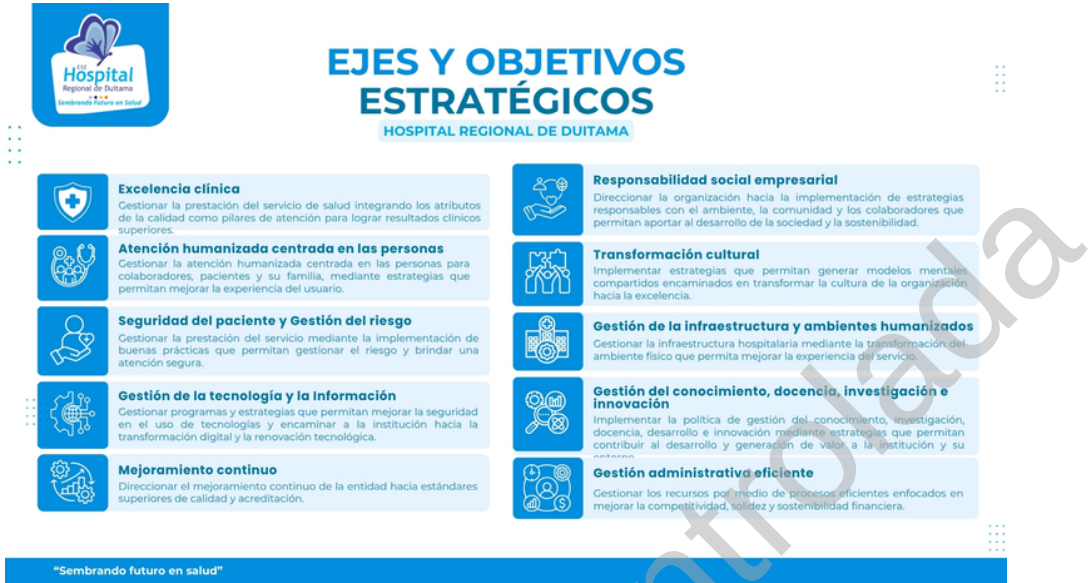




ESE Hospital Regional de Duitama

Manual: MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

 ESE Hospital Regional de Duitama • • • “Sembrando futuro en salud”.	ESE Hospital Regional de Duitama Proceso: Sistema de información y atención al usuario y al ciudadano Subproceso: Atención al Usuario y al Ciudadano Manual: MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	<table><tr><td>Código</td><td>HRD-PM-SIAU-AU-MA-01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>2022-07-08</td></tr><tr><td>Versión</td><td>1.0</td></tr></table>	Código	HRD-PM-SIAU-AU-MA-01	Fecha	2022-07-08	Versión	1.0
Código	HRD-PM-SIAU-AU-MA-01							
Fecha	2022-07-08							
Versión	1.0							

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación
-------------	----------	-------	------------

Introducción

El manual de atención al usuario se concibe como un documento guía dirigido a todos los usuarios de la Institución y sus sedes integradas, con el fin de mejorar el proceso en la atención a través de la participación de todos los actores en los procesos asistenciales y administrativos y sea otra de las estrategias que contribuyan a la acreditación institucional que favorezcan en el logro de una atención humanizada y así mismo, la satisfacción del usuario por el servicio recibido.

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, en aras de mejorar la percepción que tienen sus usuarios de los servicios de salud ofertados, empoderarlos en el proceso de autocuidado y participación en los procesos de salud, fortalecer la afinidad de los mismos con la Institución, generando cercanía y empatía, por medio del conocimiento abierto e irrestricto del ciclo de atención; Ofrece una atención que genera confianza en el usuario, a través del conocimiento de protocolos dirigidos para su atención e información y se compromete a enfocar la prestación de los servicios de salud por medio del ciclo de atención, aplicando los pilares de atención en salud basados en los atributos de la calidad, la humanización, buscando brindar una mejor experiencia en la atención del paciente y su cuidador

Esperamos sea consultado por nuestros usuarios con pasión similar a como fue construido.

Objetivo General

Informarle sobre el portafolio de servicios ofertados en la ESE Hospital Regional de Duitama y sus sedes integradas de primer nivel, acompañarle durante su atención y permanencia en la Institución con el propósito de satisfacer sus necesidades en salud.

Objetivos Específicos

Orientar e informar sobre los servicios que puede recibir en la ESE Hospital Regional de Duitama y los tramites que se requieren superar para acceder a ellos

Crear herramientas que le permitan al usuario conocer las características de los servicios de la ESE Hospital Regional de Duitama.

