



# Guía del paciente y su familia

• **Todos trabajamos juntos en el proceso de recuperación del paciente**, por eso es muy importante que comparta este documento con todo su grupo familiar

# *La seguridad es nuestra prioridad en el proceso de atención.*

*Por esta razón sugerimos a nuestros pacientes y acompañantes **usar tapabocas** y en caso de **identificar síntomas respiratorios**, su uso sí **debe ser necesario**.*

*También es muy importante higienizarse las manos antes y después del contacto con el paciente y seguir los lineamientos y protocolos de seguridad de la institución.*



# Tabla de contenido

Historia	1
Bienvenida	2
Guía para su orientación	3
Información clave durante la Hospitalización	4-6
Identifique al personal que estará al cuidado de su salud.	7
Estamos atentos a su seguridad y cuidado	8-10
Plan de emergencia y manejo de residuos	11
Más información de su interés	12
Encuesta de Satisfacción	13
Conoce tus derechos y deberes como paciente	14-16

## Nacimos en el año 1972 como Liga Antioqueña contra la epilepsia,

la motivación que gestó esta idea por parte de sus fundadores, fue la de atender de manera integral a una población vulnerable y fuertemente estigmatizada en aquella época por su condición clínica, como eran los pacientes diagnosticados con epilepsia.

Con los años, la necesidad de atención de otras enfermedades neurológicas fue creciendo y a la par, también fue necesario responder y ajustarse a las demandas y cobertura de la población. Por esta razón, hoy somos Fundación Instituto Neurológico de Colombia.



1972



1996



2011

## *Hoy somos*





## Le damos la bienvenida a la Fundación Instituto Neurológico de Colombia.

**Nuestra razón de ser, es cuidar la salud y proteger la vida,** por esto trabajamos para brindarle un servicio que logre satisfacer sus necesidades y expectativas y para corresponder a la confianza que usted ha depositado en nuestra institución.

**Es muy importante que tenga en cuenta que el proceso de recuperación del paciente,** depende también del apoyo de su familia.

Le pedimos tener en cuenta toda la información y las recomendaciones que le serán de gran utilidad durante la estadía en nuestra Institución.

**Nuevamente, una cordial bienvenida.**

Dr. Rafael Moreno Salazar  
Director General



## Guía para su orientación

### Sub piso

- Urgencias
  - Ayudas Diagnósticas
  - Caja
- 

### Piso

1

- Ingreso principal
  - Consultorios
  - Caja
  - Oficina de orientación al usuario
  - Trabajo Social
  - Máquinas dispensadoras de alimentos
- 

### Piso

2

- Neurofisiología
  - Unidad Alivio de Dolor
  - Caja
- 

### Piso

3

- Oratorio
  - UCE-UCI
  - Cirugía
  - Angiografía
  - Máquinas dispensadoras de alimentos
- 

### Piso

4

- Hospitalización
- 



# Durante la Hospitalización

4

## Horario de visitas: Todos los días, de 1:00 p.m. a 6:00 p.m.

Por la seguridad del paciente, durante el horario de visitas se permitirá el ingreso solo de una (1) persona cada hora. **Es decir, cinco (5) personas podrán programar su visita diariamente.** Aunque un visitante permanezca menos tiempo, el ingreso de la próxima visita será una vez se cumpla la hora.

**El acompañante permanece también en el horario de visitas**

---

**Horario de visitas en UCE:** Desde las 10 a.m. y hasta la 1 p.m. podrá permanecer un visitante y entre la 1 p.m. y 6 p.m. la visita será con los lineamientos de los demás servicios.

**Le pedimos que en todo momento use un tono de voz moderado,** recuerde que se encuentra en una institución de salud.

---

Tenga en cuenta que durante el proceso de recuperación, **todos los pacientes cuentan con una dieta establecida por su condición** de salud, por eso evite traerle otros alimentos.

