



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

MANUAL DEL USUARIO

Código: M.PA-002

Versión: 02

Página 1 de 44

Manual del usuario



E.S.E
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia
"Su Hospital Amigo"

Elaboró: Líderes de los procesos	Cargo: Líderes de los procesos	Fecha de elaboración: Agosto 2014
Revisó: Claudia María Cadavid Londoño	Cargo: Profesional universitaria del área de la Salud	Fecha de revisión: Mayo de 2015
Aprobó: Robinson Bustamante Restrepo	Cargo: Gerente	Fecha de aprobación: Mayo de 2015



Bienvenido

¡Todo va a salir bien!

Los funcionarios de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas queremos darle una muy cálida bienvenida, deseándole una pronta recuperación y asegurándole nuestro compromiso constante con su vida.



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia
"Su Hospital Amigo"

Usted se encuentra hospitalizado en:

Habitación No:

Cama No:

Si su familia desea comunicarse con usted, puede marcar desde afuera del hospital el siguiente número telefónico:

378 63 00 y la extensión de su habitación

Si su familia requiere información sobre su condición clínica puede comunicarse con:

Si requiere información sobre su estado de cuenta, puede comunicarse con la oficina de facturación al número:

Extensiones: 155 - 168 - 134 - 192



E.S.E
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia
"Su Hospital Amigo"

Nuestra plataforma estratégica

Trabajamos
para satisfacer
las necesidades
de nuestros usuarios
y sus familias



E.S.E

Hospital

San Vicente de Paúl

Caldas - Antioquia

"Su Hospital Amigo"

Nuestra Misión

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl de Caldas tiene como misión contribuir al bienestar de la población que atiende mediante la prestación de servicios de salud seguros, humanizados y fundamentados en la evidencia científica, la ética y equidad. Contamos con personal calificado y tecnología adecuada para alcanzar altos estándares de calidad, comprometidos con la generación de conocimiento a través de la docencia y la investigación para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes y sus familias, logrando el desarrollo organizacional armónico y la sostenibilidad de la empresa.

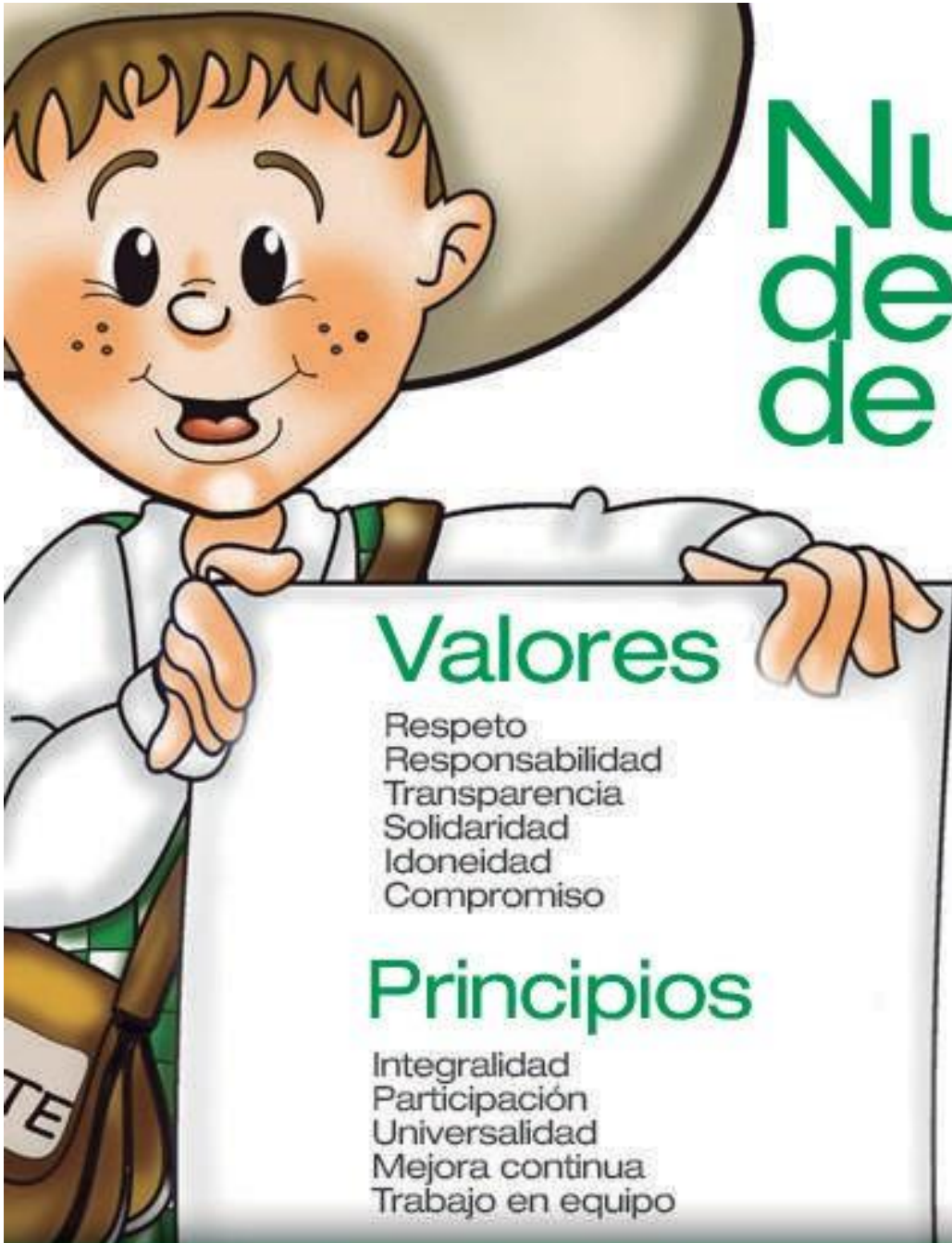
Nuestra Visión

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, consciente de su responsabilidad social, quiere ser la mejor institución de segundo nivel de atención del departamento de Antioquia, reconocida por sus prácticas exitosas en gestión clínica y gestión del conocimiento, con personal que respeta la dignidad del ser humano, con tecnología innovadora y adecuada para lograr rentabilidad social y permitir el desarrollo integral de la población y de sus funcionarios.