Gestionar las barreras de atención identificadas durante su proceso de atención.

Favorecer el ejercicio de sus deberes y derechos.

Alcance

Inicia en el momento en el que el usuario requiere ser informado sobre temas de interés asociados con la prestación de servicios de la ESE Hospital Regional de Duitama y termina cuando el usuario interesado está satisfecho y ha comprendido la información requerida.

Marco Legal y/o Teórico

Ley 1438 de 2011 Artículo 3. Principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3.8 Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada". El Decreto No. 903 de 2014 tiene como fin la modernización y actualización de uno de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud que es el Sistema Único de Acreditación. La ley 1952 del 2019 en el artículo 38, numeral 39, especifica que es un deber de todo servidor público: actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley. La ley 1952 del 2019 en el artículo 38, numeral 39, especifica que es un deber de todo servidor público: actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley. El Acuerdo número 06 del 21 de julio de 2020, por medio del cual la Junta Directiva de la ESE Hospital Regional de Duitama adopta el Plan de Desarrollo 2020 - 2024 "Cuidar tu salud, nuestra prioridad", el cual establece como objetivo

estratégico fortalecer el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, el cual surge como una necesidad de la institución para alcanzar altos estándares de calidad a través de un ejercicio de auto evaluación y mejoramiento continuo, en el cual se compara la calidad esperada (estándares del sistema único de acreditación) con la calidad observada y situación real de la institución

Desarrollo

7. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO.

7.1. Saludo y Bienvenida

Respetado Usuario:

Sirvan estas líneas para expresarle en nombre de La ESE Hospital Regional de Duitama y en el mío propio, un caluroso saludo de bienvenida a nuestra Institución, donde nos esmeramos día a día por hacer que su estadía con nosotros represente el mayor grado de satisfacción, podamos cumplir sus expectativas y que usted y su familia, tengan una experiencia donde se sustituya el dolor por alivio, la angustia por tranquilidad y el miedo por esperanza.

Hemos preparado este manual para su rápida adaptación a los servicios que disponemos para usted, éste le ayudará a conocer nuestro Hospital, los medios como puede comunicarse con nosotros, los horarios, requisitos, trámites y toda la información que seguramente será de su interés.

Nuestro personal y yo, estaremos complacidos de servirle, dispuestos a aclarar las dudas que puedan surgir de este documento el cual rogamus sea leído con atención.

Para nosotros, cuidar su salud es nuestra prioridad.

Amablemente:

*Dr. Lifan Mauricio Camacho Molano
Gerente
Hospital Regional de Duitama*

7.2. ¿Quiénes somos?

La Empresa Social del Estado Hospital Regional de Duitama es una Institución prestadora de servicios de salud de segundo nivel de atención de carácter departamental y con sede en el Municipio de Duitama Departamento de Boyacá y sede anexa en el Municipio de Santa Rosa de Viterbo y Sativasur.

El Hospital tiene su comienzo en un legado del Presbítero Manuel María Prada, a través de su testamento otorgado el 02 de Septiembre de 1914 y protocolizado en la notaría 04 de Bogotá dando nacimiento al hospital de caridad de la comunidad San Vicente de Paúl, que adquiere personería jurídica del Ministerio de Gobierno por Resolución 146 de Agosto de 1937, se transformó en Empresa Social del Estado mediante Decreto 001525 del 27 de diciembre de 1995, constituyéndose en la primera Empresa Social del Estado del Departamento de Boyacá.

7.3. Nuestro compromiso

La E.S.E Hospital Regional de Duitama se compromete a prestar servicios bajo un enfoque humanizado y seguro en el marco de los atributos del sistema de garantía de la calidad en salud.

7.4. ¿Qué hacemos?

Prestar servicios de salud humanizados, con calidad, seguridad, alta tecnología, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias, siendo amigables con el medio ambiente.

7.5. ¿Cuál es nuestro propósito?

Para el 2030, ser reconocidos por la prestación de servicios humanizados, responsables con el medio

ambiente; como una institución innovadora, con portafolio de servicios ampliado y de mayor complejidad, con una sólida estructura administrativa, física y financiera, con altos estándares de calidad y seguridad.

