

Una publicación del Hospital Pablo Tobón Uribe

# alma

del Hospital para todos

N° 10 / 2019



## DOS GRANDES SE UNEN PARA FORMAR LOS MÉDICOS DEL FUTURO



Somos una fundación  
sin ánimo de lucro

## En esta edición

- 3 Editorial: Aprender a perder tiempo para ganarlo
- 4 Un hospital aliado de sus pacientes
- 8 Domótica
- 10 Ante la sospecha, ¡actuamos!
- 12 Robotizar, ¡la gran apuesta por la salud!
- 14 Innovación para salvar vidas
- 16 Hospital Pablo Tobón Uribe y su nueva Sede Poblada ¡nuestros servicios ahora más cerca de ti!
- 18 Dos grandes se unen para formar los médicos del futuro
- 20 ¡En el Pablo somos más humanos!
- 24 Estamos más cerca de nuestros usuarios
- 28 Trabajador social, soporte en la enfermedad
- 32 Iniciativa ECHO
- 34 Bocaditos de queso y nueces



**8**  
Domótica

**18**

Dos grandes se unen para formar los médicos del futuro



**20**

¡En el Pablo somos más humanos!



## En portada

Fachada del Hospital  
Pablo Tobón Uribe

**Director General:** Dr. Andrés Aguirre Martínez

**Comité Editorial:** María Adelaida García Botero,  
Jefe del Departamento de Mercadeo  
Juan David Ángel Betancur, M.D. Jefe Departamento de Cirugía

**Editora invitada:** Juliana Isabel Cadavid Morales,  
Jefe Departamento Atención al Usuario

**Fotos:** Diego Alzate

**Diseño:** InterMedia Publicidad  
[www.intermediapublicidad.com](http://www.intermediapublicidad.com)

**Suscripciones:** Departamento de Mercadeo  
Teléfono: (5-74) 445 9389  
Correo: [sposada@hptu.org.co](mailto:sposada@hptu.org.co)  
Comutador: (57-4) 445 9000  
Calle 78 B 69 - 240, Medellín, Colombia





› Editorial

# Aprender a perder tiempo para ganarlo

Andrés Aguirre Martínez, Director General

**S**i algo agobia al ser humano actual, es el manejo del tiempo. Se hizo de la velocidad y del vértigo toda una pasión, algo deseable. Se procura la instantaneidad de todo y se privilegia el ya. Todo lo que no sea rápido e inmediato es considerado como un desperdicio e ineficiente. Es un pecado social la pérdida del tiempo. La tecnología disponible es instrumento para que todo esté al alcance por medio de un toque de pantalla: en segundos se está en contacto con muchísimas personas y en cortísimos lapsos se puede navegar por el mundo. Pero simultáneamente se padecen las consecuencias de la prisa.

Expresiones como “no hay tiempo” y “se acabó el tiempo” se volvieron comunes y causa de problemas de malestar y deterioro de la calidad de vida. Ya nada es durable, nada deja una huella profunda ni marca para la vida. La experiencia se convirtió en experiencias, efímeras y pasajeras. “El presente se acorta, pierde la duración. Su marco temporal es cada vez más pequeño. Todo apremia simultáneamente en el presente. Eso tiene como consecuencia una aglomeración de imágenes, acontecimientos e informaciones que hacen imposible cualquier demora contemplativa” B. Han. La aceleración lleva al desgaste de la vida esencialmente humana porque ella se puede predicar de las cosas, pero no de las personas.

El ser humano es un ser temporal, pero hay que distinguir la forma como debe afrontarse el tiempo porque su influencia y afectación son muy diferentes dependiendo del plano del que se trate. En la dimensión biológica, por ejemplo, el tiempo en un momento es necesario para el desarrollo orgánico, para la formación de los distintos tejidos; pero es ese mismo tiempo el que lleva posteriormente al deterioro y al desgaste corporal. Bien distinto de este plano se comporta la dimensión personal. En esta puede haber crecimiento indefinido, perfeccionamiento, transformación y desarrollo para bien.

Pero es que la vida personal exige la reflexión, la

asimilación lenta de las vivencias, implica el “pararse a pensar” y poder analizar lo ocurrido, la incorporación de los aprendizajes y la deliberación para modificar los cursos de acción. Conlleva esta vida personal además actividades que pueden parecer una pérdida de tiempo, porque no generan algo útil, sino el disfrute del espíritu. Leer poesía, escuchar música, jugar y festejar, están entre ellas. Especial consideración merece lo que toca con otras personas. Existir es necesariamente coexistir. Confundir los vínculos con tener conexiones, y la vivencias reales con experiencias virtuales es un terrible error que deteriora la esencia de lo humano. Entrar en el corazón de las personas requiere tiempo y tacto, no es ya ni depende de un toque de pantalla. Entrar en relación con otros exige dar rodeos, estar dispuesto a esperar en medio de la persistencia, ser capaz de aprender a hacer el cortejo que según el diccionario es “fineza, agasajo, regalo”. Crear vínculos profundos y duraderos con otros, como lo es la amistad y el amor tan esenciales para la vida, exige largo tiempo de maduración.

El sentido de la existencia requiere reflexión y contemplación: un detenerse a pensar y a pensarse, un saber perder el tiempo para poder ganarlo. ■

---

**El ser humano es un ser temporal, pero hay que distinguir la forma como debe afrontarse el tiempo porque su influencia y afectación son muy diferentes dependiendo del plano del que se trate.**

---



Por: Juliana Isabel Cadavid Morales  
Jefe Departamento Atención al Usuario



# Un hospital aliado de sus pacientes

Con un completo equipo de trabajo, entre médicos, enfermeros y administrativos, es en la central de referencia donde se garantiza el acceso a la salud, la calidad, la continuidad y la oportunidad en la prestación de los servicios.

**R**ecibir a un paciente remitido es un asunto que requiere tiempo y gestión, pues para atenderlo es necesario analizar la pertinencia, las condiciones técnicas para el traslado y la disponibilidad del Hospital en cuanto recursos humanos y físicos. Definir todo este proceso no es cosa de una sola persona, para esto fue creado el área de central de referencia, un área en la que fusionan actividades, procedimientos y procesos administrativos que, por normatividad, están establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social con el fin de prestar un adecuado servicio. En otras palabras, la central de referencia es un intermediario entre los pacientes y sus aseguradores.

## El procedimiento

Los usuarios son remitidos hacia nuestro Hospital vía telefónica o por correo electrónico por el asegurador, una vez recibida la solicitud de remisión se registra en la plataforma, se verifica la disponibilidad de los recursos y los convenios con los aseguradores.



Estos últimos, en algunos casos, no autorizan el manejo de los pacientes en nuestro Hospital o, puede ocurrir también, que la institución no cuente con los recursos necesarios para la atención. En situaciones como esas es necesaria la comunicación con el médico tratante, revisar la historia y verificar que la institución a la que se remite cuente con lo que requiere el

paciente para continuar su manejo. A su vez, él y su acompañante son informados de todo el proceso para programar el traslado.

