



**MANUAL DEL USUARIO
PROGRAMAS DE ATENCIÓN
DOMICILIARIA**

Para más información consulte nuestra página web:

www.cuidartetusalud.com

Bienvenidos a la **IPS CUIDARTE TU SALUD S.A.S.**

Nuestro objetivo es Cuidar y Servir las necesidades del paciente durante el tratamiento en los programas de atención domiciliaria.

1. Conoce tus Deberes y derechos como paciente
2. Conoce las recomendaciones de cuidado del paciente para evitar riesgos
3. Conoce las recomendaciones para el cuidador y red de apoyo familiar
4. Conoce las recomendaciones de cuidado para la salud
5. Conoce como manejar los desechos de atención en salud en casa.
6. Infórmate sobre Copagos
7. ¿Qué hacer en caso de sospecha de violencia y abuso sexual?
8. Conoce nuestros canales de comunicación.

Funcionario quien estuvo a cargo de brindarle la información.

Nombre del funcionario: _____

Cargo: _____

Fecha de entrega y socialización: _____

8. CONOCE NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

Durante la prestación del servicio domiciliario usted podrá contactarse al teléfono y a los correos:



Cualquier manifestación referida a solicitud, dificultad, felicitación. Puede enviarla a los siguientes correos

SEDE	BOGOTA	atencionusuario@cuidartetusalud.com
	PEREIRA	psicologiapereira@cuidartetusalud.com
	ARMENIA	atencionusuarioarm@cuidartetusalud.com
	BUCARAMANGA	coordoriente@cuidartetusalud.com

Cualquier inquietud del programa, ordenamientos, novedades en la prestación o notificación de incidentes: solicitamos sea dirigida a los siguientes correos:

SEDE	BOGOTA	coordinacionasistencial@cuidartetusalud.com
	PEREIRA	enfermeriapereira@cuidartetusalud.com
	ARMENIA	asistencialarm@cuidartetusalud.com
	BUCARAMANGA	coordoriente@cuidartetusalud.com

Los números con los que usted se puede comunicar para consultar dudas o solicitar servicios en las diferentes sedes son:

- BOGOTA: 638-59 00 ext 2
- Pereira:3515180/3138873438
- Armenia: 7459492/3208996224
- Bucaramanga:6573838/

1. CONOCE TUS DERECHOS COMO PACIENTE



1. A recibir un trato digno

2. Disfrutar de una comunicación plena y clara con el equipo de salud

3. A no ser discriminados por diversidad de genero, creencia religiosa, inclinación política o raza

4. A que se le preste la mejor asistencia médica disponible

5. A que se le elabore y conserve una historia clínica integral, veraz y legible.

6. A que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones

7. A la custodia de su historia clínica

8. A elegir libremente al médico o profesional de la salud

9. A Ser escuchado y obtener respuesta de sus reclamos, quejas o inquietudes.

10. A morir con dignidad

1.1. CONOCE TUS DEBERES COMO PACIENTE



1. 1.Tratar con la dignidad y el respeto a los integrantes del equipo de salud



2. A firmar de los formatos de consentimiento informado

3.Seguir las instrucciones y recomendaciones dadas por el equipo de salud e informar cambios en el estado del

4.Adelantar con oportunidad las solicitudes necesarias con su asegurador para autorizar servicios y procesos de atencion.



5.Cuidar y hacer uso racional de los equipos, insumos y dotaciones



6.Realizar el pago de copagos, cuotas moderadoras, excedentes, establecidos por el asegurador

7.Uso de los servicios del personal asistencial de CUIDARTE, exclusivamente para la realización de actividades propias del tratamiento.

8.Tener presencia permanente de un cuidador adulto responsable y una red de apoyo familiar

Ayudamos a cuidarte -sigue estas sencillas recomendaciones generales y todas las contenidas en este manual con el fin de garantizar la seguridad del paciente

- ❖ Si el paciente tiene algún tipo de sonda (urinaria, gástrica), pida las recomendaciones de cuidado al personal asistencial.
- ❖ Si tiene algún tipo de ostomía (traqueostomía) pida las recomendaciones de cuidado al personal asistencial.
- ❖ No alimentar mientras este acostado o su estado de conciencia esta alterado
- ❖ Si tiene alguna duda siempre infórmese en nuestros canales de comunicación
- ❖ Solicite al personal terapéutico las recomendaciones necesarias para movilizar al paciente (ejercicios para movilizar articulaciones)

7. ¿QUE HACER EN CASO DE SOSPECHA DE VIOLENCIA Y ABUSO SEXUAL?

