

MANUAL DEL USUARIO

HOSPITAL MANUEL URIBE ÁNGEL



Manuel Uribe Angel

E.S.E HOSPITAL

Vinculados con la Vida!

1. BIENVENIDA DE LA GERENCIA (palabras de bienvenida de la gerente).....	3
2. IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL.....	3
3. QUIÉNES SOMOS ?.....	3
4. SERVICIOS OFRECIDOS POR SEDES.....	4
SEDE PRINCIPAL E.S.E. HOSPITAL MANUEL URIBE ÁNGEL.....	4
SEDE CLÍNICA SANTA GERTRUDIS.....	6
UBA LILLYAM MEJIA DE R.....	6
UBA EL SALADO.....	7
UBA LAS PALMAS.....	7
5. DOCUMENTOS DE INGRESO.....	7
6. HORARIOS DE VISITAS.....	8
7. OFICINA ATENCION AL USUARIO.....	8
8. MODELO DE ATENCIÓN.....	8
9. POLITICA DE HUMANIZACION.....	8
10. POLÍTICA DE NO FUMADOR, NO ALCOHOL Y NO DROGAS.....	9
11. DERECHO Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	9
DERECHOS DEL USUARIO.....	9
DEBERES DEL USUARIO.....	10
12. DERECHOS Y DEBERES DEL CUIDADOR.....	10
DERECHOS DEL CUIDADOR.....	10
DEBERES DEL CUIDADOR.....	10
13. DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.....	10
DERECHOS.....	10
DEBERES.....	10
14. DERECHOS Y DEBERES DE LOS NIÑOS DEL CUIDADOR DEL MENOR.....	11
DERECHOS.....	11
DEBERES.....	11
15. DERECHOS Y DEBERES SEXUALES.....	11
DERECHOS.....	11
DEBERES.....	11
16. DERECHOS Y DEBERES TRASTORNO MENTAL.....	11
DERECHOS.....	11
DEBERES.....	11
17. DERECHOS Y DEBERES DEL ADULTO MAYOR.....	11
DERECHOS.....	11
DEBERES.....	12
18. DERECHOS Y DEBERES DE LA MUJER GESTANTE.....	12
DERECHOS.....	12
DEBERES.....	12

19.DERECHOS Y DEBERES DE LOS NIÑOS.....	12
DERECHOS.....	12
DEBERES.....	12
20.DERECHOS Y DEBERES DE VICTIMAS DE CONFLICTO ARMADO.....	12
21.DERECHOS Y DEBERES DE VETERANOS DE GUERRA.....	13
22.MANEJO SEGURO DE RESIDUOS.....	13
23.CONDICIONES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE DURANTE LA ESTANCIA EN EL HOSPITAL.....	13
IDENTIFICACION DE LOS PACIENTES.....	14
PREVENCIÓN DE CAIDAS.....	14
PREVENCIÓN DE LESIONES POR PRESION.....	15
PREVENCIÓN DE ALERGIAS.....	15
PREVENCIÓN DE FUGA Y/O PERDIDA DE PACIENTE.....	15
PREVENCIÓN PERDIDA DE MENOR O DE PACIENTE CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.....	16
CONTROL DE INFECCIONES:	16
24.QUE HACER EN CASO DE UNA EMERGENCIA.....	17
RECOMENDACIONES:.....	17
25.MANEJO SEGURO DEL AMBIENTE FÍSICO.....	18
MANEJO SEGURO DE ROPA HOSPITALARIA.....	18
SERVICIO DE ALIMENTACION.....	18
ESPACIO FÍSICO PARA AISLAMIENTO E INFRAESTRUCTURA SEGURA.....	18
ACCESO PARA USUARIOS CON MOVILIDAD REDUCIDA.....	18
26.GESTION SEGURA DE LA TECNOLOGIA.....	19



PRESENTACIÓN

Le damos la bienvenida y agradecemos su confianza al elegir nuestros servicios; somos una institución prestadora de servicios de salud con énfasis en la alta complejidad; ofrecemos servicios bajo un Modelo de Atención Integral centrado en el ser humano y la seguridad de nuestros pacientes. Contamos con un talento humano competente y comprometido con el bienestar de los pacientes y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

En este manual encontrará información de interés para usted y sus acompañantes, que les permitirá conocer más de nuestra institución y le ayudarán a que su estancia sea más segura y confortable.



INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Misión: Somos una institución prestadora de servicios de salud con énfasis en la alta complejidad, caracterizado por su calidad técnica e innovación y su compromiso con el ser humano, que cuenta con un capital humano que enfoca sus esfuerzos al bienestar del paciente, el mejoramiento continuo y la responsabilidad económica y social de la organización.

Visión: Seremos reconocidos como una de las mejores opciones en servicios integrales de salud, referente de un modelo público de excelencia y autosostenibilidad, que está comprometido con el bienestar del ser humano y que se encuentra en permanente crecimiento y conquista de nuevos mercados.

Promesa De Servicio: Prestar servicios integrales de salud orientados a la excelencia y centrados en el ser humano

Los Principios y Valores, que rigen el actuar del personal que trabaja en la institución, son:

PRINCIPIOS

Compasión

Lealtad

Prudencia

Honestidad

Respeto

VALORES

Compromiso

Diligencia

Principios justicia

Liderazgo

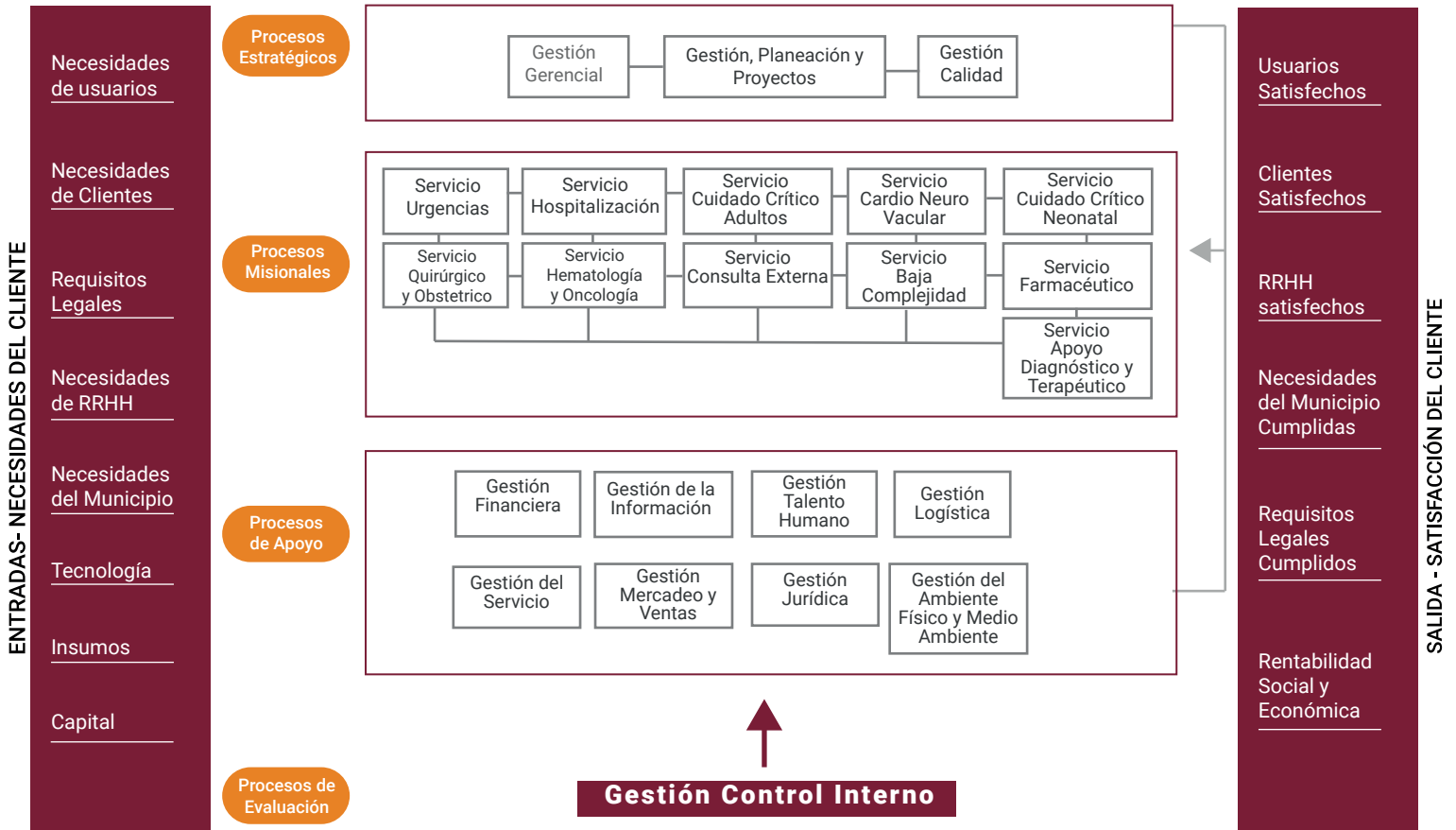
Aprendizaje continuo

Actitud de servicio

Responsabilidad

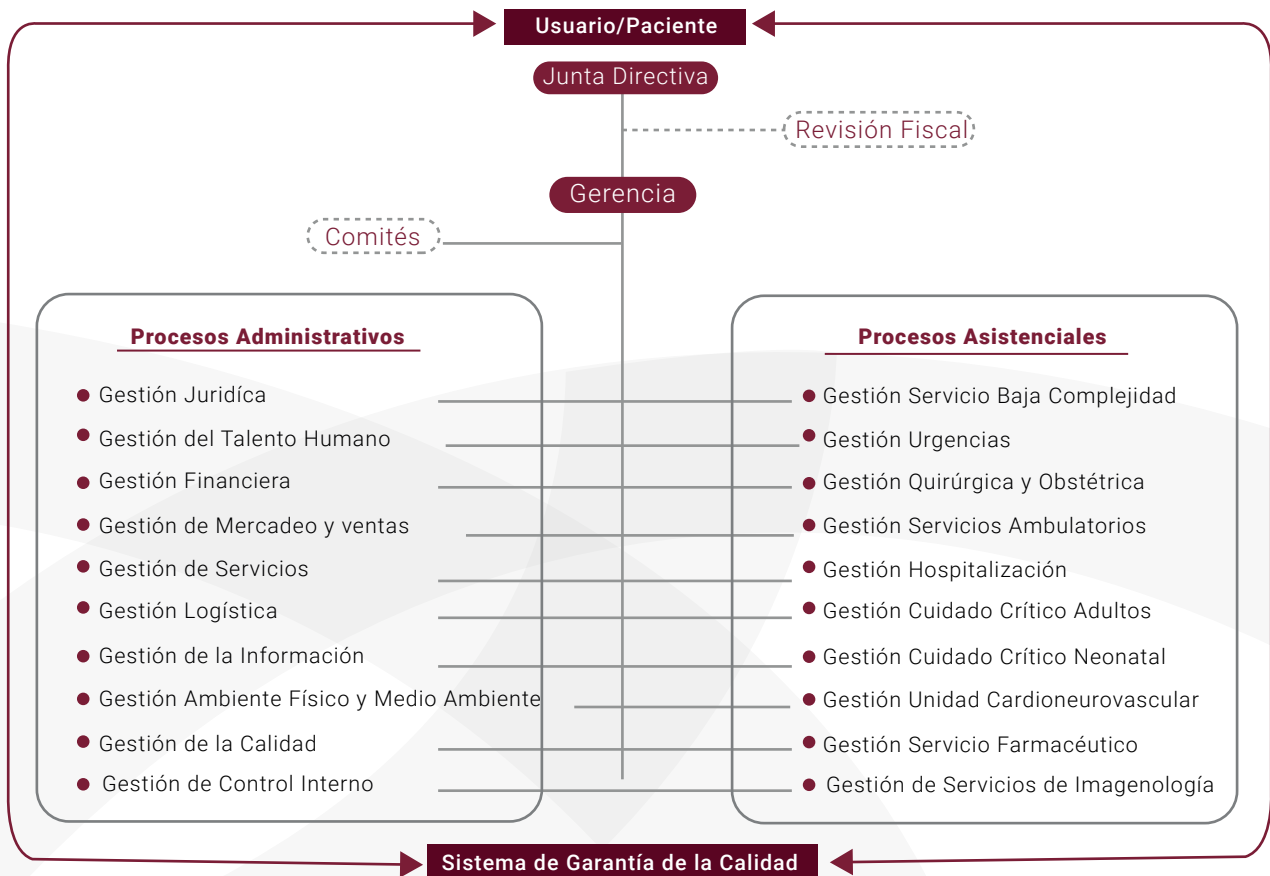


MAPA DE PROCESOS



Estructura Organizacional

— Continuas (procesos interno vinculados a la ESE)
 - - - - discontinuas (asesores externos)



SEDES INSTITUCIONALES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel cuenta con 5 sedes de atención, así:

Sedes con prestación de servicios de baja complejidad:

- Sede Santa Gertrudis
- Unidad Básica de Atención Las Palmas
- Unidad Básica de Atención Lillyam Mejía
- Unidad Básica de Atención El Salado

Sede con prestación de servicios de mediana y alta complejidad:

- Sede Hospital Manuel Uribe Ángel – HMUA

A continuación, se referencian los servicios prestados y los horarios de atención de cada sede

Servicio de baja complejidad

Sede Santa Gertrudis

- Servicios de Promoción de la Salud y Protección de la Enfermedad
- Vacunación
- Servicios de Odontología
- Servicio de Consulta Ambulatoria:
Consulta Médica General

Horario de atención: Lunes a Jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sede Las Palmas

- Servicios de Promoción de la Salud y Protección de la Enfermedad
- Vacunación
- Servicios de Odontología
- Servicio de Consulta Ambulatoria:
Consulta Médica General

Horario de atención: Lunes a Jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sede Lillyam Mejía

- Sede Lillyam Mejía
- Vacunación
- Servicios de Odontología
- Consulta Médica General

Horario de atención: Lunes a Jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sede El Salado

- Servicios de Odontología
- Consulta Médica General

Horario de atención: Lunes a Jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Servicio de mediana y alta complejidad

Sede HMUA

- Servicio de Urgencias
- Servicio de hospitalización
- Adulto
- Pediátrico
- Obstétrico
- Unidad de Cuidados Especiales y Críticos Adulto
- Unidad Cardioneurovascular
- Unidad de cuidados especiales cardiovasculares
- Servicios quirúrgicos cardioneurovasculares
- Ayudas diagnósticas cardioneurovasculares
- Unidad Cuidados Neonatales
- Cuidado básico neonatal
- Cuidado intermedio neonatal
- Cuidado intensivo neonatal
- Servicios quirúrgicos
- Cirugía general
- Cirugía ginecológica y obstétrica
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Ortopédica
- Cirugía Oncológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía Plástica y Estética
- Cirugía Urológica
- Cirugía de Tórax

Horario de atención: Atención 24 horas, todos los días de la semana

Horario de Atención

Servicios de Urgencias y de internación: 24 horas al día, todos los días de la semana

Servicios ambulatorios: Lunes a Jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Servicio de Consulta Externa

- Especializada
- Anestesia
- Dolor y cuidados paliativo
- Obstetricia
- Urología
- Ginecología
- Obstetricia
- Pediatría
- Medicina Interna
- Infectología
- Cirugía general
- Hematología
- Oncología
- Neumología
- Neurología
- Neurocirugía
- Neuropediatría
- Cirugía pediátrica
- Cardiología
- Cirugía cardiovascular
- Psiquiatría
- Ortopédica y traumatología
- Otorrinolaringología
- Cirugía Plástica y Estética
- Cirugía de tórax
- Cirugía maxilofacial

Ayudas diagnósticas y terapéuticas

- Quimioterapia
- Imagenología
- Endoscopia, Colonoscopia
- Neumología – Fibrobroncoscopia
- Litotripsia urológica
- Gestión pre transfusional
- Laboratorio clínico y de citologías
- Laboratorio de patología
- Servicio farmacéutico
- Fisioterapia
- Terapia respiratoria
- Nutrición y Dietética
- Psicología

En la Sede HMUA, se prestan los siguientes servicios, en horarios nocturnos:

- Servicios de urgencias
- Servicio de hospitalización
- Servicios de Unidad Cardioneurovascular
- Servicios de Cuidados Neonatales
- Servicios de Cuidados especiales e intensivos adulto
- Servicios quirúrgicos
- Ayudas diagnósticas y terapéuticas para pacientes internados, de acuerdo a ordenes médicas

