



Guía de hospitalización

Sede principal



Índice

Sitios de Interés -----	Pág. 3	Servicios de interés para nuestros pacientes y visitantes. -----	Pág. 15
Derechos y Deberes -----	Pág. 4	Servicios de apoyo social	
Recomendaciones generales		Identificación del personal que lo atiende. -----	Pág. 16
Durante tu hospitalización		Buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente. -----	Pág. 17
Signos y síntomas de alarma durante su estancia. -----	Pág. 7	Clasificación correcta de residuos.	
Recomendaciones para las visitas. -----	Pág. 8	Recomendaciones -----	Pág. 18
Ingreso de menores de edad. -----	Pág. 9	¿Cómo optimizar el consumo de agua y energía?	
Recomendaciones para la seguridad del paciente. -----	Pág. 10	Proceso para solicitar una copia de su historia clínica.	
Prevención de caídas. -----	Pág. 11	Cómo llamar desde las habitaciones. -----	Pág. 19
Prevención de infecciones. -----	Pág. 12	Trámites administrativos durante la hospitalización. -----	Pág. 20
Medicamentos		Egreso de pacientes	
Servicio de alimentación -----	Pág. 13	Pasos para realizar su egreso. -----	Pág. 22
Información y comunicación.		¿Cómo comunicarse con nosotros? -----	Pág. 23
Autocuidado			
Educación al paciente y su familia			
En caso de emergencia, ¿qué debe hacer? -----	Pág. 14		



Sitios de interés



Sede Principal

Av. Simón Bolívar. Carrera 98 # 18-49, sur de Cali



Droguerías:

Torre 1 Piso 1
Parqueadero Torre 6



Banco de Sangre:

Torre 1 Piso 1
Torre 2 Piso 4



Auditorio Principal y Salas Múltiples:

Torre 5 Piso 2 y Piso 3



Espacios Espirituales:

Capilla Torre 1 Piso 1
Jardín Torre 1 Piso 1



Cajeros:

Banco de Bogotá:

Torre 1 Piso 1

Bancolombia:

Torre 2 Piso 1

Itaú:

Torre 2 Piso 1 - Torre 5 Piso 1



Preadmisiones,

Autorizaciones,

Cartera Particulares, Oficina Internacional:

Torre 5 Piso 1



Cafetería:

Torre 1 Piso 1
Torre 4 Piso 1
Torre 7 Piso 1



Sala de paz:

Sótano Torre 2



Derechos y deberes de los pacientes

Derechos y deberes



Escanea el código QR y accede a los derechos y deberes.

Recomendaciones generales

Privacidad y protección:

Durante su hospitalización no está permitido salir del servicio donde se encuentra, salvo que el personal de salud tratante lo indique.

Si lo requiere, solicite activar el protocolo Reserva de Identidad (se realizará análisis del caso).

Objetos de valor:

La Fundación Valle del Lili no se responsabiliza por la pérdida de objetos personales, estos deben permanecer bajo su custodia.

Elementos restringidos:

Se restringe el ingreso de armas o cualquier elemento que se considere peligroso para la seguridad de los usuarios y el personal.

Cualquier situación anormal que genere algún tipo de riesgo o agresión, comuníquelo inmediatamente al personal más cercano.

Las instalaciones de la Institución son un espacio libre de humo de cigarrillo, tabaco, alcohol y drogas (Resolución 1956 de 2008). No está permitido el consumo de estas sustancias, ingresar en estado de embriaguez o bajo efecto de estas.



Durante su hospitalización

Nuestro propósito es permitir que la familia y otras personas importantes para el paciente sean reconocidas como parte integral del cuidado y apoyo durante la estancia hospitalaria, promoviendo una atención humanizada y salvaguardando su seguridad.

Queremos que su habitación sea un lugar tranquilo y seguro, por tal motivo, le recomendamos que:

- Esté atento a las indicaciones brindadas. El personal le ubicará en el espacio asignado y le proporcionará instrucciones sobre las medidas de seguridad y otras recomendaciones.
- Se diligenciará el consentimiento asistencial, donde le comunicarán los procedimientos a realizar y otras implicaciones importantes que usted podrá aceptar o rechazar.

En pacientes menores de edad, inconsciente o en condición de discapacidad, el familiar deberá recibir la información y firmar el documento.

- Recuerde que está en espacios compartidos, procure hablar en voz baja, utilizar el televisor en volumen y horarios prudentes.
- Los acompañantes no deben utilizar la cama del paciente como sitio de descanso.
- Los elementos de la institución están dispuestos para su atención, tenga especial cuidado con ellos, no manipule los equipos médicos y dispositivos por su cuenta.