---

Por el riesgo de alergias e infecciones, **se restringe el ingreso de flores para el paciente.**

---

Las **rondas médicas se realizan en las horas de la mañana (7 a.m. a 1 p.m.)** Este es un momento clave para que el acompañante reciba la información de primera mano y la comparta de forma inmediata con la familia y personas interesadas.

---

Les pedimos cuidar los elementos del paciente, mantenerlos muy organizados y limpios. **Tenga en cuenta que la institución no puede hacerse responsable de la custodia de los objetos personales.**

---

**Nunca visite al paciente si tiene un síntomas de gripa, lesiones o condiciones que pongan en riesgo su salud y la del paciente.**

# Durante la Hospitalización

- Al ingresar a la habitación y cada vez que esté en contacto con el paciente, **debe lavarse las manos o friccionarlas con alcohol glicerinado.**

- El personal que lo atiende debe lavarse las manos** o friccionarse con alcohol glicerinado antes y después del contacto, en caso de no hacerlo, es importante que se lo recuerde.

- Si el paciente se encuentra en **alerta de precaución**, el **acompañante debe seguir las instrucciones suministradas por el personal de enfermería y cumplirlas estrictamente.** **El paciente y acompañante** deben permanecer en su cubículo y no salir ni caminar por el servicio.

- Por el riesgo de accidente e infecciones, **no está permitido el ingreso de colchonetas, ni acostarse en el piso.**

## PRECAUCIONES POR AEROSOLES

Por su seguridad y la del paciente, debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones antes de ingresar a la habitación



Lave sus manos al ingresar y al salir de la habitación



Ingrese a la habitación utilizando mascarilla N-95



El personal asistencial debe utilizar protector ocular en la realización de procedimientos



Visitas restringidas

- También por los riesgos para el paciente, **se restringe el ingreso de paquetes, bolsos y celulares a la Unidad de Cuidados Intensivos - UCI.**
- Las camas y las camillas son de uso **exclusivo de los pacientes, los acompañantes no deben acostarse o sentarse en ellas.**

- Si el acompañante debe ausentarse por algún motivo, debe informar al personal de enfermería.
- Es muy importante que esté atento a cualquier cambio en el estado de salud del paciente e informe al personal de enfermería de inmediato.



# Durante la Hospitalización

6

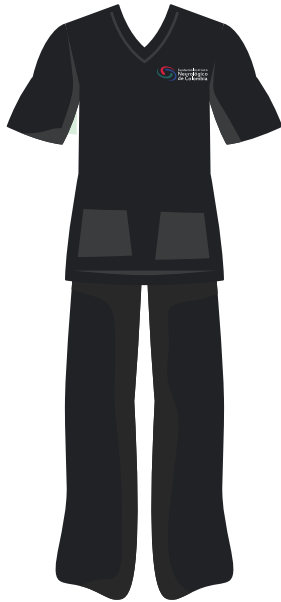


- Informe sobre todos los medicamentos que toma el paciente en casa, incluyendo vitaminas y medicinas naturales, el médico tratante definirá si es conveniente que lo siga tomando previa conciliación de medicamentos.
- Es muy importante que informe si el paciente es alérgico a algún medicamento, alimento, dispositivo o sustancia.
- Aclare sus dudas sobre los medicamentos que le serán suministrados, las contraindicaciones y posibles efectos.
- Si identifica una reacción extraña del paciente al administrarle un medicamento, informe de inmediato.
- Por ningún motivo manipule los equipos que regulan el goteo de los sueros, ni otros dispositivos médicos, esto solo es función del personal de enfermería.