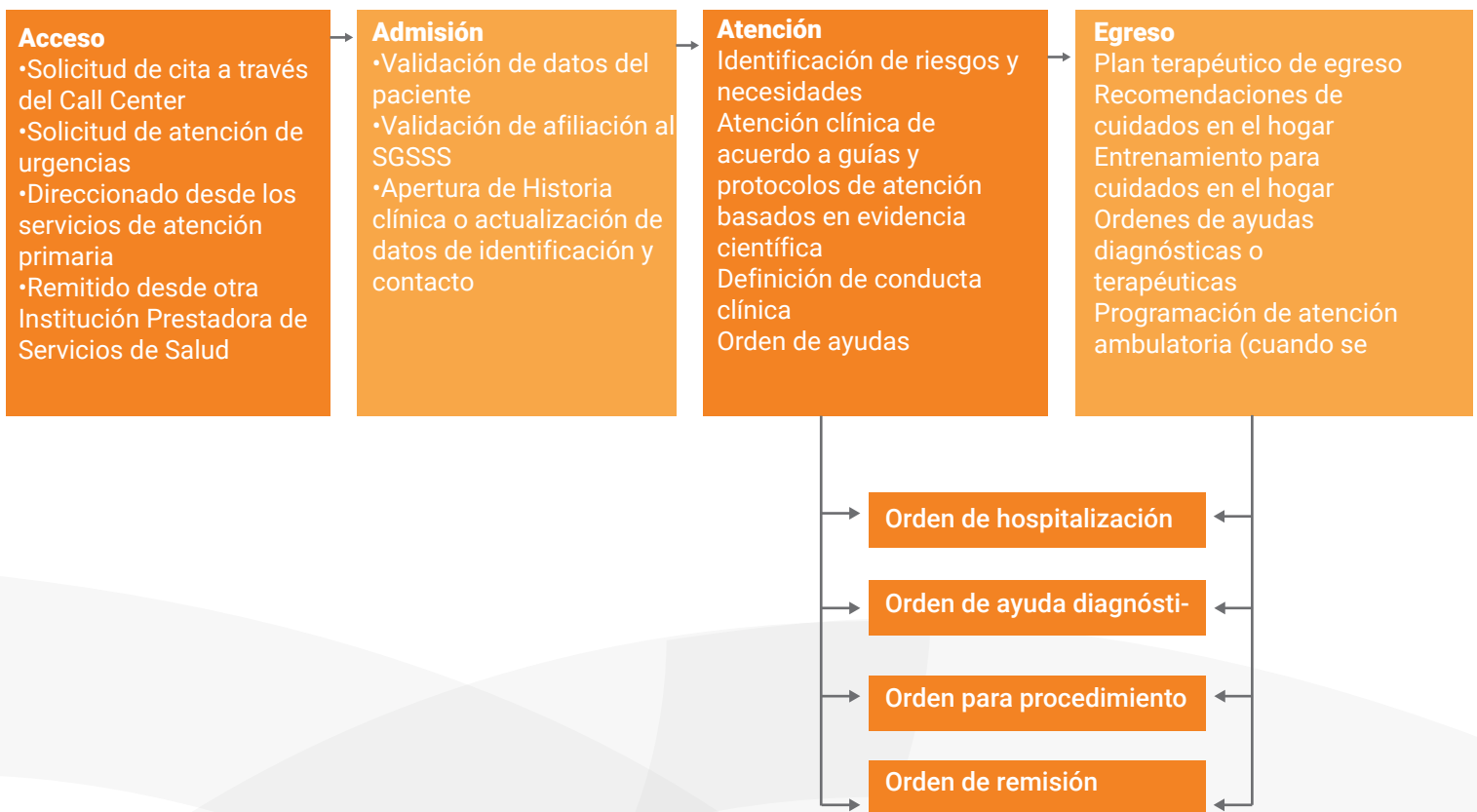


En todos los servicios usted encontrara el distintivo de habilitación entregado por el Ministerio de Salud y protección Social de Antioquia; el cual garantiza que se cumplen con las condiciones de seguridad requeridas para la prestación del servicio.

4

ruta de atención

La E.S.E cuenta con un Modelo de atención “Hacia una Gestión Clínica Centrada en el Usuario” que se fundamenta en la implementación de altos estándares de calidad, la seguridad del paciente y la humanización en la atención. Todos los servicios prestados por la institución, se fundamentan en la siguiente ruta de atención, la cual parte de la identificación de riesgos y necesidades específicas de cada paciente, para establecer un plan de cuidado y tratamiento que se fundamente en guía y protocolos de atención basados en evidencia científica.



Desde todos nuestros procesos se realiza educación y entrenamiento para los cuidados en el hogar y de acuerdo a la edad del paciente se brinda orientación para acceder a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Adicionalmente, desde los diferentes servicios le brindarán orientación para que realice los trámites administrativos necesarios para la continuidad de su atención.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

A continuación, se relacionan algunas Políticas o compromisos Institucionales, que orientan el actuar organizacional y tiene como propósito generar ambientes de bienestar para el paciente y otras partes interesadas.

•**Política de Prestación de Servicios:** Nos comprometemos a prestar servicios de salud bajo el enfoque de un modelo integral de atención fundamentado el cumplimiento de criterios de calidad, la gestión de riesgos, la seguridad del paciente y la humanización de la atención.

•**Política de Calidad:** Consciente del compromiso adquirido con el paciente y el Estado, la E.S.E orientará su tecnología, recurso humano y financiero a la prestar servicios de salud que cumplan con los requisitos legales, normativos y del cliente, en pro satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua de los procesos organizacionales.

•**Política de Gestión del Riesgo:** Coherente con los principios de la función pública y las estrategias de anticorrupción y participación ciudadana, la institución se compromete en aplicar, desplegar y fortalece de manera continua con todos sus colaboradores, la gestión, control y seguimiento a los riesgos inherentes al quehacer institucional, los relacionados con la custodia, conservación y protección de la información física y digital y los riesgos de corrupción, lavado de activos y financiación de terrorismo.

•**Política de Seguridad del Paciente:** consciente de la importancia de trabajar por la seguridad del paciente, nos comprometemos a impulsar acciones y estrategias de seguridad, mejorando continuamente la calidad de la atención y protegiendo al paciente de riesgos inherentes a la prestación de servicios de salud, además incentivando la vigilancia de los eventos de seguridad y la gestión permanente de prácticas seguras.

•**Política de Derechos y Deberes:** El hospital se compromete por convicción a respetar, garantizar y divulgar los derechos de los usuarios y su familia, como su más alto mandato de calidad; para lo cual garantizarán los recursos necesarios en la adecuación de instalaciones y procesos que favorezcan el cumplimiento de los derechos del paciente durante el proceso de atención. En cumplimiento de lo anterior, además se adoptan los derechos de población específica en condiciones de vulnerabilidad:

- *Derechos y Deberes del Usuario
- *Derechos del cuidador
- *Derechos de las personas en situación de discapacidad
- *Derechos de pacientes con alguna patología de salud mental
- *Derechos de los niños
- *Derechos sexuales y reproductivos
- *Derechos de la mujer

- *Derechos de la mujer gestante
- *Derechos del adulto mayor
- *Derechos de víctimas de conflicto armado
- *Derechos de víctimas de violencia de género
- *Derechos de la población indígena
- *Derechos de la población gitana – ROOM
- *Derechos de la población negra – afrodescendiente
- *Derechos de la población raizal
- *Derechos de la población palenquera
- *Derechos de la población LGTBI

•**Política de priorización:** Con el propósito de favorecer la seguridad y dignidad en la prestación de sus servicios, se adoptan lineamientos que faciliten la toma de decisiones en materia de priorización de la atención; en ese contexto prevalecerá como primer criterio a considerar: la condición clínica del paciente y como segundo criterio se tendrá en cuenta edad, riesgo asociados al paciente, condiciones de vulnerabilidad físicas, cognitivas y sociales. En ese orden de ideas se prioriza la siguiente población

- *Pacientes en condición crítica
- *Pacientes con criterios de aislamiento
- *Víctimas de violencia de género
- *Gestantes y niños menores de 1 año
- *Pacientes en condición de discapacidad
- *Paciente adulto mayor
- *Niños entre 1 y 6 años
- *Pacientes oncológicos
- *Población Rural de Difícil Acceso
- *Víctimas de conflicto armado

•**Política de humanización:** Comprometidos con la calidad y calidez, se adopta una atención humanizada para los usuarios y sus familias, para lo cual se realiza un fortalecimiento continuo de competencias en el personal y se propician espacios cómodos y procesos ágiles y oportunos con un contacto permanente y personalizado entre los pacientes y el equipo de salud.

•**Política de inclusión:** En reconocimiento de las diferencias, nos comprometemos a respetar los derechos humanos y la dignidad de las personas, haciendo efectivo su derecho a la equidad y la igualdad de oportunidades, independiente de su condición cognitiva, social, cultural, lingüística, económica, religiosa, de género, de vulnerabilidad, o de salud; a través de la implementación de estrategias que permitan identificar y eliminar barreras de acceso a la salud y la participación.

•**Política de inclusión:** En reconocimiento de las diferencias, nos comprometemos a respetar los derechos humanos y la dignidad de las personas, haciendo efectivo su derecho a la equidad y la igualdad de oportunidades, independiente de su condición cognitiva, social, cultural, lingüística, económica, religiosa, de género, de vulnerabilidad, o de salud; a través de la implementación de estrategias que permitan identificar y eliminar barreras de acceso a la salud y la participación.

•**Política de confidencialidad y privacidad:** Nos comprometemos a proveer los medios para que los pacientes tengan derecho a toda consideración de confidencialidad y privacidad durante su evaluación, tratamiento y plan de cuidado.

•**Política de uso racional de antibióticos:** Como institución, nos comprometemos a respetar, promover y garantizar la adecuada utilización de antibióticos fundamentada en las guías de atención basadas en evidencia científica y considerando la prevalencia microbiológica, el seguimiento a la resistencia bacteriana.

•**Política de no reúso:** Comprometidos con la calidad en la prestación de los servicios y acorde a los objetivos estratégicos y la política de seguridad del paciente, la ESE decide la NO utilización por segunda vez de aquellos insumos cuyo reúso no haya sido autorizado por su fabricante.