Ruta de atención a víctimas de violencia y abuso sexual
cuidarte tu salud S.A.S

CUALQUIER CASO DETECTADO DE
VIOLENCIA SEXUAL ES SIEMPRE
UNA URGENCIA MEDICA

COMUNICATE Y REPORTA A NUESTROS NUMEROS DE CONTACTO O COMUNICATE A:

MENOR DE EDAD

Línea de emergencia 123

Línea de prevención de
abuso sexual
018000112440

Policía de infancia y
adolescencia, comisaria de
familia

Instituto colombiano de
bienestar familiar (ICBF)

MAYOR DE EDAD

Línea de emergencia
123

Línea de prevención de
abuso sexual
018000112440

Centro de atención
integral de víctimas de
delitos sexuales.

Entes URI (unidad de
atención inmediata)
Estaciones de policía

2. CONOCE LAS RECOMENDACIONES DEL PACIENTE PARA EVITAR RIESGO



Sigue nuestras recomendaciones y practicas seguras para que el paciente continúe sano y sin complicaciones

Te invitamos a cumplir con estas 7 prácticas:

¿Cuáles
son
nuestras
prácticas
seguras?

1. Identificación correcta
2. Lava correctamente tus manos
3. Recomendaciones para evitar caídas
4. Recomendaciones para prevenir lesiones de piel
5. Correcto uso de medicamentos en casa
6. Lee y entiende el consentimiento informado
7. Asegúrate de entender las indicaciones del médico y personal de salud

1. IDENTIFICACIÓN CORRECTA: TODO PERSONAL DE SALUD DEBE:



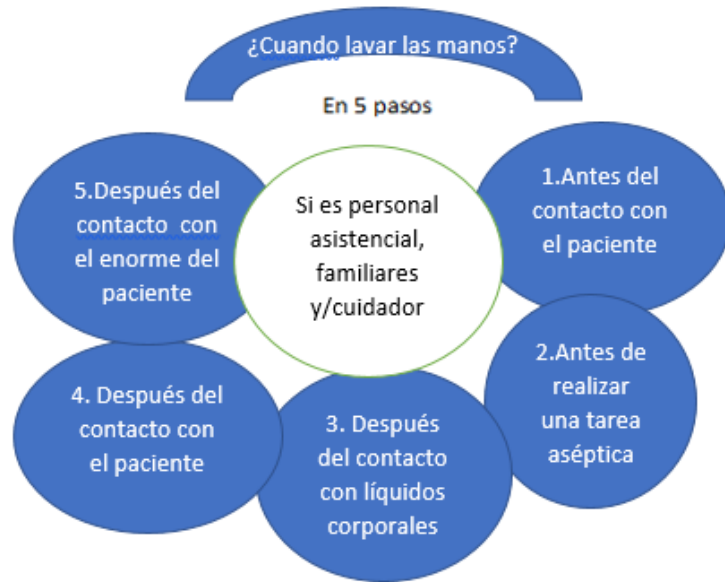
verificar su nombre completo y número de documento.

1

Presentarse con su nombre y carnet de identificación de la IPS

2

2. LAVA CORRECTAMENTE TUS MANOS



Conoce la técnica de lavado de manos ingresando a:

<https://cuidartetusalud.com/salve-vidas-limpiese-las-manos/>

- La IPS no cuenta con autorización de eximir de pago, solo su EPS puede hacerlo
- Si durante la atención el paciente llega al tope de sus copagos, debe realizar la gestión ante su asegurador.

¿cuál es el valor de la cuota moderadora?
(Acuerdo 260 de 2004 CNSSS)

Referente: salario mínimo SMM- REGIMEN CONTRIBUTIVO

CUOTAS MODERADORAS: deben pagarlas tanto cotizantes como beneficiarios

INGRESOS	VALOR PESOS
Ingresos inferiores a 2 SMM (1.656.232)	\$ 3.200
Ingresos con ingresos entre 2 y 5 SMM (de \$ 1.656.232) a \$ 4.140.580)	\$ 12.700
Ingresos con ingresos superior a 5 SMM (más de \$ 4.140.580)	\$ 33.500

COOPAGOS: deben pagarlas tanto por beneficiarios- por un mismo evento o servicio

INGRESOS	VALOR PESOS
Ingresos inferiores a 2 SMM (1.656.232)	Valor máximo a pagar: \$ 237.669
Ingresos con ingresos entre 2 y 5 SMM (de \$ 1.656.232) a \$ 4.140.580)	Valor máximo a pagar: \$952.333
Ingresos con ingresos superior a 5 SMM (más de \$ 4.140.580)	Valor máximo a pagar: \$ 1.904.667

Fuente: Acuerdo 260 de 2004

“Les informamos que durante la prestación del servicio domiciliario se generan residuos en salud y cuya recolección será realizada por La IPS Cuidarte Tu Salud, de acuerdo a la información anterior, estos deben ser separados de sus residuos ordinarios: Toallas de lavado de manos, empaques, humidificadores y pañales, los cuales deben ir en bolsa normal y deben ser depositados en carro de basuras junto con los desechos del hogar”