Signos y síntomas de alarma durante su estancia

Informe inmediatamente al equipo de salud si presenta:



Palpitaciones.



Mareo o vómito.



Temperatura mayor o igual a 38,3 °C.



Alteraciones en la piel.



Dolor de cualquier tipo.



Sangrado de cualquier tipo.



Cansancio o fatiga extrema.



Incapacidad para mover alguna extremidad.



Dificultad para respirar.



Hinchazón en las piernas.

Tenga en cuenta que para cada condición clínica existen signos de alarma específicos que usted y su familia o cuidador deberán conocer, indague sus inquietudes con el equipo de salud y asegúrese de que la información quede clara.



Recomendaciones para las visitas:

- Porte su documento de identidad, este deberá presentarlo para ingresar a las habitaciones.
- Está permitido el acompañamiento permanente del paciente las 24 horas. Para visitas se tienen establecidos horarios y condiciones de acuerdo a las diferentes áreas.
- Por seguridad, para pacientes inmunosuprimidos o con algún aislamiento, se restringe el ingreso de visitas a máximo 4 personas rotantes al día.
- Si presenta síntomas respiratorios (tos, congestión nasal) debe abstenerse de visitar al paciente.
- Siga las indicaciones sobre lavado de manos y uso de mascarilla, de ser necesario.
- El acompañante permanente debe ser un adulto igual o mayor a 18 años.
- Si tiene una solicitud especial, informe al personal de salud para validar una excepción.
- Para ingerir alimentos, utilice las cafeterías dispuestas en la sede.
- Por respeto a los pacientes y demás usuarios, solicitamos amablemente un tono de voz prudente y buen comportamiento.

Ingreso de menores de edad:

- En pacientes adultos se permite el ingreso de menores a partir de los 5 años de edad, con supervisión de un adulto y sin síntomas respiratorios. En pacientes pediátricos, a partir de los 12 años con previa evaluación del caso.
- La seguridad de los menores de edad visitantes es responsabilidad única de los padres o familiares.
- Evite que sus niños deambulen por la institución sin supervisión.



Consulte los
horarios de visita y
salas de espera.



Recomendaciones para la seguridad del paciente

Seguridad del paciente



Manillas de Identificación: todo paciente hospitalizado debe portar una manilla con sus datos, que permite al personal de salud validarlos constantemente antes de realizar un procedimiento, suministrar medicamentos o al trasladarlo a otra área. **Verifique que estos estén correctos.** Adicionalmente, puede requerir una manilla **púrpura** que indica el alto riesgo de caídas y una **roja** en caso de presentar alguna alergia.



Si las manillas se deterioran o pierden, solicite su reposición.



Tablero de identificación: valide que los datos escritos en el tablero estén correctos y actualizados.



El personal que lo atiende debe portar su carné institucional en un lugar visible. Verifique que se dirijan a usted por su nombre.



Comunicación: el personal que lo atiende se presentará con el nombre y cargo en cada turno, téngalo presente ante cualquier duda o situación.



Informe todos los antecedentes de salud, si le han realizado cirugías, así como los tratamientos que haya recibido.



Prevención de caídas



En caso de tener alto riesgo de caídas, el personal le dará las recomendaciones para prevenirlas.



Valide el buen funcionamiento de elementos de seguridad: control de la cama o timbre de llamado, si aplica.



Ubique los artículos de mayor uso (pato, orinal, lentes, celular) en un lugar que pueda alcanzar con facilidad.



Mantenga las barandas de la cama arriba y bien ajustadas. Solicite protectores laterales en caso de requerirlos.



Verifique que la cama está bien asegurada.



Utilice sandalias para caminar dentro de la habitación y durante el baño. No camine descalzo.



Ubique la silla reclinable sobre la pared para mayor estabilidad.



Para bañarse, utilice la silla ubicada en la ducha y solicite asistencia si lo requiere.



Procure ayudar a conservar su habitación ordenada y libre de objetos que puedan obstaculizar el paso y generar caídas.



Mantenga la puerta de su habitación sin seguro interno.



Si el personal de salud lo autoriza, podrá recorrer las áreas permitidas en compañía de un familiar o personal asignado, utilizando las medidas de precaución necesarias.



Procure contar con un acompañante siempre.



Se les solicitará la firma del compromiso de riesgo de caídas con las recomendaciones sugeridas para garantizar su cuidado.





