



Los Nogales  
Clinica

¡Pasión por servir!



Manual del Usuario

• • • • • [www.clinicanogales.com](http://www.clinicanogales.com) • • • • •



## ► Valores Corporativos



Queremos que nuestros valores corporativos sean una realidad que transforme **nuestro servicio.**

► Compromiso

► Honestidad

► Humildad

► Respeto

► Responsabilidad

► Sinceridad

► Solidaridad

**Científicamente Avanzados,  
Humanamente Cálidos**



## ► Bienvenida:

Queremos que tu estancia sea lo más humana, cálida y cercana posible; nos esforzaremos siempre porque esa sea una promesa cumplida cada vez que lleges a Clínica Los Nogales.

Nuestra misión eres tú, por eso ponemos a tu disposición un modelo de atención integral en salud con talento humano idóneo y comprometido, con la calidez necesaria para tu satisfacción, fundamentada en altos estándares de calidad, seguridad y humanización del servicio, para lograr la excelencia.

Te damos la bienvenida a Clínica Los Nogales,

*“Científicamente Avanzados,  
Humanamente Cálidos”.*

Cordialmente;

**Dra. María Paz Azula Granada**  
Directora General  
Clínica Los Nogales



## Clínica Los Nogales: Un nuevo concepto de atención en salud.

### Nuestra Misión

Somos una Clínica de Alta Complejidad, que brinda un modelo de atención integral en Salud basado en la seguridad del paciente, la gestión del riesgo y la humanización de nuestros servicios, con talento humano idóneo, comprometido y con la calidez necesaria para mejorar continuamente la satisfacción del usuario, fundamentados en altos estándares de calidad para lograr el reconocimiento y la excelencia.

### Nuestra Visión

Para el año 2023 seremos una organización acreditada y reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, comprometidos con la excelencia a través de una cultura humanizada, basada en altos estándares de seguridad y efectividad clínica, talento humano comprometido con el buen trato y la pasión por servir al paciente y su familia, orientados a la gestión en la investigación y el acto académico, garantizando nuestra sostenibilidad financiera.

## 1. ¿Quiénes somos?



## Contamos con personal Idóneo y altamente calificado.

### ► Equipo Médico

El grupo de la especialidad médica es el responsable de liderar su proceso de atención y tendrá comunicación permanente con el médico hospitalario de cada servicio para garantizar una atención integral.

### ► Equipo de Enfermería

Nuestro talento humano está conformado por enfermeras profesionales, quienes se encargan del cuidado, la administración de medicamentos y la seguridad de cada paciente. Adicionalmente contamos con auxiliares de enfermería dispuestos a brindar confort y seguridad durante su estancia.



## Derechos de nuestros pacientes

- Ser cuidado por personas sensibles y competentes.
- Tener una comunicación clara con el equipo de salud.
- Recibir un trato humanizado de calidez con respeto, dignidad y privacidad.
- Tener una respuesta honesta, cualquiera que sea su pregunta.
- Ser liberado del dolor.
- Recibir la mejor asistencia.
- Manejo confidencial de su atención.
- Mantener una esperanza cualquiera que sea.
- Expresar sus sufrimientos y emociones.
- Recibir ayuda y compañía de su familia y para su familia.
- No ser juzgado por sus decisiones.
- Libre elección de participar en las decisiones médicas.
- Recibir apoyo moral y espiritual sin restricción de cultos.
- Obtener la atención de médicos y enfermeras, incluso si los objetivos de la curación deben ser cambiados por objetivos de confort.
- Morir dignamente en paz y que su cuerpo sea respetado después de la muerte.



## Deberes de nuestros pacientes

- Asistir puntualmente.
- Dar la información correcta.
- Presentar autorización de la entidad de salud.
- Entregar los documentos requeridos para la atención.
- Brindar información completa en la consulta.
- Seguir con el tratamiento ordenado.
- Tratar con respeto al personal que lo atiende.
- Asistir con un (1) acompañante a cirugía.
- Cumplir las obligaciones financieras.
- No circular en áreas restringidas.