•**Política Institución Amiga de la Mujer y la Infancia - IAMII:** Promovemos la promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición a la población materna e infantil, con enfoque de derechos y perspectiva diferencial, que garanticen la integralidad, calidad, y continuidad de la atención en los servicios y programas dirigidos a gestantes, madres, niñas y niños menores de 6 años

•**Política Atención Integral de Enfermedades prevalentes en la Infancia – AIEPI:** Se adopta como estrategia para reducir las principales causas de Enfermedad y Mortalidad en la población infantil menor de 5 años, respetando su derecho de recibir una atención con calidad y calidez y orientando a la familia y la comunidad en relación a prácticas que aporten al bienestar y el desarrollo infantil.

•**Política de seguridad y salud en el trabajo:** El hospital se compromete con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, sus terceros y contratistas; procurando su integridad física y mental mediante el control de los riesgos y el mejoramiento continuo de los procesos.

•**Política de gestión ambiental:** En cumplimiento de la legislación vigente, nos comprometemos a prestar servicios bajo el principio de producción más limpia y el desarrollando de un sistema de gestión ambiental que permita prevenir la contaminación y proteger el medio ambiente; mediante el mejoramiento continuo de los procesos

•**Política de no fumador, no alcohol y no drogas:** Se promueven estilos de vida saludable y se adopta esta política con el fin de conservar, mantener, proteger la salud de los funcionarios, usuarios, contratistas y visitantes.

•**Política de promoción del silencio:** estamos comprometidos a generar espacios que aporten al bienestar de los clientes interno y externos, promoviendo una cultura de silencio que aporte a la recuperación de los pacientes, el bienestar de sus familias y la concentración y rendimiento de los funcionarios

•**Política de protección de recursos:** Se promueve una cultura organizacional orientada a la protección de los recursos, a través de la implementación de controles que le sumen a una gestión empresarial más eficiente.

•**Política de protección de datos:** Acorde con la Ley y en ejercicio de las funciones legales como responsable y encargado del tratamiento y custodia de datos personales, la E.S.E está comprometida en salvaguardar la información de la empresa, incluyendo la de sus clientes y partes interesadas, bajo los criterios de seguridad, confidencialidad y legalidad.

•**Política de gestión de la tecnología:** Se tiene implementado un modelo para la adquisición, manejo, uso adecuado, y reposición de la tecnología, evaluando los riesgos que se pueden producir en el paciente y el personal que la maneja y buscando la mejor gestión del recurso tecnológico, basado en los aportes para el desarrollo de los procesos y el diagnóstico, tratamiento y recuperación del paciente.

6

DEBERES DEL PACIENTE



Asumir con responsabilidad el cuidado de su salud



Presentar documentación completa, veraz y actualizada



Trato digno y respetuoso con el personal de salud



Seguir recomendaciones del personal de salud



Suministrar información oportuna, clara, veraz y completa



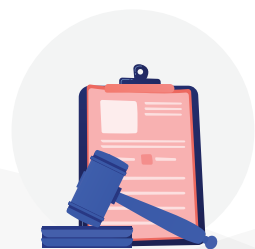
Cumplir oportunamente con su cita o cancelarla con oportunidad



Cancelar el valor correspondiente a la prestación del servicio



Hacer uso racional de recursos



Cumplir con las normas institucionales



Corresponsabilidad en su autocuidado y la seguridad del paciente

DERECHOS DE POBLACIÓN VULNERABLE

DERECHOS DE PACIENTES EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD



- Atención oportuna, teniendo en cuenta su condiciones de discapacidad
- Que se brinde información clara, considerando su condición de discapacidad
- Permitir el ingreso de acompañante cuando el paciente lo autorice
- Contar con una Infraestructura segura facilite su acceso a los servicios de salud
- Permitir el ingreso de perros o animales de asistencia, que acompañan a las personas



DERECHOS DE PACIENTES CON DIAGNÓSTICOS ASOCIADOS A LA SALUD MENTAL

- A gozar de los mismos derechos de los otros usuarios
- A recibir un trato digno y respetuoso
- Reserva de la información asociada a su proceso de atención
- Alojamiento en áreas que propicien la privacidad y seguridad durante la atención
- Que se brinde información clara, considerando su condición de salud
- A comunicarse libremente
- Permitir el ingreso de acompañante cuando se requiera
- A ser atendido por profesionales cualificados para su condición clínica

DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS

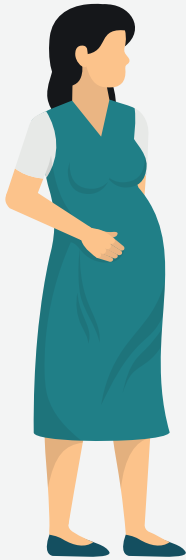


- Autonomía para adoptar decisiones sobre la sexualidad.
- Respeto por la integridad del cuerpo y sus expresiones sexuales.
- Expresar libre y autónomamente su orientación sexual.
- Relaciones sexuales consensuadas.
- Acceso a información y servicios asociados a la salud sexual y reproductiva, incluyendo la prevención de embarazos no deseados

DERECHOS DE LA MUJER



- Derecho a una Vida Libre de Violencia.
- Acceso a información y servicios asociados a la salud sexual y reproductiva, incluyendo la prevención de embarazos no deseados
- A ser tratadas como personas integrales y no como seres exclusivamente reproductivos
- Ejercer la sexualidad de manera placentera sin que ésta conlleve necesariamente un embarazo.



DERECHOS DE LA MUJER GESTANTE

- Priorización de su atención
- Recibir trato digno, amable y cortés.
- Respeto por sus creencias culturales y a sus temores
- Respeto a su dolor
- Derecho a una libre elección informada
- Contar con el Acompañamiento de su pareja
- Acceso a la información relacionada con su proceso de gestación
- A no ser sometida ella y su bebe, a rutinas médicas innecesarias
- Solicitud de autorización para que personal en entrenamiento haga parte de su proceso de atención
- Derecho a vinculo inmediato con su hijo y al lojamiento conjunto

DERECHOS DEL NIÑO



- Acceso a su registro de nacimiento y su afiliación a la seguridad social en salud
- Derecho a un nombre
- Priorización de su atención y acceso a una atención especial
- Permitir el acompañamiento familiar
- Acceso de su cuidador a información clara y oportuna
- Acceso a material lúdico para su recreo
- Garantía de su alimentación



DERECHOS DE LA POBLACIÓN LGTBI

- A un trato digno y respetuoso
- A no ser discriminación por motivos de su orientación sexual o identidad de género.
- A la autonomía e integridad sexual.
- Relaciones sexuales consensuadas.
- Equidad sexual
- Expresar libre y autónomamente su orientación sexual.
- Acceso a información y servicios asociados a la salud sexual y reproductiva, incluyendo la prevención de embarazos no deseados



DERECHOS DEL ADULTO MAYOR

- Priorización de su atención
- Derecho a ser escuchado
- Respeto por sus gustos y preferencias
- Recibir un trato digno, amable y cortés
- Atención sin discriminación
- Que se le permita acompañante cuando el paciente lo autorice
- Que la información y el acceso a los servicios se brinde de manera asertiva, teniendo en cuenta su edad



DERECHOS DE POBLACIÓN VÍCTIMA DE CONFLICTO ARMADO

- Reconocimiento, dignificación y restablecimiento de sus derechos
- A recibir un trato digno y respetuoso
- Acceso a información sobre sus derechos
- A que se brinde la información y orientación sobre las rutas de atención

DERECHOS POBLACIÓN VÍCTIMA DE VIOLENCIA SEXUAL



- Respeto de su condición de víctima
- Recibir atención integral, sin ser revictimizado
- Apoyo psicológico y social para la víctima y su familia
- Acceso a anticoncepción de emergencia, prueba de embarazo y •pruebas para diagnóstico de ITS y VIH
- Recibir orientación, asesoría jurídica y asistencia técnica legal con carácter gratuito.
- Dar su consentimiento informado para los exámenes médico-legales.
- Reserva de identidad al recibir y confidencialidad en el manejo de su información

DERECHOS DE VETERANOS DE GUERRA



- Reconocimiento de su identidad y condición
- A recibir un trato digno y respetuoso
- Acceso a información sobre sus derechos
- Atención integral que considere secuelas psicológicas o físicas, las cuales están exceptuadas de cuotas moderadoras o copagos
- Derecho a afiliación en el régimen subsidiado, siempre y cuando no se encuentren cubiertos por el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional u otro régimen exceptuado y/o especial y no reúnan las condiciones para pertenecer al régimen contributivo



DERECHOS DE GRUPOS RACIALES INDÍGENA, ROOM, AFRODESCENDIENTE, RAIZAL, PALENQUERA

- A su identidad cultural
- A la dignidad, la honra y el buen nombre del grupo racial
- A utilizar su propio idioma
- Inclusión social y a la no discriminación racial y étnica
- Respeto a sus costumbres, lenguas, religión; como minoría étnica y cultural
- Acceso a una información clara y oportuna, que se adecue a su condición
- A tomar decisiones informadas sobre los procedimientos médicos
- Representación étnica en los espacios de participación ciudadana.