Finalmente, se realiza una llamada post egreso para verificar que el traslado del paciente a la otra institución fue seguro y efectivo, verificando las condiciones en que ingresó.

## Asignación de camas

Una vez recibido el paciente en el Hospital, la asignación de camas es un proceso realizado por auxiliares de enfermería y enfermeros de la central de referencia, todos capacitados para hacerlo teniendo en cuenta los modelos de atención, valorando el recurso físico, humano, la necesidad de cada servicio y los criterios de priorización.

El proceso de asignación de cama por modelo asistencial busca

optimizar los recursos teniendo en cuenta la demanda de camas, especialidad tratante y condición clínica del paciente. Los pisos de hospitalización cuentan con personal idóneo, capacitado, con conocimiento y criterio clínico para manejo de pacientes por especialidades y diagnósticos.

Por su parte, cuando el Hospital está en contingencia por alta ocupación, se realiza valoración del estado actual del mismo, se hacen

modificaciones y se priorizan las necesidades de los servicios.

El buen funcionamiento de la central de camas depende de todas las áreas y grupos de trabajo del Hospital, es un engranaje que incluye el ingreso administrativo de los pacientes, la ronda temprana en pisos de hospitalización para definir manejo, la prontitud del personal en las áreas para agilizar el alta y la prontitud en el alistamiento de las habitaciones. ■



### **iHelipuerto, a disposición!**

El Hospital cuenta, además, con helipuerto para el acceso de pacientes transportados por helicóptero. La línea directa para estos usuarios es 4459900.

Finalmente, en cuanto a los procesos de remisión los canales de comunicación disponibles son:

- **Correo electrónico:**  
centralreferencia@hptu.org.co
- **Celular:**  
3104068516
- **Línea telefónica:** 4459999 - 4459992 -  
4459993 - 4459977 - 4459162 - 4459994

# QUE TU VIDA NO SE DETENGA POR UNA ENFERMEDAD UROLOGICA

Ahora en nuestra  
**Sede Poblado,**  
**Ayudas Diagnósticas**  
**en Urología\***

Septiembre 2019  
VICIUBO Supersalud  
www.vicubosupersalud.com



Somos una fundación  
sin ánimo de lucro

Contamos con un equipo humano de especialistas  
y tecnología avanzada para realizar procesos  
diagnósticos de alta calidad.

**¿INCONTINENCIA? ¿DIFICULTAD PARA ORINAR?  
¿ANÁLISIS PRE O POST CIRUGÍA? ¿CÁLCULOS URINARIOS?**

Consulta nuestras ayudas diagnósticas en **urodinamia**  
y **uroflujometría**.

\*Solo pacientes de pago directo.



PIDE TU CITA: **(+57 4) 360 4788** opción 5

Estamos ubicados en las instalaciones del Hospital Infantil Santa Ana  
Calle 14 # 43B 146 - **Barrio Manila, El Poblado**

**Santa  
Ana**  
Hospital Infantil



EL HOSPITAL CON ALMA  
**Pablo Tobón Uribe**  
SEDE POBLADO

[www.hptu.org.co](http://www.hptu.org.co)



Por: William Mauricio Cadavid Vásquez  
Jefe Departamento de Ingeniería y Mantenimiento



# Domótica

## El Hospital del Futuro al servicio de nuestros pacientes.

**E**l sistema de automatización de habitaciones de nuestro servicio de hospitalización privado es un sistema diseñado e implementado con el objetivo principal de brindar autonomía y comodidad a nuestros pacientes y visitantes durante su estancia en el Hospital, sin embargo, no se limita a lo anterior, pues también hace parte de un grupo de iniciativas de eficiencia operacional que logran disminuir en cerca del 20% el consumo de energéticos en el servicio, contribuyendo así con

el compromiso de sostenibilidad ambiental del Hospital.

Acciones tan simples como encender o apagar las diferentes luces de la habitación, modificar la temperatura del aire acondicionado, abrir o cerrar una cortina, ubicar la posición deseada de la cama, solicitar el servicio de enfermería, buscar el canal preferido en el televisor, son todos aspectos que pueden variar minuto a minuto acorde a las preferencias de nuestros pacientes y que convencionalmente son difíciles de ajustar por

ellos mismos pues significa el desplazamiento al interior de la habitación manipulando todos los sistemas descritos anteriormente.

Este proyecto pone al alcance de la mano a través de un sistema amigable, gráfico e intuitivo manipulado desde un control remoto o incluso desde la comodidad de sus propios teléfonos móviles (utilizando tecnología NFC o códigos QR) la posibilidad de modificar en tiempo real 19 variables al interior de la habitación generando no solo la satisfacción que brinda la autonomía en el control de las condiciones que rodean al paciente sino la comodidad de ajustar al deseo de manera independiente cada uno de ellas.

El proyecto fue desarrollado al interior del Hospital por el departamento de Ingeniería y mantenimiento, en equipo con el Departamento de Enfermería, este equipo de trabajo realizó una prueba piloto durante tres meses en el servicio de Hospitalización de piso 11, dicha prueba piloto arrojó resultados que sirvieron para mejorar el sistema, realizar la inclusión de algunas variables que se habían pasado por alto y el retiro de otras que no estaban agregando valor. La prueba piloto permitió recoger también la percepción de nuestros usuarios (pacientes y acompañantes) en donde se pudo evidenciar la simpleza y usabilidad que derivaban en la satisfacción al interactuar con el sistema que en últimas eran los objetivos principales esperados. El resultado final está a disposición de nuestro Hospital en su nuevo servicio de Hospitalización el cual esperamos aporte en la mejora de la experiencia de servicio y pronta recuperación de nuestros pacientes. ■

**SARA ES  
ESPECIALISTA  
EN ABRAZAR,  
NOSOTROS  
EN SERVIRTE  
CON EL ALMA**

WELIADO Supersalud  
Septiembre, 2019



Somos una fundación  
sin ánimo de lucro

Empresa Familiarmente Responsable / Institución Acreditada en Salud  
Joint Commission International - Quality Approval

## **GRUPO MÉDICO MULTIDISCIPLINARIO EN HEPATOLOGÍA, VÍA BILIAR Y PÁNCREAS**

Contamos con tecnología avanzada y un grupo médico de especialistas para el diagnóstico y tratamiento quirúrgico e intervencionista de las enfermedades del hígado, vía biliar y del páncreas.



EL HOSPITAL CON ALMA  
**Pablo Tobón Uribe**

PIDE TU CITA **(+57 4) 445 9294**  **(+57) 313 7860216**  
Conmutador: (+57 4) 445 9000 - Calle 78B # 69-240 - Medellín, Colombia - [www.hptu.org.co](http://www.hptu.org.co)



Por: Martha Ligia Tobón  
Jefe Departamento de Psicología



## Ante la sospecha, **iactuamos!**

Detectar a tiempo los casos de violencia física y sexual en los más pequeños, es el objetivo del Grupo de Atención a Infancia y Adolescencia del Hospital. Se enciende el radar.

