	(Máximo 1 persona por habitación, no se permite menores de 12 años siempre respetando el criterio del medico tratante).
Hospitalización Sala Respiratoria	Se permite acompañamiento permanente, según criterio médico. *Acompañante en jornada diurna y nocturna.	No se permiten visitas.

Servicio	Acompañante Permanente	Visitas
Cuidados Intensivos	*No se permite acompañante permanente.	Todos los días entre 1:00 p.m. a 3:00 p.m. Los visitantes se deberán turnar, de modo tal que no debe haber más de un visitante por cubículo dentro de la unidad.
Cuidados Especiales	*No se permite acompañante permanente a excepción de criterio médico.	Todos los días entre 1:00 p.m. a 3:00 p.m. Los visitantes se deberán turnar, de modo tal que no debe haber más de un visitante por cubículo dentro de la unidad.
Cirugía Ambulatoria	*Solo se permite el ingreso de un acompañante.	No Aplica
Quimioterapia	*No se permite acompañante permanente a excepción de criterio médico.	Mañana: 8:30 a.m. a 8:45 a.m. Tarde: 1:00 p.m. a 1:15 p.m.


4.14. Acompañamiento en Código Lila.


Cuando el médico establece código Lila, entendiendo el proceso de humanización con pacientes con signos y síntomas inminentes de muerte, respetando el proceso de duelo e intentando brindar el escenario para una muerte digna en un ambiente de respeto, se permitirá dejar 3 acompañantes en la habitación, con posibilidad de relevo, para despedirse del ser querido sin restricción de horarios.

4.15. En Caso de una Emergencia, Qué Puedes Hacer.

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

Ten en cuenta: En caso de emergencia, escucharás los siguientes sonidos:

Tipo de señal	Codificación	Mensaje
<p style="text-align: center;">Alerta</p> 	<p>Sonido intermitente del sistema de detección, se puede activar automática o manualmente, en cada uno de los pisos, acompañado de indicaciones de perifoneo por parlantes del sistema de monitoreo.</p>	<p>Indica que está ocurriendo un hecho susceptible y necesita atención por parte del coordinador y la brigada de emergencias, todo el personal debe estar preparado para una posible evacuación.</p>

Tipo de señal	Codificación	Mensaje
<p>Alarma</p> 	<p>Sonido en forma de sirena, acompañado de indicaciones de perifoneo por parlantes internos y megáfono indicando que se debe realizar la evacuación, conducido por los brigadistas.</p>	<p>Indica que se debe evacuar inmediatamente, activar los organismos de ayuda externa, comenzar la cadena de llamadas y dirigimos inmediatamente al punto de encuentro. Anexo 10. Ubicación del punto de encuentro, Puesto de Mando Unificado (PMU), Módulo de Estabilización y Clasificación (MEC).</p>

En caso de una 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.

4.16. Entre Todos Podemos Prevenir Las Infecciones Respiratorias.

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

- Cubre tu boca y nariz al toser o estornudar.
- Usa toallitas de papel para contener las secreciones respiratorias. Luego de usarlas, deposítalas en la basura.

- Si no tienes pañuelo o papel, tóse 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.

4.17. Pago de Copagos o Cuota Moderadora.

Recuerda que dependiendo de tu afiliación al sistema general de seguridad social de salud se define si debes o no realizar pagos por copago y/o cuotas moderadas, en tu ingreso a nuestra entidad serás informado sobre las obligaciones que tienes al respecto.

4.18. Victoriana en Casa / Servicios Domiciliarios.

La atención a las enfermedades crónicas supone uno de los grandes retos del siglo XXI. Los sistemas de salud actuales han de hacer frente a continuos cambios de una sociedad más longeva, con un número cada vez mayor de personas que viven con una o múltiples enfermedades crónicas. La cronicidad y, en especial, la pluripatología supone con frecuencia altos niveles de dependencia. Muchos de estos pacientes presentan dificultades de desplazamiento al centro de atención y han de ser atendidos en sus propios domicilios. Sus cuidadores necesitan, a su vez, atención y apoyo. Además, a menudo se añaden problemas sociales y económicos que van a requerir intervenciones diferentes a las estrictamente clínicas. En paralelo, emerge también la necesidad de atención paliativa en las fases de final de vida. Es por esto, que nuestra Clínica en consonancia con nuestra política de Atención Centrada en el paciente, implementa el Programa **Victoriana en Casa**, el cual, está conformado por un equipo interdisciplinario de profesionales de la salud,

con el objetivo de proporcionar el cuidado, la atención y recuperación de la salud de nuestros pacientes en el ámbito domiciliario.



