



# MANUAL<sup>DEL</sup> PACIENTE

CENTRO DE TRATAMIENTO E INVESTIGACIÓN SOBRE CÁNCER  
LUIS CARLOS SARMIENTO ANGULO



Este guía contiene información referente a ubicación, servicios, recomendaciones, horarios, procesos y canales de atención para los pacientes y visitantes **durante su estancia en el CTIC.**



# NUESTRA UBICACIÓN



El CTIC se encuentra ubicado en la **Cra. 14 N.º 169-49**, el acceso peatonal y vehicular es a través de la dirección descrita.



Los servicios en el interior de las instalaciones están distribuidos de la siguiente manera:



## SOTANO 1

Servicio de radioterapia.



## PISO 1

Lobby principal, recepción, admisiones principales, imágenes diagnósticas, medicina nuclear y locales comerciales.



## PISO 2

Consulta externa y laboratorio clínico.



## PISO 3

Salas de cirugía y unidad de cuidados intensivos.



## PISO 4

Unidad de cuidados intensivos.



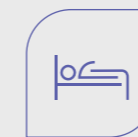
## PISO 5

Centro de infusión y servicio de endoscopia.



## PISO 6

Oratorio.



## PISO 7 AL 11

Servicio de hospitalización.

# NUESTROS SERVICIOS



## PARQUEADEROS



El CTIC cuenta con parqueadero para pacientes y visitantes, con disponibilidad de 24 horas, 7 días a la semana. Las tarifas se encuentran visibles en el punto de pago del sótano 1.



## RESTAURANTES Y CAFETERÍAS

En el CTIC, contamos con diferentes alternativas para el consumo de alimentos y bebidas:

**Edificio tratamiento - Sótano 1**

- Café Americano

**Edificio tratamiento - Piso 1**

- Gratto      • La Bodegueta

**Edificio investigación y educación - Piso 1**

- Juan Valdez



## WI FI

El CTIC cuenta con servicio wifi con cobertura dentro de sus instalaciones. Si usted requiere el servicio de internet, acceda a la red FCTIC\_VISITANTES y siga los pasos.



## FARMACIA

La droguería Cruz Verde está ubicada en el primer piso edificio de tratamiento.  
Horario: lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., domingos de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. (este puede variar).



## BIENESTAR

Vital 108, ubicada en el primer piso del edificio de tratamiento, ofrece productos para acompañarte antes, durante y después del tratamiento oncológico.  
Horario: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5 p.m.



### ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL

Contamos con un equipo interdisciplinario que puede acompañar sus necesidades emocionales. Por favor, comunicar al personal asistencial la necesidad de sacerdote, apoyo espiritual, psicólogo o trabajador social en caso de requerirlo.



### SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Si durante la estancia se presenta algún daño en el mobiliario o la infraestructura de la habitación, puede ser comunicado al personal asistencial, quienes procederán a dar aviso al área encargada, con el fin de generar una respuesta a la mayor brevedad posible.



### SOLICITUD DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA

La historia clínica será enviada a través del correo electrónico autorizado durante el proceso de solicitud. El formato se encuentra disponible en: [www.cticsarmientoangulo.org](http://www.cticsarmientoangulo.org)

Si usted desea obtener una copia de su historia clínica, es necesario diligenciar el formato institucional establecido para tal fin y adjuntar los soportes documentales; el formato puede ser entregado en la recepción de admisiones del piso, **en un horario de 7 a.m. a 5 p.m. o enviado al correo [historiaclinica@fctic.org](mailto:historiaclinica@fctic.org)**

Si usted desea obtener la historia clínica impresa, esta tiene un costo que debe ser asumido por el solicitante y depende del número de hojas.

La entrega de la historia clínica se realizará en 2 días hábiles a través del medio de contacto autorizado por el solicitante (presencial o correo electrónico).

### ENTREGA DE RESULTADOS

Para garantizar la confidencialidad de la información, la entrega de resultados se realiza únicamente al titular o a la persona debidamente autorizada, a través de los siguientes mecanismos: portal virtual (*Imágenes Diagnósticas y Medicina Nuclear*), correo electrónico (*Laboratorio*) y de manera presencial (*presentando copia del documento de identidad y la autorización del titular, en caso de que el trámite sea realizado por un tercero*).

## CONOCE TUS DERECHOS



Recibir un trato digno sin discriminación alguna.



Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.



Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible.



Recibir servicios oportunos, continuos, sin interrupción y de manera integral.



Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.



Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.



Ser informado sobre los costos de su atención en salud.



Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.



Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.



Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.



Ser informado y previa autorización ser incluido en estudios de investigación científica. Resolución 4343 del 2012.

# CONOCE TUS DEBERES



Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.



Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.



Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.



Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.



Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

# RECOMENDACIONES GENERALES

## PARA PACIENTES Y VISITANTES

**1.**

Al ingresar al CTIC, por favor, identifíquese en la recepción e informe a qué servicio se dirige.

**2.**

Todo paciente que ingrese al CTIC debe tener un proceso de validación en admisiones y autorizaciones.

**3.**

El ingreso de computadores y dispositivos electrónicos como tablets, debe ser registrado por el personal de seguridad.

**4.**

Está restringido el ingreso de armas para todo tipo de visitantes.

**5.**

Porte la tarjeta electrónica de acceso en un lugar visible. Esta permite ingresar a los pisos en calidad de visitante. En caso de pérdida, su reposición tendrá un costo que deberá ser asumido por el visitante.

**6.**

Transite en silencio por las instalaciones del CTIC. Evite sostener conversaciones en voz alta en áreas comunes y territorios de silencio.

7.

El ingreso de alimentos está restringido en todas las áreas asistenciales del CTIC.

8.

El uso del tapaboca es obligatorio para pacientes y visitantes que esten cursando con una infección respiratoria y para el ingreso a unidades funcionales que tienen pacientes en condición clínica de aislamiento.

9.

Evite visitar pacientes si está resfriado o tiene algún tipo de infección.

10.

Durante su visita evite sentarse en la cama y manipular los equipos biomédicos disponibles para la atención del paciente.

11.

Realice un correcto lavado de manos antes, durante y después de ingresar en calidad de visitante al CTIC.

12.

Cuide sus objetos personales como celulares, bolsos, carteras, billeteras, joyas, prendas de vestir, entre otros. El CTIC no se hace responsable de su pérdida.



## RECUERDE

1. Esta limitado el ingreso de niños menores de 12 años en calidad de acompañantes o visitantes tanto a los servicios hospitalarios, quirúrgicos y/o ambulatorios. Solo será permitido en el servicio hospitalario en casos especiales analizados y avalados por el área asistencial.
2. Está prohibido el ingreso y el consumo de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones del CTIC.
3. Está prohibido el consumo de tabaco y sus derivados, vapeadores y dispositivos generadores de humo dentro de las instalaciones del CTIC.
4. Está limitado el ingreso de flores a las habitaciones del CTIC.
5. Está limitado el ingreso de mascotas en calidad de visitantes, salvo aquellos casos analizados y avalados por el servicio asistencial y con previa valoración de la documentación requerida.
6. Dar un correcto uso a los ascensores. Evite sostener conversaciones en voz alta.
7. Está restringido el ingreso de alimentos a las diferentes unidades del CTIC.



**SOMOS UNA INSTITUCIÓN  
LIBRE DE HUMO**



# HORARIOS DE VISITAS



## HOSPITALIZACIÓN



- Se permite el ingreso de hasta dos personas en simultáneo por paciente, todos los días de la semana.
- Se permite el intercambio de visitantes y cuidadores todos los días de la semana. El horario límite permitido será analizado y avalado por la unidad asistencial.

## UCI



- Se permite el ingreso de hasta dos personas en simultáneo por paciente.
- Se permite el intercambio de visitantes y cuidadores todos los días de la semana. El horario límite permitido será analizado y avalado por la unidad asistencial.



## EN CASO DE EMERGENCIA....



- Identificar las salidas de emergencia de nuestra institución.
- No usar los ascensores en caso de movimientos sísmicos u otras emergencias detectadas.
- Ante la presencia de fuego en algún área, por favor, salir inmediatamente del recinto.
- En caso de emergencia interna, seguir las instrucciones de los colaboradores del área afectada.
- Si hay necesidad de evacuación, siga las instrucciones y guía de los colaboradores del CTIC.

**EGRESO CTIC**

- Su médico tratante es el responsable de autorizar su egreso médico del CTIC. La orden médica debe estar consignada en la historia clínica para iniciar los procesos administrativos internos para el cierre de su cuenta.
- Este proceso tiene un tiempo determinado, el personal de enfermería le informará cuando haya culminado y usted pueda retirarse de las instalaciones.
- Si usted es paciente particular, una vez este lista la cuenta, el personal asistencial le informará que debe realizar el pago correspondiente en el área de admisiones para generar su paz y salvo y correspondiente salida.
- El paciente con notificación de egreso debe contar con acompañamiento de sus familiares o cuidadores, quienes serán los encargados de recibir la educación para el manejo post hospitalario.
- El cuidador o familiar del paciente con notificación de egreso deberá tener disponibilidad para realizar los trámites administrativos necesarios frente al asegurador, entre ellos, autorización y reclamación de medicamentos e insumos requeridos por el paciente para uso ambulatorio.



