

CUIDAMOS DE TI

BOLETÍN PARA PACIENTES, FAMILIARES Y CUIDADORES

4^{TA}

EDICIÓN
OCTUBRE 2025

BIENVENIDO (A) A LA OFICINA DE

Atención al Usuario



En el primer piso de nuestra clínica encontrarás un lugar pensado especialmente para ti: la Oficina de Atención al Usuario. Un espacio donde se unen la escucha activa y la gestión oportuna para atender con compromiso y calidez las necesidades de nuestros pacientes y sus familias.

Desde esta oficina, estamos presentes en los diferentes servicios de la institución, atentos a identificar, acompañar y responder con oportunidad a tus requerimientos. Nos guía el compromiso institucional de brindarte una atención segura, cercana y profundamente humanizada. Por eso, estamos aquí para apoyarte en cada etapa de tu atención, procurando siempre resolver con empatía cualquier inquietud o inconformidad que pueda surgir.

Creemos en la dignidad humana como eje fundamental del cuidado. Por ello, promovemos también el acompañamiento emocional y espiritual desde una identificación proactiva en las rondas de las gestoras de atención al usuario, con el fin que tu estancia en la clínica –con todo lo que ello implica– sea más ligera y vivida con mayor tranquilidad, sintiendo siempre nuestro acompañamiento cercano.

Para ello, hemos colocado a tu disposición diversos canales para escucharte:

- ★ En cada cubículo del servicio de urgencias encontrarás un código QR que te permite compartir tu experiencia de forma fácil y rápida.
- ★ Encontraras buzones de sugerencias en los pasillos de la clínica para recibir tus comentarios de manera directa
- ★ Si prefieres los medios digitales, puedes escribirnos a nuestro WhatsApp institucional: 315 230 7101 o a través de www.clinicadelcaribe.com
- ★ Correo electrónico: atencionalusuario@clinicadelcaribe.com

Te esperamos en nuestra oficina, porque tu voz tiene el poder de transformar y es esencial para seguir creciendo y mejorando cada día. Nuestro compromiso es claro: estar a tu lado, escucharte con empatía, cuidar de ti con dedicación y hacer de tu paso por mi Clínica del Caribe una experiencia verdaderamente significativa y memorable.

LA CONFIANZA DE NUESTROS USUARIOS,

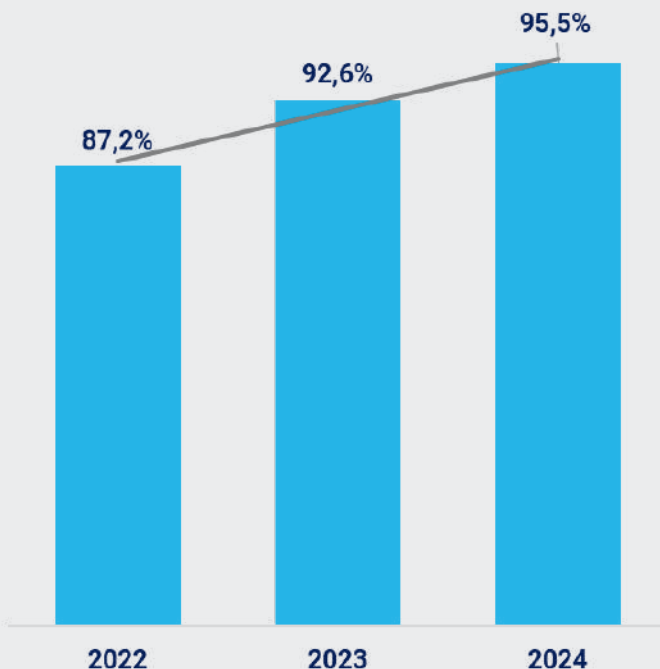
nuestro mayor reconocimiento

Nuestro compromiso constante con la excelencia en la atención, la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros usuarios es nuestra prioridad.