La vulnerabilidad de niños y adolescentes frente a este tipo de situaciones cada vez es más evidente en la ciudad, el país y el mundo, así que proteger es el llamado de padres y adultos para disminuir el número de casos y, por supuesto, denunciar. En consonancia con el tema, el Hospital Pablo Tobón Uribe hace más de dos décadas creó el Grupo de Atención a Infancia y Adolescencia con el único propósito de encender las alarmas y activar rutas de atención oportunas cuando haya sospecha de un caso de maltrato o abuso en menores.

Integrado por pediatras, enfermeros, trabajadores sociales y psicólogos, el equipo cuenta, además, con soporte de otras áreas como psiquiatría infantil, apoyo al usuario y la oficina jurídica, si el caso así lo requiere. Adicionalmente, cuando se considera necesario se recurre a otras especialidades como ortopedia, oftalmología y radiología pediátrica por mencionar solo algunas.

### Trabajo articulado

Si bien el objetivo de este grupo es la detección de factores de riesgo para maltrato físico, psicológico o de abuso sexual en niños y adolescentes que llegan al Hospital, a través de los años se ha logrado el trabajo colaborativo con otras instituciones como FAN, Jugar para Sanar, ICBF y CAIVAS, con el propósito de ofrecer atención integral al paciente y su familia.

En cada caso, el proceso se activa por parte del médico pediatra cuando en su evaluación encuentra un posible indicio de violencia o maltrato, de ahí se genera la



orden de valoración por trabajo social y psicología que, siguiendo el protocolo, incluye exámenes de laboratorio y otras pruebas según la especificidad de cada paciente. Una vez están listos los resultados clínicos de todas las evaluaciones, inicia el manejo médico correspondiente y por consenso del grupo, se define si el caso debe ser notificado a instancias legales o direccionarlo para apoyo y seguimiento a otras instituciones de corte social. Cuando requiere continuidad en la atención en salud, el asegurador es informado para dar trámite al proceso iniciado en el Hospital.

### Evaluación integral

Eso es lo que hace especial a este grupo. La valoración física, emocional y social tanto del paciente como de

su familia permite articular todos los esfuerzos con instituciones legales y entes competentes, e involucrar las partes implicadas. Adicionalmente, el compromiso académico y el rigor con la actualización permanente en el tema hacen que el HPTU aporte su experiencia y conocimiento a otros grupos e instituciones que buscan trabajar en la protección de la infancia. ■

### El origen

El Grupo de Atención a Infancia y Adolescencia del Hospital Pablo Tobón Uribe nació en 1993 cuando un desenlace fatal que cobró la vida de una paciente motivó a la institución a reflexionar sobre este tipo de casos. Para ese año, el HPTU atendió a una menor que, luego del alta, debió ser remitida a otro hospital de alta complejidad y allí falleció, producto de las lesiones que presentaba. Esta preocupación compartida por pediatría, trabajo social y psicología motivó la creación de un grupo que identificara los riesgos y condiciones de vulnerabilidad en los menores, con el propósito de asumir conductas proactivas y articularse con instancias legales para proteger a estos pacientes. A través de los años, han pasado numerosos profesionales de áreas médicas y paramédicas, que han aportado al trabajo del grupo y se han convertido en multiplicadores de esta tarea en otros espacios.



Por: Jorge Alberto Restrepo, Coordinador Interoperabilidad y software específico,  
Mónica Rincón, Jefe Departamento de Tecnologías de la Información  
y Juan Felipe Sierra, Coordinador de Innovación y Desarrollo

# Robotizar, la gran apuesta por la salud!

Menos repetición y más aplicación de conocimiento, por parte de los profesionales del Hospital, es el efecto de esta estrategia que hoy deja resultados significativos.

**E**n el contexto en el que se desarrolla la salud en Colombia, más eficiencia y menos inversión es la fórmula 'mágica' para garantizar la calidad en los servicios. Y es que, ante una operación en crecimiento, sumado al bajo presupuesto, el mayor reto del sector es buscar alternativas eficientes, en corto plazo y sin tener que gastar tanto dinero. Algo así como las tres B, bueno, bonito y barato.

Es precisamente en ese entorno cuando a finales de 2017 el Hospital Pablo Tobón Uribe conoce la tecnología RPA, Robotic Process Automation. Una herramienta que implementa robots de software diseñados para ejecutar altos volúmenes de tareas estructuradas, repetitivas y previamente ejecutadas por humanos, para que éstos puedan enfocarse en actividades que requieren aplicación de conocimiento. Así las cosas, el Hospital encontró allí la oportunidad para automatizar ciertos procesos operativos.

Desde ese momento el foco estuvo en identificar las tareas

repetitivas: servicio al cliente, facturación, compras, por mencionar algunas, fueron las primeras candidatas a revisar y, así, construir máquinas para 'desrobotizar' el trabajo de ciertos roles, de manera que invirtieran su tiempo en actividades que agregaran mayor valor para el Hospital.

Durante ese proceso, se revisaron, se estandarizaron, en algunos casos se simplificaron y posteriormente, se construyeron los robots que fueron calificados como asistentes virtuales en las áreas designadas. Como resultado, entre abril de 2018 y junio de 2019, se construyeron ocho robots que asumieron las siguientes funciones:

- Registro de atenciones derivadas de accidentes de tránsito en portal Siras
- (requerimiento de ley).
- Trámite de órdenes ambulatorias ante aseguradores (obligación regulatoria).
- Envío de órdenes de compra vencidas a los proveedores.
- Impresión de soportes para facturas de atenciones en Urgencias.

## LOS RESULTADOS

Con los robots se realizan hoy 36.137 tareas al mes que, en otra situación, ocuparía a 6.3 personas para ejecutarlas. Esta iniciativa que, según referenciaciones y literatura, necesitaría de inversiones significativas pudo adaptarse a los recursos del sector de la salud en Colombia demostrando que es posible lograr eficiencias en los procesos sin grandes inversiones y en corto plazo. La apertura de las áreas para recibir a los robots como asistentes virtuales y como una ayuda para delegar en ellos las labores operativas, ha sido clave para la adopción de esta estrategia y así, enfocar a las personas en responsabilidades que generen valor agregado en la prestación de los servicios.



**Durante el año 2019 el Hospital continúa con esta estrategia de automatización de procesos, desarrollando nuevos robots y madurando la metodología y modelo de operación.**



Por: Tatiana Sierra Montoya, Ingeniera Biomédica  
y José Fernando Arango Aramburo, M.D. Anestesiólogo

# Innovación para salvar vidas

**El desarrollo de un equipo nuevo que favorece la intubación de pacientes quirúrgicos o en estado crítico es el resultado de la investigación de la Universidad Eafit, la Universidad CES y el Hospital Pablo Tobón Uribe.**

**E**fectivo, anatómico, esterilizable, reutilizable, desarmable, de fácil limpieza, sin consumibles requeridos para su uso y de bajo costo son las características de este dispositivo, que ya ha sido probado en ambientes simulados y cuyo desempeño ha cumplido con las expectativas. Se trata de un videolaringoscopio desarrollado en alianza por las tres instituciones y que responde a necesidades de salas de cirugía, de hospitales de menor complejidad y áreas fuera de quirófano como urgencias o poblaciones más apartadas.