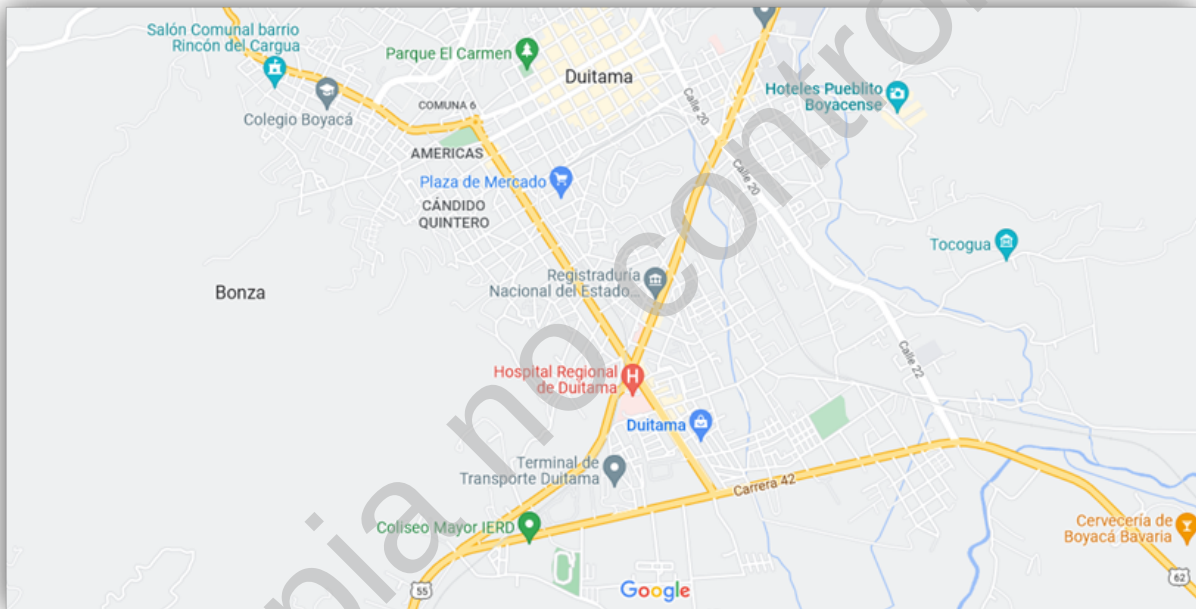
7.6. Nuestros valores institucionales

Son cualidades personales requeridas para el cumplimiento de los principios y el logro de los objetivos institucionales. Mediante resolución 121 de 2019, la ESE Hospital Regional de Duitama adoptó su código de integridad, dentro del cual se adoptan los siguientes valores:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Humanización

