méderi
Hospitalidad y Ciencia

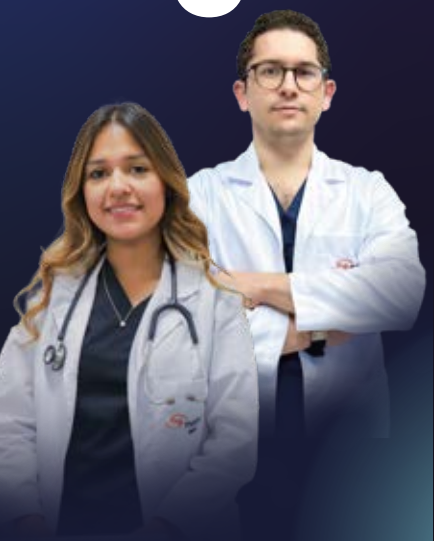
Guía de información para el paciente y su familia

méderi
Hospitalidad y Ciencia

A partir de este momento, y durante todo su proceso de atención, nuestro equipo humano, científico y tecnológico estará a su entera disposición ofreciendo el mejor acompañamiento para su tratamiento y pronta recuperación.

Excelencia que se siente

Guía informativa



méderi
Hospitalidad y Ciencia

Te damos la bienvenida a la Red Hospitalaria Méderi, tu red de salud confiable.

Esta guía te proporcionará información que te recomendamos tener presente durante tu estadía en nuestra institución.

Somos una organización que presta servicios integrales de salud humanizada, segura y con calidad promoviendo el bienestar del paciente, su familia y su entorno en todo su proceso de atención.

Gracias por elegir nuestros servicios.

méderi
Hospitalidad y Ciencia

Derechos y Deberes de los pacientes

méderi
Hospitalidad y Ciencia

Derechos
de los pacientes

Recibir información clara y suficiente sobre su condición de salud.

Recibir asistencia médica integral y de calidad.

Recibir atención con privacidad, confidencialidad e intimidad.

Elegir libremente al médico dentro de los recursos disponibles.

Aceptar o rechazar los procedimientos diagnósticos y terapéuticos propuestos.

Expresar de forma anticipada su voluntad sobre tratamientos.

Recibir información sobre costos y los canales de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

Recibir trato digno, humanizado y sin discriminación.

Recibir atención de urgencias, apoyo espiritual y acompañamiento para un buen morir.

No ser sometido a tratos crueles o sufrimiento evitable.

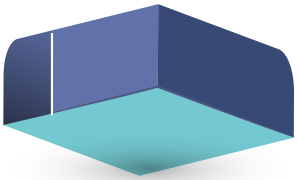
Solicitar un segundo concepto médico.

Recibir evaluación y manejo adecuado del dolor.

méderi
Hospitalidad y Ciencia

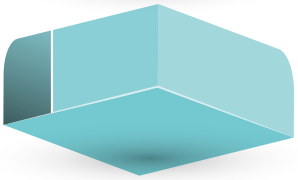
Deberes
de los pacientes

Suministrar información oportuna y suficiente para la atención.



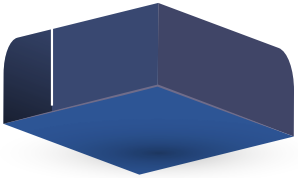
Participar activamente en el autocuidado y tratamiento.

Actuar de buena fe frente al sistema de salud.



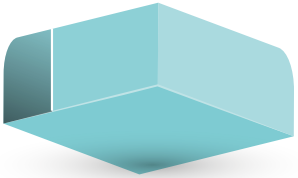
Usar racionalmente los recursos del Sistema de Salud.

Informar por escrito su voluntad de aceptar o no tratamientos.



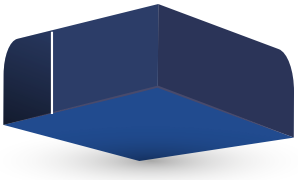
Designar una tercera persona para el consentimiento informado.

Informar su estado de afiliación a la entidad de salud.



Tratar con respeto al personal asistencial y administrativo.

Cumplir las normas, instrucciones y disposiciones del Sistema de Salud y de la institución.



Informar oportunamente cualquier situación que represente un riesgo para su salud.