Este dispositivo permite, a través de una cámara y una luz, visualizar en tiempo real todas las estructuras anatómicas de la vía aérea superior como lengua, paladar, glotis y cuerdas vocales entre otras, facilitando los procesos de intubación y previniendo las muertes o lesiones cerebrales permanentes debido a la hipoxia (falta de oxígeno), de igual manera permite reducir los riesgos asociados a una intubación como son las fracturas de dientes y laceraciones en la vía aérea superior.

Todos estos fueron motivos, más que suficientes, para recibir el

18 de marzo de 2019 por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio la patente a esta invención.

## **El resultado de la cocreación**

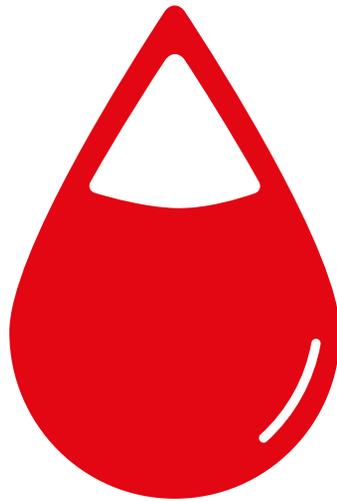
Una laringoscopia e intubación traqueal realizada en manos expertas, es un procedimiento seguro y que salva vidas, pero existen circunstancias particulares en las cuales no se cuenta con una experticia suficiente o el personal médico se enfrenta a pacientes con tumores o malformaciones de vía aérea o traumas faciales o cervicales donde los riesgos de una laringoscopia tradicional son mayores y las posibilidades de lesiones dentales, traumas medulares debido a la movilización del cuello, hipoxia o incluso el paro cardíaco y muerte son probables, razón por la que el desarrollo del videolaringoscopio se convierte en una solución a las necesidades de las instituciones de salud de Colombia.

En el año 2013, la Universidad EAFIT, la Universidad CES y el Hospital Pablo Tobón Uribe suscribieron un convenio específico cuyo objeto era aunar esfuerzos para ejecutar de forma solidaria el desarrollo del proyecto de-

nominado: Programa de fortalecimiento de las capacidades para generar y acelerar los procesos de innovación del sector salud a través de la apropiación del programa SimDesign, de la Universidad de Stanford. Este proyecto busca fortalecer las capacidades para generar y acelerar los procesos de innovación en nuevas tecnologías del sector salud colombiano y ofrecer herramientas para entrenar al personal médico e impactar positivamente el sistema de salud

En el marco de este proyecto, los investigadores de las tres instituciones identificaron la necesidad de desarrollar una nueva propuesta de un dispositivo que ayudara al personal asistencial a realizar intubaciones de manera eficaz y efectiva. La intubación es un procedimiento en el que el personal médico utiliza un dispositivo llamado laringoscopio para visualizar las cuerdas vocales, luego pasa un tubo plástico a través de la boca, laringe y cuerdas vocales hasta llegar a la tráquea. Este proceso es crítico para ayudar con la respiración a pacientes que por sus condiciones requieren un apoyo, bien sea porque serán sometidos a procedimientos quirúrgicos o se encuentran en delicado estado de salud en unidades de cuidado intensivo. Además, es también ampliamente utilizado para salvar la vida de las personas en servicios de urgencias, urgencias extrahospitalarias (ambulancias, paramédicos) y hospitales de baja complejidad o localizaciones remotas donde una estabilización y remisión son necesarias.

Finalmente, con el propósito de aprobar el uso en todo el país, este videolaringoscopio está a la espera del estudio clínico del Invima en el segundo semestre de 2019 para que sea probado en pacientes y utilizado por el personal médico en todas las instituciones de salud de Colombia. ■



NO NOS CONOCEMOS  
PERO ERES MI TIPO,  
**DONA SANGRE,**  
**SALVA VIDAS**

... porque siempre habrá alguien de tu tipo.

 **445 9040**

La donación de sangre es un acto de amor y solidaridad  
que podemos realizar de manera fácil, rápida, segura  
y beneficiosa para todos.

**Requisitos para donar sangre**

**TENER  
BUENA  
SALUD**

**ENTRE  
18 Y 65  
AÑOS**

**A PARTIR  
DE 50 KG  
DE PESO**

Todos los grupos sanguíneos son de gran utilidad



EL HOSPITAL CON ALMA  
**Pablo Tobón Uribe**



Santa Ana  
Hospital Infantil

EL HOSPITAL CON ALMA  
Pablo Tobón Uribe  
SEDE POBLADO

# Hospital Pablo Tobón Uribe y su nueva Sede Poblado **inuestros servicios ahora más cerca de ti!**

**El Hospital, ofrece servicios de consulta externa  
y ayudas diagnósticas en su Sede Poblado.**

**G**racias a la presencia en este sector, El Hospital Pablo Tobón Uribe, estará cerca de más pacientes, por quienes trabaja con el Alma cada día

Esto es posible gracias a la unión del Hospital Pablo Tobón Uribe con El Hospital Infantil Santa Ana, institución, que comparte su filosofía de servicio; centrada en el ser humano. Es precisamente en la sede de éste hospital, ubicado en el Barrio Manila, Poblado donde los especialistas del Hospital con ALMA, brindan el servicio que ya todos conocen.

Los pacientes que deseen acceder al servicio de consulta del Hospital Pablo Tobón Uribe por pago directo, podrán solicitar su cita a través del teléfono 360 47 88 opción 5 , del chat de citas del portal web [www.hptu.org.co](http://www.hptu.org.co), o por medio de la aplicación HPTUmovil.

**En la Sede Poblado del Hospital Pablo Tobón Uribe, los pacientes podrán acceder a consulta en las siguientes especialidades:**

## **Adultos:**

- Medicina Interna
- Endocrinología
- Urología
- Reumatología
- Neurología
- Anestesia (cita preanestésica)
- Hematología
- Hepatología
- Cirugía General

## **Pediátricos:**

- Pediatría
- Nefrología Pediátrica
- Neumología Pediátrica
- Reumatología Pediátrica
- Gastroenterología Pediátrica
- Anestesia (cita preanestésica)

## **Además de Ayudas Diagnósticas en Urología:**

- Urodinamia
- Uroflujometría
- Retiro y colocación de sonda vesical
- Retiro de catéter doble J
- Crioterapia genital
- Disfunción eréctil



# Dos grandes se unen para formar **los médicos del futuro**

**Nueva programa de medicina de la EIA (antes conocida como Escuela de Ingeniería de Antioquia) y el Hospital Pablo Tobón Uribe para formar nuevos profesionales en el área de la salud en Colombia.**

**C**on un modelo curricular basado en las tendencias actuales de la educación médica mundial, el nuevo programa de medicina integrará el saber y la experiencia de la Universidad EIA y del Hospital Pablo Tobón Uribe para formar profesionales con alta capacidad resolutive, integridad en el saber, un enfoque de medicina humanizada y de atención centrada en la persona.