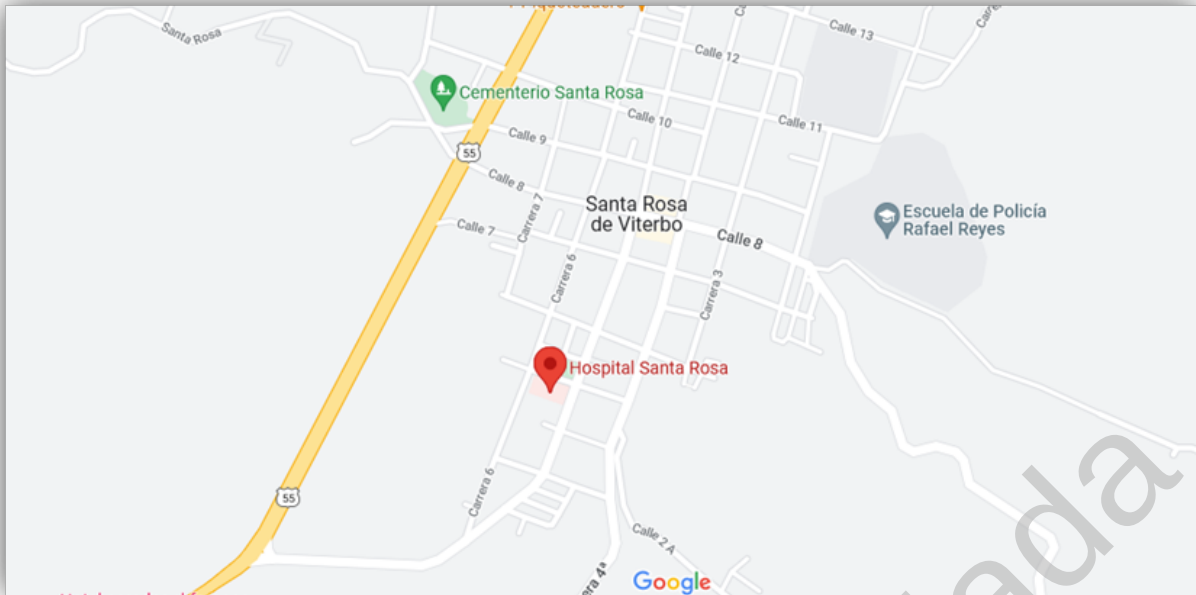
7.7. Ubicación geográfica

Nuestra Sede principal se encuentra ubicada en la Av de las Américas #Carrera 35, Duitama, Boyacá. En las coordenadas geográficas 5.811590637814769, -73.03142278023553



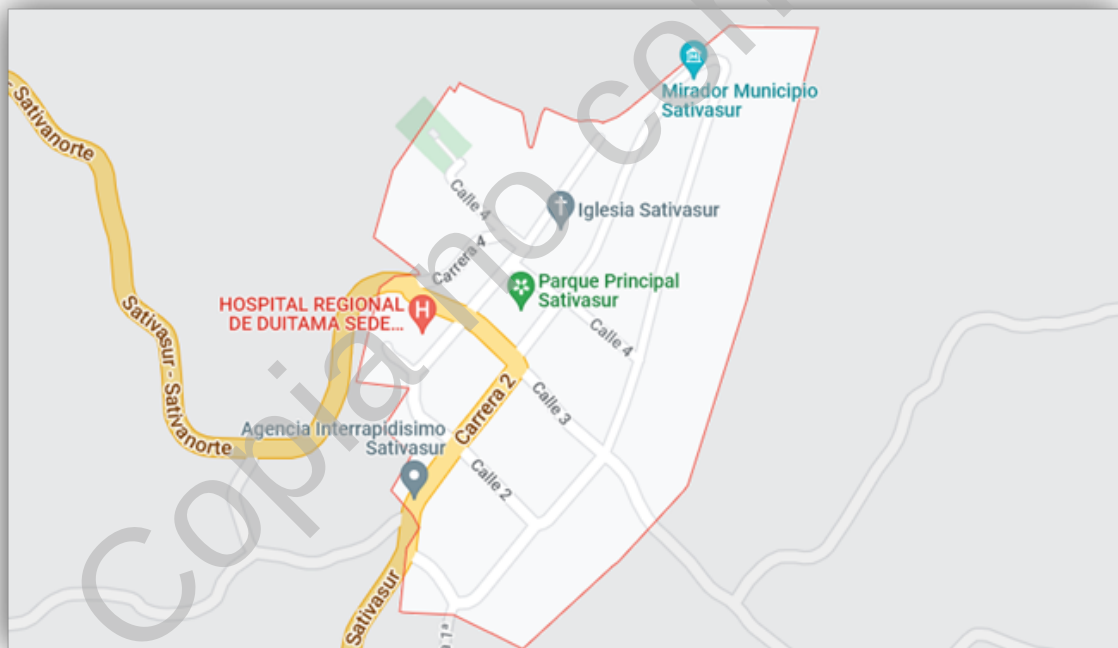
Fuente: Google Maps 2022

Nuestra sede de primer nivel en Santa Rosa de Viterbo se encuentra ubicada Carrera 5 # 4-89 en las coordenadas geográficas 5.870818590882438, -72.98430472681585



Fuente: Google Maps 2022

Nuestra sede de primer nivel en Sativa Sur se encuentra ubicada en la Calle 3 N° 3-27, Sativasur, Boyacá coordenadas geográficas 6.093394233417894, -72.71334993142318



Fuente: Google Maps 2022

7.8. Nuestras Instalaciones

Los siguientes son los mapas internos y la distribución de las áreas según convenciones.
Sede principal:



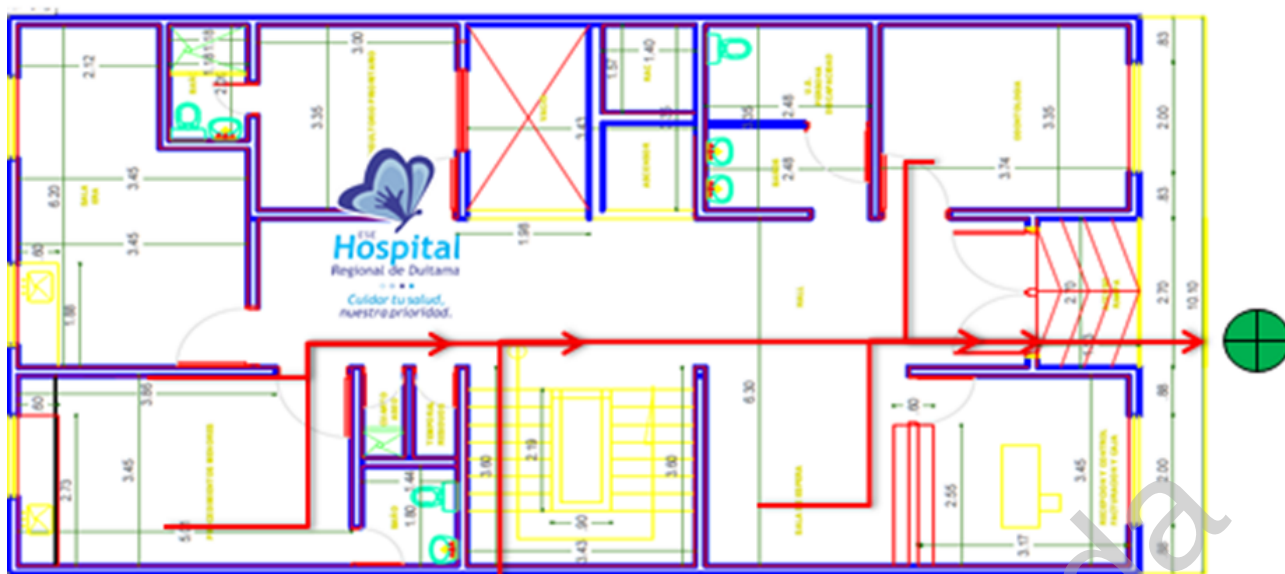
Fuente: Plan de emergencias y desastres- Atención al Usuario 2022

Sede Santa Rosa de Viterbo:



Fuente: Plan de emergencias y desastres- Atención al Usuario 2022

Sede Sativa Sur:



Fuente: Plan de emergencias y desastres- Atención al Usuario 2022

7.9. Recomendaciones en caso de Emergencia:

Contamos con un plan de emergencias que tiene como objetivo establecer la forma adecuada para activar el actuar en todas las áreas del hospital en caso de una emergencia. Es importante que usted conozca los pasos que se deben seguir.

7.9.1. En caso de emergencia:

Si usted percibe alguna situación anormal como: Humo, olores extraños, personas o paquetes sospechosos, diríjase al personal de seguridad o al personal del hospital. Nuestra entidad se encuentra debidamente señalizada. En cada área encontrará los respectivos planos con las rutas de evacuación demarcadas y los puntos de encuentro que se ubican en la parte exterior del hospital.

7.9.2. Durante la evacuación:

- Mantenga la calma y siga las instrucciones de los brigadistas
- Desplácese calmada pero rápidamente por la ruta de evacuación establecida
- Utilice la escalera, camine siempre por la derecha, no se detenga y no use el ascensor.
- Recuerde que las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas en condición de discapacidad tienen prioridad.

7.9.3. En caso de Incendio:

- Si hay humo, gatee cubriéndose la nariz y boca con un pañuelo húmedo.
- Antes de abrir una puerta tóquela, si está caliente no la abra.
- Si el fuego es pequeño, retire a las personas del lugar, use extintor únicamente si está seguro de su uso

7.9.4. En caso de Terremoto:

- Aléjese de las ventanas, estantes, bibliotecas o elementos que puedan caer sobre usted.
- Mantenga la calma, quédese en el lugar donde se encuentra hasta que le indiquen que puede salir o hasta que el sismo haya pasado
- Diríjase por las rutas de evacuación establecidas hasta los puntos de encuentro
- Si está en el exterior, aléjese de edificios, postes de energía eléctrica, árboles y otros elementos que puedan caer sobre usted. Diríjase a un lugar abierto.
- Después del sismo, no encienda aparatos electrónicos hasta no estar seguro de que no hay corto circuitos
- No tome agua de las llaves, puede estar contaminada.