DERECHOS DEL CUIDADOR

- Recibir trato digno, amable y cortés.
- Disponer de medios de comunicación oportunos con el equipo de salud
- Recibir apoyo del equipo de salud frente a las dudas que se presenten en el manejo del paciente
- Acceso a información clara y actualizada sobre la salud del paciente y su evolución
- Recibir por escrito de manera clara el plan de manejo en casa.
- Disponer de tiempo de descanso
- Decir NO frente a las demandas excesivas del paciente
- A recibir apoyo emocional

DERECHOS DEL PACIENTE



Recibir información clara, veraz y oportuna, con respecto a su estado de salud y los procedimientos requeridos



Conocer el nombre del personal de que atiende



Recibir un trato digno y respetuoso, sin ningún tipo de discriminación



Tomar una decisión informada, aceptando o no:
Realización de procedimiento médico
Participación en proyectos de investigación
Participación de personal en entrenamiento durante su atención



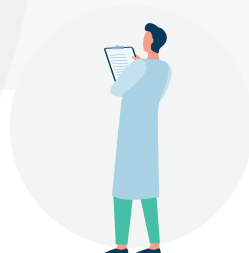
Recibir una atención con calidad



Derecho a una segunda opinión, cuando lo requiera



Cumplir con las normas Recibir atención prioritaria cuando su condición clínica o condición de vulnerabilidad, lo requiera



Privacidad y confidencialidad de la información



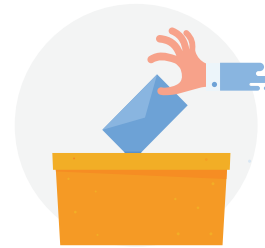
En caso de urgencia vital, recibir atención sin ninguna barrera de acceso



Tener una muerte digna y acompañamiento espiritual cuando lo requiera



Que se le permita acompañamiento familiar, cuando su estado clínico o condición de vulnerabilidad lo requiera



Participación en salud y presentar reclamos o sugerencias cuando identifique fallas en su proceso de atención

8

AUTOCUIDADO Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

Durante su proceso de atención, usted es un miembro activo para el cuidado de su salud y para evitar que se materialicen eventos de seguridad no deseados; por tal razón es muy importante que conozca y aplique las siguientes recomendaciones.

Identificación Del Equipo De Salud

Todo nuestro personal, debe portar un carné corporativo con sus datos de identificación y cargo; no permita que alguien sin esta identificación lo atienda o le solicite información. Si usted identifica personas extrañas sin identificación, repórtelo al equipo de salud

El equipo de salud que participa de su proceso de atención en los diferentes servicios, está conformado por:

- Jefes de servicios
- Médicos especialistas
- Médicos Generales
- Enfermeras profesionales
- Auxiliar de Enfermería
- Terapeutas respiratorias
- Nutricionistas
- Fisioterapeutas
- Psicólogas
- Personal de gestión de servicio
- Camilleros
- Personal de servicios generales
- Personal de vigilancia

Identificación De Pacientes

Los pacientes que ingresan a los servicios de urgencias, internación y quirúrgicos, desde su ingreso deben portar una manilla de identificación, la cual debe ser verificada por todo el personal para corroborar su identidad, antes de la aplicación de un medicamento o la realización de un procedimiento médico; esto evitará que en su atención se presenten eventos no deseados de seguridad.

La manilla de identificación es una pulsera de polipropileno con cierre seguro que evita que el brazalete se abra durante la estancia hospitalaria; si esta manilla se le pierde o se le daña durante su permanencia en la institución, solicite al personal de enfermería su reemplazo. La manilla de identificación debe tener diligenciados los siguientes datos: Nombres y apellidos, edad, N° de identificación, fecha, cama, servicio, asegurador.

Verifique que los datos estén correctamente diligenciados y no permita que se le realice ningún procedimiento médico, sin que previamente se le pregunten sus datos de identidad y se verifiquen frente a los datos registrados en la manilla de identificación.

Todo niño menor de 10 años que ingrese a la institución, debe estar acompañado por un mayor de edad y debe portar una manilla de identificación, la cual es verificada por el personal de vigilancia al momento del egreso. Todo bebe recién nacido debe portar manilla de identificación con los datos de la mama.

Identificación De Riesgos del Paciente

Desde el momento de su ingreso, el personal de salud le realizará algunas preguntas a través de las cuales se pueden identificar riesgos para su salud, que lleven a implementar medidas de control. Para la rotulación de los riesgos identificados, el hospital utiliza manillas de identificación por colores, como se muestra a continuación:

MANILLA VERDE

Identifica pacientes que tienen riesgo de sufrir **Lesiones por presión**

MANILLA NARANJA

Identifica pacientes que son **alérgicos** a algún medicamento, dispositivo médico o alimento

MANILLA ROJA

Identifica pacientes que tienen riesgo de **autolesionarse**

MANILLA AZUL

Identifica pacientes que tienen riesgo de **Pérdida**

MANILLA MORADA

Identifica pacientes que tienen riesgo de sufrir **caída**

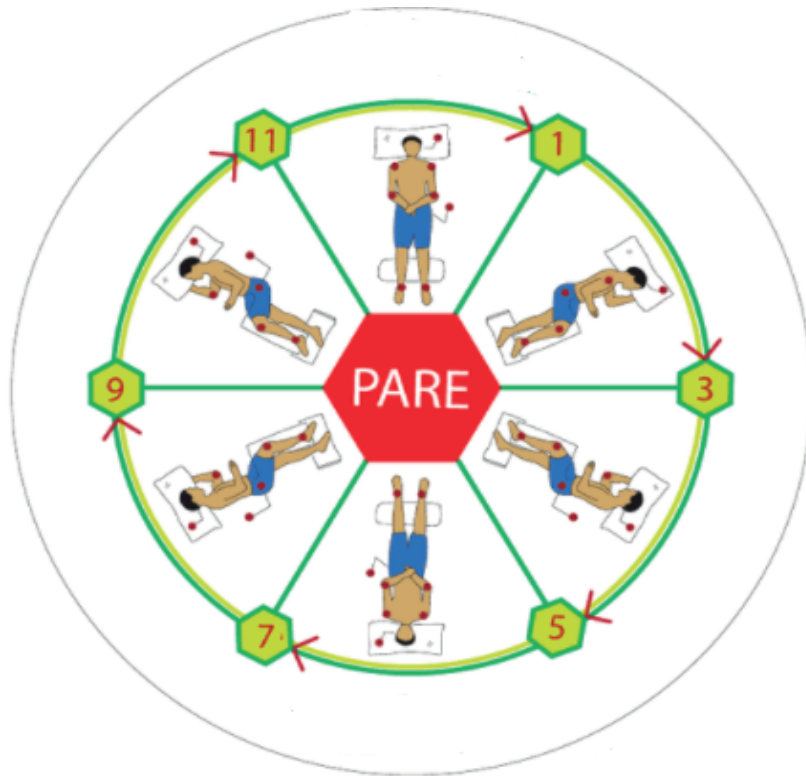
MANILLA CAFÉ

Identifica pacientes que tienen riesgo de **Fuga**

Si usted está hospitalizado, este código de colores para señalización de riesgos, también se utilizará en el tablero de identificación. Ambos sistemas de identificación, permitirán que el equipo de salud reconozca sus riesgos y le brinde una atención segura a través de la implementación de medidas de control.



A continuación, se brindan algunas recomendaciones que le ayudarán a contribuir para que su atención sea segura:



PREVENCIÓN DE LESIONES POR PRESIÓN

Las Lesiones por presión son heridas de la piel o los tejidos profundos, causadas por la presión del propio cuerpo, cuando se permanece demasiado tiempo en una misma posición

Recomendaciones:

Revise diariamente la piel, durante las actividades cotidianas como baño, cambio de posición, cambio de pañal, etc. Si identifica algún cambio como piel enrojecida, ampolla, herida pequeña, informe inmediatamente al personal de enfermería

Mantenga la piel limpia y seca. Después del baño, seque con toques suaves, nunca con fricción

Para zonas húmedas y pliegues de la piel, use talco

Hidrate la piel de acuerdo a las recomendaciones dadas por el personal de salud

Revise que las sábanas estén limpias, secas y sin arrugas

Si el paciente presenta incontinencia urinaria, use pañal absorbente y aplique crema una capa delgada de crema antipañalitis. No haga fricción durante la limpieza

En pacientes acostados con limitación de movimiento, cada 2 horas rote la posición de acuerdo a las imágenes del reloj. Solicite al personal de enfermería orientación para realizar esta actividad

Evite arrastrar la paciente durante el cambio de posición y deje la prominencias óseas libres de presión

PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Use calzado antideslizante y no camine descalzó o en medias

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

Si fue sedado o se siente débil o mareado, no se levante de la cama sin la ayuda del personal de enfermería.

No se levante de la cama sin encender la luz

Mantenga las barandas de la cama elevadas

En el baño haga uso de las barandas de soporte

Si requiere ayuda de enfermería, use el timbre de llamado

Si es un niño, adulto mayor o persona en condición de discapacidad temporal o reducida, solicite siempre la ayuda de su acompañante o del personal de enfermería para bajarse de la cama.