Las aulas y laboratorios para el programa están ubicados en el campus de la EIA en Las Palmas. Se habilitarán áreas especiales para el desarrollo de actividades didácticas en el Hospital Pablo Tobón Uribe, de manera que durante los semestres en los que se realizan prácticas clínicas la mayoría de actividades formativas se lleven a cabo en el Hospital, con el fin de minimizar los desplazamientos de los estudiantes.

La EIA Institución reacreditada en alta calidad por el Ministerio de Educación Nacional y Reconocida nacional e internacionalmente por el alto nivel de los profesionales que forma, se une con el Hospital Pablo Tobón Uribe que cuenta con certificación Joint Commission International (JCI) y Sistema Único de Acreditación en Salud en Colombia, para trabajar con alma, ciencia y tecnología al servicio de la vida, en el nuevo programa de medicina.



Para saber más del nuevo pregrado de medicina que ofrece la EIA en alianza con nuestro Hospital, invitamos a su Decano, el Dr. Juan Manuel Toro Escobar.



**R.A. ¿Qué tiene de especial este nuevo Programa de medicina?**

**J.M.T.** Hay cuatro aspectos, que nos diferencian:

- La alianza con el Hospital Pablo Tobón Uribe, que más allá de ser un sitio de prácticas, participa activamente en la creación y dirección del programa.
- El aporte que a la medicina pueden hacer otras ciencias: ingeniería, economía y administración y en forma recíproca; la medicina le va a aportar a estas otras ciencias.
- El uso de las herramientas que el médico necesita para el uso de la medicina, el uso de la tecnología, medicina basada en la evidencia y medicina de alto valor.
- Un énfasis en la población con enfermedades crónicas y pluripatológicas, que será el paciente del futuro.

Es un programa de 12 semestres académicos, los dos últimos de internado, es un curriculum integrado en el que las ciencias básicas se hacen pertinentes por la participación de los clínicos desde los primeros niveles de formación.

**R.A. ¿Cómo fue el trabajo previo al lanzamiento de este nuevo pregrado?**

**J.M.T.** La alianza entre Hospital Pablo Tobón Uribe que se estudia hace más de 5 años entre estas dos instituciones, se realizó una referenciación con facultades de medicina que tienen alianza directa con Hospitales a nivel nacional; a nivel internacional nos apoyamos en la experiencia de la Sociedad Americana de Facultades de medicina.

**R.A. A propósito de alianza, cómo funciona?**

**J.M.T.** Funciona muy bien! Hospital Pablo Tobón Uribe Hospital y EIA comparten la misma mirada de valores,

ética y atención humanizada. Es el encuentro de dos instituciones que inciden en la formación del talento humano. El Hospital tiene como principio filosófico el paciente como centro de la atención, el trato humanizado que se debe transmitir a los estudiantes en todos los niveles de formación y la Universidad velará por formarlos en el profesionalismo y en las humanidades como un instrumento de humanización de la atención.

Los primeros 4 semestres la mayor parte de las actividades se realizarán en EIA, en Las Palmas y a partir del semestre 5, en el Hospital Pablo Tobón Uribe y otros centros de práctica.

**R.A. ¿Y en cuanto a recursos educativos e infraestructura, qué encontrarán los estudiantes?**

**J.M.T.** Los estudiantes encontrarán una biblioteca y salones modernos, diseñados con nuevas técnicas didácticas, como son las aulas para modelo de clase invertida y escenarios de simulación, además de un completo laboratorio para medicina. En el Hospital encontrarán una nueva área para uso exclusivo de la universidad y un completo centro de simulación.

**R.A. ¿Qué nos puede contar sobre los docentes?**

**J.M.T.** Contaremos con un equipo humano con criterio de formación científica y capacidad docente. Adicional a este tema, los docentes serán capacitados por la universidad, de acuerdo con su modelo pedagógico de enseñanza/aprendizaje.

**R.A. Para terminar, ¿Por qué aceptó el reto de ser decano de este nuevo programa de medicina?**

**J.M.T.** Por la posibilidad de participar en la creación de un programa de medicina que se adapte a las realidades del médico para el futuro. Un programa que combina a la perfección los lemas de estas dos instituciones: Alma, ciencia y tecnología al servicio de la vida.



Por: Juliana Isabel Cadavid Morales, Jefe Departamento Atención al Usuario  
y Ana María Villegas, Ejecutiva de Servicio al Cliente



# ¡En el Pablo **somos más humanos!**

Los pacientes y sus familias son la razón de ser del Hospital que, además de ofrecer atención de calidad, procura en ellos una experiencia de servicio trascendente y diferencial.





La atención en salud es el pilar, sin embargo, en ese proceso el Hospital Pablo Tobón Uribe atiende también las necesidades educativas, emocionales y espirituales del paciente, su familia y allegados. Lograrlo implica que todos los procesos administrativos y asistenciales estén coordinados con el fin de buscar seguridad, calidad, satisfacción y comodidad durante la estancia hospitalaria.

En ese engranaje, la oficina de servicio al cliente cumple un papel

fundamental: detectar y gestionar las necesidades de los pacientes y sus familias, brindar información, acompañamiento y resolver, de manera oportuna, las diferentes solicitudes que surjan durante el proceso de atención.

Esta área liderada por una enfermera trabaja, continuamente, para facilitar y hacer más humana la relación del paciente y sus acompañantes con el Hospital. Así mismo, recibe, gestiona y responde felicitaciones, sugerencias y reclamos.

## EL PROCESO

Cuando un paciente o su familia presentan alguna dificultad, pueden manifestarla, en primera instancia al médico tratante o a la enfermera jefe de la unidad asistencial donde se encuentra y dar la solución y gestión a aquello que esté dentro de su alcance. En caso de no poder hacerlo o superar sus facultades, deberán enlazarlo con la enfermera ejecutiva de Servicio al Cliente, quien se encargará de buscar una solución y dar una respuesta a las necesidades de los usuarios.

### ¿Cómo hacerlo? El Hospital dispone de varios medios para escuchar la voz de los usuarios, entre ellos se cuenta:

- Buzón de sugerencias disponible en los diferentes servicios.
- Línea telefónica: 4459222.
- Correo electrónico: [servicioalcliente@hptu.org.co](mailto:servicioalcliente@hptu.org.co), [hptu@hptu.org.co](mailto:hptu@hptu.org.co)
- Solicitud presencial en la oficina de servicio al cliente.
- Contáctenos a través de la página web y aplicación móvil.
- Asociación de usuarios.
- Encuesta de Satisfacción.
- App móvil.

Esta última realizada por una empresa externa con experiencia en el tema, está enfocada en la atención hospitalaria la cual permite a los usuarios evaluar los sistemas y proveedores de la atención médica. Desde el 1 de enero de 2019, el Hospital aplica la encuesta HCAHPS por sus siglas en inglés, Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, y permite, la comparación con Hospitales internacionales aumentando la responsabilidad y transparencia en el cuidado de la salud a los pacientes.

Esta encuesta se realiza a una muestra aleatoria de manera presencial o telefónica entre el día 6 y 40 posterior al egreso, con el fin de que las apreciaciones o comentarios de los usuarios sean más objetivas. De esa manera, se facilita la autoevaluación y mejoramiento constante del servicio en las diferentes áreas.