Medicamentos

- Indique al personal de salud todos los medicamentos que toma en casa. Incluso aquellos multivitamínicos, herbales u homeopáticos. Esta información se utilizará para validar la continuación segura de su tratamiento y diligenciar la tarjeta de medicamentos.
- Solicite información sobre los nuevos medicamentos a administrarle.
- Informe si es alérgico a algún medicamento, sustancia o insumo, asegúrese de contar con la manilla roja (alergias) y que esta información esté detallada en el tablero de la habitación. Así mismo, informe si siente alguna reacción extraña luego de recibir un medicamento.

No tome medicamentos que no estén indicados dentro de su tratamiento.

Prevención de infecciones:

Prevención de infecciones

- Exija al personal que lo atiende y a sus visitantes la limpieza de manos con alcohol glicerinado antes y después de tener contacto con usted.
- Como acompañante, evite el uso de anillos, pulseras, relojes y demás accesorios; estos pueden transmitir infecciones a los pacientes.
- En caso de requerir un aislamiento, cumpla con las indicaciones.
- Proteja de la humedad los sitios de inserción de catéteres centrales y otros dispositivos.
- Utilice el jabón de clorhexidina que le proporcionan para el baño. Aplíquelo en todo el cuerpo exceptuando el pelo y la cara. Evite aplicar cremas corporales durante las 6 horas posteriores al uso del jabón.
- Realice higiene oral 3 veces al día. (cepillado + enjuague)

Servicios de alimentación

Este se ofrece de acuerdo con las necesidades de cada paciente y las indicaciones del personal tratante, por lo tanto, se recomienda abstenerse de suministrar o consumir alimentos externos a la institución, sin previa autorización. Esto podría perjudicar su tratamiento. Pregunte al personal de Enfermería.

Informe al personal de Nutrición sus preferencias, si es alérgico o intolerante a algún alimento.

Importante: una vez le sean entregados sus alimentos, tenga presente que el personal de alimentos retirará la bandeja en determinado tiempo.

Información y comunicación

Comuniqué sus dudas y realice las preguntas que considere necesarias al personal médico y asistencial; si no queda clara la información, indague nuevamente. Una vez se defina su egreso, el personal médico y asistencial le brindarán indicaciones para su cuidado en casa y le entregarán los documentos necesarios sobre su tratamiento y seguimiento.

Autocuidado

Participe en la toma de decisiones acerca de su tratamiento, aprenda de su condición y cómo cuidarse. Lea detenidamente el documento sobre Mecanismos de participación, ubicado en su habitación.

Educación al paciente y su familia



Consulte los programas y nuestra información educativa, clasificada según su patología o tema de interés, escaneando el siguiente código QR:



En caso de emergencia, ¿qué debo hacer?

Los líderes de evacuación, identificados con chaleco verde, le orientarán en caso de una emergencia que requiera evacuación.



Si durante su hospitalización escucha por el altavoz:

“SE ACTIVA EVENTO DOBLE A”, significa: evacuación de un área específica.

“SE ACTIVA EVENTO TRIPLE A”, significa: evacuación total de la institución.

Despeje o abandone el área siguiendo las recomendaciones del líder de evacuación. Si no lo logra reconocer, identifique a su alrededor las **rutasy salidas de emergencia más próximas**.

Todos los servicios de hospitalización cuentan con áreas definidas para una evacuación segura y brindar la continuidad de la atención.

En caso de sismo evite correr y busque un lugar seguro mientras pasa el evento. Aléjese de ventanas u objetos que puedan caer sobre usted. Una vez finalice, esté atento a las instrucciones del líder de evacuación.

Al identificar una situación de emergencia, comuníquese a la extensión 3888, indicando su nombre, lugar donde se encuentra y lo que está sucediendo.

Código Blanco:

Tenemos a su disposición personal que asiste a pacientes y familiares que requieren apoyo emocional. Si lo necesita, solicítelo a través del personal que lo atiende.



Servicios de interés para nuestros pacientes y visitantes

Servicios de apoyo social:

Dirigidos a pacientes y cuidadores de escasos recursos económicos. Solicite al personal que su caso sea evaluado a través de la oficina de Gestión Social.

Programas de atención integral para pacientes pediátricos:

Aulas Lili

Un espacio que contribuye al bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes hospitalizados a través de estrategias educativas, lúdicas y recreativas.

Para acceder, solicite al personal de enfermería que valide las condiciones del paciente para su aval.

Ubicación: Torre 3, Piso 4, Sede Principal.

Horario de atención:

Lunes a Viernes
8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Aula Lili Escolar

Programa que fomenta la continuidad escolar y protege el derecho a la educación de los pacientes que han tenido que suspender su formación académica.

Para más información, comuníquese al **(+57) 312 3194198**.