Recomendaciones
para tu Seguridad

Durante tu estadía en el hospital ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El **uso de tapabocas** es obligatorio en todas las áreas del servicio.
- **Lávate las manos** con agua y jabón o usa gel al ingresar y al salir del servicio.
- Contamos con un **espacio libre de humo**. No está permitido fumar ni vapear dentro de las instalaciones, parqueaderos o zonas comunes.
- **Méderi trabaja por mantener la intimidad y privacidad de nuestros pacientes,** por lo que no está autorizado tomar fotografías, registro de video y audios dentro de la institución.
- **El ingreso de armas está restringido** excepto para el personal de la fuerza pública.
- **Cuida tus objetos personales,** no nos hacemos responsables por su pérdida
- **No está permitido traer niños menores de 12 años** a las visitas, para protegerlos de la exposición a infecciones.
- **No ingreses** velas, flores, plantas ni alimentos comprados en la calle.
- **Evita traer objetos personales** que no estén autorizados por el personal asistencial.

Si estás en **Urgencias**

Servicio que atiende emergencias médicas de manera integral para preservar la vida y prevenir consecuencias críticas.

Pasos a seguir:

1. Ubica el **punto de información** o registro e identifícate.
2. Serás atendido en el área de **toma de signos** de acuerdo al tiempo de llegada.
3. Mantente atento al llamado para valoración en el consultorio de **triage.**
4. Espera en la sala de urgencias el llamado de **admisiones** para tu ingreso.
5. La **información** sobre tu estado de salud es personalizada según la normatividad vigente. No se brinda información por vía telefónica.
6. La **Red Hospitalaria** cuenta con dos sedes integradas, que garantizan la continuidad del proceso de atención en salud.

El servicio de urgencias se presta las 24 horas, 7 días a la semana

Hospital Universitario Mayor
Calle 24 #29 - 45
601 70 55 999

Hospital Universitario Barrios Unidos
Calle 66A #52 - 25
601 48 55 970

méderi
Hospitalidad y Ciencia

Clasificación Triage

Ten en cuenta que:

En Méderi clasificamos las urgencias en **5 categorías** con el fin de atender primero a las personas que tienen un mayor riesgo de presentar complicación o riego para la vida. A continuación encontrarás la definición de cada uno de los triage.

Resolución 5596 de 2015

méderi
Hospitalidad y Ciencia

Aseguradoras con convenio

Triage 4y5

Si durante tu consulta le clasifican triage IV ó V te aconsejamos solicitar a tu EPS primaria una cita por consulta prioritaria.

compensar

Línea telefónica:
(601) 444 12 34
Plan Complementario:
(601) 307 80 88

nueva eps

UT VIVA:
(601) 745 49 49 - 301 472 75 04
UT CAFAM:
(601) 482 32 90
IPS Bienestar:
320 350 98 81

Aliansalud eps

IPS Bienestar:
(601) 390 4612
Unidad Médica y de Diagnósticos:
(601) 742 75 50

sura

Línea telefónica:
(601) 743 04 50
(601) 482 46 01

EPS Sanitas

WhatsApp:
320 255 05 25

{fiduprevisora}

Hospital Universitario Nacional de Colombia:
(601) 390 48 88

méderi
Hospitalidad y Ciencia

Horarios de visita

Horarios Hospital Universitario Mayor

- **Urgencias Módulos**

  Horarios: 6:00 am – 8:00 pm
  Observaciones: 1 solo acompañante rotativo por paciente.
  Horarios de información: Continuo

- **Sala de Observación – Hidratación**

  Horarios: 6:00 am – 8:00 pm
  Observaciones: 1 solo acompañante rotativo por paciente.
  Horarios de información:
  11:00 am – 12:00 pm
  5:00 pm – 6:00 pm
  11:00 pm – 1:00 am

- **Salem y reanimación**

  Horarios: 10:00 am – 12:30 pm y 4:00 pm – 6:30 pm
  Observaciones: 1 solo acompañante rotativo por paciente.
  Horarios de información: 5:00 pm

- **UCI - Intermedia**

  Horarios: 8:00 am – 7:00 pm
  Observaciones: 1 solo acompañante por paciente rotativo.
  Horarios de información: 4:00 pm

- **UCI - Intensiva**

  Horarios: 8:00 am – 7:00 pm
  Observaciones:1 solo acompañante por paciente rotativo.
  Horarios de información: 4:00 pm

- **Unidad de cuidado coronario**

  Horarios: 8:00 am – 7:00 pm
  Observaciones: 1 solo acompañante por paciente rotativo.