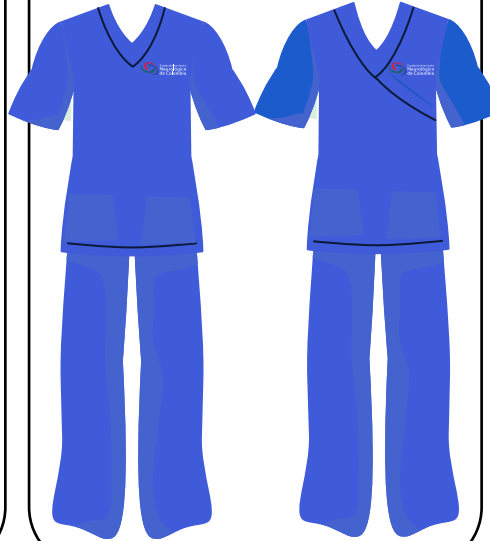


# Identifique al personal que está al cuidado de su salud

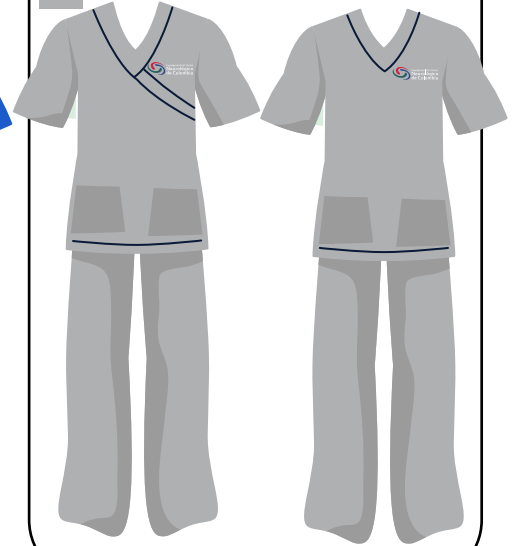
## Médicos



## Jefes de Enfermería



## Auxiliares de Enfermería

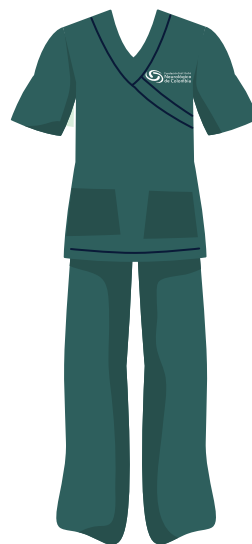


## Personal de Apoyo asistencial

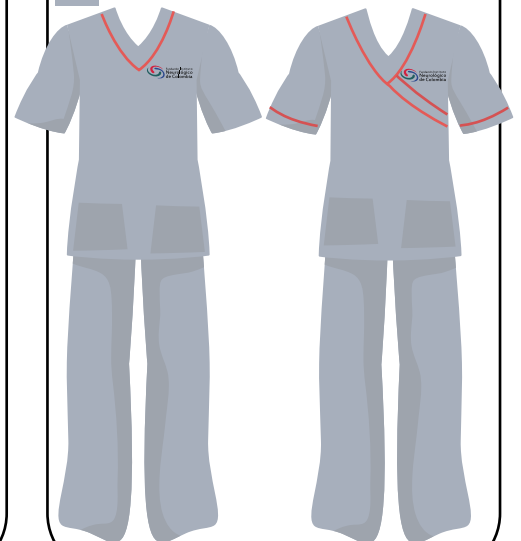


Laboratorio  
Nutrición  
Rehabilitación

## Personal de Psicología



## Camilleros



# El cuidado es compromiso de todos:

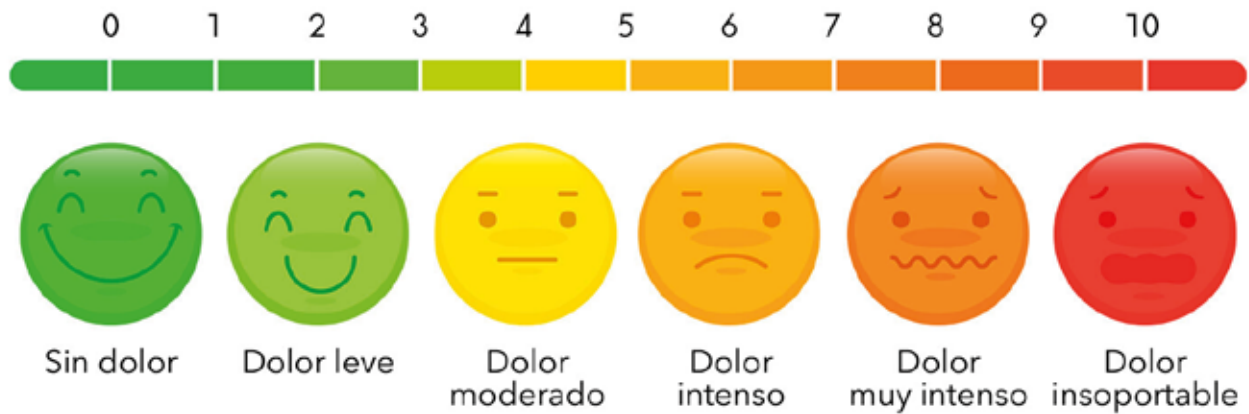