Horario de atención:

Lunes a Viernes
8:00a.m. a 3:30p.m.

Apoyo espiritual o religioso

Orientado a pacientes y familiares

En caso de requerir este recurso, solicítelo al personal del servicio.

Horario de atención:

Lunes a Domingo
7:00a.m. a 5:00p.m.



Identificación del personal que lo atiende



Personal Médico



Personal de Enfermería



Profesional Asistencial



Estudiantes



Personal Asistencial



Tecnólogo Asistencial



Camilleros y Patinadores



Personal Administrativo



Buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente

Clasificación correcta de los residuos

De acuerdo con la normatividad vigente, la Fundación Valle del Lili dispone de tres recipientes para clasificar los residuos:



ROJO: residuos biológicos, que contengan fluidos corporales o elementos de uso médico: pañales, guantes, algodón, tapabocas, gasas, bolsas, recolectores de orina, entre otros.



BLANCO: residuos reciclables como: plástico, vidrio, papel, cartón y metal, envolturas, latas (vacías), botellas, periódico, revistas, icopor, tetrapack, cubiertos desechables.



NEGRO: desechos comunes (restos de alimentos) y otros elementos que no se pueden reciclar: cáscaras de frutas, servilletas, papel toalla, bolsas de tisana, papel aluminio, entre otros.

Importante: Todos los elementos cortopunzantes como agujas, lancetas, cuchillas, entre otros, deben entregarse directamente al personal de salud que lo atiende. Al igual que sobrantes de teteros o nutrición enteral y sondas.

Recomendaciones:

- Residuos como **papel higiénico, toallas higiénicas, tampones, papel toalla**, se deben depositar sin excepción en el recipiente ubicado en cada baño.
- Los **mezcladores de café** se deben depositar en el recipiente de **color blanco**.
- **Los sobrantes de leche de teteros** entréguelos al personal de salud que lo atiende. No los deseche en lavamanos u otros sifones.
- Sólo se permite el uso de jabón líquido.
- **Recipientes de comida:** no se deben lavar en las instalaciones. Si son desechables y están impregnados de grasa, deben depositarse en el recipiente de **color negro**.

¿Cómo optimizar el consumo de agua y energía?



Encienda únicamente las luces o electrodomésticos mientras los necesita.



Abra las cortinas para aprovechar la luz natural, evitando encender la luz artificial.



Evite abrir las puertas y ventanas, esto ocasiona pérdida de temperatura en el aire acondicionado, aumentando el consumo de energía.



Desconecte los cargadores de celular y otros equipos cuando no se encuentren en uso.



Cierre adecuadamente los grifos, evitando que goteen.



Mientras se cepille los dientes o enjabone las manos, cierre la llave.



Tome duchas cortas, cierre la ducha mientras se enjabona y al finalizar el baño, asegúrese de cerrar completamente los grifos.

Proceso para solicitar una copia de su historia clínica

Historia Clínica

Amplíe la información
escaneando el
siguiente código QR:



Obtenga una tarifa especial sobre el costo del parqueadero después del 5to día de hospitalización. **Consulte las tarifas en el punto de pago, en el primer piso de la Torre 6.**

Cómo llamar desde las habitaciones:

Si el lugar donde se encuentra hospitalizado cuenta con teléfono:

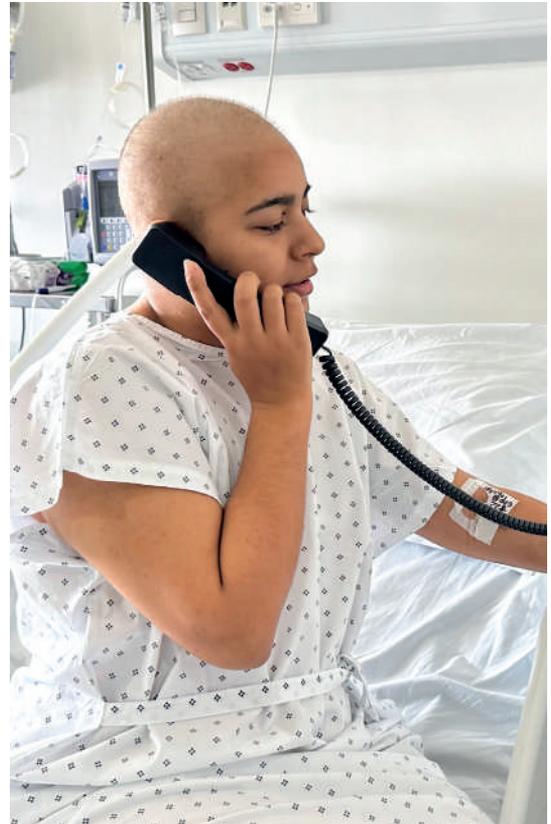
Para llamadas locales, marque el "0", el indicativo 602 e inmediatamente el número deseado.