6. INFÓRMATE SOBRE COPAGOS

Recuerda:

1. Si eres un paciente cotizante en algunas ocasiones la atención genera un cobro de una cuota moderadora la cual depende de su nivel de cotización; esta información es generada por el asegurador.
2. Si eres paciente beneficiario recuerda que:
 - Para la prestación del servicio se debe realizar la cancelación del copago (que son los aportes, en dinero que corresponden a una parte del valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema) de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7 del artículo 172 y el artículo 187 de la Ley 100 de 1993 y el artículo 14 de la Ley 122 de 2007. (Ver la Circular 20 de 2011 del Ministerio de Protección)
 - En caso de no aceptar el pago, se informará a deberá informará al asegurador quien tomará las acciones respectivas

3. RECOMENDACIONES PARA EVITAR CAÍDAS



- Acompañe al paciente en sus desplazamientos
- Nunca deje solo al paciente en el domicilio, siempre cuente con un cuidador permanente
- Mantenga al alcance los objetos personales (audífonos, gafas, bastón, caminados, silla de ruedas, entre otros)
- Mantenga buena iluminación en el momento de desplazamientos del paciente
- Si observa cambios en el paciente comuníquese a nuestros números de contacto
- Si es necesario instale aditamentos para prevenir caídas (barandas en escaleras o baños)
- Evite obstáculos en el entorno (objetos, tapetes, piso húmedo, cables y muebles)
- Si el paciente presenta alto riesgo de caídas o antecedente de caídas acompañelo en todo momento
- Reporte inmediatamente al personal asistencial cuando ocurra una caída del paciente



4. PREVENIR LESIONES DE PIEL

¿Porque se producen lesiones en la piel?

- ❖ Pasar mucho tiempo en una misma postura
- ❖ Por humedad (orina)
- ❖ No hidratar la piel
- ❖ Higiene inadecuada
- ❖ Sábanas arrugadas

¿Como evitarlas?

- ❖ cambios posturales periódicos cada 2-3 hora
- ❖ Mantener seca e hidratada la piel
- ❖ Evite ropa con pliegues

Cambios de postura

Movilizar correctamente el paciente

Para moverlo al borde de la cama: Colóquese a lado de la cama hacia el lado que lo va a mover
Coloque uno de sus brazos debajo el cuello y los hombros y el otro debajo de la cintura.

SENTADO: Colocarse en frente del paciente con nuestras rodillas flexionadas, las piernas separadas y ponemos un pie un poco más adelante que el otro.

Colocar los brazos del enfermo en nuestros hombros o espalda y a la vez rodear su cintura con los brazos, se le levanta y se realiza un giro en bloque hacia la silla


Si lo va a correr hacia arriba:
Pídale a su paciente que doble las rodillas. Retire almohadas, cojines. Coloque un brazo debajo de la espalda del paciente y otro debajo de rodillas y desplace el cuerpo hacia atrás


Si lo va a colocar de medio lado: Ejemplo: Lado Derecho. Coloque la pierna izquierda encima de la derecha, un poco flexionada. Pásele un brazo por la espalda y otro por la cadera y voltéelo.

- ✓ Jeringas sin aguja, las gasas, guantes, aplicadores, bajalenguas, cánula nasal, equipos de terapia, sondas, equipos de macro goteo, tapabocas, batas desechables



Recuerde que estos desechos deben ser recogidos por el personal de Cuidarte Tu Salud

 No se deben botar al carro de la basura común.

 Realiza una buena segregación de residuos y ayudamos a prevenir un accidente en el personal que garantiza la recolección.

Los capuchones y los empaques limpios si deben ir en la bolsa común de la casa y los recoge el carro de basura



5. CONOCE COMO MANEJAR LOS DESECHOS DE ATENCION EN SALUD EN CASA.

Si usted está en programa de cuidado paliativo, crónico o en extensión con CUIDARTE TU SALUD S.A.S en casa debe tener en cuenta lo siguiente:

- Las agujas de las jeringas que usa para administrar medicamentos **SIN CAPUCHON** y la jeringa completa del anticoagulante o de las insulinas **SIN CAPUCHON GRIS O NARANJA.**



En Un guardián marcado con número de cedula del paciente, fecha de inicio y el tipo de residuo en este caso **CORTOPUNZANTE**



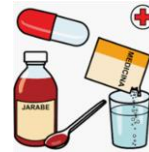
Las ampollas de medicamentos ya utilizados



Deben ir en



5. CORRECTO USO DE MEDICAMENTOS EN CASA.



Lo que usted y el personal de salud debe saber sobre medicamentos

¿Que debe saber el paciente y/o cuidador? El personal médico debe informar:

- No administrara un medicamento que no fue recetado
- Nombre del medicamento ordenado, propósitos, efectos y horas de administración
- Los efectos secundarios importantes y molestos que tendrá por la aplicación de medicamento
- Cuidados con el medicamento, como almacenarlos
- Usted debe disponer de un lugar para organizar sus medicamentos e insumos
- Protéjalos de la luz solar y del calor (no los deje cerca de la estufa, ventanas, calentadores y lugares húmedos)
- Manténgalos siempre en sus envases originales bien cerrados.
- En el ámbito domiciliario existe variables incontrolables que impiden que la aplicación del medicamento se administre a la hora exacta, pero se tiene en cuenta la vida meda del medicamento por parte del personal de salud y su efectividad de manera que no se vea afectado el efecto terapéutico ni el objetivo del plan de manejo

¿Que debe saber el personal de salud?

El paciente y/o cuidador debe Informar:

- Los medicamentos o suplementos que toma actualmente.
- Si el paciente presenta una alergia
- Si presenta reacciones adversas o alguna novedad con el medicamento debe ser comunicado.

3. CONOCE LAS RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADOR Y RED DE APOYO FAMILIAR.

Recomendaciones importantes para tener en cuenta en casos de cambios en el cuidador

No olvides informar:

- El uso correcto de medicamentos
- Ayudas para mover el paciente
- Siempre acompañar al paciente para evitar riesgo de caídas
- Evitar las posturas prolongadas o posturas en el mismo sitio mucho tiempo que pueda generar lesión en piel.
- Evitar dar alimentos cuando el paciente se encuentre acostado
- Entregar todas las recomendaciones contenidas en el manual del usuario.

4. CONOCE LAS RECOMENDACIONES DE CUIDADO DE TU SALUD




CUIDARTE TU SALUD LE INVITA A:


- Si tiene hipertensión arterial y/o diabetes sigue las recomendaciones y dieta sana dadas por el medico y/o nutricionista.
- Toma los medicamentos recetados en las horas y tiempos indicados.
- Toma líquidos en la cantidad indicada por el médico.
- Siga ejercicios indicados por el medico y/o terapeutas
- Mantenga hidratada la piel y evita posturas prolongadas

CUIDA DE TI.

- Evita el consumo de cigarrillo y que otras personas fumen cerca al paciente.
- Aprende a controlar el estrés y la ansiedad.
- Aprende técnicas de relajación, controla tu respiración, y, ante todo, mantén una actitud positiva.

NO A LOS EXCESOS

 Consume alimentos y la dieta indicada por el médico/o nutricionista.

 Disminuye el consumo de: Grasas, embutidos, sal, azúcar, gaseosas, refrescos y bebidas alcohólicas.

¿Qué factores aumentan la probabilidad de sufrir hipertensión arterial?

- Obesidad
- Ansiedad o estrés
- Ingesta excesiva de alcohol
- Ingesta excesiva de sal
- Diabetes
- Tabaco
- Antecedentes familiares de hipertensión arterial



En mmHg	Presión Sistólica	Presión Diastólica
OPTIMA	< 120	< 80
NORMAL	< 135	< 85
NORMAL ALTA	135-139	85-89
ALTA	> 140	> 90

Controla tu diabetes

La diabetes mal controlada aumenta el riesgo de:

- Ceguera
- Enfermedad renal
- Neuropatía
- Enfermedad del corazón
- Amputación

La diabetes puede ser controlada mediante:

- mantener tu peso
- mantener niveles de glucemia
- realizar ejercicio
- cumplir con los horarios de comidas o medicamentos
- cuidada a diario tus pies



ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA (ERC)

La mayoría de los diagnósticos se hacen cuando la ERC está en etapas avanzadas, no quedando otra opción que la diálisis.

PRINCIPALES CAUSAS:

- Diabetes
- Hipertensión Arterial
- Mala alimentación
- Sobrepeso
- Uso inapropiado de medicamentos



COMP REVENIR LA INSUFICIENCIA RENAL

- Come saludable: elige comidas sin grasa,
- Ingesta adecuada de líquidos
- Revisa constantemente tu presión arterial
- Controla el nivel de azúcar que consumes y evita el consumo excesivo de sal
- Realiza la actividad física recomendada por el profesional de salud
- No te automediques
- No fumar
- Solicite un examen de orina al año

Cuidar la salud mental también es necesario:

- Identifica el pasatiempo favorito de tu paciente
- Promueve el desarrollo de manualidades
- Acompáñalo en la lectura
- Desarrolla actividades que favorezcan la memoria
- Procure un entorno tranquilo en casa
- Propicie el ejercicio físico adecuado a la condición del paciente
- Escúchelo y acompáñelo a conversar

AYUDANOS A CUIDARTE