Nuestra Política de Calidad

Nuestro equipo humano se compromete con usted y con su familia a brindar servicios de salud soportados en una atención con calidad, oportunidad, accesibilidad, seguridad y eficiencia, orientados a la mejora continua que superen sus necesidades y expectativas; mediante la proyección de los valores y principios institucionales con la disponibilidad de tecnología e infraestructura apropiada.



Nuestro decálogo de valores

Valores

Respeto
Responsabilidad
Transparencia
Solidaridad
Idoneidad
Compromiso

Principios

Integralidad
Participación
Universalidad
Mejora continua
Trabajo en equipo

El nivel de autoridades de nuestra institución

Junta directiva

Revisor fiscal

Gerencia

Asesores

Jefe de control interno

Comités y grupos de trabajo

Subdirección científica

Subdirección administrativa

Portafolio de Servicios



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia
"Su Hospital Amigo"

Servicio de Urgencias



Las 24 horas del día se dispone de los recursos necesarios para dar atención prioritaria en salud de mediana y baja complejidad.

Atención Quirúrgica

Las 24 horas del día se dispone de los recursos necesarios para atender los requerimientos de nuestros usuarios en:

- Atención del parto
- Cirugía General
- Cirugía Ginecológica
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Ortopédica
- Cirugía Oftalmológica
- Cirugía Otorrinolaringología
- Cirugía Oral
- Cirugía Urológica
- Cirugía Dermatológica



Servicio Hospitalización



En nuestra institución encuentras un servicio de hospitalización humanizado y seguro que te acompaña en tu proceso de recuperación.

- General Adultos
- General Pediátrica
- Obstetricia

Consulta Externa



Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 Am a 5:00 Pm

Cuenta con el personal asistencial formado para ofrecer una atención integral con la mayor calidez en las distintas especialidades según su nivel de complejidad.

- Medicina General en Ambas Sedes
- Medicina Interna
- Nutrición y Dietética
- Odontología General
- Oftalmología
- Optometría
- Ortopedia y Traumatología

- Otorrinolaringología
- Pediatria
- Terapia Respiratoria
- Urología
- Cirugía Dermatológica
- Cirugía Ginecológica Laparoscópica
- Cirugía maxilofacial



Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica

Cuenta con atención las 24 horas, con la mayor confiabilidad en los resultados de las pruebas que realiza.

Ofrecemos:

- Endoscopia digestiva
- Laboratorio clínico
- Radiología e Imágenes Diagnósticas
- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Transfusión Sanguínea
- Servicio Farmacéutico
- Toma de muestras de citologías
- Laboratorio Citologías
- Laboratorio Patología
- Ultrasonido
- Esterilización
- Toma e Interpretación radiológica
- Tomografía - Axial computarizada (TAC)



Otros Servicios

- Sala General de Procedimientos



Servicio de Ambulancia

Contamos con dos ambulancias que brindan un transporte asistencial básico a los usuarios de nuestra institución



Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

Ofrecemos programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con el fin de mejorar las condiciones de vida, crear hábitos saludables y prevenir enfermedades.

- Vacunación
 - Atención preventiva en salud bucal
 - Planificación familiar - hombres y mujeres
 - Crecimiento y desarrollo
 - Salud e higiene oral
 - Alteración en el desarrollo del joven
 - Cáncer de cuello uterino
 - Cáncer de seno
 - Alteración de la agudeza visual
 - Alteración del embarazo
 - Alteración del adulto mayor
-

Otros servicios
dispuestos para
su comodidad



SERVICIO DE AMBULANCIA

Este servicio debe ser solicitado en el puesto de enfermería y tiene un costo adicional que le será informado por el personal de facturación de la sala. El servicio de ambulancia es operado por personal entrenado.

CASITA SALUD Y CARIÑO

El Hospital dispone de una casita que sirve de albergue temporal a los pacientes y/o sus acompañantes, de bajos recursos provenientes de otros municipios, que no disponen de otra opción para alojarse durante el tiempo que requieran permanecer en Caldas por condiciones de salud. El costo por día es de 3000 pesos; para acceder a este servicio acérquese a la oficina de atención al usuario o al puesto de facturación de urgencias en días festivos.

Dirección: Carrera 48 # 50 - 46

ASESORÍA ESPIRITUAL

Contamos con un capellán, quien ofrece servicios religiosos de confesiones y asesoría espiritual. Las misas se celebran los días lunes, martes, viernes a las 3:00p.m y domingos a las 11:00 Am, en la capilla que se encuentra ubicada en el primer piso junto al parqueadero de ambulancias y que permanece abierta las 24 horas.

Nuestra institución respeta la libertad de culto, por lo tanto si usted profesa otra religión puede solicitar al personal de enfermería el acompañamiento de su líder religioso.

CAJERO ELECTRÓNICO

Contamos con servicio de cajero electrónico de Bancolombia, ubicado al lado del parqueadero de urgencias.

CAFÉ

Se encuentra ubicado en el primer piso al lado de admisiones y en esta área usted puede disfrutar de bebidas, alimentos y repostería. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

FOTOCOPIADORA

Ofrecemos el servicio de fotocopiado, ubicados al lado del servicio de fisioterapia y en la entrada principal. Abierto de lunes a viernes de 7:00a.m a 12:00m y de 1:00p.m. a 5:00p.m.