Siga siempre las indicaciones del personal de salud

USO SEGURO DE MEDICAMENTOS Y PREVENCIÓN DE ALERGIAS

Pregunte a su médico el nombre de los medicamentos ordenados y las horas en que se le deben administrar

Si usted es alérgico a un medicamento, dispositivo médico o alimento, infórmese siempre al personal de salud

Si usted tiene una enfermedad de riesgo como diabetes, diagnóstico oncológico, hemofílico o problemas de coagulación, informe al personal de salud

Informe que medicamento consume regularmente (incluyendo los homeopáticos o de origen botánico) para que sean tenidos en cuenta en su plan terapéutico

Antes de que se le administre un medicamento:

Verifique que corresponda a la orden médica

Verifique que se han verificado su identidad frente a los datos registrados en la manilla de identificación

Solicite que le muestren el nombre del medicamento y la fecha de vencimiento

No manipule ninguno de los equipos dispuestos por el hospital para la administración de sus medicamentos

No consuma medicamentos diferentes a los administrados por el equipo de salud

Siga siempre las recomendaciones médicas

RECOMENDACIONES PARA MANEJO AMBULATORIO

Al momento de recibir los medicamentos, revise la etiqueta del medicamento y la fecha de vencimiento.

Guarde los medicamentos en su envase original

Administre el medicamento de acuerdo a la orden médica: dosis, frecuencia de las tomas y duración del tratamiento

Almacene los medicamentos de acuerdo a las condiciones y temperatura, descritas en el envase

Mantenga el medicamento fuera del alcance de los niños y las tapas a prueba de niños en el envase.

Revise el contenido de su botiquín cada 6 meses. Por ningún motivo consuma medicamentos vencidos

PREVENCIÓN DE PÉRDIDA DE PACIENTES

(Niños, personas en condición de discapacidad cognitiva temporal o permanente)

Acompañamiento permanente del paciente; por ningún motivo lo debe dejar solo sin otro acompañante o sin previo aviso al personal de enfermería

Evitar que el paciente salga solo de la habitación

Por ningún motivo permita que personas que no estén identificadas con el carné institucional, retiren al paciente de la habitación sin su supervisión

Restrinja el acceso a la habitación a personas desconocidas y ajenas al equipo de salud

Evitar que el uso del celular o el televisor lo distraigan del cuidado del paciente

Si identifica alguna situación de riesgo que le genere sospecha, informe inmediatamente a la enfermera

Nunca retire la manilla de identificación del paciente

Control de infecciones

Para prevenir infecciones durante su estancia hospitalaria, debe seguir las siguientes indicaciones.

PREVENCIÓN DE INFECCIONES ASOCIADAS A LA SALUD

La principal barrera para prevenir infecciones, es la correcta higiene de manos

Mantener buena higiene corporal

Mantener los ambientes limpios y ordenados

Evitar tocarse repetidamente la cara, ojos, nariz y boca

Mantener distancia de 1 o 2 metros con otras personas

No compartir bebidas o elementos de uso personal con otras personas

Si tiene síntomas respiratorios, cuando tosa o estornude hágalo utilizando pañuelos desechables o cubriendo boca y nariz con el pliegue del codo

Si su médico le recomendó aislamiento hospitalario, usted y su acompañante deben seguir las recomendaciones del personal de salud

Haga un uso responsable de los antibióticos siguiendo las recomendaciones del médico. Por ningún motivo se automedique

Tenga en cuenta que por su seguridad y la de otros pacientes, las personas con síntomas respiratorios no deben visitar ni acompañar pacientes

Si usted sufrió de una infección hospitalaria en otro evento de hospitalización, infórmese al personal de salud

RECOMENDACIONES PARA LA HIGIENE DE MANOS

Momentos para la higiene de manos



Al llegar a la habitación



Luego del contacto físico o con algún elemento del paciente



Antes y después de consumir cualquier alimento



Cuando las manos evidentemente estén sucias



Antes y después de utilizar el servicio sanitario



Al salir de la habitación

PASOS PARA LA HIGIENE DE MANOS



Agua y jabón



Palma contra palma



Entre los dedos



Ambos pulgares



Dorso de las manos y muñecas



Enjuagar

OTRAS RECOMENDACIONES QUE CONTRIBUYEN A LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

En todos los puntos de atención del hospital, deben verificar su identidad con nombre completo y apellidos

Antes de cualquier procedimiento el profesional de la salud debe corroborar con usted su identidad y la orden médica

Antes de realizar cualquier procedimiento, el personal de salud debe explicarle en qué consiste y cuales son los beneficios, riesgos, complicaciones y alternativas terapéuticas, para que usted pueda decidir si acepta o no su realización

“Consentimiento Informado”. Su decisión no afectará su proceso de atención.

Pregunte sobre las condiciones de preparación que requiere para la realización de las ayudas diagnósticas ordenadas

Verifique que los resultados entregados si correspondan a los suyos, revisando nombre y documento de identidad

Antes de una cirugía usted debe contar con una valoración por anestesiología

Antes de ingresar a la cirugía, pregúntele al cirujano por el procedimiento que le va a realizar, de esta manera podrá comprobar que tiene claro lo que le va a realizar y la ubicación anatómica de la cirugía

Preste atención a las recomendaciones del personal de salud y si tiene alguna duda, haga las preguntas necesarias para aclararlas

No consuma medicamentos diferentes a los suministrados por el hospital

Para evitar accidentes eléctricos, no haga uso del celular mientras se encuentre conectado a la energía eléctrica. Si va a utilizar computadores portátiles o equipos similares, por ningún motivo lo apoye sobre el cuerpo del paciente, ya que este podría entrar en contacto con fluidos corporales y ocasionar un accidente, lo recomendable es apoyarlo sobre la mesa de alimentación teniendo cuidado que los cables no tengan contacto con el paciente.

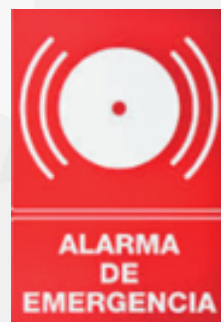
9

RECOMENDACIONES FRENTE A UNA EMERGENCIAS

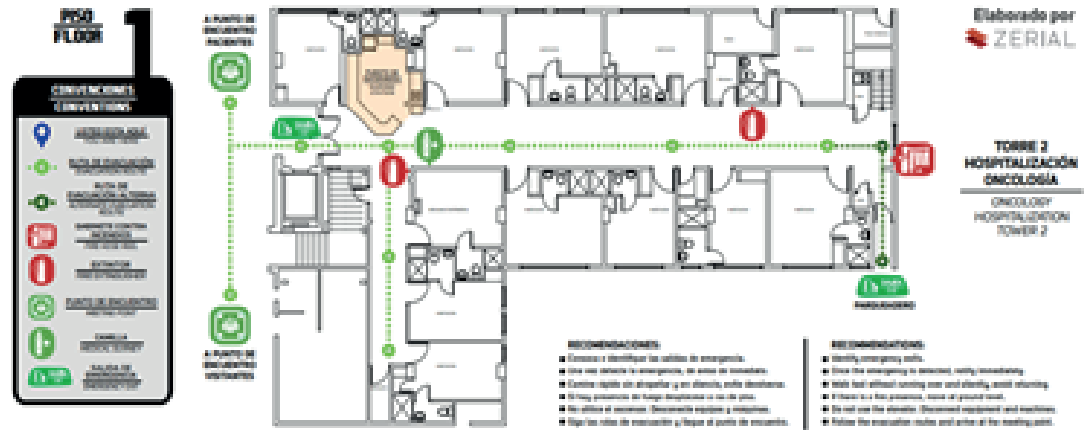
- Mantenga la calma, la institución cuenta con un comité y brigada de emergencia que le brindará acompañamiento y orientación cuando se presente una situación de emergencia; de ser necesario ellos dirigirán la evacuación del servicio y lo reubicarán en un sitio seguro.
- Si usted detecta una situación de emergencia, de aviso de inmediato al personal de salud
- Si escucha la señal de ALERTA, debe permanecer en el lugar donde se encuentra y prepararse para una posible evacuación.



- Si escucha la señal de ALARMA, mantenga la calma y espere recomendaciones del líder de la emergencia o brigadista, quien le dar instrucciones para la evacuación segura.