- **Ginecología hospitalización**

  Horarios: 6:00 am – 8:00 pm
  Observaciones: 1 solo acompañante por paciente rotativo.
  Horarios de información:
  10:30 am – 12:30 pm

- **Ginecología observación y controles**

  Horarios: Todo el día
  Observaciones: 1 solo acompañante por paciente rotativo.
  Horarios de información:
  10:30 am – 12:30 pm

- **Neonatos · Unidad neonatal**

  Horarios: Todo el día
  Observaciones: Ingresa solo Mamá y Papá
  Horarios de información: Continuo

  Para los padres del recién nacido las visitas están disponibles 24 horas sin restricción. Solicite la boleta de ingreso a la unidad.

- **Pisos · Hospitalización**

  Horarios: 6:00 am – 8:00 pm
  Observaciones: 1 solo acompañante por paciente rotativo.
  Horarios de información:
  11:00 am – 12:00 pm
  5:00 pm – 6:00 pm

- **Pisos · Sala de Observación**

  Horarios: 6:00 am – 8:00 pm
  Observaciones: 1 solo acompañante por paciente rotativo.
  Horarios de información:
  11:00 am – 12:00 pm
  5:00 pm – 6:00 pm

méderi
Hospitalidad y Ciencia

Horarios de visita

Hospital Universitario Barrios Unidos

- **Hospitalización**

  Horarios: 6:00 am – 8:00 pm
  Observaciones: 1 acompañante rotativo por paciente.
  Horarios de información:
  11:00 am – 12:00 pm
  5:00 pm – 6:00 pm

- **Urgencias y observación**

  Horarios: 6:00 a.m. a 8:00 p.m.
  Observaciones: 1 visitante a la vez

- **Unidad de Cuidado Intermedio**

  Horarios: 6:00 a.m. a 8:00 p.m.
  Observaciones: 1 visitante a la vez y 24 Horas en casos específicos, por orden médica.

Para tu visita ten en cuenta

El ingreso como visitante debe **registrarse en el módulo de autogestión,** tener a la mano tu documento de identidad y el número de identificación del paciente, allí te entregarán un **sticker,** que te acredita como visitante, el cual se debe portar en un lugar visible durante tu estancia en Méderi, y deberás devolver al personal de seguridad en el momento de retirarte de las instalaciones. De no realizarse la entrega, el sistema restringirá el ingreso de otro visitante.

Para pacientes mayores de 65 años se requiere de acompañamiento permanente, por favor dirígete a la ventanilla de atención al usuario para solicitar tu sticker .

Es necesario que la familia o el paciente designen a una o **máximo 2 personas para que reciban la información respecto a la salud del paciente** y la transmitan al resto de familiares.

Si por orden médica tu paciente requiere acompañamiento permanente, se debe acercar a ventanilla de atención al usuario y solicitar sticker (el cambio de acompañante se debe realizar en habitación y no permanecer 2 personas al mismo tiempo).

Durante la hospitalización

El Personal de enfermería te dará la bienvenida y te ubicará en la sala, te brindará información sobre las medidas de seguridad necesarias, manejo de residuos, derechos y deberes y recomendaciones en caso de emergencia.

El equipo médico te brindará información sobre tu estado de salud.

La cama es para uso exclusivo del paciente.

Mantén las barandas de la cama arriba. Leer los letreros ubicados en el piso o alrededor de las camas y aplicar las recomendaciones señaladas.

Si durante tu estancia se presenta algún daño en la habitación y/o en su lugar de estancia, comunícalo al personal de Enfermería y/o gestores de experiencia para la respectiva gestión.

Por favor abstente de ofrecer o traer alimentos al paciente sin autorización del médico o personal de enfermería a cargo de su atención.

Certificado de hospitalizacion

- **Este documento debe ser solicitado en la ventanilla de admisiones** En el área de urgencias de cualquiera de nuestras sedes de lunes a domingo en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 pm.
- Debes presentar el **documento de identidad original** del paciente.
- La certificación **puede emitirse después de las 24 primeras horas** de estancia dentro de la institución.
- **No se certifica** acompañamiento familiar.

Durante la hospitalización

Traer los siguientes elementos de aseo:

- Jabón líquido.
- Crema dental.
- Peine/cepillo.
- Pantuflas antideslizantes
- Desodorante.
- Paños húmedos (si los requiere).
- Enjuague bucal
- Toalla de uso diario y de cambio.
- Cepillo de dientes.
- Pijama cómoda, preferiblemente con abertura en la parte delantera.
- Máquina de afeitar.
- Pañales (si los requiere).
- Crema hidratante para el cuerpo o Vaselina en caso de estancias prolongadas

méderi
Hospitalidad y Ciencia

Nutrición durante la **hospitalización**

Brindamos atención nutricional integral, segura y oportuna a cada paciente dependiendo de sus necesidades específicas. El servicio se presta a pacientes de hospitalización, urgencias y unidades de cuidado intensivo; se vincula a las familias y cuidadores que estén interesados en el proceso.