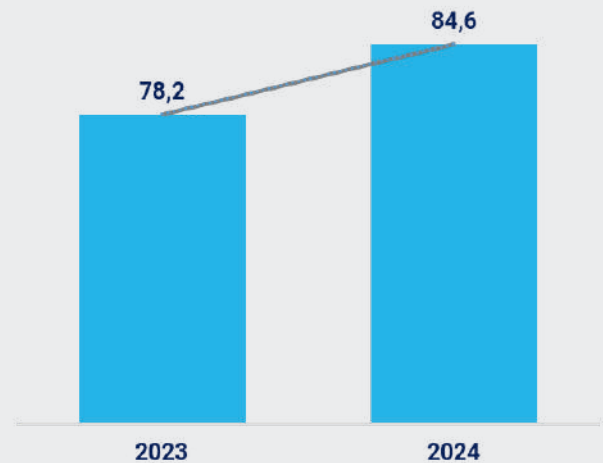
En 2024 atendimos a **50.375** usuarios a quienes ofrecemos una atención humanizada, segura y con resultados clínico óptimos, respaldados por un equipo de colaboradores que día a día entregan lo mejor de sí para ofrecer momentos memorables a cada uno de nuestros pacientes.

Gracias a esto cada día hemos obtenido grandes resultados en la satisfacción de nuestros usuarios que nos ha permitido posicionarnos como la primera opción de muchas familias.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO



NPS (NET PROMOTER SCORE)



Este reconocimiento y la satisfacción de nuestros usuarios son avalados por la firma externa Métricas y Mediciones, entidad que realiza evaluaciones a los pacientes tiempo después de su egreso, con el propósito de validar la calidad y calidez de la atención brindada en nuestra institución.

Estas cifras no solo reflejan nuestro esfuerzo continuo por ofrecer lo mejor, sino también la confianza de nuestros usuarios quien nos eligen cada día para cuidar de su salud.




EN LA LIGA DE USUARIOS DE LA **CLINICA DEL CARIBE,**

**SOLO
FALTAS TÚ**

¡INSCRÍBETE!



CONTACTOS:

-  **(+57) 315 230 7101**
-  **(605) 330 5200 Ext 120**
-  **Calle 80 No. 49C - 65**
-  **atencionalusuario@clinicadelcaribe.com**

REFERENTES EN EL MANEJO DE ENFERMEDADES

cardiovasculares y cerebrovasculares

En la Clínica del Caribe somos referentes en el diagnóstico, tratamiento y recuperación de pacientes con **enfermedades cardiovasculares y eventos cerebrovasculares (ACV)**.

Contamos con **tecnología de última generación, equipos especializados y un talento humano altamente capacitado**, comprometido con brindar una atención oportuna, segura y humanizada en cada caso.

Nuestro propósito es cuidar de tu salud y nuestra amplia experiencia en el manejo de patologías cardiovasculares y ACV nos permite promover la detección temprana, la atención

integral y la educación en hábitos saludables que previenen complicaciones.

Te presentamos los siguientes factores de riesgos a identificar para enfermedades cardiovasculares:

- ♥ Presión arterial alta (hipertensión)
- ♥ Colesterol elevado
- ♥ Diabetes
- ♥ Tabaquismo
- ♥ Sedentarismo
- ♥ Estrés prolongado
- ♥ Alimentación poco saludable
- ♥ Antecedentes familiares de enfermedad cardiovascular o ACV

ANTE UN POSIBLE ACV, RECUERDA EL ACRÓNIMO CORRE:



En la Clínica del Caribe estamos preparados para atender de forma inmediata cualquier evento cardiovascular o cerebrovascular. Disponemos de atención especializada, tecnología avanzada y un equipo interdisciplinario listo para actuar cuando cada segunda cuenta.

♥ Porque en Clínica del Caribe, lo hacemos de corazón.

COMPROMETIDOS CON LA

participación social en salud

En la **Clínica del Caribe** creemos que una atención en salud de calidad se construye con la participación activa de nuestros usuarios, sus familias y la comunidad. Por eso, promovemos espacios donde cada voz cuenta y donde juntos fortalecemos nuestros procesos para brindar una atención cada vez más humana, segura y cercana.