## ¿CUÁNDO ACERCARSE A LA OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE?

- Si tiene alguna inquietud, sugerencia o recomendación para el Hospital.
- Si tiene preocupaciones sobre la calidad de su atención.
- Si tiene alguna dificultad con alguno de los colaboradores.
- Si no recibe un servicio satisfactorio durante una estancia hospitalaria o ambulatoria.

## PROCESO DE ATENCIÓN A UNA FSR

En primera instancia el usuario para manifestar una FSR debe dirigirse a la enfermera jefe del área asistencial donde se encuentre o a su médico tratante, quien se encargará de escuchar y atender sus inquietudes con el fin de buscar una solución oportuna a la necesidad comentada por el usuario o sus familia; en caso tal de que esta situación vaya más allá de su alcance y su capacidad de gestión, se le informará al usuario, que se comentará el caso con el área encargada (Servicio al cliente) con el fin de gestionar su solicitud.

**Es importante aclarar, que todo el personal del Hospital está en capacidad de dar respuesta a una solicitud de un usuario, es fundamental atender y escuchar su solicitud, evaluar alternativas y soluciones de acuerdo a el alcance y perfil.**



Atienda



Escuche



Ofrezca



Resuelva



Por: Juliana Isabel Cadavid Morales  
Jefe Departamento Atención al Usuario



# Estamos más cerca de nuestros usuarios

Lejos de esa idea negativa y trágica de estar en un hospital, el Pablo se propone dar valor a esta experiencia a través del acompañamiento constante.





**M**ás allá de la atención en salud que reciben los pacientes y sus familias, los servicios complementarios, sumados a la orientación administrativa, son factores diferenciales en los que el Hospital ha trabajado con ahínco a lo largo de su existencia.

Y es que el hecho de llegar a una institución de salud bien sea de forma ambulatoria, urgente o programada, convierte la experiencia en un asunto, para algunos, tensionante. Justamente, pensando en disminuir esas sensaciones el Hospital Pablo Tobón Uribe cuenta con un proceso de acompañamiento que facilita y agrega valor a la estancia de los pacientes, mientras usan algún servicio o una vez han salido del mismo.

### Desde la administración

Al momento del ingreso, los pacientes cuentan con una persona del área de apoyo al usuario en la gestión de las autorizaciones, con el fin de garantizar que todos los servicios estén cubiertos según los convenios con los que cuente el Hospital. Igualmente, se garantiza este acompañamiento una vez el

paciente finalice su atención, o en los casos en los que aún no ha utilizado los servicios.

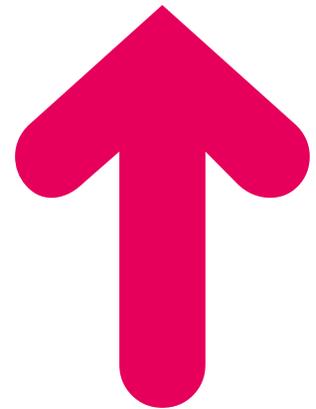
### Servicios adicionales

Facilitar la estancia de los usuarios en un entorno hospitalario es un foco en el que el Pablo ha puesto sus esfuerzos en los últimos años, por eso, se propuso ofrecer dentro del mismo lugar servicios que satisfagan las necesidades de pacientes y familiares durante la hospitalización, entre los que se cuentan:

- Zona de comidas con servicio a domicilio.
- Peluquería.
- Bancos y cajeros.
- Óptica.
- Tiendas de regalos.
- Droguería.
- Venta de insumos médicos.
- Biblioteca con posibilidad de préstamo de libros.
- Capilla.
- Aula lúdica para los niños que se encuentran hospitalizados donde podrán ir a jugar acompañados de personal experto en el tema, así como continuar con sus estudios si su estado de salud se lo permite, para evitar la desescolarización.

### Opciones en hotelería

El Hospital dispone de varios tipos de habitaciones y condiciones de infraestructura para aquellos usuarios que desean acceder a un servicio diferenciado, allí encontrarán beneficios como menú selectivo, habitaciones con domótica, salas de espera especiales, tarifas especiales por pagos directos, entre otros.



---

### Para conocer más de estos servicios los usuarios cuentan diferentes canales informativos:

- Página web [www.hptu.org.co](http://www.hptu.org.co)
- Aplicación móvil HPTUMóvil
- Conmutador 4459000
- Correo electrónico [hptu@hptu.org.co](mailto:hptu@hptu.org.co)
- Call center 3604788
- Puntos de contacto: puesto de información, puntos de servicio, admisiones y servicio al cliente.

# Nuevo servicio en tu App

# HPTU Móvil:



Copia de tu  
historia clínica

Para acceder a este servicio por primera vez,  
debes reclamar tu clave única  
en los puntos de servicio del Hospital