4.19. Brindamos a Nuestros Usuarios Los Sigüentes Servicios Domiciliarios.

- 👑 Programa Atención Domiciliaria permanentes.
- 👑 Enfermería.
- 👑 Programa de Hospitalización Domiciliaria (PHD).
- 👑 Clínica de Heridas baja, mediana y alta complejidad.
- 👑 Apoyo terapéutico: Terapia Física, Terapia Respiratoria, Terapia Ocupacional, Fonoaudiología, Trabajo Social, Psicología y Nutrición.
- 👑 Programa Paciente Crónico con ventilación mecánica domiciliaria.
- 👑 Programa Cuidados Paliativos y derecho a morir dignamente.
- 👑 Toma de muestras de laboratorio domiciliario.

Ten presente que para poder acceder a los servicios que ofrece **Victoriana en Casa**, debes contar con una orden de autorización la cual es dada por tu médico tratante, quien define el plan de manejo y a cuál de los servicios o programas debes ser ingresado.

4.20. Para el Programa de Atención Domiciliaria Crónica ten en cuenta.

Quiénes puede beneficiarse del Programa de Atención Domiciliaria Crónica

- ✚ Pacientes con enfermedad crónica, progresiva, avanzada, que por su condición de salud se encuentran postrados y con limitación funcional permanente.
- ✚ Pacientes clasificados con un índice de Barthel menor a 35. (Barthel es un instrumento que mide la capacidad del paciente para la realización de diez actividades básicas de la vida diaria, obteniéndose una estimación cuantitativa del grado de dependencia del paciente).
- ✚ Este índice lo define tu médico tratante mediante una escala de valoración.
- ✚ Pacientes con enfermedad terminal, que requiere cuidados paliativos y se encuentra en estado de postración.
- ✚ Pacientes que, por su condición crónica paliativa, las patologías secundarias lo llevan a multiconsultar u hospitalizar.
- ✚ Pacientes paliativos con enfermedad grave, incurable, en fase avanzada, con mal pronóstico de vida.

Los pacientes en la verificación deben ajustarse a unos criterios que pueden ser excluyentes, al no cumplirse las condiciones anteriores como:

- ✚ Contar con un acompañante o familiar permanente para el cuidado del paciente.
- ✚ Cuando se cumplan tres visitas consecutivas en las cuales el familiar o cuidador no se encuentran por motivos que no sean médicos y ha existido previa confirmación telefónica.
- ✚ Negligencia de la familia o cuidador en la aceptación de las políticas del programa.
- ✚ Disentimiento y/o rechazo expreso de la atención médica o de enfermería.

- ✦ Conductas inapropiadas de la familia hacia el personal, irrespeto u obscenidades, además, de inapropiadas.
- ✦ Cambio de domicilio fuera de la cobertura e influencia del programa Patología psiquiátrica que impida la atención.
- ✦ Mejoría de su condición clínica, superando puntaje de Barthel en el objetivo de las metas terapéuticas.
- ✦ Fallecimiento del paciente.
- ✦ El cuidado por enfermería o agente cuidador se facilitará solo en los casos del orden jurídico o en uso del ventilador ventilación mecánica.

El domicilio debe cumplir con unas condiciones generales locativas como:

- ✦ Contar con servicios públicos.
- ✦ Fácil acceso al domicilio.
- ✦ Control en la tenencia de mascotas.
- ✦ Contar con nomenclaturas.

4.2I. Servicios de Quimioterapia o Aplicación de Biológicos.

Ten presente que para poder acceder a los servicios que ofrecemos en el servicio de Quimioterapia, debes contar con una orden de autorización, la cual es dada por tu médico tratante o tu asegurador, donde se describe el plan de manejo y a cuál de los servicios o programas debes ser ingresado.



4.2I.1. Cómo agendar tu Servicios Quimioterapia.

Tu prestador envía directamente a nuestro servicio de Quimioterapia la orden de servicio, allí te estarán contactando para informarte sobre la programación de tu servicio. Para hacer efectiva la llamada recuerda actualizar tus datos personales.