Se dispone de la siguiente infografía para el fácil entendimiento de estas recomendaciones



8. Sus Deberes y Derechos

Los derechos y deberes del Usuario son principios bajo el concepto de la ética, basados en normas internas cuyos elementos son fundamentales para adelantar una relación armónica entre usuario y prestador, durante los procesos de prestación de servicios de salud requeridos. Estos Derechos y Deberes contemplan aspectos importantes como:

1. Humanización y Buen trato.
2. Prestación de Servicios con calidad.
3. Decisión del Usuario.

El ejercicio adecuado de los derechos y deberes de los usuarios representa suma importancia para nuestra institución, es por esto que han sido orientados específicamente a la naturaleza del hospital y cada derecho tiene un deber conexo que le permitirá acceder a sus servicios de salud y garantizar a los demás usuarios la misma potestad.

Los derechos de los usuarios (*Usuario- familia*) del servicio de salud de la E.S.E Hospital Regional de Duitama y sus sedes integradas de primer nivel y sus deberes son los siguientes:

Derechos	Deberes
Recibir los servicios de salud en la Institución de forma respetuosa, amable y humanizada.	Brindar un trato respetuoso y amable al personal de salud y a los demás usuarios
Recibir los servicios de salud en los tiempos establecidos de acuerdo la prioridad de su atención	Asistir oportunamente a la programación de sus servicios
Ser informado claramente sobre los procedimientos o procesos de la atención en salud.	Informar de forma completa y oportuna su condición de salud y antecedentes médicos
Ser atendido en ambientes amigables, limpios y seguros	Cuidar la institución y dar cumplimiento a las normas institucionales
Acceder a una segunda opinión sobre los conceptos o tratamientos propuestos en su atención o disentir de ellos	Recibir de forma respetuosa los conceptos médicos y los tratamientos propuestos
Recibir apoyo espiritual o moral sin discriminación por sus creencias	Respetar las creencias y opiniones de los demás usuarios
Recibir atención integral en el manejo del dolor, cuidados paliativos y muerte digna	Contar con soporte familiar y social en el manejo del dolor, los cuidados paliativos y la muerte digna
Que se le garantice el manejo privado y confidencial de su atención	Respetar la privacidad y confidencialidad de los demás usuarios
Conocer los costos asociados de su atención en salud	Cumplir con los pagos y requisitos asociados a su atención en salud
Recibir los servicios de salud con un acompañante o familiar de acuerdo a los protocolos institucionales.	Que los familiares y acompañantes sean partícipes de los procesos de cuidado en salud de los usuarios
Recibir respuesta a sus peticiones, quejas y reclamos dentro de los términos legales.	Expresar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del proceso de atención a través de los canales de atención institucionales

Recuerde, usted puede ejercer sus derechos sin restricciones, aunque es igualmente importante el cumplimiento de sus deberes en su estadía con nosotros.

8.1. Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes:

Los derechos de los Niños y Niñas que asisten a la E.S.E Hospital Regional de Duitama y sus sedes integradas de primer nivel son los siguientes:

1. Derecho a estar acompañados por sus padres o tutor durante su permanencia en el Hospital.
2. Derecho a recibir atención personalizada y un trato amable, digno y respetuoso.
3. Derecho a ser hospitalizado con otros niños o niñas, evitando la hospitalización entre adultos.
4. Derecho a disponer de espacios amigables, seguros, amoblados y equipados para su cuidado.
5. Derecho a disponer de juguetes, libros, material audiovisual y material educativo, así como de espacios y tiempos para el juego y el estudio.
6. Derecho a ser hospitalizado durante el menor tiempo posible, y solo si el cuidado que requieren no puede ser previsto en su hogar o en un tratamiento ambulatorio.
7. Derecho a recibir información permanente, adecuada a su edad, con respecto a sus condiciones de salud, exámenes, procedimientos, tratamientos y pronóstico de su enfermedad.
8. Derecho a ser informados de sus derechos y deberes.
9. Derechos a que sus opiniones sean escuchados y tenidos en cuenta.
10. Derecho a no recibir tratamientos médicos inútiles y a no soportar sufrimientos físicos y

morales evitables.

11. Derecho a la privacidad durante su tratamiento sea cual fuere su patología a tratar.

8.2. Derechos sexuales y reproductivos

Los derechos sexuales y reproductivos de los usuarios los cuales son apropiados de los derechos humanos e interpretados desde la sexualidad y desde la reproducción, de acuerdo con el marco conceptual del Modelo de Atención Integral, se hace énfasis en enfoque de género, derechos, enfoque diferencial y ciclo de vida.