**iEl servicio con Alma en una aplicación!**

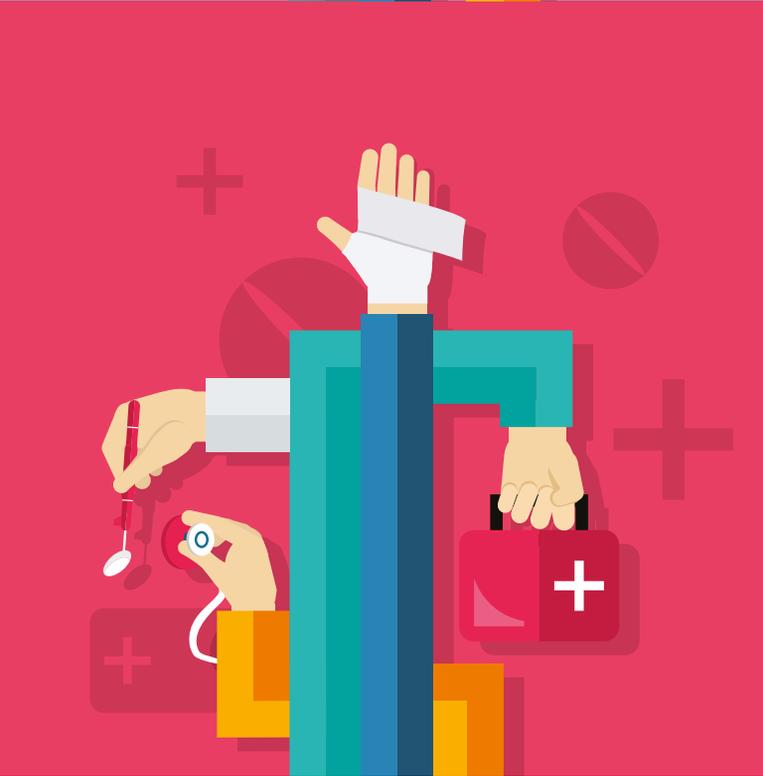
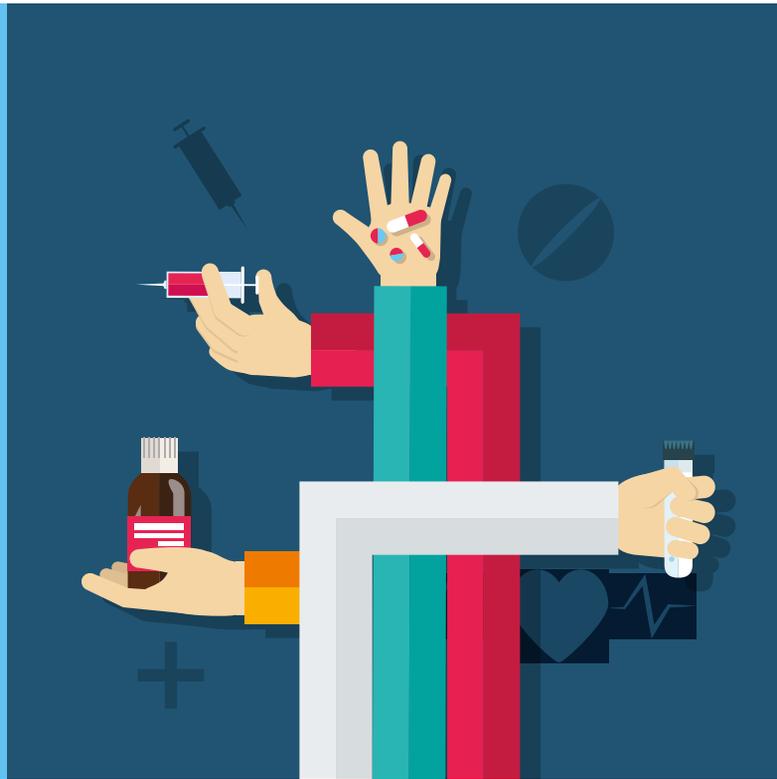
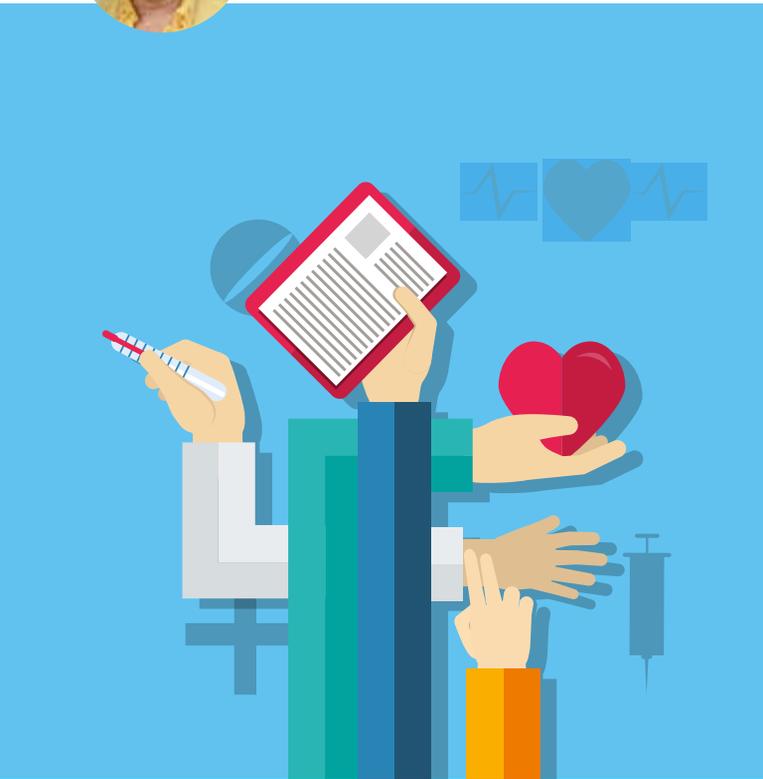


Descárgala Aquí





Por: Dora Ángela Girado  
Jefe Departamento de Trabajo Social



# Trabajador social, **sopORTE** **en la enfermedad**

El paciente, la familia, el entorno, la vida, todo se altera cuando falta la salud. Cambios económicos, sociales y emocionales se convierten en un torbellino, a veces, difícil de manejar.  
¿La clave? Apoyarse en un profesional.

**E**fecto dominó. Cuando, de manera inesperada, la enfermedad aparece, todo en el entorno del paciente se modifica, para él y para su familia. Caos, desequilibrio, desorganización. Hay que abrir espacio a la enfermedad: exámenes, consultas, tratamientos, funciones físicas y laborales alteradas. La enfermedad implica cambios para toda la familia, entre otras cosas exige un cuidador principal, quien

también ve relegadas sus tareas y rol dentro del grupo.

Es justo en ese momento donde surge la necesidad de un profesional que brinde soporte y acompañe el proceso de adaptación a la enfermedad y el tratamiento. Aquí el trabajador social a través de su intervención orienta a la familia en el proceso de reorganización, de continuidad a su ciclo evolutivo familiar, a la vez que apoya el tratamiento médico.

En el HPTU, el rol de este profesional se centra en intervenir las condiciones socio familiares, los recursos de la familia, evaluarlos como grupo para asumir el acompañamiento al paciente, moviliza y potencia las capacidades para hacer frente a la situación, explora recursos a nivel externo que brinden soporte, convirtiéndose en un articulador entre el Hospital, el contexto familiar y las instituciones externas de apoyo.

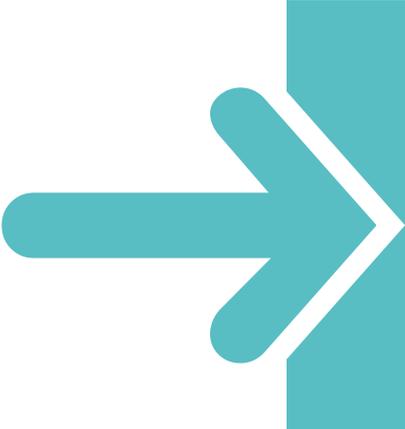
---

---

## MÁS EQUIDAD

Desde su fundación, el departamento de trabajo social nace en el Hospital Pablo Tobón Uribe como la profesión que podía, de manera equitativa, distribuir los recursos de subsidio a los pacientes más pobres para garantizar su acceso a los servicios de salud que allí se ofrecían. Hoy está centrado en la orientación socio familiar, entendiendo a esta última como la unidad principal que soporta las condiciones del paciente, por lo tanto, debe permanecer fortalecida, educada y acompañada para facilitar los procesos de estancia hospitalaria asegurando un retorno y continuidad del tratamiento.

Trabajo social tiene especial interés por los pacientes más vulnerables que ingresan a la institución, entre ellos: indígenas, habitantes de calle, menores de edad y adultos víctimas de violencia y/ o abuso sexual, adultos mayores, personas sin identificar, pacientes con enfermedades terminales o con lesiones graves permanentes. En definitiva, los profesionales en trabajo social desarrollan un plan de acción en el que se activan los recursos de la familia, los institucionales y externos para enfrentar estas situaciones de crisis. ■



### Equipo interdisciplinario

Con el propósito de brindar una atención más humanizada, amable y solidaria, el área de trabajo social se une a otros grupos interdisciplinarios de atención a menor en riesgo, violencia intrafamiliar y de género, pacientes con trauma raquímedular, pacientes amputados, comité de bioética, cuidados paliativos, trasplantes de médula, hígado, riñón. Además, de grupos de educación de las unidades cuidado crítico.