Para que te atiendan, recuerda llevar siempre:

1. Tu documento de identidad original.
2. Si tu hijo cuenta entre los 0 días de nacido y hasta los 30 días de vida y no lo has registrado, deberás demostrarlo con el soporte de nacido vivo.
3. Si es un menor de 7 años su registro civil.
4. Si es mayor de 7 años y menor de 18 tarjeta de identidad.
5. Si eres mayor de 18 años la Cédula de Ciudadanía.
6. Si eres extranjero Cédula de Extranjería.

4.22. ¿Qué Debes Hacer Cuando Requieres un Servicio de Salud, que no se Encuentra en Nuestro Portafolio y/o Oferta de Servicios?

-  En caso de que tu asegurador considere no viable o pertinente el servicio requerido, este te notificará por correo electrónico adjuntando el formato de negación de la Supersalud, en la cual se registra la justificación de los motivos de negación y los planes alternativos de tratamiento para los casos que aplique.
-  Si el servicio se encuentra por fuera de las coberturas o dentro de las exclusiones del plan de beneficios al cual perteneces, se te informará de manera clara y comprensible por parte de nuestro personal asistencial y administrativo sobre dicha exclusión.



Capítulo 5

Derecho Fundamental a Morir Dignamente



Victoriana
Clinica

5. Derecho Fundamental a Morir Dignamente

5.1. Cuidados Paliativos

El Programa de cuidados paliativos pretende mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias que presentan enfermedades avanzadas y terminales, a través de la prevención y alivio del sufrimiento por medio de la identificación temprana e intervención de problemas físicos, psicológicos y/o espirituales.

Incluye una red que articula los servicios ambulatorios, hospitalarios y domiciliarios para ofrecer una atención con calidad, compasiva e integral, tanto para pacientes con criterios de cuidado paliativo oncológico como no oncológico.

Puedes ser remitido por tu especialista tratante o tu médico de familia quienes se encargarán de conectarte con el Programa para que tú y tu familia reciban todo su acompañamiento.

5.2. Inscribe Tus Voluntades Anticipadas.

Expresar las voluntades de aquello que deseamos al momento de fallecer podría resultar de gran utilidad para el equipo asistencial de salud y en general, para la toma de decisiones en este difícil momento de la vida.

El Documento de Voluntad Anticipada (DVA) es un documento por medio del cual toda persona capaz, sana o enferma y en pleno uso de sus facultades legales y mentales, declara su voluntad sobre cómo desea que sea cuidada su salud e integridad física en el momento de estar en una situación en la que se agoten las opciones terapéuticas o curativas. Para que puedas formalizar el Documento de Voluntades Anticipadas, puedes elegir entre las siguientes alternativas:

- 👑 **Notaría** El documento puede suscribirse en notaría o de forma asistida por el notario en el domicilio de la persona. Se deberá protocolizar una escritura pública que se ajuste a la normativa pertinente en materia notarial. La certificación ante notario no puede ser exigida por parte de terceros para darle validez al contenido de las otras dos formas de expresión.
- 👑 **Médico tratante** Se firmará el documento con la asesoría de un profesional médico quien debe indicar y firmar sus nombres, apellidos, número de registro médico y documento de identificación. No requiere testigos.
- 👑 **Testigos** Otra alternativa es en presencia de dos testigos, ambos deben firmar el documento indicando sus nombres y número de identificación. Si se elige hacer video para la suscripción, los testigos deben aparecer en la grabación y declarar sus nombres y números de identificación.

El DVA debes entregarlo a tu médico tratante, a tu asegurador o Centro de Atención Primaria Avanzada, para que tengamos conocimiento de tus decisiones. Además, es importante que siempre le informes al personal de salud, familiares o allegados, que tienes un DVA ya inscrito. En caso de que no estés en capacidad de tomar decisiones en el final de tu vida y que no cuentes con un DVA, será tu representante legal quien consienta, disienta o rechace las distintas opciones terapéuticas.

En caso de no querer ser donantes de órganos, recuerda informarlo a su médico tratante o tenerlo informado en el documento de Voluntades Anticipadas.

5.3. Eutanasia.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 1216 de 2015, que define las directrices para la organización y el funcionamiento de los comités para hacer efectivo el derecho a morir con dignidad, nosotros como entidad prestadora de servicios de salud, contamos con los respectivos servicios habilitados para tener conformado el Comité de Bioética de muerte digna. En este sentido, garantizamos el acceso a los servicios de salud que sean pertinentes para definir tu condición de salud de acuerdo con la patología que presentes, con el fin de que pueda determinarse la realización o no del procedimiento.