# EN EL CTIC ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE



Le invitamos a utilizar las canecas de acuerdo  
a los residuos estipulados en la presente guía



**Depositar correctamente tus desechos**  
es contribuir al bienestar de todos.



## NO APROVECHABLES

- Servilletas y desechables.
- Icopor y papel aluminio.
- Envolturas de alimentos.
- Toallas de secado de manos.



## APROVECHABLES PAPEL - CARTÓN

- Papel, periódico y archivo.
- Cajas, empaques y cartón.
- Revistas y cuadernos.
- Sobres y carpetas.



## APROVECHABLES VIAFLEX - ENVASES

- Empaques y bolsas de suero sin contaminar.
- Tapas de viales y capuchones.
- Envases, frascos y botellas de plástico y vidrio.
- Latas y tetrapak.



## APROVECHABLES ORGÁNICOS

- Residuos de alimentos y plantas.



## BIOSANITARIOS

- Tapabocas, guates y ropa quirúrgica.
- Equipo de infusión y autoinyector.
- Gasas y algodón contaminado.
- Papel higiénico y pañales.



# CTIC TE ESCUCHA



Durante su estancia usted y su familia pueden requerir acompañamiento, gestión y orientación sobre un caso en particular, **es por ello que le invitamos a usar nuestros diferentes canales de contacto:**



## Atención personalizada

A través de los anfitriones de experiencia que se encuentran en los diferentes servicios del CTIC o solicitándolos en la recepción principal del primer piso.



## Buzón de sugerencias

Dispuestos en los diferentes servicios.



Formato PQRSF



## Correo electrónico

**[experiencia@fctic.org](mailto:experiencia@fctic.org)**

Enlace “contáctenos”, en la página web.



## Conmutador

**601 7454421**

Opción 0, Extensión 90501.

### Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.  
Sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.



## Call center

**601 7448000**

Destinada para agendamiento

### Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

## CONOCE CÓMO UTILIZAR NUESTRA **CONSULTA PRIORITARIA DE MEDICINA INTERNA**



### **¿Qué es la consulta prioritaria de medicina interna?**

Es una consulta médica atendida por un especialista en medicina interna, enfocada en la valoración de pacientes del CTIC que tengan síntomas relacionados con su patología oncológica.



### **¿Cómo puedo acceder a este servicio?**

Agende su cita en el call center **(601) 744 80 00** o con las auxiliares de consulta en el piso 2 o piso 4.



### **¿En qué horario y dónde me atienden?**

Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.  
Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.  
**En consulta externa, piso 2.**



### ¿Cuándo acudir a consulta prioritaria de medicina interna?

Consulte a este servicio cuando los síntomas que presente no pongan en riesgo su vida. Algunos síntomas por los cuales puede acudir incluyen:

#### Síntomas



- Dolor que persiste a pesar de tomar medicamentos.
- Temperatura mayor a 38 grados.
- Sensación leve de dificultad para respirar.
- Náuseas y vómito persistente.
- Diarrea persistente.
- Ausencia de deposición.
- Ardor o dolor al orinar.
- Dolor de espalda intenso, o que se asocie con dificultad para orinar, para hacer deposición.
- Necesidad de cambio de dispositivos médicos como sondas, catéteres o drenajes.
- Hinchazón en un brazo o una pierna.
- Disfunción de sondas o drenajes (no drena líquido, drena líquido por paredes).



### Si fue operado en el CTIC, puede consultar por:

- Sangrado en la herida quirúrgica.
- Sangrado por drenes o sonda.
- Salida de pus en la herida quirúrgica.
- Cambios en la herida (se torna roja, caliente o hinchada).
- Dolor intenso en el sitio de la cirugía.
- Apertura de la herida quirúrgica (que las suturas se abran).





### ¿Cuándo acudir a urgencias?

Consulte el servicio de urgencias cuando corra riesgo su vida y se requiera una atención médica inmediata. Algunos síntomas por los que puede requerir atención inmediata son:



#### Síntomas

- Dolor en el pecho (opresión en el pecho, hombro izquierdo, mandíbula o cuello).
- Sensación de palpitaciones (que el corazón lata fuerte y/o rápido).
- Dificultad para respirar.
- Labios azules o morados.
- Dificultad para hablar o entender cuando le hablan (de inicio repentino).
- Adormecimiento o debilidad de medio cuerpo, un brazo o una pierna (de inicio repentino).
- Parálisis de la mitad de la cara.
- Dolor de cabeza intenso (de inicio repentino).
- Dificultad para ver (de inicio repentino).
- Desmayos.
- Convulsiones (movimientos incontrolables de una o varias extremidades, con pérdida del estado de conciencia, que duren más de 5 minutos u ocurran muy seguidas una después de otra).
- Vómito o deposición negra o con sangre fresca.
- Golpes, caídas o accidentes.