# JOSÉ Y ANDRÉS SON ESPECIALISTAS EN COMPARTIR, NOSOTROS EN SERVIRTE CON EL ALMA

Encuentra médicos especialistas  
las 24 horas

Somos un equipo humano especializado y cercano,  
que trabaja con altos estándares técnico-científicos,  
asegurando un servicio oportuno con calidad, calidez  
y seguridad.



Septiembre/2019

visiLao SuperSalud  
www.superlao.com



**Somos una fundación**  
sin ánimo de lucro

Empresa Familiarmente Responsable / Institución Acreditada en Salud  
Joint Commission International - Quality Approval

## Conoce algunas de nuestras especialidades:

- Hospitalización (adultos y pediátrica) • Ortopedia • Urología • Trasplantes • Cancerología Urgencias (área de atención exclusiva para pacientes de pólizas y medicinas prepagadas)
- Centro de excelencia HIBIPA: *enfermedades del hígado, vía biliar y páncreas* • Trauma • Pediatría
  - Ayudas Diagnósticas • Banco de Sangre • Servicio de Radiología 24 h



EL HOSPITAL CON ALMA  
**Pablo Tobón Uribe**

PIDE TU CITA (+57 4) 360 4788

Conmutador: (+57 4) 445 9000 - Calle 78B # 69-240 - Medellín, Colombia - [www.hptu.org.co](http://www.hptu.org.co)



# Iniciativa **ECHO**

**Extension for Community Healthcare Outcomes -ECHO - por su sigla en inglés, es un proyecto que nació en Estados Unidos y por primera vez se implementa en Colombia, en el Hospital Pablo Tobón Uribe.**

**A**ndrés Aguirre, director del HPTU, enumeró varios aspectos que argumentan la necesidad de modelos de trabajo como este. Entre ellos, señaló, evitar el traslados innecesarios de pacientes hasta Medellín, que podrían ser atendidos en el primer nivel de cada municipio si se cuenta con la capacitación requerida.

“Los trabajos están direccionados a cómo lograr que personas con requerimientos complejos accedan, en sus mismos centros hospitalarios, a una atención muy especializada. Esto educando y formando a los grupos primarios de estas comunidades apartadas. Es como una extensión de este hospital”, complementó Aguirre.

Virginia Rentería, gerente del Hospital Antonio Roldán Betancur de La Pintada - Suroeste-, destacó que el proyecto de formación beneficiará en gran medida al usuario, pues “los diagnósticos podrán ser entregados de manera más oportuna y acertada, por ende, aumentan las posibilidades de éxito en el tratamiento y recuperación”.

Rentería indicó, además, que al contar con el respaldo del personal hospitalario del Pablo Tobón, no solo se

mejora la calidad de vida del paciente y su familia, sino las capacidades de los médicos generales que allí laboran.

En el caso de La Pintada, el centro de las capacitaciones, precisó Rentería, serán “las masas, aquellas bolas anormales que aparecen en el cuerpo y que pueden ser benignas o malignas. Profundizar en este tipo de diagnósticos, es una gran oportunidad para un hospital como el de nuestro municipio. ■



# DA UN REGALO DE AMOR

Grande o pequeño, una vez o varias veces al año, en memoria de un ser querido o en medio de una celebración... **hay muchas formas de dar un regalo de amor.**

**TODAS SON IMPORTANTES Y TODAS HACEN LA DIFERENCIA**



Educación



Tratamiento de alto costo



Alimentación



Hospedaje

¡Juntos construimos un futuro mejor!

<http://www.hptu.org.co/donaciones/>



Por: Lina Marcela López Gómez  
Jefe Departamento Nutrición Clínica



# Bocaditos de Queso y Nueces

**Ingredientes** (para 14-16 bocaditos)

**Para la masa:**

- 100 g de harina de trigo
- 50 g de margarina
- 3 huevos grandes
- 6 Ml (2 onzas) de agua
- Un pellizco de sal (opcional)
- 1 huevo pequeño batido

**Para el relleno:**

- 200 g de queso crema light
- 100 g de nata líquida
- 80 g de nueces

**Preparación**

- Calentar en un sartén el agua con la sal y la margarina; cuando hierva adicionar de golpe la harina.
- Remover bien hasta que se forme una bola que se despegue de las paredes del sartén.
- Retirar del fuego y dejar enfriar.
- Precalentar el horno a 180°C.
- Añadir los huevos sin batir, de uno en uno, removiendo constantemente hasta conseguir una pasta lisa y homogénea.
- Añadir esta preparación en el interior de una manga pastelera. Con una boquilla rizada, ir colocando montoncitos en la bandeja de horno (forrada con papel vegetal). Es importante dejar bastante espacio entre los montones de masa porque crecerán bastante.
- Pintar ligeramente con huevo batido la superficie de cada uno de los montoncitos.
- Hornear los bocaditos durante unos 25 minutos a 180°C.
- Mientras se hornean los bocaditos, montar la nata líquida. Mezclar con el queso crema (es importante que no esté muy frío). Picar las nueces y añadirlas a la mezcla de nata y queso.
- Sacar los bocaditos del horno y dejarlos enfriar. Abrirlos por la mitad con la ayuda de un cuchillo de sierra.
- Rellenarlos con la mezcla anterior.



**VALORES NUTRICIONALES POR UNIDAD**

Valor energético:	148Kcal
Proteínas:	5g
Hidratos de Carbono:	6g
Fibra:	0,6g
Grasas:	11g
- Saturadas:	4g
- Monoinsaturadas:	3g
- Poliinsaturadas:	4g
Colesterol:	78mg

ALIANZA



NUEVO PREGRADO

# MEDICINA

SNIES:108197

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA VIDA

Alma, ciencia y tecnología  
al servicio de la vida



Una alianza para formar los médicos del futuro

Se unen el Ser, el Saber y el Servir de la EIA con el Alma del Hospital Pablo Tobón Uribe



La **UNIVERSIDAD EIA**, institución con acreditación institucional de alta calidad otorgada por el Ministerio de Educación Nacional y una de las primeras en Colombia por la formación de profesionales que entrega a la sociedad.



El **HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE**, reconocido como hospital universitario, con acreditación nacional de calidad e internacional por la *Joint Commission* y uno de los mejores en Colombia y Latinoamérica.

PREGRADOS • POSTGRADOS • EDUCACIÓN CONTINUA

UNIVERSIDAD EIA / ESCUELA DE CIENCIAS DE LA VIDA

Sede de Las Palmas

(+57 4) 354 9090, opción 1, ext. 911 • [medicina@eia.edu.co](mailto:medicina@eia.edu.co) • [318 775 4729](tel:3187754729)

MEDICINA -Res. 7116 del 9/07/2019, por 7 años • Duración: 12 semestres • Modalidad presencial • Título otorgado: Médico • Envigado–Antioquia  
Universidad EIA, con Acreditación Institucional de Alta Calidad • Resolución 28480 del 18 de diciembre de 2017, por 6 años

[eia.edu.co](http://eia.edu.co)