CENTRAL DE CITAS TELEFÓNICAS

Para solicitar citas de consulta ambulatoria general y especializada puede comunicarse al teléfono: 444 80 61.

FARMACIA

Contamos con servicio farmacéutico hospitalario las 24 horas del día.

SERVICIO TELEFÓNICO

Cada habitación cuenta con teléfono para recibir llamadas y comunicarse con las extensiones internas del hospital. Al final de esta guía encontrará un directorio telefónico con las principales dependencias del hospital.

SERVICIO DE TAXI

El servicio se presta las 24 horas del día y puede solicitarlo a través del personal de enfermería.

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Disponemos de una oficina de atención al usuario, de la cual usted recibirá orientación y podrá expresar felicitaciones a nuestro personal cuando sienta que la atención brindada cumplió con sus expectativas, inconformidad frente al servicio recibido o sugerencias para la prestación del servicio.

Para expresar la opinión sobre el servicio recibido, solicite en la oficina de Atención al Usuario o en el servicio en el que está siendo atendido, el formato **SU OPINIÓN NOS INTERESA**, diligéncielo y entréguelo en la oficina de atención al usuario o deposítelo en uno de nuestros buzones ubicados en las salas de hospitalización.

Otros medios de expresión:

Línea directa: 378 6300 Extensión: 167

Correo electrónico: atencionusuario@esehospicaldas.gov.co

SERVICIO DE PSICOLOGÍA

El Hospital cuenta con profesionales de psicología que pueden brindar asesoría o acompañamiento psicológico durante la estancia hospitalaria de nuestros pacientes. Si usted o su familia quieren acceder a este servicio, comuníquelo al personal de enfermería, para que el médico tratante incluya dicha atención dentro del manejo clínico. Cuando el paciente posterior a su egreso hospitalario, requiera continuar con tratamiento psicológico, puede acceder a este servicio de manera particular, solicitando la cita en el teléfono: 444 80 61.

GRUPOS DE ACOMPAÑAMIENTO

Grupo de riesgo cardiovascular: Realiza jornadas educativas orientadas a pacientes crónicos, hipertensos y diabéticos.

Grupo de gestantes: Realiza jornadas educativas y lúdicas con el grupo familiar gestante, preparándolos para el nacimiento de su bebé.

Voluntariado: Brinda apoyo y acompañamiento a todos nuestros usuarios durante su estadía hospitalaria.

Asociación de usuarios: Vela por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Además, brinda acompañamiento y orientación permanente a nuestros usuarios.

BIBLIOTECA A SU ALCANCE

Para el disfrute de una lectura amena durante su estancia hospitalaria, nuestra institución le ofrece una lista de libros de la cual usted puede escoger el de su preferencia y solicitarlo al personal de enfermería.

Adicionalmente pensando en que usted y su familia tengan la oportunidad de conocer un poco más sobre su patología, el hospital le entrega material de lectura que lo ilustrará sobre el tema y lo orientará sobre los cuidados que debe tener en cuenta para contribuir a su recuperación.

Disponemos de un espacio de recreación para nuestros pacientes, en el cual se cuenta con juegos lúdicos, juegos de mesa y material audiovisual. Se encuentra ubicado en sala 1 (Pediatria).

CANAL CERRADO DE TELEVISIÓN

Disponemos de un canal cerrado de televisión, a través del cual usted puede conocer más acerca de nuestra institución y acceder a temas educativos en salud.

PÁGINA WEB

Contamos con una página Web a través de la cual, usted puede conocer más de nuestra institución y los servicios que prestamos. En esta página encontrará información acerca de nuestra gestión empresarial y podrá acceder a temas educativos en salud. Nuestra página Web es: www.esehospicaldas.gov.co

CORREOS ELECTRÓNICOS PARA CONSULTA DE INQUIETUDES MÉDICAS

Nuestro personal asistencial desde todos los puntos de atención dispone de correos electrónicos institucionales, a través de los cuales usted desde su hogar puede acceder para realizar consultas y resolver inquietudes sobre su evolución clínica. Previo a su salida del Hospital, solicite al personal el correo electrónico con el cual usted se podrá comunicar en caso de requerirlo.

PROGRAMAS CREADOS A SU DISPOSICIÓN

MODELO DE ATENCIÓN CENTRADO EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA

Brindamos una atención que refleja el contacto personalizado e individualizado con el paciente y su familia, reconociéndolo como un elemento activo durante todo el proceso de atención, estableciendo espacios de comunicación interdisciplinaria y viendo la enfermedad a través de sus ojos, permitiéndoles que expresen sus sentimientos, temores y dudas relacionados con su condición de salud.

ESTRATEGIA IAMI

Nuestro Hospital se encuentra certificado por la Organización Mundial de la Salud como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia y consecuente con esto, fomenta la lactancia materna como alimento único durante los primeros seis meses de vida y ofrece atención integral a los recién nacidos, las madres y las familias gestantes. Si usted requiere orientación sobre el tema puede solicitarla al personal de enfermería de la sala número 2.