Al ingreso a la institución el paciente es identificado con una o varias manillas, esto con el fin de clasificar el riesgo:

-  **Azul** Identificación rutinaria del paciente
-  **Roja** Riesgo de caída
-  **Amarilla** Paciente alérgico a medicamentos, sustancias, alimentos y/o otros
-  **Verde** Riesgo de convulsiones o epilepsia.
-  **Naranja** Paciente con Ataque Cerebro Vascular.

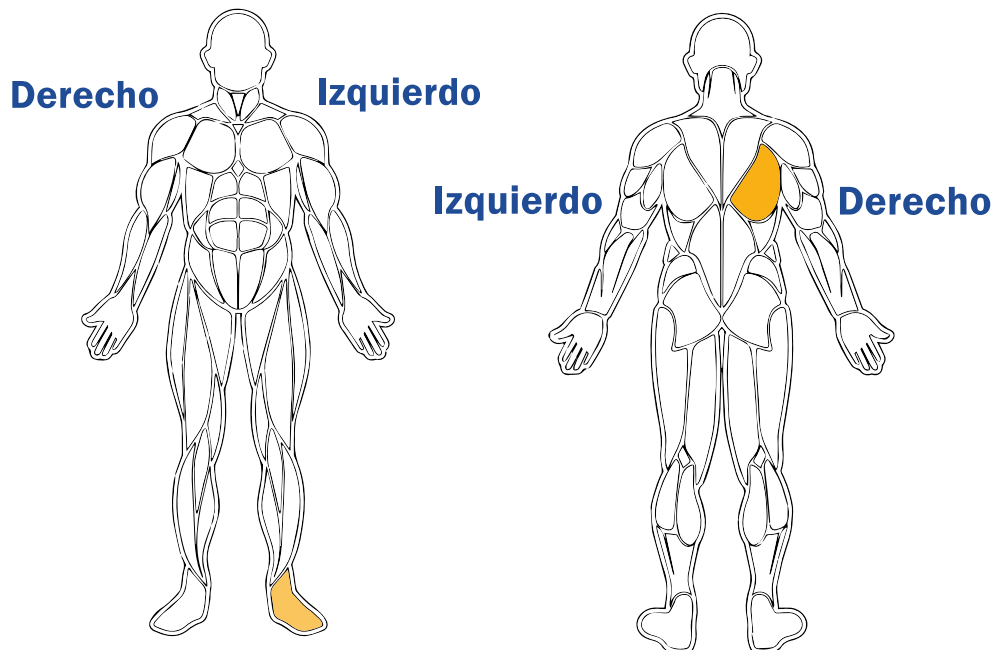
# Escala de dolor

¿Dónde le duele?

¿Cuánto le duele?



¿Dónde le duele?