- Siga la señalización de la ruta de evacuación ()



- Si se requiere evacuar utilice las escaleras y no haga uso de los ascensores
- Circule siempre por su derecha y evite devolverse
- Si hay presencia de fuego desplácese a ras de piso.
- En caso de sismo retírese de ventanas y objetos que puedan caer, no intente apagar los equipos de los pacientes y no se desplace del lugar a menos que un brigadista de emergencia se lo indique. Si está acostado asuma la posición fetal y cubra su cabeza con la almohada
- Siempre siga las recomendaciones brindadas por el personal de la institución

10

RECOMENDACIONES PARA EL USO SEGURO DE ASCENSORES

- El número de personas que se transportan en el ascensor no debe sobrepasar al indicado al interior de la cabina
- Evite que los niños y personas en condición de discapacidad, utilicen solos el ascensor
- Procure ubicarse al fondo del ascensor y solo acérquese a la puerta cuando esté llegando al piso deseado.
- No retenga el ascensor más del tiempo necesario
- Entre y salga de la cabina siempre observando los posibles desniveles entre la cabina y el piso
- En caso de emergencia use las escaleras
- Si se queda atrapado en el ascensor, mantenga la calma y no intente abrirlo, el personal del hospital acudirá a su apoyo

RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DE RESIDUOS HOSPITALARIOS

En el hospital estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente, por lo cual tenemos establecido un sistema de clasificación de residuos; agradecemos su contribución de acuerdo a las siguientes indicaciones

VERDE



Ordinarios e inertes

Servilletas, empaques de alimentos plastificados, barrido, icopor, chicles, residuos de alimentos tetrapack, maleza

GRIS



Papel, cartón, periódico

Todo tipo de papel y cartón limpio y seco (archivo periódico y revistas), radiografías

AZUL



Plásticos

Vasos plásticos desechables, garrafas, tarros, bolsas de suero y polietileno

ROJO



Residuos peligrosos

Gasas, algodón, guantes de látex, materiales de curación, elementos infectados con fluidos biológicos, bolsas con sangre, toallas higiénicas, pañales, papel higiénico

BLANCO



Vidrio y latas

Envases y frascos de vidrio (No quebrado) tapas y latas metálicas

Actualmente por cambio en la norma, el hospital se encuentra en etapa de transición hacia el nuevo código de colores establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social, para la clasificación de residuos, el cual debe interpretarse de la siguiente manera:



INFORMACIÓN GENERAL QUE FACILITA SU ESTANCIA HOSPITALARIA

12.1 Normas para acceder a los servicios hospitalarios

Aquí encontrará la información necesaria y las recomendaciones a tener en cuenta durante su estancia en los servicios del Hospital

•Información para su ingreso a los servicios de salud

Tenga en cuenta que, al momento de solicitar un servicio en la institución, usted debe tener a la mano la siguiente información:

- Documento de identificación (Cédula de ciudadanía o extranjería). En caso de ser menor de edad Registro civil o tarjeta de identidad
- Si viene remitido de otra institución, debe presentar la orden y autorización del servicio, además la documentación que le fue entregada en la institución de salud que lo remitió.

Todo el personal que lo atienda debe verificar su nombre completo y documento de identidad. Adicionalmente, si usted tiene una condición especial de salud debe informar al personal de salud que le brindará la atención, ejemplo: paciente oncológico, hemofílico, anticoagulado, alérgico, entre otros.

•Servicio de Urgencias

Tenga en cuenta que una urgencia es una situación crítica que implica riesgo de muerte o de secuela funcional grave. Se debe acudir a urgencias, cuando:

- Persona inconsciente
- Dolor severo en el pecho
- Perdida abundante de sangre
- Posible ruptura de huesos
- Caída de alturas
- Dificultad respiratoria
- Quemaduras severas
- Reacción alérgica severa
- Trastorno de conciencia
- Intoxicación
- Accidente que puede comprometer la vida

El tiempo de acceso a la atención, depende de la clasificación “Triage” que el personal de salud realiza a su ingreso, a partir de la valoración de riesgos. Para esta clasificación tenga en cuenta:



El acceso de acompañantes y visitas en el servicio de urgencias, es restringido y está sujeto a autorización médica. Se permite acompañante permanente para gestantes, niños, pacientes en condición de discapacidad o con alteración cognitiva o de salud mental.

•Servicio de Hospitalización

Las siguientes recomendaciones harán que su estancia hospitalaria sea más segura y cómoda:

- Las habitaciones cuentan con el mobiliario necesario para brindar una atención en condiciones de seguridad y comodidad, es su deber cuidarlo y hacer buen uso de él.
- Todas habitaciones cuentan con timbre de llamado de enfermería, a través del cual usted puede solicitar su apoyo cuando lo requiera
- Cada habitación cuenta con un dispensador de alcohol glicerinado con el cual los visitantes, acompañantes y personal de salud deben higienizar sus manos, con el fin de ayudar a prevenir infecciones.
- El paciente puede decidir si acepta o rechaza ser visitado
- En las habitaciones compartidas no siempre se autoriza la permanencia de acompañantes en las noches, esto dependerá de las condiciones clínicas del paciente.
- Ningún acompañante debe presentarse en estado de embriaguez
- Evite extender ropa en ventanales y balcones de las habitaciones
- Se deben acatar estrictamente las normas de aislamiento y de protección definidas para el paciente que lo necesite
- Recuerde que el silencio es un factor importante para la recuperación de los pacientes, evite hacer ruido en las habitaciones, las salas de espera y zonas comunes.
- Mantenga su teléfono celular en modo vibración

Horarios de visita:

- Hospitalización Adulto:** Se permite ingreso de máximo 2 acompañantes por paciente, en horario de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. El médico puede autorizar 1 acompañante permanente cuando considere que las condiciones clínicas o de vulnerabilidad del paciente, así lo requiera.
- Hospitalización Obstétrica:** Se autoriza 1 acompañante permanente y en horario de visita de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., se permite ingreso de máximo 2 acompañantes por paciente
- Hospitalización Pediátrica:** Se autoriza 1 acompañante permanente y en horario de visita de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., se permite ingreso de máximo 2 acompañantes por paciente
- Servicio Privado de Hospitalización:** En horario 8:00 a.m. a 7:00 p.m., se permite ingreso de máximo 5 acompañantes por paciente. El médico puede autorizar 1 acompañante permanente cuando considere que las condiciones clínicas o de vulnerabilidad del paciente, así lo requiera.

•Unidad de Cuidados Especiales cardioneurovasculares

- Siga las instrucciones de ingreso y desinfección que le brindará el personal de la unidad.
- Solo se permite el ingreso de un familiar por paciente.
- Lávese las manos antes y después de tener contacto con su familiar.
- Dé prioridad a los familiares o seres queridos más cercanos (núcleo familiar)
- Identifíquese siempre con su familiar en voz alta y clara; dígame su nombre, recuérdeme la hora, fecha y el sitio en donde está.
- Es valioso que usted le recuerde experiencias agradables.
- En caso de ser permitido, tóquelo frecuentemente. Transmita tranquilidad a su familiar, evite llorar durante su visita.
- Trate de no dormir durante la visita, su familiar necesita su apoyo y presencia.
- Asegúrese de dejar toda su información de contacto al personal de enfermería.
- No está permitido el ingreso de alimentos
- Pregúntele al personal de enfermería por los horarios autorizados para la visita del paciente

•Cuidado Intensivo y Especial Adulto

- Antes de ingresar y salir del servicio, debe realizar una adecuada higienización de manos
- Debe lavarse las manos con alcohol glicerinado antes de tocar al paciente y antes de salir de la habitación
- Durante la estancia hospitalaria, el paciente no debe tener elementos de valor (anillo, reloj, dinero, etc.), ya que la institución no puede hacerse responsable de su protección. Si el paciente tiene prótesis dental u ocular, no olvide verificar que le fue entregada antes de egresar del servicio.

- Los elementos de cuidado personal que debe tener para el cuidado del paciente son: cepillo de dientes, crema dental, enjuague bucal, peinilla, desodorante, pañales, pañitos, máquina de afeitar, crema hidratante
- Transmítale tranquilidad al paciente y recuérdale experiencias agradables. Identifíquese siempre con su familiar en voz alta y clara; dígame su nombre, recuérdese la hora, fecha y el sitio en donde está
- No se deben ingresar alimentos al paciente, ya que la institución le suministra una dieta especial, necesaria para su recuperación
- Evite al máximo estar entrando y saliendo de la habitación.
- No debe ingerir alimentos dentro de la habitación del paciente
- Evite al máximo hacer uso del celular mientras está al cuidado del paciente
- Respete la privacidad de otros pacientes, evite observarlos o ingresar a su habitación.
- Pregúntele al personal de enfermería por los horarios autorizados para la visita del paciente

• Unidad Neonatal

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones, que contribuirán a la seguridad y bienestar de su bebé:

- La madre o el padre pueden visitar a su bebé las 24 horas del día, ingresa sólo uno a la sala de atención y los demás familiares pueden visitarlos a través de las ventanas de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Sólo puede visitar a su bebé, no debe tener ningún contacto con otros pacientes.
- Por la seguridad de los pacientes debe lavarse las manos al ingresar a la unidad durante 5 minutos, como le indique el personal de enfermería.
- Cada que ingrese a la unidad debe retirarse todos los accesorios, busos, gorras, entre otros. Debe tener el cabello recogido, no debe utilizar perfumes o lociones.
- La información sobre el estado de su bebé de manera telefónica o personal, sólo se le brindará al padre, a la madre o a la persona autorizada en casos especiales.
- Para comunicarse con la unidad puede llamar al número 3394800 extensiones 312 o 408 las 24 horas, se recomienda evitar la comunicación en las horas de cambio de turno 7:00 a.m. y 7:00 p.m.
- Para el cuidado de su bebé se requiere crema humectante y pañitos húmedos y de 8 a 10 pañales por cada 24 horas, ya que se realiza cambio cada 3 horas.
- Utilice adecuadamente el casillero asignado; Los padres deben traer un candado para guardar sus pertenencias, se le recomienda no traer objetos de valor, ya que el hospital no es responsable en caso de pérdida. Al momento de terminar la visita debe dejar el casillero libre.
- No ingresar alimentos, ni bebidas de ningún tipo a la unidad.
- El Hospital y en especial la unidad donde se encuentran los bebés, requieren tranquilidad, por eso sugerimos hablar en voz baja y utilizar equipos de comunicación en tonos bajos.
- Las fotografías deben ser sin flash y solo a su bebe.
- Evite manipular el celular mientras se encuentre con su bebe, hágalo solo en los casos estrictamente necesarios y realice lavado de manos posterior a su uso.
- Por la seguridad del bebe, su manipulación siempre debe realizarse con el acompañamiento y asesoría del personal de salud.