Derechos y Deberes

de nuestros pacientes

Derechos de los Usuarios



Conocer los derechos y deberes de los pacientes



Ser atendido sin ningún tipo de discriminación y recibir un trato digno, amable y cortés



Recibir una atención con calidad por parte de un equipo de salud entrenado y competente



Escoger el profesional de su preferencia siempre y cuando los recursos de la institución lo permitan



Recibir atención prioritaria cuando su condición clínica o características de vulnerabilidad lo ameriten



Que se les brinde servicios con calidad y seguridad, lo cual incluye la protección de su integridad física



Solicitar y recibir una segunda opinión en caso de desacuerdo con el médico tratante, teniendo en cuenta los recursos del Hospital



Decidir libremente la realización o no de procedimientos, dejando constancia escrita de ello



Tener la compañía de sus familiares durante la atención, siempre y cuando no interfiera con el proceso de atención o la recuperación del paciente



Privacidad y confidencialidad de su información



Recibir una atención oportuna



Aceptar o rechazar la participación de personal en entrenamiento durante el proceso de atención



Tener una muerte digna



Ser atendido en caso de urgencia vital sin condicionamiento alguno



Presentar reclamos o sugerencias si considera que hubo fallas en la prestación del servicio



Mantener una comunicación abierta con el equipo de salud y a que se le brinde información acerca de los aspectos concernientes a su estancia, atención y cuidado, incluyendo aspectos administrativos que tienen relación con su atención



Participar en la planeación, evaluación y control de los servicios de salud, a través de la asociación de usuarios

Deberes de los Usuarios



Asumir con responsabilidad el cuidado de su salud, su familia y la comunidad, acatando los tratamientos e instrucciones brindadas por el equipo de salud



Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información sobre su condición de salud, tratamientos recibidos, conocimientos y cuidados de la enfermedad



Presentar la documentación completa, veraz y actualizada, evitando la doble afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud



Seguir las indicaciones de tratamiento que le asigne el personal de salud



Cumplir oportunamente con las citas acordadas ó cancelar mínimo con 24 horas de anticipación.



Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios del Hospital.



Tratar con respeto y dignidad a las personas que lo atienden, a los demás pacientes y sus familiares



Respetar la intimidad y las creencias de los demás pacientes y sus familiares



Representar con responsabilidad a los usuarios en su asociación



Cancelar el valor correspondiente por la prestación del servicio de salud



Cumplir normas de convivencia y seguridad dadas por el Hospital para el usuario y su familia



Cuidar y respetar los bienes personales y ajenos, dejando en su sitio los elementos de uso común



Reportar novedades (Cambios en los datos de identificación, EPS a la cual está afiliado, lugar de residencia, teléfono)



Condiciones de seguridad
que debe tener en cuenta
durante su estancia hospitalaria

CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN VISITANTES

Al ingreso a la institución, el personal del servicio de vigilancia le hará entrega de un carné identificado con un color que obedece al área hospitalaria que usted visitará, por favor pórtelo durante su estancia en la institución y entréguelo al momento de su salida. Esta medida permite que la institución tenga control sobre sus visitantes.

MANILLA DE IDENTIFICACIÓN

Al ingreso hospitalario usted será identificado con una manilla que tendrá los siguientes datos: Nombre completo, historia clínica que debe coincidir con su documento de identificación, la edad y si presenta alergia a algún medicamento; el nombre del medicamento. Si esta manilla se le pierde o se le daña durante su permanencia en la institución, solicite al personal de enfermería su reemplazo.

No acepte la aplicación de medicamentos o la realización de procedimientos sin que previamente el personal de salud verifique los datos de su manilla.

IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL INSTITUCIONAL

Todo nuestro personal debe portar una escarapela con sus datos de identificación; no permita que alguien sin ella lo atienda o le solicite información. Si nota personas extrañas sin identificación, toque el timbre e infórmele al personal institucional.

PARTICIPE DE SU CUIDADO Y HAGA USO DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN

-Pregunte qué personas estarán a cargo de su cuidado durante su estancia hospitalaria.

-Si siente desmejora o un cambio repentino en su condición de salud, infórmelo al personal médico o de enfermería.

-Infórmese acerca de su enfermedad y los cuidados que debe tener para contribuir a su recuperación.

CONOZCA LOS MEDICAMENTOS DE SU TRATAMIENTO

- Pregunte cuáles son y para qué son.
- Pregunte en qué horario los debe tomar y por cuánto tiempo.
- Suministre una lista de los medicamentos que toma en casa, incluyendo vitaminas y medicamentos alternativos u homeopáticos.
- Informe si es alérgico a algún medicamento.
- No modifique goteos de sueros y medicamentos ni manipule equipos.
- Pregunte qué efectos secundarios pueden producirle.
- Antes de que le apliquen el medicamento solicite que verifiquen los datos de su manilla de identificación y que le muestren que tipo de medicamento le aplicarán y su fecha de vencimiento.
- Si sospecha que hubo un error en la aplicación del medicamento informe el evento a la enfermera jefe de sala.
- Una vez finalizada su hospitalización, solicite al médico que tenga en cuenta los medicamentos ordenados y los que usted habitualmente consume en casa.
- Así mismo, solicite información clara sobre la manera de preparar, almacenar y administrar los medicamentos y los signos de alarma frente a los cuales debe consultar.

CONOZCA SOBRE LOS EXÁMENES DE LABORATORIO Y LAS AYUDAS DIAGNÓSTICAS QUE LE FUERON ORDENADAS

- Pregunte cuáles son y para qué son.
- Pregunte qué preparación previa requiere para garantizar la calidad de la prueba.
- Informe en qué horario le deben tomar la muestra o hacer el procedimiento.
- Pregunte qué efectos secundarios puede producirle.
- Antes de que le tomen la muestra o le hagan el procedimiento, solicite que verifiquen los datos de su manilla de identificación.
- Si sospecha que hubo un error en la toma de muestra o en el procedimiento realizado, informe el evento a la enfermera jefe de sala.
- Solicite información sobre los resultados de las ayudas diagnósticas.

LAVADO DE MANOS

-Verifique que el personal de salud que está a su cuidado se lave las manos antes y después de tocarlo. Si nota que no lo hace por favor solicíteselo, recordándole que es la mejor manera de evitar infecciones.

-Lávese las manos con agua y jabón luego de ir al baño y antes de comer.

-Haga uso del alcohol glicerinado disponible en su habitación para la higienización de manos cada que lo considere necesario.