De igual manera, velamos por el acceso a los servicios de apoyo psicológico para ti y tu familia, y que efectivamente puedas accederse al Comité de Bioética descrito previamente. Una vez sea recibida la solicitud por escrito, en donde el usuario o sus familiares (teniendo en cuenta la normatividad vigente), manifiesten el deseo de la realización del procedimiento para materializar el derecho a morir dignamente, se activará el proceso con las valoraciones por los profesionales requeridos y el Comité hará la revisión y discusión del caso para tomar una decisión final.

Te recordamos que, durante todo este proceso, puedas incorporar a tus familiares para recibir el acompañamiento psicológico y médico que sea necesario, y que en cualquier momento podrás cambiar de decisión y optar por otras alternativas, lo cual debes informar inmediatamente tanto a nuestra entidad como a tu asegurador.

5.4. Derechos del Paciente en lo Concerniente a Morir Dignamente.

Todo afiliado sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen y condición social o económica, en lo concerniente a morir dignamente.

5.5. Deberes del Paciente en lo Concerniente a Morir Dignamente.

En lo concerniente a morir dignamente son deberes del paciente los siguientes:

- ✎ Informar al médico tratante y al personal de la salud en general, sobre la existencia de un documento u otra prueba existente de voluntad anticipada.
- ✎ Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de valorar la condición de enfermedad incurable y avanzada o terminal para ofrecer la atención de forma proporcional racional, frente a los recursos del sistema.



Capítulo 6

Experiencia del Usuario

6. Experiencia del Usuario

6.1. Asociación de Usuarios o Liga de Usuarios.

Para nuestra Clínica es importante conocer la percepción de nuestros usuarios, por ello garantizamos en nuestra clínica los encuentros de la Asociaciones o liga de Usuarios, para conocer sus integrantes, funciones, fechas de reunión entre otros, puedes consultar en nuestra página web www.clinicavictoriana.com.co link participación ciudadana. Allí también conocerás el cronograma del comité de Ética hospitalaria, los temas abordados y compromisos. En estos espacios se busca con la participación de los usuarios, velar por la calidad del servicio, defensa de los usuarios, divulgación y cumplimiento de los Deberes y Derechos de los usuarios.

6.2. Oficina de Experiencia del Usuario.

Para la escucha de nuestros usuarios sobre su experiencia del servicio, contamos con una oficina cómoda y confidencial, donde podrás expresar tus dudas, inquietudes, inconformidades y felicitaciones.

6.3. Buzón de Sugerencias.

Para nuestra entidad es importante conocer tus observaciones del servicio, ya que nos permite identificar acciones de mejoras, incrementando así nuestros estándares de calidad y satisfacción del servicio, es por ello, que, nuestra Clínica, cuenta con buzones de sugerencias de fácil acceso y ubicación, donde podrás escribirnos tus sugerencias del servicio.

6.4. Línea Amiga.

Clínica Victoriana pone a disposición de sus usuarios, funcionarios, proveedores, contratistas, accionistas y demás grupos de interés la **Línea de Ética**, con el propósito de incentivar el cumplimiento de estándares éticos, así como para prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares.

Si tienes conocimiento de eventos o potenciales situaciones relacionadas con fraude, malas prácticas, corrupción, lavado de activos y cualquier otra situación irregular, te invitamos a informar tu caso a través de este espacio. La **Línea de Ética** ha sido establecida bajo parámetros de seguridad que garantizan la confidencialidad de la información suministrada y protegen la identidad de quien suministra la información.

Entre las denuncias que se pueden hacer en esta línea se encuentran: el uso inadecuado y apropiación indebida de bienes de la entidad, actos deliberados en contra de los valores y principios de ética y conducta, violación de normas, políticas o procedimientos de la entidad, información financiera no confiable, actos de revelación indebida de información privilegiada o restringida y otros actos que considere contrarios a las normas.

Las denuncias pueden realizarse en cualquier momento a través del correo:

linea.etica@sumimedical.com

Recuerda que esta línea no es el canal para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades (PQRS-F).

6.5. ¿Cómo medimos tu satisfacción?

Nuestra entidad mensualmente según un cronograma establecido mide la satisfacción de cada uno de los servicios que ofrecemos, esta encuesta se realiza por llamada telefónica, y en nuestra página web mensualmente publicamos sus resultados, agradecemos ese tiempo que nos compartes para evaluar nuestros servicios



Victoriana

Clínica

¡Amor por la Humanidad!



@victoriana_mde



Clínica Victoriana

www.clinicavictoriana.com.co