Servicios

- **Dieta saborea Turmix:** Consistencia especial para pacientes con dificultad para ingerir alimentos.
- Supervisión de **estándares de calidad** en los servicios de alimentación.
- **Atención nutricional** hospitalaria.

Horarios de **alimentación**

Desayuno
7:30 a.m. a 9:30 a.m.

Almuerzo
12:30 m. a 2:00 p.m.

Cena
6:00 p.m. a 7:30 p.m.

El paciente debe consumir únicamente la dieta prescrita por el médico

Información de pagos y cuotas moderadoras 2026

Conoce los valores de copagos y cuotas moderadores 2026, que deberán pagar los ciudadanos para los regímenes contributivo y subsidiado en Colombia, a partir de 1 de enero del 2026 establecidos por la Circular Externa N° 23 de 2025 del Ministerio de Salud y Protección Social

Tope máximo de copago por evento afiliado beneficiario vigencia 2026

Rango de ingreso en SMLMV*	Copago en UVB del afiliado beneficiario vigencia 2026	Valor UVB 2026	Copago en pesos del afiliado beneficiario vigencia 2026
Menor a 2 SMLMV	30,86	$12.110	$373.715
Entre 2 y 5 SMLMV	123,67	$12.110	$1.497.644
Mayor a 5 SMLMV	247,35	$12.110	$2.995.409

Artículo 9°. Monto de copagos por afiliado beneficiario. El valor por año calendario permitido por concepto de copagos se determinará para cada beneficiario con base en el ingreso del afiliado cotizante expresado en salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV). (Acuerdo 260 de 2004)

Tope máximo de copago por año afiliado beneficiario vigencia 2026

Rango de ingreso en SMLMV*	Tope máximo por año por afiliado beneficiario SMLMV	Copago en UVB del afiliado beneficiario vigencia 2026	Valor UVB 2026	Copago en pesos del afiliado beneficiario vigencia 2026
Menor a 2 SMLMV	57.5%	61.84	$12.110	$ 748.882
Entre 2 y 5 SMLMV	230%	247.35	$12.110	$2.995.409
Mayor a 5 SMLMV	460%	494.69	$12.110	$5.990.696

Nota: **El copago lo pagan los beneficiarios no cotizantes**

El pago deberá realizarse antes del egreso del paciente. Sin embargo, es posible hacer un abono en las cajas de Méderi al momento de la hospitalización o durante la prestación de los servicios de salud.

méderi
Hospitalidad y Ciencia

Solicitud de oxigeno domiciliario

Si durante el proceso de hospitalización el Médico indica que el paciente requiere oxígeno domiciliario, su familiar o responsable debe estar atento a ser contactado por parte de atención al Usuario para confirmación de datos y dar inicio al tramite por parte del proveedor.

Horarios de atención:

Lunes a viernes
8:00 am a 5:00 pm

Sábados
7:00 am a 11:00 am

Ten en cuenta la manera correcta para desechar los residuos:

Residuos no aprovechables
Empaques, restos de alimentos, vasos y papel higiénico

Residuos aprovechables
plástico y cartón ubicadas en solarios o stand de enfermería

Residuos que contengan sangre
usados por el personal asistencial

Tu seguridad
es importante para nosotros

El objetivo principal es prevenir situaciones o condiciones que afecten la integridad del paciente y el reducir la ocurrencia de atenciones inseguras.
Ten en cuenta los siguientes lineamientos:

1. **Lavado de manos** El personal que te atiende y tus familiares deben lavarse las manos antes y después de estar en contacto.

2. Cuida y revisa siempre tu **manilla de identificación**, esta será verificada antes de cualquier procedimiento (exámenes, suministro de medicamentos y alimentación)

3. **Identifica al personal que te atiende:** Las personas que te atienden deben portar carné con foto, nombre y cargo, solicítalo siempre.

4. **Previene las caídas:** Seguir las indicaciones brindadas por enfermería para movilizarse dentro de la institución.

5. **Informa todo lo relacionado con tu estado de salud:** Antecedentes de salud, cirugías pasadas, tratamientos médicos, alergias (medicamentos, alimentos u otras sustancias) y medicamentos que usas (formulados y auto medicados)

6. **Sigue todas las recomendaciones:** En caso que tu familiar se encuentre con medidas de aislamiento usa tapabocas siempre; gorro y bata en caso de ser necesario.