PREVENCIÓN DE CAÍDAS

-Si utiliza bastón, caminador, lentes o audífonos en casa, debe continuar usándolos durante su estancia hospitalaria.

-Si se siente débil o mareado no se desplace sin la ayuda de su acompañante o del personal de enfermería.

-Si necesita ayuda para acostarse o bajarse de la cama, toque el timbre.

-Mantenga las barandas de la cama arriba.

-Al levantarse en la noche encienda la luz.

-En el baño utilice las barandas de seguridad o la silla plástica dispuestas para su uso.

-No camine en calcetines o descalzo, esto evita que se resbale o se caiga.

CUIDADOS A TENER EN CUENTA EN LA ALIMENTACIÓN

-Solicite información sobre los alimentos que puede consumir sin que afecten su recuperación.

-No consuma alimentos sin previa autorización del equipo médico que se encuentra destinado a su cuidado.

-Si nota que la dieta suministrada por el Hospital no cumple con los criterios establecidos por su médico, no los consuma sin preguntar previamente al personal de enfermería.

-Si nota que la alimentación suministrada por el Hospital no cumple con condiciones higiénicas, toque el timbre e informe el evento al personal de enfermería.

SOLUCIÓN DE DUDAS

-Solicite información al personal médico y de enfermería sobre su condición clínica y su evolución, de tal manera que la información brindada sea entendible para usted y su familia. Si algo no le queda claro pregunte nuevamente.

-Pregunte como funciona la cama, el timbre y los equipos médicos destinados para su cuidado.

-No salga de la sala de hospitalización sin previa autorización del personal de enfermería.

-Pregunte por instrucciones o información que no comprenda.

-Si le preocupa algún asunto que pueda afectar su seguridad, hágalo saber al personal de enfermería.

PREPARACIÓN PARA LA CIRUGÍA

- Pregunte para qué y en qué consistirá la cirugía que se le practicará.
- Comuníquelo al personal de cirugía el lugar y el lado correcto donde se le practicará la cirugía.
- Tenga en cuenta que antes de la cirugía, el personal asistencial debe verificar sus datos personales, el lugar y lado correcto donde le practicarán la cirugía.
- Antes de la cirugía y cuando usted todavía se encuentre conciente, el personal asistencial debe marcar el sitio correcto donde le practicarán la cirugía. De notar usted algún error comuníquelo al equipo de salud.
- Si tiene dudas de la cirugía, pregunte.
- Solicite información al equipo de salud sobre los cuidados que debe tener posterior a la cirugía.

SITUACIONES QUE DEBE NOTIFICAR AL PERSONAL DE SALUD

- Pérdida de sus pertenencias.
- Cambios repentinos en su estado de salud.
- Caídas.
- Pérdida de menores o pacientes con algún tipo de discapacidad cognitiva.
- Personas extrañas que no se encuentran identificadas y que ingresan a su habitación.
- Situaciones de agresión o mal trato.

Frente a cualquiera de estas situaciones toque el timbre y solicite ayuda del personal asistencial.

En caso de emergencia
tenga en cuenta,



Evacuación en Caso de emergencia

¿Conoce las rutas de
evacuación y puntos
de encuentro?

En caso de conocerlos:

Mantenga la calma.

Ubique la salida más cercana.

Siga las señales destinadas para la evacuación.

Diríjase al funcionario más cercano del Hospital.

Lleve con usted niños de brazos.

No lleve objetos pesados.

No use los ascensores.

No corra.

No se devuelva.

No cierre las puertas.

En caso de no conocerlos:

Mantenga la calma.

Diríjase al funcionario más cercano del Hospital.

Siga las instrucciones de personal.

Lleve con usted niños de brazos.

No lleve objetos pesados.

Los siguientes son los códigos para la identificación del evento.



Código 1

Terrorismo



Código 2

Incendio



Código 3

Desplome Estructural



Código 4

Robo



Código 5

Inundación



Código 6

Robo de niño

TABLA DE ASIGNACIÓN DE ÁREAS FÍSICAS POR COLORES Y FUNCIÓN PARA EL TRIAGE HOSPITALARIO

ÁREA	COLOR	LOCALIZACIÓN	FUNCIÓN
EXPANSIÓN	MARRÓN	Habitaciones 222 a la 226.	Ubicación de los pacientes que ya se encontraban hospitalizados en el momento de la declaratoria de la alarma hospitalaria.
INFORMACIÓN	AZUL	Portería Consulta Externa.	Lugares de circulación y acceso de los familiares o los medios de comunicación, para obtener la información.
CIRUGÍA	FUCSIA	Tercer Piso.	Lugar de ubicación de los quirófanos.
TRIAGE	NARANJA	Portería de Acceso a Urgencias	Lugar para la clasificación de los lesionados a su llegada (TRIAGE HOSPITALARIO).
ROJA	ROJO	Urgencias	Lugar para la ubicación de los lesionados CRÍTICOS RECUPERABLES
AMARILLA	AMARILLO	Urgencias	Lugar para la ubicación de los lesionados CRÍTICOS DIFERIBLES.
NEGRA	NEGRO	Consutorio N° 12	Lugar para la ubicación de los lesionados CRÍTICOS NO RECUPERABLES
VERDE	VERDE	Patio Central	Lugar para la ubicación de los lesionados NO CRÍTICOS
BLANCA	BLANCO	Morgue	Lugar para la ubicación de la MORGUE Consutorio N° 12 Patio Central

Normas de estancia hospitalaria



su hospital amigo

NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA

- Pensado en un ambiente adecuado que facilite su descanso y el de los demás, tenga en cuenta:
- Evite ruidos innecesarios.
- Utilice un tono de voz moderado.
- Mantenga el televisor con un volumen bajo.
- Mantenga cerrada la puerta de la habitación.
- Brinde un trato respetuoso y amable a todas las personas.
- Ceda el turno de atención y el paso en el ascensor a ancianos, mujeres en embarazo o con niños de brazos y personas con discapacidad.
- Absténgase de fumar.
- Si requiere hablar por celular, hágalo en un tono bajo.

EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

- El horario de visita es de 10:00 a.m. a 5:00 p.m.
- La ronda hospitalaria se realiza todos los días a partir de las 7:00 a.m. por el equipo de profesionales encargado de su salud.
- Los niños menores de 5 años no deben ingresar al servicio, como medida de protección para ellos.
- No se deben ingresar animales por condiciones higiénicas del servicio.
- El cuidado de las pertenencias es responsabilidad de cada paciente. Por lo anterior, durante la estancia hospitalaria no se recomienda portar artículos de valor tales como joyas, teléfono celular, dinero, entre otros.
- La persona acompañante debe permanecer siempre al lado del paciente. La autorización para dicha persona en la noche es suministrada por el personal de enfermería.
- En caso de hospitalización traer pijama, pantuflas, ropa interior y elementos de aseo personal.
- No suministre comida ni líquidos a los pacientes sin la autorización del personal de enfermería. Cada paciente tiene una dieta que está ordenada de acuerdo con su enfermedad y con el tratamiento médico.
- Los horarios de alimentación son: Desayuno 8:00 Am, media mañana a las 10:00 Am, almuerzo a las 12:00 p.m, refrigerio 2:45 p.m, cena a las 5:30 p.m y la merienda para los usuarios que lo requieren, se deja a las 7:30 p.m en los puestos de enfermería.
- No se permite fumar en el interior de la institución.
- Si tiene alguna queja o inquietud, usted puede expresarlo en forma verbal al personal del Hospital o en forma escrita, con nombres completos y número de cédula a través del buzón de sugerencias.

-Ayúdenos a cuidar la planta física, los materiales y los equipos de la institución.

-Deposite las basuras en las papeleras ubicadas en cada habitación, según el tipo de residuo.

-Los alimentos no consumidos serán recogidos por el personal de la institución.

-Los pacientes son dados de alta después de las 10:00 a.m. y serán informados por el personal de admisiones en el momento en que su cuenta esté liquidada, para que pueda dirigirse al puesto de facturación para su cancelación.

-En las habitaciones solo debe permanecer como máximo un visitante por paciente durante el horario de visita.

-Como medida preventiva de infecciones intrahospitalarias, los visitantes no deben sentarse en las camas de los pacientes, ni hacer uso de los servicios sanitarios de las habitaciones.

-Respete los avisos colocados en la puerta con respecto a restricciones y aislamientos hospitalarios ya que son por el bienestar y la recuperación del paciente; así evitaremos la propagación de infecciones.

EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

-Una urgencia es un problema de salud que requiere tratamiento en las primeras horas, para evitar que la enfermedad o trauma empeore o deje incapacidad permanente.

-Existen diferentes tipos de urgencias las cuales se clasifican de la siguiente forma:

•**Triage 1:** Condiciones que amenazan la vida del usuario y cuya supervivencia depende de la oportunidad en la atención médica. Estos pacientes son conducidos inmediatamente a la sala de reanimación.

•**Triage 2:** En esta categoría están los pacientes con patologías que requieren atención en los siguientes 30 minutos después de su ingreso.

•**Triage 3:** Estos pacientes pueden ser atendidos hasta 60 minutos después de su ingreso, sin que este retraso amenace su estado general.

•**Triage 4:** Estos usuarios por los síntomas que presentan no requieren una atención de emergencia y el paciente es remitido al centro de atención básica más cercano, en donde recibirá atención electiva de primer nivel.

-Una vez clasificado el paciente y que amerite atención urgente, el Hospital debe gestionar la autorización de la atención con la respectiva aseguradora, lo cual puede aumentar los tiempos de espera.

-En el servicio de triage no se permiten visitas, ya que es un área que requiere estar despejada para el traslado de pacientes y personal asistencial.



Para el manejo
adecuado de
residuos
tenga en cuenta

¿Cómo separar los residuos?

Grupo Administrativo de Gestión Ambiental (GAGA)



E.S.E
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia
"Su Hospital Amigo"

Material ordinario e inerte



Basura común, envolturas de mecato, servilletas, icopor, papel carbón, papel aluminio, residuos de barrido, guantes no contaminados, jeringas limpias, cinta pegante, bandas de cauchos, CDS, disquetes, papel fax, entre otros.

Material biodegradable

De fácil descomposición, residuos de alimentos antes y después de su preparación, residuos vegetales de poda y jardín, cáscaras de frutas y verduras, restos de café, trozos de madera, entre otros.



Material reciclable



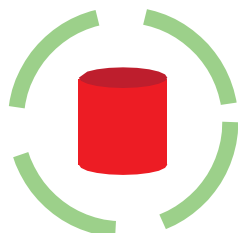
Este material debe estar totalmente seco (papel, vidrio, cartón, radiografías, periódico, revistas, cuadernos, clips, ganchos de cosedora, bolsas de suero sin contaminar, vasos desechables, cartulina, entre otros.)

Material peligroso o de riesgo biológico

Todo material que haya tenido contacto con fluidos corporales (gasa, algodón, aplicadores, drenes, vendajes, jeringas contaminadas, catéteres, sondas, tubos de ensayo, medios de cultivo, láminas portaobjetos, guantes, pañales, papel higiénico, toallas higiénicas, tapabocas, baja lenguas, apósitos, bolsas de transfusiones sanguíneas, muestras para biopsias, amputaciones, placentas, fetos, residuos de comida de pacientes aislados, entre otros.