# Durante la Hospitalización

10

## ¿Cómo prevenir caídas durante la hospitalización?

- 

**1** Solicita ayuda para desplazarte
- 

**2** Mantén las barandas de la cama arriba
- 

**3** La cama debe permanecer en posición baja y frenada
- 

**4** Ten precaución si el piso está mojado
- 

**5** Ten siempre el timbre de llamado al alcance
- 

**6** Utiliza siempre calzado para desplazarte
- 

**7** Enciende las luces para levantarte en las noches
- 

**8** Si tu acompañante debe retirarse, es necesario que le informe al personal de enfermería
- 

**9** Permanece en la cama después de que se te apliquen los medicamentos
- 

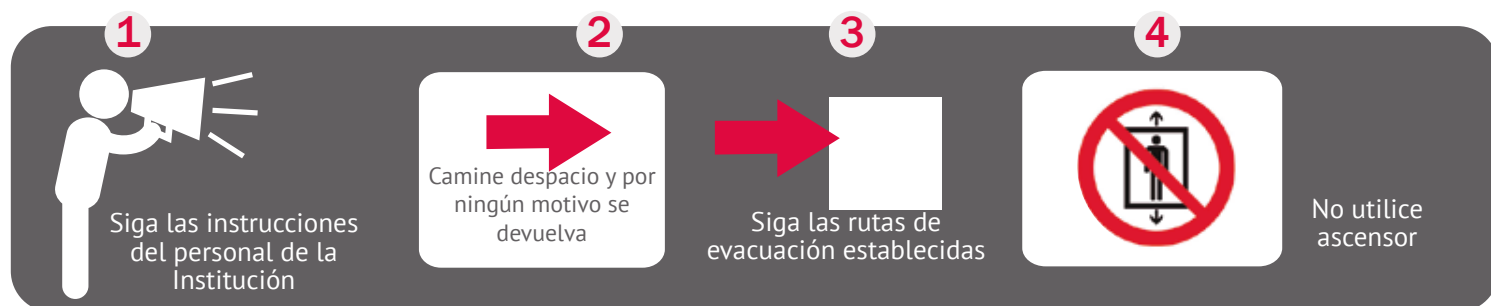
**10** Haz uso de las ayudas necesarias para tu desplazamiento
- 

**11** Mantén los espacios organizados
- 

**12** Utiliza la silla plástica para ducharte

# Durante la Hospitalización

## Plan de Emergencias



## Manejo de residuos



**Residuos aprovechables**  
plástico,  
botellas, latas,  
vidrio, metales,  
papel y cartón



**Residuos orgánicos aprovechables**  
Residuos de alimentos  
Residuos de jardín



**Residuos no aprovechables**  
papel higiénico,  
servilletas, papeles y  
cartones contaminados  
con comida; papeles  
metalizados.

# + Información de su interés

12



La institución cuenta con el acompañamiento de un sacerdote si el paciente o la familia lo requiere, además se realizan Eucaristías de lunes a jueves a las 12 del día y los días viernes, a las 9 de la mañana, en el oratorio ubicado en el en el piso 3 de la clínica.

Recuerde que también está en todo su derecho de buscar el acompañamiento espiritual que responda a sus creencias.

## **Prepararse para el alta**



Antes de salir de la institución, es muy importante que tenga claras todas las instrucciones de cuidado y recomendaciones del equipo de salud para su manejo en casa (medicamentos, ejercicios, alimentación, exámenes y órdenes médicas) y haber realizado todos los trámites de facturación.

**Para nosotros es muy importante conocer su opinión, sugerencia, inconformidad o felicitación durante su estadía en nuestra institución, para esto lo invitamos a usar los siguientes canales:**



- Buzones de sugerencias
- Oficina de Atención al Usuario (Piso 1)
- Página web para diligenciar su PQRSF. Ingrese a:
- <https://institutoneurologico.org/peticiones-quejas/>