La **participación social en salud** es un derecho y una herramienta que permite a los usuarios involucrarse en las decisiones que impactan su bienestar, aportando ideas, experiencias y recomendaciones que contribuyen a mejorar la calidad de nuestros servicios.

¿CÓMO CUMPLIMOS CON LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD?



COMITÉ DE ÉTICA:

Espacio institucional donde se promueven los valores éticos, el respeto por la dignidad humana y la toma de decisiones centradas en el bienestar del paciente. Este comité analiza situaciones que puedan generar dilemas éticos y orienta la actuación del equipo de salud bajo principios de humanidad y equidad.

LIGA DE USUARIOS:

Conformada por representantes de nuestros pacientes, la liga es un canal de diálogo permanente entre la comunidad y la clínica. A través de ella, los usuarios pueden expresar sus inquietudes, sugerencias y reconocimientos, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad en la atención.





PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES:

Desde la institución fortalecemos el conocimiento y la apropiación de los derechos y deberes de los pacientes, garantizando que todos los usuarios estén informados y puedan ejercerlos de manera activa a través de actividades informativas.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN ACTIVIDADES INTERNAS:

Fomentamos la integración y el sentido de pertenencia mediante actividades educativas y de bienestar, en las que los usuarios y sus familias son protagonistas. Estos espacios permiten fortalecer la relación entre la clínica y la comunidad, creando entornos de confianza y apoyo mutuo.



En la **Clínica del Caribe**, la participación social es una oportunidad para crecer juntos, escuchar con empatía y seguir construyendo una institución más cercana a las personas y a sus necesidades.



ESCUELA DE CUIDAR ACTIVO

alianza entre el equipo de salud y cuidadores de nuestros pacientes.



En clínica del caribe al acompañante del paciente lo llamamos cuidador activo y es la persona encargada de recibir la educación en prácticas seguras que promuevan el autocuidado del paciente durante su proceso de atención en alianza con el equipo de salud y en su domicilio.

Este cuidador debe contar con unas características:

Empatía con la persona que cuida

Mayor de edad, entre 18-60 años

No presentar limitaciones físicas ni psicológicas

Disponibilidad de tiempo

Agilidad y Destreza

Nuestra Escuela de Cuidador Activo, se realiza de manera presencial una vez al mes con diferentes temáticas enfocadas al cuidado del paciente. En la red social de Instagram de la institución, se estará publicando los enlaces de inscripción para cada sesión.

¡NO DEJES PARTICIPAR!

usuarios y su familia

En la Clínica del Caribe seguimos fortaleciendo nuestra estrategia de humanización, brindando espacios que promuevan el bienestar integral del paciente, su familia y nuestros colaboradores.

A partir del 8 de octubre, contamos con el acompañamiento del Capellán Presbítero Alfonso Espinoza, quien ofrecerá apoyo espiritual, eucaristías y orientación religiosa a quienes lo requieran durante su proceso de atención.

Este servicio busca acompañar desde la fe y la esperanza, ofreciendo consuelo, escucha y fortaleza en los momentos que más se necesita.



Horarios y actividades:

- **Martes y miércoles:**

Acompañamiento espiritual a pacientes y familiares, según necesidad.

- **Jueves:**

Eucaristía y adoración
11:00 a.m.

Atención a pacientes que requieran comunión o sacramentos.

- **Viernes y sábado:**

Eucaristía
11:00 a.m.

Atención a pacientes que requieran comunión o sacramentos.

¿Cómo solicitarlo?

Oficina de Atención al Usuario.





¡CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES!

Como usuario usted tiene **derecho de:**

Recibir: una información veraz,
completa y comprensible.

Como usuario usted tiene **deber de:**

Dar: información real y completa de
sus datos personales y estado de
salud.



Ellos son nuestra

Liga de Usuarios

Quienes nos ayudan a velar por la calidad del servicio y el cumplimiento de los deberes y derechos del paciente y su familia.

Si la vez en los pasillos salúdalos, están promoviendo el cumplimiento de tus derechos y deberes.