Guardián de la salud



Recipiente para la disposición de residuos corto-punzantes como: Agujas, lancetas, láminas de vidrio roto contaminado, limas, cuchillas, restos de ampollitas, entre otros.





Recomendaciones que debe tener en cuenta a la hora del alta



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia
"Su Hospital Amigo"

Recomendaciones a la hora del alta

Cuando el médico tratante considere pertinente que su manejo clínico puede ser ambulatorio, dará la orden de alta y para asegurar la continuidad de su recuperación, usted deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Solicite el informe clínico de alta, con el tratamiento y las recomendaciones que debe seguir.

Verifique que las instrucciones incluyan cuidados que debe tener en casa, horarios para la administración de medicamentos, recomendaciones para su preparación y almacenamiento.

Condiciones que debe tener en cuenta para la realización de ayudas diagnósticas ordenadas, dieta que debe seguir durante su recuperación.

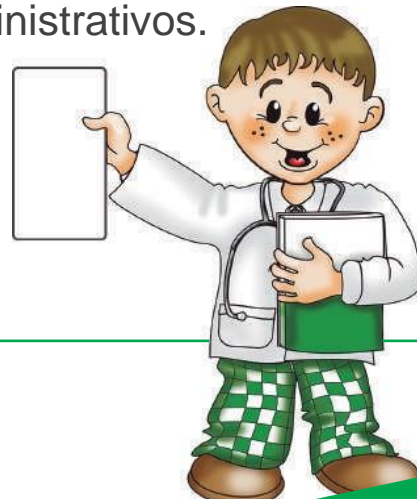
En caso de requerir cita de revisión o haber sido remitido a otra especialidad, solicite al personal tratante orientación para acceder a dicha cita.

Si requiere incapacidad médica verifique que la realicen y se la entreguen antes del alta.

Si tiene alguna felicitación, inquietud o reclamación sobre la atención recibida, exprésela en la oficina de atención al usuario o en los buzones de sugerencias

Solicite entrenamiento y orientación para el manejo de equipos médicos que requiera durante su cuidado en casa.

Para agilizar su salida, sea oportuno con los trámites administrativos.



Otras políticas
institucionales
que usted debe
tener en cuenta

Política de seguridad del paciente

“Nos comprometemos a brindar seguridad al paciente como un componente fundamental de la calidad en la prestación de servicios en salud, disponiendo de todos sus recursos y promoviendo entre los usuarios, sus familias y colaboradores la cultura de seguridad, con el fin de identificar, prevenir y gestionar los riesgos y eventos adversos que resultan del proceso de atención”

Política de priorización de usuarios

“Las directivas del Hospital y el personal en general se comprometen a priorizar la atención de los usuarios para asegurar la accesibilidad y oportunidad en la atención, teniendo en cuenta en primera instancia la condición de salud del paciente y como segundo criterio de calificación, su condición de vulnerabilidad”.

Las condiciones de vulnerabilidad tenidas en cuenta en la E.S.E. para la priorización de la atención de los pacientes, son en su orden:

Atención de infantes menores de un año.

Atención de mujeres gestantes.

Atención de adultos mayores de 60 años.

Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad.

Usuarios con dificultad de acceso geográfico.

Política de inclusión

“Nos comprometemos a hacer efectivo el derecho de igualdad de oportunidades para todos los niños, niñas, jóvenes y adultos, independiente de sus características personales, socioeconómicas o culturales, garantizando el acceso a los servicios de salud para toda la población afectada por la violencia, población étnica y con necesidades educativas especiales por su condición de discapacidad, población rural, joven y adulta iletrada.”

Política de responsabilidad social

“El Hospital asume la responsabilidad social de forma voluntaria, como estrategia asociada a la búsqueda de buenas prácticas empresariales, la promoción de un comportamiento ético, el respeto al medio ambiente, las buenas relaciones internas, el aumento de la calidad de vida y el estímulo por los derechos básicos de las personas; es por ello que implementa acciones que redunden no solo en el crecimiento económico institucional, sino en el progreso social y el desarrollo sostenible.”



Política de la tolerancia y la no agresión

“Asumimos como compromiso institucional y personal una actitud conciliadora y dispuesta al diálogo, que permita la concertación de intereses a través de la aplicación de los valores institucionales. Debemos considerar y respetar las diferencias y las condiciones especiales de los usuarios y compañeros de trabajo, utilizando los canales de comunicación establecidos para ello. Por ningún motivo el personal que labora en el hospital, deberá verse involucrado en conflictos con usuarios o acompañantes”

Política de confidencialidad y privacidad

“Basamos nuestra atención, en el respeto a la dignidad humana y al secreto profesional y reconocemos que la privacidad y la protección de la información personal de todos nuestros usuarios es importante, por eso nos comprometemos a garantizar su reserva y custodia, utilizando diversos procedimientos y tecnologías de seguridad que nos ayudan a proteger su información del acceso, revelación y uso no autorizado”

Política de buen trato y comunicación asertiva con el usuario y/o paciente

“Es compromiso de todos los funcionarios que laboran en la E.S.E., la construcción de relaciones interpersonales basadas en una comunicación efectiva y asertiva, además de un trato cordial y respetuoso. La información suministrada a los usuarios y las partes interesadas de la empresa, se realiza en cumplimiento de los lineamientos previamente establecidos desde cada proceso de atención y se hace de forma clara, veraz y oportuna”

Política de lactancia materna

“Como institución certificada como IAMI que brinda servicios de salud a madres e hijos, la E.S.E. se compromete a apoyar la lactancia materna y la atención integral de las familias gestantes, las madres, niños y niñas”

Política ambiental

“El Hospital reconoce el medio ambiente como un principio básico, por ello se compromete a asegurar su protección y proporcionar el marco en el que deben desarrollarse las actividades para garantizar a las partes interesadas el cumplimiento de los requisitos definidos en el Programa Ambiental”



preguntas habituales



¿Qué es consentimiento informado?

