



CLÍNICA vip
CENTRO DE MEDICINA INTERNACIONAL

Boletín Informativo

Dirección Mercadeo
22.02.2021

Novedades

Para la **Clínica VIP Centro de Medicina Internacional** es importante el bienestar de la comunidad y el compromiso que tenemos como organización con la salud de nuestros trabajadores y de todos nuestros usuarios.

01

Reconocimiento “Gestión de clínicas y hospitales durante la pandemia Bogotá”.

Reconocimiento

La reputación y la imagen de la institución son un referente para la consolidación de relaciones de confianza con los grupos de interés, es así como, la Secretaria Distrital de Salud y la Alcaldía Mayor de Bogotá, otorgo a la CLÍNICA VIP el pasado mes de noviembre de 2020, un reconocimiento y exaltación a la gestión, apoyo y liderazgo desarrollado en la atención de la pandemia por Covid-19 en la capital del país.

02

Actualización Política de Visitas

03

¿Qué esperar del Servicio de Urgencias?

Actualización Política de Visitas

Como medida preventiva y responsable, ajustándonos a todos los lineamientos de seguridad estipulados por el Ministerio de Salud y la Secretaria Distrital de Salud, la Clínica VIP tomo las siguientes precauciones para mitigar y contener la pandemia del Coronavirus (COVID-19) y así poder garantizar el acceso seguro a los pacientes y sus acompañantes, como son:

04

Seguridad del Paciente

05

Experiencia del paciente

06

Imágenes Diagnósticas 24 horas

07

Cuando usar las pruebas para detección de COVID 19

- Permitir en caso estrictamente necesario solo si el criterio médico establece su pertinencia, un acompañante por paciente, mayor de 18 años y menor de 60 años, quien será tamizado con un cuestionario de síntomas COVID-19 y contacto estrecho para ingresar a la clínica, (cumpliendo con la política de restricción de acompañante que se tiene en la actualidad).
- El acompañante debe estar clínicamente sano, no presentar enfermedades crónicas, síntomas respiratorios, ni condiciones de inmunosupresión.
- En el servicio de urgencias no está permitido el acompañante.
- Los pacientes que deben asistir a los servicios de Imágenes Diagnósticas y Laboratorio Clínico, se les recomienda en la medida de lo posible acudir solos, de ser necesario es indispensable, asistir con un solo acompañante que cumpla con las condiciones de edad y estado de salud antes mencionadas.
- Así mismo, en salas de espera de los quirófanos, solo debe permanecer un solo acompañante

08

Manejo en la Unidad de Cuidado Intensivo

Estas medidas tienen el fin de proteger a los pacientes hospitalizados y promover que el mayor número de personas de sus familias permanezcan en sus hogares como mecanismo de contención de la pandemia, además, que las áreas hospitalarias tengan el uso más racional posible para los casos que requieren de atención médica.

09

Política de humanización

10

Asociación de Usuarios VIP

¿Que esperar del Servicio de Urgencias?

Por medio de un tamizaje, diferenciamos a la población entre sintomática y asintomática respiratoria, orientándolos para su atención a salas de espera diferentes, donde se conservará el distanciamiento físico y se esperará que los llamen a la valoración de los triage (servicio que tuvimos que dividir por el tipo de población a atender).

En caso de que el paciente sea sintomático respiratorio, se le explicará los pasos a seguir en la atención como son el de aislarlo, higienizarse las manos frecuentemente y vestirse con los EPPs. Se activa la cadena de llamado donde se avisa al Médico Coordinador quien realizará la valoración y definirá el ingreso a hospitalización (según el servicio que requiera).

En los pacientes asintomáticos, el tiempo de atención en nuestra institución está acorde a lo contemplado según la clasificación:

- TRIAJE 1: Atención inmediata
- TRIAJE 2: Atención aproximada en 30 minutos.
- TRIAJE 3: Atención aproximada de 60 a 90 minutos.
- TRIAJE 4: Atención aproximada más de 180 minutos.
- TRIAJE 5: Atención aproximada más de 300 minutos.

Estos tiempos aproximados pueden modificarse en casos de congestión del servicio de urgencias.

Posterior a la atención se está evaluando constantemente por medio de encuestas, si la claridad y eficacia de la información transmitida al paciente fue correctamente asimilada para garantizar el seguimiento a las recomendaciones médicas.

Seguridad del Paciente

Lavarse las manos correctamente es la práctica más sencilla e importante que debemos de realizar todas las personas, como hábito de higiene básica para cuidar nuestra salud.

El Programa de Seguridad del Paciente de la Clínica VIP ha implementado los 5 momentos para la higiene de manos, con el fin de ayudar a combatir la propagación de infecciones en sus instalaciones. En nuestra institución todos los colaboradores deben lavarse sus manos al llegar y cumplir con los 5 momentos de la higiene de manos que son:

1. Antes de entrar en contacto con el paciente
2. Antes de realizar una tarea limpia/aséptica
3. Después del riesgo de exposición a líquidos corporales
4. Después de contacto con el paciente
5. Después de tener contacto con el entorno del paciente



Experiencia del paciente

Con el ánimo de medir el nivel de satisfacción de las partes de valor, medimos el Net Promoter Score (NPS) mensualmente, siendo esta una de las mediciones más relevantes para la clínica.

Esta métrica de experiencia del paciente no solamente nos permite medir su lealtad con la organización, sino que nos sirve también para visualizar la disposición que se tiene para recomendar nuestros servicios y conocer, además, los atributos que valoran los clientes (pacientes), al momento de medir el desempeño en la calidad de servicio.