7. **Haznos saber todas las dudas,** siéntete cómodo de hablar abiertamente con nosotros.

8. Recuerda **firmar el consentimiento informado,** es importante que te autoricen todo procedimiento durante tu estancia en nuestra institución.

Trabajo Social

Desde el área de trabajo social brindamos apoyo, acompañamiento e intervención al paciente y su familia, identificando necesidades, problemáticas familiares y sociales que puedan afectar el estado de salud de la persona.

Apoyo espiritual y/o Religiosa

En Méderi respetamos su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese. En caso de no profesar el catolicismo, puede solicitar autorización para el ingreso de quien considere su guía espiritual o religioso.

Servicios para tu bienestar

Restaurantes

Alternativas de menús saludables para familiares:

Sede Hospital mayor:
- **Cafetería Sodexo** piso 1
- **Grun** 3 y 4 piso

Sede Hospital Barrios Unidos:
- **Cafetería Sodexo** piso -1
- **Grun** 2 piso.

Red Wi-Fi

- Disponemos de **red Wi-Fi**, llamada **MEDERI_FAMILIA**, al ingresar encontrará la información para la conexión.

Parqueadero

- Parqueaderos disponibles las 24 horas.
- Dos puntos de pago ubicados en primer piso de ambas sedes.

Máquinas dispensadoras

- Están a su disposición máquinas dispensadoras de alimentos y bebidas ubicadas dentro de la Institución.

Capilla

- Ubicado en el primer piso pasillo.
- Se oficia misa católica de lunes a viernes a las 11:00 a.m.
- En la Sede de Barrios unidos se ubica la capilla en la sala de espera del 2 piso. de lunes a viernes a las 11:00 a.m.

Cajeros

- Ubicados en la entrada de urgencias y el área de bienestar de Centro Integral de Servicios.
- En la sede Barrios Unidos frente a la farmacia central.

Leer para sanar

HUM

Préstamo de libros:
en habitaciones y a personal Méderi.
Horario: L-V 6am-2pm

Actividades:

Lectura en voz alta: en habitaciones y salas de espera.
Horario: L-V 6am-2pm

Café literario: para todo público.
Último viernes de cada mes
1Horario: 10:30am-11:30am

Lector: para personal Méderi y Oncología.
Horario: 8-11am

Regocijo lector (pasatiempos):
para todo público
Horario: Puerta de biblioteca.

HUBU

Préstamo de libros:
en habitaciones y a personal Méderi.
Horario: Martes y Jueves 6am-2pm

Actividades:

Lectura en voz alta: en habitaciones y salas de espera
Horario: Martes y Jueves 6am-2pm

Solicita tu servicio aquí:
318 862 69 38

méderi
Hospitalidad y Ciencia

¿Qué hacer en caso de Emergencia?

1 CALMA
No dejes que el pánico te altere.

2 RECUERDA
Evacuar no siempre es la primera opción en caso de sismo. Protégete, evalúa y actúa.

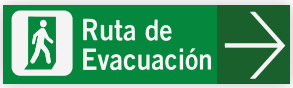
3 IDENTIFICA
al personal de los grupos de atención de emergencias.

4 SI RECIBES LA ORDEN DE EVACUACIÓN
dirígete al punto de encuentro por la vía estipulada y espera indicaciones.

En caso de evacuación confirmada siga los siguientes pasos

Rutas de evacuación

Las rutas de evacuación son caminos seguros, señalizados y libres de obstáculos. Te guiarán desde el interior del edificio hacia un punto de encuentro exterior seguro. Están marcadas e iluminadas con señalización verde.



Puntos de Encuentro

Parqueadero calle 24 (Rotonda)
Parqueadero carrera 30 (Urgencias)
Mantenimiento

Entrada principal (Zona verde)

Ante sismos, la
Red Hospitalaria Méderi
es segura

méderi
Hospitalidad y Ciencia

Canales de atención

- **Página Web:** www.mederi.com.co
- **Buzones** que se encuentran en las diferentes áreas de la red hospitalaria Méderi
- **PBX 7055999** Bogotá, Colombia
- **Contact Center exclusivo** para asignación de citas **+57 601 552 92 00**
- **WhatsApp Mery** para asignación de citas **+ 57 300 512 1120**

@mederihospitaluniversitario

Méderi

@mederi

@hospmederi

Mederi te recomienda