## Recomendaciones Generales:

- Al ingreso de la institución, a cada visitante le será entregado un carné o sticker de identificación, el cual debe ser portado en un lugar visible.
- Para su comodidad evite traer alimentos. La clínica cuenta con restaurante y cafeterías ubicados en el primer piso y en la terraza del cuarto piso de la clínica.
- Por seguridad de los pacientes hospitalizados, evite visitarlos si presenta resfriado o cualquier tipo de infección. Así mismo no se siente en la cama ni toque los equipos médicos y/o tecnología de salud.
- Realice el correcto lavado de manos: Antes, durante y después de visitar al paciente.
- Le solicitamos transitar en silencio por los pasillos, de igual forma abstenerse de utilizar teléfonos móviles o celulares en estas áreas.
- Cuide sus objetos personales (celulares, billeteras, joyas, prendas de vestir), la clínica no se hace responsable por su pérdida.
- Por su seguridad, los maletines y paquetes que ingresan y salen de la institución deben ser revisados por el personal de vigilancia.

- El ingreso de computadores deben ser registrados por el personal de seguridad.
- Esta restringido el ingreso de armas para todo tipo de personal (policía, fiscalía, INPEC, escoltas privados)

### Recuerde, en Clínica Los Nogales no se encuentra permitido:

- El ingreso de flores a las habitaciones por motivos de seguridad de los pacientes.
- El ingreso de niños menores de 10 años, para ello al momento del ingreso le será solicitado presentar la tarjeta de identidad del menor.
- Ingerir bebidas alcohólicas y fumar al interior de la clínica.

El personal de Clínica Los Nogales, debe portar permanentemente su carné institucional en un lugar visible, sino no lo ve, está en todo su derecho de solicitarlo o comunicarlo en la oficina de Gestión del Servicio, ubicada en el primer piso.

## 2. Servicio de Hospitalización

### ► Admisión:

El ingreso hospitalario a Clínica Los Nogales inicia por el área de admisiones, donde el personal le explicará su ingreso y le hará el registro administrativo necesario para el proceso de atención, en compañía de uno de nuestros anfitriones de servicio.



Durante este proceso le solicitarán los siguientes documentos:

### ► **Pacientes afiliados a convenios:**

- Documento de Identidad
- Carné de afiliación
- Autorizaciones de servicio vigentes
- Orden del médico tratante
- Autorización para materiales o insumos especiales
- Bono o Copago (si aplica)
- Consentimiento de anestesia y quirúrgico (si es cirugía)

### ► **Pacientes particulares**

- Documento de Identidad
- Orden del médico tratante
- Abono a su cuenta (según tarifas)

### ► **Pacientes afiliados al Plan Obligatorio de Salud (POS)**

- Documento de identidad
- Carné de afiliación
- Orden del médico tratante
- Autorización de servicios
- Consentimiento de anestesia y quirúrgico (si es cirugía)





## En su habitación tenga en cuenta

- No ingresar alimentos adicionales a los suministrados por el Servicio de Nutrición.
- Mantener los objetos ordenados y en su lugar.
- Aceptar medicamentos exclusivamente del personal de enfermería.
- Traer únicamente los objetos personales que le sean indispensables.
- Al utilizar el televisor, hágalo en volumen bajo.
- Mantenga su celular en timbre bajo.
- Recuerde solicitar al equipo de salud y a su familia, realizar un correcto lavado de manos antes, durante y después de tener contacto con usted.
- En caso de que el paciente sea un niño o un adulto mayor, el acompañante permanente es obligatorio.
- Recuerde que de acuerdo a su plan de beneficios, puede tener o no derecho a un acompañante con costo a su aseguradora. Si no lo tiene y usted desea acceder a este beneficio con costo adicional, acérquese al puesto de admisiones, consulte su costo y el procedimiento para el pago.

## Antes de ingresar a la habitación recuerda lavarte las manos



## ► Técnicas para el correcto lavado de manos:

1. Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies a tratar.
2. Frótese las palmas de las manos entre sí.
3. Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
4. Frótese las palmas de las manos entre sí, con dedos entrelazados.
5. Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta agarrándose los dedos.
6. Frótese el dorso de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
7. Una vez secas, sus manos son seguras.



## Horarios de visita

### ► Hospitalización:

Para visitantes de pacientes de convenios y/o particulares:

- Lunes a domingo de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.