- El uso de batas de tela solo es necesario para cangurear, lactar o realizar extracción de leche materna; en caso contrario puede ingresar a la unidad con su vestimenta.
- Por ningún motivo el bebe debe ser retirado de la unidad sin autorización del personal de salud. Todo el personal que asiste a su bebe debe portar carné de identificación.
- Durante la hospitalización el personal médico, de enfermería y fisioterapia le brindará capacitación y educación en: lactancia materna, vacunación, cuidados generales del recién nacido, programa madre canguro, signos de alarma, aspectos de seguridad y manejo de oxígeno domiciliario si lo requiere).

•Cirugía

Si tiene programada una cirugía, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si para el día que fue programada la cirugía, usted presenta alguna alteración de su salud, notifíquelo telefónicamente a través del número 3394800, Extensión 174 ó 175. El personal del hospital le indicará si es necesario reprogramar el procedimiento quirúrgico.
- Debe seguir las recomendaciones brindadas por el personal de salud, para la preparación de su cirugía.
- El día de la cirugía recuerde traer sus ayudas diagnósticas, la copia de su historia clínica y el consentimiento informado diligenciado.
- El día de la cirugía debe presentarse un adecuado aseo personal, las uñas sin maquillaje (No acrílicas) y ropa cómoda. Evite rasurar la zona donde se le realizará el procedimiento quirúrgico, ya que esto le ayudará a prevenir infecciones.
- Asista al hospital acompañado(a) de un adulto responsable que pueda ser su cuidador.
- No traiga joyas ni elementos de valor. Antes de ingresar a la sala de cirugía, entregue a su familiar las prótesis dentales u oculares que tenga.
- Llegue a la hora indicada según la programación de su cirugía.
- Diríjase a programación quirúrgica para realizar su ingreso
- Luego de su ingreso al área quirúrgica, su acompañante deberá dirigirse a la sala de espera; el personal de salud una vez culmine el procedimiento le informará el estado del paciente.
- Al momento del egreso, cerciórese de recibir fórmula de medicamentos, incapacidad, orden de cita de control y recomendaciones generales (signos de alarma y vinculación a otros programas

Oficina de atención al usuario y otros canales de atención

Horario de Atención al Usuario: lunes a viernes de 7:00 a.m.
a 5:00 p.m.

Canales de atención por los cuales usted puede expresar
Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o
Denuncias (PQRSFD):

Buzones de sugerencias dispuestos en cada servicio y en
cada sede

PBX: (604) 3394800 Extensión 149

Línea Amiga: 01900 771 35 11

Email: atencionalusuario@hospitalmua.gov.co

Link en la página web:

<https://www.hospitalmua.gov.co/Atencionserviciosciudadania/Paginas/PQRSFD.aspx>

**Atención y servicios
a la ciudadanía**

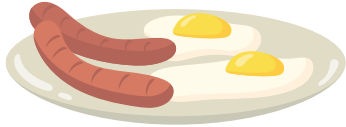
Atención al usuario

PQRSFD

Notificaciones judiciales

Servicio de alimentación

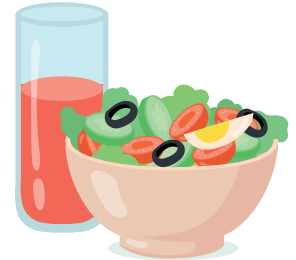
La institución cuenta con un servicio de alimentación que cumple con estándares de calidad microbiológica y nutricional. La alimentación de los pacientes se ajusta a las órdenes médicas, por lo cual no se les debe dar a consumir alimentos diferentes a los entregados por el hospital, sin previa autorización del personal de salud. Teniendo en cuenta lo anterior el servicio de alimentación al público, tiene prohibida la venta de alimentos a los pacientes.



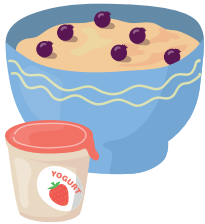
Desayuno
8:00 a.m. a 8:30 a.m.



Media Mañana
10:00 a.m. a 10:30 a.m.



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



Algo
3:00 p.m. a 3:30 p.m



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



Merienda
10:00 p.m. a 10:30 p.m.

“Si usted sufre de alergia a algún medicamento, infórmelo al personal de salud”

Para los acompañantes de los pacientes, el hospital cuenta un servicio de alimentación con venta al público y además cuenta con cafeterías y dispensadores de alimentos y café. Si está interesado comuníquese a la extensión 124. El paciente debe consumir únicamente la dieta prescrita por el médico

•Servicio de lavandería

La institución cuenta con servicio de lavandería que trabaja las 24 horas del día de lunes a domingo, para garantizar la disponibilidad de ropa hospitalaria limpia, necesaria para su atención. Absténgase de colgar ropa para secado, en ventanas y balcones.

•Servicio de parqueadero

El hospital cuenta con servicio de parqueadero administrado por la empresa Corpaul, el cual está disponible 24 horas, todos los días de la semana. El encargado del parqueadero le informará acerca de las tarifas.

•Servicio de mantenimiento

Si durante su estancia identifica algún daño o inconveniente en su habitación, informe al personal de enfermería para que ellos den aviso al área encargada de atender su solicitud y generar respuesta en el menor tiempo posible.

Solicitud de copia de historia clínica

Si requiere copia de la historia clínica, debe solicitarla directamente al archivo clínico con documento original del paciente. Cuando la historia la reclama alguien diferente al paciente, debe presentar carta de autorización firmada por el paciente y fotocopia de documento de identidad del paciente y del solicitante.

Solicitud de su estado de cuenta

Usted tiene derecho a conocer el valor aproximado de su cuenta durante su hospitalización; en caso de requerirlo puede solicitar información al personal de admisiones

Acceso a cajero electrónico

El hospital cuenta con cajero electrónico de Bancolombia, al cual puede acceder las 24 horas de todos los días de la semana. Este cajero electrónico se encuentra ubicado al lado derecho de la portería principal.

Pagos electrónicos

Todos nuestros puntos el pago están dotados con equipos para pagos electrónicos.

Acceso para usuarios en condición de discapacidad

El Hospital cuenta con un Modelo de Inclusión a través del cual se adoptan estrategias orientadas a garantizar el acceso de los usuarios a los servicios de salud, independiente de su condición física, cognitiva, social o cultural. En ese orden de ideas, algunas de las estrategias implementadas se relacionan a continuación:

- Adopción de derechos diferenciales
- Atención preferencial para población priorizada
- Asignación de citas en la sede más cercana y en consultorio que permita el acceso a pacientes en condición de discapacidad temporal o permanente
- Disponibilidad de silla de ruedas para facilitar traslados de pacientes con movilidad reducida
- Baños acondicionados para pacientes con movilidad reducida y timbres de llamado frente a una situación de emergencia
- Sistema cerrado de cámaras de monitoreo, para supervisión de pacientes en condición de vulnerabilidad
- Acompañante permanente para pacientes en condición de vulnerabilidad
- Se permite acceso de animales que cumplen función de guía para usuarios en condición de discapacidad visual
- Desde el área de atención al usuario se brinda acompañamiento psicológico y social, en los casos que se requiera
- Desde todos los puntos de atención se tiene acceso a internet para hacer uso de traductores, para atención de pacientes que hablan otro idioma.
- Desde todos los puntos de atención se tiene acceso al Rotafolio, que consta de fichas gráficas que facilitan la comunicación con los pacientes
- Se cuenta con un grupo de voluntarias que brindan apoyo a los pacientes en condiciones de vulnerabilidad



RECOMENDACIONES ADICIONALES



Somos una institución libre de humo



Si identifica una condición de riesgo, informe inmediatamente al personal



Por el cuidado de su salud, el hospital tiene restringido el ingreso a menores de edad. En caso de acceso autorizado el menor debe estar acompañado por un adulto responsable y se debe tener a la mano el registro civil o tarjeta de identidad



El acceso de animales es restringido, solo se permite el acceso de animales que cumplen función de guía para personas en condición de vulnerabilidad. En estos casos se debe cumplir estrictamente con las recomendaciones del personal de salud



Cuide sus objetos personales



El ingreso de armas está restringido, excepto al personal de la fuerza pública