### Recuerde



**En el CTIC no contamos con servicio de urgencias,** en caso de presentar algún síntoma que requiera atención inmediata, usted debe consultar al servicio de urgencias más cercano a donde se encuentre.



# SU OPINIÓN ES IMPORTANTE PARA EL CTIC

Nos gustaría conocer su concepto sobre el servicio recibido en el CTIC.

Lo invitamos a diligenciar la **encuesta de satisfacción** antes de retirarse de nuestra institución; su opinión es la mejor guía para nuestro proceso de mejoramiento continuo.

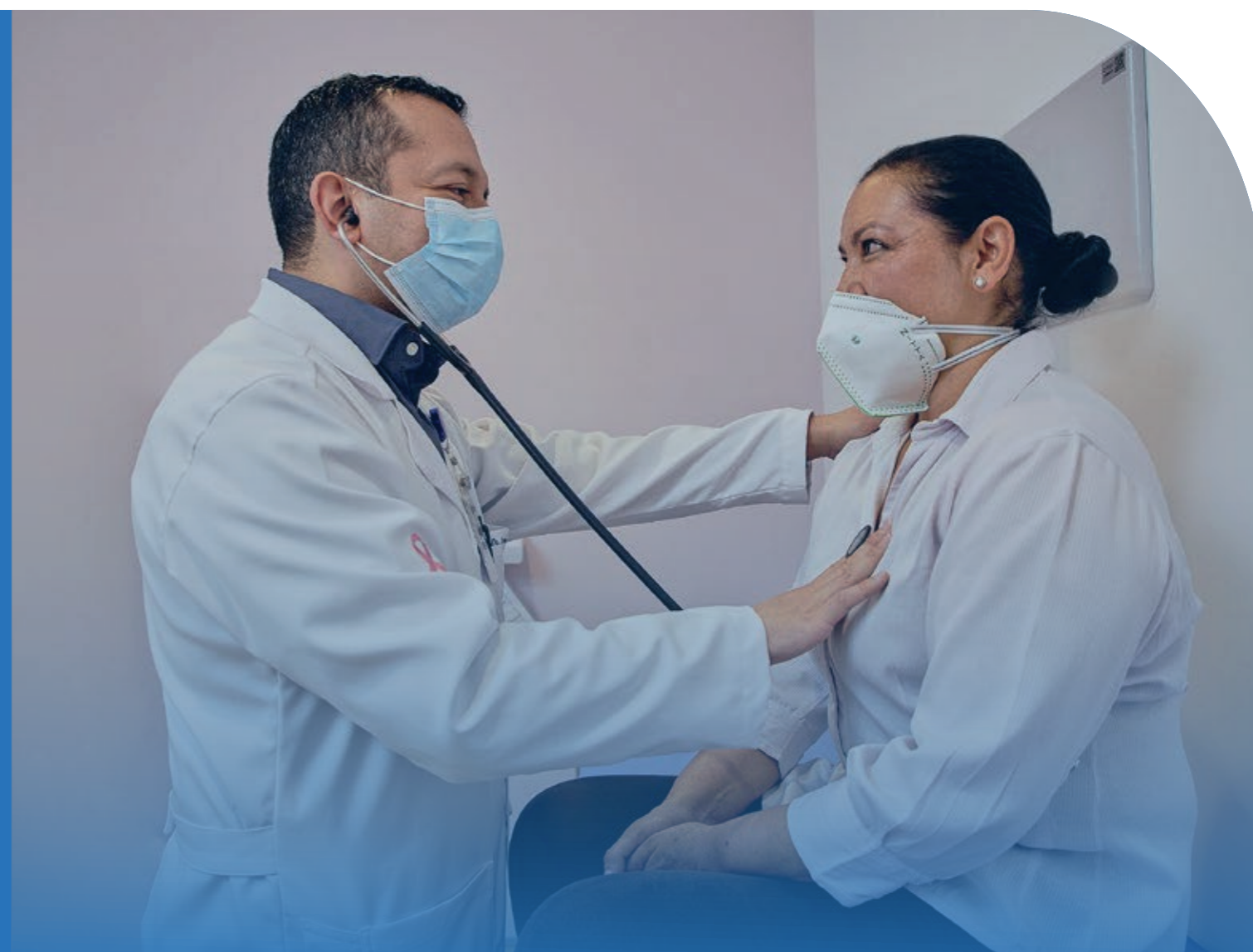
Servicios  
hospitalarios



Servicios  
ambulatorios



Servicios  
quirúrgicos





CENTRO DE TRATAMIENTO E INVESTIGACIÓN SOBRE CÁNCER  
LUIS CARLOS SARMIENTO ANGULO

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

Fundación CTIC