Para visitantes de pacientes de Plan Obligatorio de Salud (POS)

- Lunes a domingo de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

### ► Unidad de Cuidados Críticos:

El siguiente horario comprende la UCI Intermedia y UCI Adultos para todo tipo de aseguradora a la que se encuentre afiliado el paciente:

- Lunes a Domingo de 10:30 a.m. a 12:45 p.m.; de 3:00 p.m. a 5:00 p.m. y de 8:00 p.m. a 9:00 p.m.

tenga en cuenta que por seguridad y con el fin de proteger la privacidad del paciente, no damos información telefónica, ni por fuera del servicio donde se encuentre el paciente.



## Otros Servicios

Clínica Los Nogales pensando en su comodidad, cuenta con servicios adicionales para hacer más confortable su estadia.

### ► Servicio de internet

La Clínica cuenta con WIFI, con cobertura en el 100% de sus instalaciones. Si usted requiere servicio de internet, comuníquelo al personal de Gestión del Servicio para hacer el trámite correspondiente, el cual NO tiene un costo adicional.

### ► Solicitud de su estado de cuenta

Como paciente, usted tiene el derecho a conocer el valor aproximado de su cuenta durante su hospitalización; en caso de requerirlo, por favor, solicite información al personal de Admisiones.

### ► Servicio de parqueadero

La Clínica cuenta con parqueaderos para pacientes y visitantes, administrados por Parqueadero Tequendama, disponible 24 horas, 7 días a la semana. El encargado del parqueadero le informará acerca de las TARIFAS.



### ► Servicio de mantenimiento

Si durante su estancia, se presentan daños o inconvenientes en su habitación, informe al personal de enfermería para dar aviso al área encargada de atender su solicitud y generar una respuesta en el menor tiempo posible.

### ► Equipos biomédicos

Las únicas personas autorizadas para el manejo de los equipos médicos son los profesionales de la salud; por su seguridad le recomendamos no manipular los equipos médicos con los que está haciendo atendidos.

### ► Solicitud de copia de la historia clínica

Si usted desea obtener una copia de su historia clínica podrá solicitarla en el segundo piso de la Clínica, en el área de entrega de resultados, de lunes a viernes de 8 am a 5 pm de forma personal o por medio de una carta autorizando a un tercero; en esta área le será suministrado un formulario para esta solicitud. La entrega de la copia del documento se realiza 3 días hábiles después de realizada la solicitud en esta misma oficina.



## Proceso de Salida

Su médico tratante será el responsable de autorizar su egreso médico de Clínica Los Nogales. La orden debe estar consignada en la historia clínica para iniciar los procesos internos correspondientes e informar a área de facturación el cierre de su cuenta. Tenga en cuenta que este proceso tiene un tiempo determinado.

El personal de enfermería le informará cuando este proceso haya culminado y usted pueda

retirarse de las instalaciones. Si usted es un paciente particular, una vez su cuenta esté lista, la enfermera le indicará la forma de realizar el pago correspondiente en la caja principal y posterior a esto la oficina de Admisiones le entregará la boleta de salida.

El paz y salvo será exigido por el personal de vigilancia al momento de la salida. Por favor siempre solicite las recomendaciones escritas por parte del equipo tratante.

## ► Estamos para escucharlo

Sabemos que durante su estancia, usted o su familia puede: requerir información, orientación, resolver inquietudes, compartir sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones sobre nuestro servicio; Puede realizarlo a través de los siguientes mecanismos:

- Dirigirse a los anfitriones de servicio.
- En la oficina de Gestión del Servicio ubicada en el primer piso.
- Buzones de sugerencias institucionales, ubicado en cada Estar de Enfermería.
- A través del correo electrónico [gestiondelservicio@clinicanosgales.com](mailto:gestiondelservicio@clinicanosgales.com).
- Telefónicamente a la línea **5937000 Ext 1122 - 1138**.

Para nosotros conocer la percepción que tuvo durante su estadía es importante, por favor ayúdenos diligenciando la encuesta de satisfacción de usuario antes de retirarse de la institución. Le agradecemos su tiempo, su opinión es nuestra mayor guía.

Así mismo la clínica coloca a su disposición el servicio de trabajo social y psicología, en el momento que requiera de estos servicios comuníquese al personal de enfermería o diríjase a la oficina de Gestión del Servicio.





## Queremos que se sienta como en casa

Para realizar llamadas locales desde la habitación, digite #9 seguido el número con el que se va a comunicar.