Es la autorización entendida y voluntaria que usted acepta con una firma, para la realización o no, de un procedimiento invasivo o un tratamiento que puede tener cualquier efecto colateral.

El médico tratante o el personal de salud que le practicará el procedimiento, le debe explicar en qué consiste, cuáles son las ventajas y desventajas para su salud, qué riesgos existen y cuál es su probabilidad de ocurrencia. Usted a su vez debe firmar el documento donde acepta o rechaza la intervención.

¿Cómo acceder a una copia de mi historia clínica?

El horario de atención del archivo clínico para la entrega de copias de historias clínicas es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Si usted es el titular de la historia clínica solo debe presentar documento de identidad original y diligenciar un formato donde explica el motivo de la solicitud.

Cuando el solicitante es diferente al titular de la historia clínica, debe presentar: Carta de autorización del titular, el documento original del dueño de la historia clínica y debe

¿Quiénes tienen derecho a acceder a los servicios?

Todos los usuarios afiliados al régimen de seguridad social y cuyas aseguradoras tienen contrato con el Hospital.

Todas las personas tienen derecho a acceder a la atención de urgencias, siempre y cuando esta sea vital.

En el caso de exámenes de laboratorio y otras ayudas diagnósticas, los usuarios tienen derecho según el contrato que el Hospital haya firmado con la aseguradora del paciente.

¿Qué documentos debo presentar para la cita?

Debe presentar el carné según el régimen al que esté afiliado, documento de identidad y la orden de autorización de la cita dada por la aseguradora.

¿Cómo consigo una cita con médico general?

Para solicitar cita de consulta médica general, usted puede comunicarse a través de la línea telefónica 444 80 61.

Solo se asignan citas personales para programas de promoción y prevención.

¿Cómo consigo una cita con especialista?

Para solicitar cita de consulta médica especializada, usted puede comunicarse a través de la línea telefónica 444 80 61. También puede acceder a un médico especialista a través de la remisión de un médico general, que cuando considera que usted debe ser evaluado por especialista, le entrega un documento conocido como orden de remisión. Con esta debe dirigirse a la oficina de atención al usuario de su municipio donde será orientado para adquirir la autorización.

Si la autorización corresponde a la EPS subsidiada o contributiva a la cual usted está afiliado, será orientado a la oficina correspondiente, donde le ayudarán a la gestión de la atención.

Si la autorización corresponde a la Dirección Seccional de Salud, se recibirá fotocopia de su carta de remisión, documento de identidad y carné, además de la previa verificación en la base de datos.

¿Cómo saber si mi cita fue autorizada?

Una vez la Dirección Seccional de Salud autoriza su cita, remite a los diferentes hospitales, en caso que la cita sea autorizada para nuestra institución, esta se encargará de avisarle telefónicamente.

¿Qué es un copago ?

Son los aportes en dinero que corresponden a una parte del valor del servicio prestado, se aplican a usuarios del régimen subsidiado y los beneficiarios del régimen contributivo.

Recuerde: Su documentación es enviada a la oficina de la Dirección Seccional de Salud para su autorización, depende de ellos el tiempo de respuesta a la respectiva solicitud.

Los siguientes son los porcentajes de cuotas moderadoras y copagos que los usuarios deben cancelar:

Régimen Contributivo		
RANGO	Nivel de ingresos	Cuota moderadora
A	Ingresos inferiores a 2 SMMLV	\$2.400
B	Ingresos entre 2 y 5 SMMLV	\$9.500
C	Ingresos entre a 5 SMMLV	\$25.000

Régimen Contributivo				
Copagos (Aplica para beneficiarios)				
RANGO	Nivel de ingresos	% Por evento	Límite por Evento	Valor máximo por año
A	Ingresos inferiores a 2 SMMLV	11.5%	\$176.792	\$354.200
B	Ingresos entre 2 y 5 SMMLV	17.3%	\$708.400	\$1.416.800
C	Ingresos entre a 5 SMMLV	23.0%	\$1.416.800	\$2.833.600

Régimen Subsidiado			
Copagos			
Nivel	Porcentaje	Tope por evento	Tope máximo por año
II	10%	\$308.000	\$616.000

Cuotas de recuperación		
Pacientes vinculados o eventos NO POS-S		
Nivel	Porcentaje	Tope evento o año
I	5%	\$616.000
II	10%	\$1.232.000
III	30%	\$1.848.000

La línea del centro regulador es: 278 82 36
 Correo electrónico es: reguladorcaldas@esehospicaldas.gov.co

¿CUÁLES SON LOS TELÉFONOS INTERNOS DEL HOSPITAL?

DEPENDENCIA	TELÉFONO - EXT
Archivo Clínico	170 - 171
Asesoría en Lactancia (IAMI)	180
Atención al Usuario	167
Calidad y Control Interno	136
Call Center Citas Médicas Generales y Especializadas	444 80 61
Cartera	145
Centro de Referencia	278 82 36
Cirugía	111
Consulta Externa	158
Ecografías	121
Facturación	174 - 144
Farmacia Hospitalaria	122
Fisioterapia	146
Hospitalización Sala 1	196
Hospitalización Sala 2	147
Hospitalización Sala 3	148
Hospitalización Sala 4	135
Laboratorio	176
Medicina Interna	152
Medicina Legal	120
Nutrición	185
Odontología	278 88 66 - 106
Oftalmología	157 - 177
Programación Quirúrgica	154
Promoción y Prevención	278 88 66 - 105
Rayos X	128
Sala de Espera Cirugía	184
Urgencias	156 - 110 - 160
Urología	186
Vacunación	278 88 66 - 104