# Encuesta de satisfacción



<https://n9.cl/ttwcs>





***Conoce tus  
Derechos y Deberes  
como paciente***



# Yo tengo Derecho a:

1. **RECIBIR** información clara, completa y oportuna sobre mi condición de salud, los procedimientos, riesgos, tratamientos, tarifas y servicios a lo que puedo acceder.
2. **SER IDENTIFICADO** por mi nombre y recibir un trato cálido y respetuoso.
3. **QUE SE RESPETE** mi privacidad, dignidad y la confidencialidad de toda la información generada durante la atención.
4. **ACEPTAR** o rehusar acompañamiento espiritual, psicológico y/o social.
5. **PARTICIPAR** o no en investigaciones realizadas por el personal científicamente calificado de la Institución
6. **EXPRESAR** mis comentarios sobre la atención recibida, haciendo uso de los formatos y buzones de sugerencias.
7. **SER ATENDIDO** en espacios adecuados y seguros, con los equipos apropiados y con facilidades de acceso
9. **QUE RECONOZCAN** mi autonomía y dignidad sin ser discriminado por condiciones de género, raza, cultura, religión, orientación sexual o situaciones de discapacidad o salud.
10. **QUE SE RESPETEN** mis deseos y necesidades durante el proceso de atención y todas las decisiones que deban contemplarse, si es el caso, al final de la vida.



# Yo tengo un Deber

15

1. **PROTEGER** mi salud, la de mi familia y la de las personas que me rodean.
2. **CUMPLIR** los horarios, las instrucciones, los requisitos de documentación y los pagos obligatorios correspondientes a mi plan de salud.
3. **ASISTIR** puntualmente a las citas asignadas y cancelar de manera oportuna a las que no pueda asistir.
4. **TRATAR** con respeto a las personas que me atienden y a todas las personas que se encuentran en la Institución.
5. **SUMINISTRAR** la información necesaria para facilitar mi atención.
6. **CUMPLIR** las indicaciones médicas en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa y alimentación.
7. **PERMANECER** acompañado de un familiar o cuidador responsable.
8. **REALIZAR** los pagos obligatorios correspondientes a su plan de salud y cancelar oportunamente las citas, cuando no se pueda asistir.
9. **CUIDAR** las instalaciones y hacer uso adecuado de los recursos que me brinda la Institución.
10. **UTILIZAR** los medios dispuestos por la Institución para expresar las reclamaciones y sugerencias haciéndolo siempre de forma respetuosa.

## Siempre un Derecho implica un Deber

### Yo tengo Derecho

A recibir información clara, completa y oportuna sobre mi condición de salud, los procedimientos, riesgos, tratamientos, tarifas y servicios a lo que puedo acceder.

### Yo tengo un Deber

Cumplir los horarios, las instrucciones, los requisitos de documentación y los pagos obligatorios correspondientes a mi plan de salud.



### Yo tengo Derecho

A ser identificado por mi nombre y recibir un trato cálido y respetuoso.



### Yo tengo un Deber

Tratar con respeto a las personas que me atienden y a todas las personas que se encuentran en la Institución.

### Yo tengo Derecho

A que se respete mi privacidad, dignidad y la confidencialidad de toda la información generada durante la atención.

### Yo tengo un Deber

Mi deber es suministrar la información necesaria para facilitar mi atención.



### Yo tengo Derecho

A expresar mis deseos, necesidades y decisiones.



### Yo tengo un Deber

Cumplir las indicaciones médicas en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa y alimentación.

# Actuemos RÁPIDO contra el Ataque cerebrovascular ACV

## Señales de peligro

**R**ostro y labio torcido



**Á**fectación de la visión



**P**érdida de coordinación



**I**mposibilidad para hablar y entender



**D**ebilidad en brazos y piernas



**O**rdenes no entendidas



Si identificas estas señales, en la  
Fundación Instituto  
Neurológico de Colombia  
estamos listos para atenderte



Calle 55 No. 46 - 36 Sector Centro / Teléfono: +57+ (604) 576 66 66 Medellín, Colombia  
Calle 103 No. 97- 98 Barrio Chinita / Teléfono: + 57+(604) 828 09 50 Ext. 8000 Apartadó, Colombia



Facebook  
[@neurologicodecolombia](#)



Twitter:  
[@elneurologico](#)



Instagram  
[elneurologico](#)



Youtube  
[InstitutoNeurológico](#)

[www.institutoneurologico.org](http://www.institutoneurologico.org)