Para llamadas a larga distancia:

Marque el número "9" para comunicarse con el conmutador e indique al agente telefónico que desea realizar una llamada de larga distancia; los gastos por utilización del servicio, le serán facturados independientemente y cobrados al cierre de su cartera.

Para comunicarse desde afuera directamente con la habitación, marque al PBX: (602) 3319090 en el horario de 7:00 a.m. a 10:30 p.m., teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

- Si el paciente está en la torre 3, anteponga el número "4" al número de la habitación que corresponde (desde el 01 hasta el 31 a partir del piso 4 hasta piso 9). Ej.: habitación 831, llamar al PBX: (602) 3319090 y luego marcar la extensión 4831.
- Si el paciente está en la torre 4; anteponga el número "8". Ej.: habitación 632, llamar al PBX: (602) 3319090 y luego marcar la extensión 8632.
- Si no logra comunicarse, marque el número de PBX: (602) 3319090 y después el número "9". Uno de nuestros agentes telefónicos lo atenderá.



Trámites administrativos durante la hospitalización

Le recomendamos que durante la estancia del paciente, se acerque a la Central u Oficina de Liquidación para solicitar la información sobre el estado de su cuenta y los trámites pendientes. De esta manera, se asegura la gestión oportuna de los trámites administrativos con su entidad aseguradora.

Central de Liquidación Torre 4 Piso 2 Ext. 4670.

- Durante la hospitalización, la Central de Liquidación se hará cargo del trámite de las autorizaciones directamente con la entidad aseguradora. En caso de requerir que se realice algún trámite directamente con la aseguradora, se comunicarán con usted para informarle.
- Si el egreso del paciente se presenta en horario no hábil de la Central de Liquidación, el cajero realizará los cobros correspondientes y al día hábil siguiente, el liquidador se comunicará con el paciente o familiar para informar si existen trámites pendientes por realizar.





**Egreso de
pacientes**



Pasos para realizar su egreso

Pasos para realizar su egreso

1. El familiar o acompañante que gestionará los trámites administrativos debe estar presente el día de salida, en todo momento. **Para menores de edad, debe estar presente el tutor legal.**

2. Con la orden de alta, se dará inicio al proceso administrativo. Cuando esté listo, el personal se pondrá en contacto con usted para que su familiar se acerque a realizar la gestión. **Durante esta, podría ser trasladado a un área transitoria donde se continuará el proceso de atención hasta el alta.**

3. Se le informará si debe realizar el pago de excedentes por servicios que no haya cubierto la entidad aseguradora. Estos deben ser cancelados previo al egreso.

4. Una vez cumplido este trámite, se generará el paz y salvo y la orden de salida para su egreso.

5. Si se requiere, se gestionará el egreso para remisión a otra institución, según el convenio.

6. Los pacientes adultos pueden solicitar alta voluntaria en cualquier momento de su estancia.

Importante: si solicita permanecer en la institución después del alta, puede hacerlo bajo su responsabilidad; en ese caso, el patinador le hará firmar el “Registro de permanencia voluntaria”.



¿Cómo comunicarse con nosotros?

Queremos estar en contacto con usted, ponemos a su disposición el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) para comunicar sus agradecimientos, peticiones, quejas y reclamos.

Correo electrónico:

siau@fvl.org.co

Página web:

valledellili.org/contactanos/

Teléfono:

(602) 3319090 Ext: 4190

Celular:

(+57) 320 8802830
disponible las 24 horas.

Atención presencial:

Lunes a viernes - 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
y sábados de 8:00 a.m. a 12 m.
Primer piso, entrada principal.

Buzones de sugerencias:

ubicados en los diferentes servicios.



Te invitamos a
realizar la encuesta
de satisfacción.



www.valledelili.org - PBX: (602) 331 90 90

Sede Principal:

Av. Simón Bolívar
Cra. 98 # 18-49

**Sede Centro Comercial
Alfaguara:**

Calle 2 # 22 - 175
Locales: 36-38-39-40-41

Sede Limonar:

Carrera 70 # 18-75
Barrio Limonar

Sede norte:

Avenida Estación
Calle. 23 DN #4N-21

Sede Tequendama:

Carrera 41 # 5B-08



Escanea el QR
para acceder a
este contenido de
manera digital.



Español



Nasa Yuwe