Derechos Sexuales

- Fortalecer la autonomía y la autoestima en el ejercicio de la sexualidad.
- Explorar y a disfrutar de una vida sexual placentera.
- Elegir las parejas sexuales.
- Vivir la sexualidad sin ningún tipo de violencia física, psíquica y moral.
- Tener relaciones sexuales consensuadas.
- Decidir libre y autónomamente cuándo y con quién se inicia la vida sexual.
- Decidir sobre la unión con otras personas.
- Vivir y expresar libremente la orientación sexual e identidad de género.
- Protección y prevención de infecciones de transmisión sexual o embarazos no deseados.
- Información, educación y acceso a servicios de salud de calidad en todas las dimensiones de la sexualidad, sin ningún tipo de discriminación y de acuerdo al ciclo de vida.
- Privacidad e intimidad.

Derechos Reproductivos:

- Tomar decisiones sobre la reproducción sin sufrir discriminación, coerción, ni violencia.
- Decidir libremente si se desea o no tener hijos.
- Decidir sobre el número de hijos que se desean y el espacio de tiempo entre un embarazo y otro.
- Decidir sobre el tipo de familia que se quiere formar.
- Ejercer la maternidad con un trato equitativo en la familia, espacios de educación y trabajo
- Acceder a métodos anticonceptivos seguros, aceptables, oportunos y eficaces; incluida la anticoncepción de emergencia.
- Tener acceso a servicios de salud y atención médica que garanticen una maternidad segura, libre de riesgos en los períodos de gestación, parto y lactancia y que se le brinden las máximas posibilidades de tener hijos(as) sanos.
- Ejercer la maternidad con un trato equitativo en la familia, espacios de educación y trabajo.
- Disfrutar del nivel más elevado posible de salud reproductiva, libre de enfermedades y discapacidades por causas como: atención deficiente, desnutrición, exposición a elementos químicos o formas de violencia.
- Recibir servicio de atención y orientación para preservar la salud reproductiva, garantizando la confidencialidad y la privacidad.
- Acceder a beneficios de avances científicos en la salud sexual y reproductiva
- Acceder a métodos o procedimientos de fertilización asistida en caso de requerir ayuda para lograr el embarazo deseado
- Estar protegida/o contra cualquier tratamiento degradante y violencia en relación con la reproducción, esterilización o interrupción voluntaria del embarazo por imposición, obligación, presión o coacción.

8.3. Enfoque diferencial

Para nosotros, todos nuestros usuarios merecen recibir un trato humano, digno y respetuoso bajo los principios de la justicia y equidad. Aunque es importante implementar un enfoque a través del cual podamos visibilizar, identificar y reconocer condiciones y situaciones particulares y colectivas de la desigualdad, fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión de las personas o grupos humanos que son sujeto de especial protección, personas con movilidad, audición, visión y/o cognición reducidos, personas con niños en brazos, gestantes y personas de la tercera edad.

Las anteriores, son personas notables.

Por esto, la ESE Hospital Regional de Duitama adopta medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

Solicitamos a su vez, nos permita brindar la consideración que merecen nuestras personas notables, respetando las filas preferenciales, cediendo el paso o el asiento cuando corresponda y permitiendo a nuestro personal su atención en salud.

9. Canales de Atención

Se disponen en nuestra Institución los siguientes canales de comunicación donde todos los colaboradores del Hospital de forma cálida y respetuosa, le orientarán e informarán sobre los procesos, servicios y tramites en su estadía, esto contribuirá a que la atención brindada favorezca a su satisfacción.

9.1. De forma presencial

La institución cuenta con una oficina de información y atención al usuario y ciudadano (SIAUC), cuyo objetivo principal es garantizar y velar por el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los usuarios a través de acciones que tiendan a facilitar la información. La oficina está ubicada a la entrada de la institución.

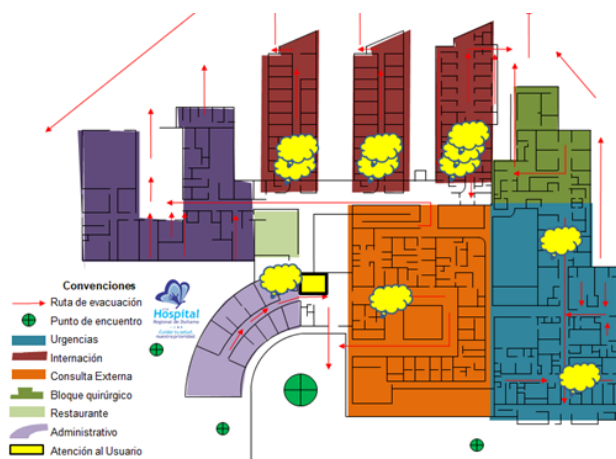
El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