Imágenes Diagnósticas 24 horas al día

La unidad de Imágenes Diagnósticas se encuentra ubicada en el segundo piso de la Clínica VIP y es uno de los servicios de mayor crecimiento con un importante componente tecnológico. Al contar con equipos de última generación para la obtención de imágenes de alta definición, cumple con los más altos estándares en seguridad radiológica (dosis mínimas de radiación) y previene al máximo los riesgos físicos.

Comprende varios tipos de procedimientos diagnósticos, que permiten detectar diferentes patologías, incluso en etapa precoz, facilitando la definición de un tratamiento oportuno y eficaz, por consiguiente, no sólo ofrece una evaluación diagnóstica con la más alta calidad y confiabilidad de resultados, sino que además con intimidad y privacidad del paciente, así como, con altos standard de asepsia y antisepsia dado el momento actual en el que nos encontramos.

Se atienden pacientes adultos y pediátricos las 24 horas del día, los siete días de la semana, con el fin de continuar brindando comodidad a nuestros usuarios. Tenemos la capacidad para atender pacientes desde la gestación (dependiendo de la modalidad) hasta adultos mayores, ambulatorios, hospitalizados y de urgencias. Incluyendo ginecología.

El paciente no necesita reclamar los resultados, si lo desea, puede recibir las imágenes junto con su interpretación de resultados vía correo electrónico, previa autorización.

El servicio cuenta con un grupo de médicos radiólogos entrenados en las diferentes especialidades, entre ellas ultrasonido, radiología convencional, resonancia magnética, tomografía computarizada, mamografía, densitometría, imagen músculo esquelética e imagen de abdomen.

Para más información puede comunicarse en nuestro Centro de Atención Telefónica para Imágenes al (57-1) 384 9656



Quando usar las pruebas para detección de COVID 19

Las **Pruebas de Detección de Antígeno**, detectan ciertas proteínas del virus y su presencia en el cuerpo humano. Se usa un hisopo para tomar una muestra del fluido de la nariz o la garganta, y pueden dar resultados en minutos. Los elementos que estuvieron en contacto con el paciente deben ser manipulados y descartados, con estrictas medidas de bioseguridad. Esta prueba ha demostrado mejor rendimiento en infección temprana, es decir específicamente antes de los 11 días.

Las **Pruebas Basadas en la Detección de Anticuerpos** miden la respuesta inmunológica de un paciente durante las diferentes fases de la infección, detectando la presencia de anticuerpos IgM/IgG específicos contra el SARS-CoV-2. Por lo tanto, este tipo de pruebas solo detectan el virus después del día 11 desde el inicio de los síntomas y hasta el momento no han demostrado ser confiables en personas asintomáticas.

En la Clínica VIP, contamos con personal capacitado para la toma de muestras, siguiendo todos los protocolos de bioseguridad.



Manejo en la Unidad de Cuidado Intensivo

Nuestra preocupación principal y permanente está orientada a garantizar el cuidado oportuno a los pacientes hospitalizados, tratando de que el paciente comprenda que las múltiples intervenciones que se le realizan, algunas pueden ser incómodas y hasta dolorosas, pero mejoran y conservan su salud.

Es así como, la familia cumple un papel importante en el entorno del paciente, la complejidad que se encuentra en este servicio, le genera toda clase de sensaciones e incertidumbre, lo cual puede afectarlos y desencadenar una crisis emocional. Por esto, en la Clínica VIP nos inclinamos por la humanización en la atención, que esta se caracterice por la empatía, la comunicación efectiva, el afecto y el tacto, por lo que diariamente nos esforzamos en mantener informada a la familia o red de apoyo del paciente sobre su situación de salud a través del equipo médico; dicho proceso se realiza de manera verbal vía telefónica y ocasionalmente, por la condición de los pacientes se hace presencial, por protocolo se desarrolla con un horario fijo. Esta información se entrega a un representante por familia, para que la difunda y así tener una comunicación asertiva que permita que la familia este enterada de la condición médica y las necesidades del paciente.

El servicio promueve un trato humanizado, por lo que, buscando soluciones más efectivas y seguras, adaptamos nuestros protocolos dadas las condiciones de contingencia por las que atravesamos en estos momentos.

Política de Humanización

Hemos desarrollado esta política para brindar un trato humanizado, personalizado e incluyente con la familia, que involucre el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes y se base en nuestros principios y valores, velando por la privacidad y la gestión del dolor, así como, el respeto y el cuidado al que tienen derecho como seres humanos; se materializa en las siguientes acciones:

- Desplegar los deberes y derechos de los pacientes a través de diferentes medios (anteriormente se hacían rondas y visitas de atención al usuario, actualmente se hace refuerzo telefónico a los pacientes y familiares hospitalizados y/o post- egresados, adicional, estos se divulgan en las pantallas de digiturno ubicadas en las salas de espera).
- Brindar horarios de visita a los pacientes, de acuerdo con sus necesidades
- Manejar el dolor de los pacientes
- Evaluar y capacitar al personal asistencial sobre los riesgos que se identifiquen en el proceso de atención.



CLÍNICA VIP
CENTRO DE MEDICINA INTERNACIONAL

Asociación de Usuarios VIP



Asociación de
Usuarios

Es el mecanismo con que cuentan las personas, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por la calidad del servicio y la defensa de los derechos del usuario ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.

Nuestro objetivo es que la asociación de usuarios de la clínica sea un canal más de comunicación para conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios, relativos con actividades del servicio al cliente o relativos a la calidad y oportunidad de los servicios, para que sean escaladas con las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta.

Para promover su existencia estamos a través de diferentes estrategias invitando a los usuarios a que formen parte de la asociación de la Clínica VIP; quienes estén interesados pueden escribir al correo servicioalusuario@miclinicavip.com, donde se les notificara su recepción y debe incluir el nombre, identificación, dirección y número telefónico de contacto.