Para recibir llamadas a la habitación desde un número externo, indíquelo que debe comunicarse al **teléfono 593 70 00** seguido del número de la habitación.

Para comunicarse con las siguientes dependencias internas marque el número de la extensión:

- Anfitrión del servicio, extensión **1122** o **1138**
- Departamento de enfermería, extensión **1850** o **1849**
- Room Service, extensión **1040**
- Mantenimiento, extensión **1003**

Su salud es lo más importante para nosotros, por eso queremos que se sienta muy cómodo y seguro en nuestra Clínica, por eso disponemos nuestra mejor calidad humana.

## ► Seguridad

- Al llegar a la institución identifique la salida de emergencia más cercana. Clínica los Nogales, tiene 5 salidas y cuenta con escaleras externas.



- En caso de sismo la Clínica cumple con los estándares de sismo resistencia.

- No evacúe durante un sismo ya que es más seguro estar dentro de las instalaciones que afuera. Si decide salir, puede resultar lastimado por caída de objetos, vidrios de fachada y otros elementos sueltos.

- Si esta acostado, durante el movimiento sísmico asuma la posición fetal y cúbrase la cabeza con una almohada.

- Si advierte la presencia de fuego grite lo más alto que pueda FUEGO, FUEGO, FUEGO y salga de la habitación si es posible. En la clínica hay colaboradores entrenados por piso además de gabinetes y extintores para controlar el incendio.

- En caso de otras emergencias internas, siga instrucciones por parte de los colaboradores de la institución.

- Si se requiere evacuación usted será informado y será guiado por los colaboradores de la institución.



- Durante la evacuación mantenga la calma, no corra, no grite, y no empuje a los demás mientras es dirigido a un lugar seguro.



# Uso adecuado de los ascensores

1



Max:  
20 personas

➤ La capacidad de las personas que se transportan en el ascensor no debe ser mayor al indicado en el interior de la cabina, en caso de manejo de cargas, tener la precaución de que los elementos no excedan el peso o volumen al indicado en la cabina y que por su naturaleza puedan dañar su acabado. (Se deben usar las lonas protectoras de cabina si es el caso).

2



➤ Evite que los niños utilicen solos el ascensor. También es importante impedir que lo utilicen como elemento de juego.

3



➤ Procure en lo posible dirigirse al fondo de la cabina, cuando se dirige al piso distante al que partió. Acérquese a la puerta cuando el ascensor este llegando al piso deseado. Para subir o bajar un solo piso recuerde que es saludable el uso de las escaleras.

## Precauciones

1



➤ Siempre que esté en operación de evacuación, hágalo de una manera adecuada y con personal calificado por Ascensores Schindler de Colombia para esta actividad.

2



➤ No retenga el ascensor más tiempo del necesario. Evite realizar diálogos bloqueando el cierre de las puertas del elevador, seguramente más personas requieren usarlo en otro piso.

## ¡Advertencias!

➤ Entre y salga de la cabina siempre observando los posibles desniveles entre la cabina y el piso.

➤ En caso de emergencia y si queda atrapado en el interior no se asuste, no intente salir del ascensor por su cuenta. espere la rápida intervención del técnico de Schindler.



Los Nogales  
Clínica

Hacemos un correcto  
manejo de nuestros desechos

En cada habitación usted podrá encontrar las diferentes canecas en donde se deben ubicar correctamente los desechos, para lo cual debe tener en cuenta que:



➤ **Caneca Roja:**

**Riesgo biológico** - Gasas, sondas, guantes, jeringas, apósitos, pañales, algodones, eyectores, drenes, vendajes, ropa desechable.



➤ **Caneca Verde:**

**Material ordinario** – Servilletas, empaques de comida, toallas de lavado de mano, restos de comida, objetos de icopor, loza desechable.




➤ **Caneca Gris:**

**Material reciclaje** – Cartón, papel, periódico, botellas de plástico y vidrio, bolsas de suero.



En Clínica Los Nogales estamos comprometidos con el medio ambiente y por eso somos una **Clínica Socialmente Responsable.**



 Calle 95 N°. 23-61, Bogotá D.C  
Autopista Norte, Costado Oriental

 [www.clinicanogales.com](http://www.clinicanogales.com)

 PBX: +57 (1) 593 7000