El Objetivo del SIAUC es:

- Servir como estrategia para fortalecer la calidad de los servicios de la institución, a través de la información proporcionada por los usuarios por medio de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y trámite de quejas.
- Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la ESE.
- Orientar a los pacientes y/o familiares en relación con los procedimientos y trámites necesarios.
- Evaluar permanentemente el grado de satisfacción a través de encuestas y otras metodologías.
- Recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes presentadas por los usuarios.
- Dar apertura de los buzones de sugerencias y elaborar las actas correspondientes.
- Realizar el consolidado de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y encuestas de satisfacción.

Las estrategias utilizadas por el SIAUC son:

- **Encuestas de satisfacción:** Su fin es medir la satisfacción del usuario sobre la atención brindada en las diferentes unidades funcionales y de las sedes de primer nivel y de su área de influencia, con el fin de implementar correctivos en la atención para proporcionar un servicio de calidad.
- **Buzón de sugerencias:** Herramienta donde el usuario manifiesta por escrito una queja, sugerencia o felicitación por el servicio y la atención prestada, se realiza la apertura cada mes con la participación de los usuarios. Están ubicados en nuestras sedes de primer nivel en la entrada principal graficados en amarillo así:



Ubicación de los medios de participación ciudadana HRD.

- **Trámite de quejas y reclamos:** Constituyen una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo que permite visualizar y concertar las inconformidades que tienen los usuarios que hacen uso de los servicios prestados por la Institución.

9.3. Oficina de Aseguramiento

El objetivo de este proceso es garantizar la prestación de un servicio en salud basado en principios y garantías de la calidad, donde el usuario que ingrese desde la puerta de entrada de esta E.S.E Hospital Regional De Duitama, pueda recibir y ser participe de un sistema de atención basado en los principios de accesibilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad y seguridad.

A través de este proceso, brindamos al usuario del Hospital Regional de Duitama las herramientas requeridas para superar los obstáculos identificados en el acceso inmediato y fundamental al sistema de seguridad social en salud, para que reciba atenciones requeridas que establezcan su salud. Esto se logra implementando:

- Afiliaciones de oficio para la inclusión en líneas de aseguramiento.
- Herramientas Jurídica de a través de la cual, mediante acciones legales como derechos de petición, acciones de tutela, desacatos a decisiones judiciales podemos servir como apoyo a los usuarios que se encuentren en estado de vulneración de sus garantías constitucionales respecto a sus temas de Salud y seguridad.
- Actividades de capacitación y asistencia.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

9.4. ¿Cómo acceder a los servicios de la oficina de aseguramiento?

Dependiendo las condiciones relacionadas a la novedad presentada en su seguridad social se requiere.

- Ser colombiano y tener documento válido para realizar afiliación de oficio a una EPS:

Se identifica al usuario, se le solicita su documento de identidad, que debe ser acorde a su edad como:

C.C. Cedula De Ciudadanía
C.N. Certificado De Recién Nacido
RC. Registro Civil
TI. Tarjeta De Identidad

- Ser extranjero y presentar documento válido en Colombia para ingresar al sistema de seguridad social en salud así:

CE. Cedula De Extranjería
SC, Salvoconducto
PEP, permiso especial de permanencia
PT, permiso de protección temporal

PS, pasaporte para menores de 7 años de nacionalidad Venezolana.

Es importante, por medio del dialogo, recepcionar los datos de domicilio, correo electrónico, numero celular, para generar el formulario bien sea electrónico implementado por la SAT, (Sistema De Afiliaciones Transaccional) del Ministerio de Salud y Protección Social, y de no estar en funcionamiento de la plataforma, generar formulario único de afiliación en formato físico.

El proceso de aseguramiento, cuenta con herramientas de consulta de usuarios, las cuales se verificarán con el número de documento que aporte el usuario, las cuales son, ADRES, SISBEN, SAT, y la verificación de derechos en base de datos de plataformas internas de las EPS.

Es fundamental dejar establecido que calidades presenta nuestro usuario, esto hace referencia a si es empleado, trabajador independiente o tiene capacidad de pago, deberá afiliarse y cotizar al régimen contributivo, de no contar con capacidad de pago se afiliara al régimen subsidiado y será el SISBEN del municipio, quien entre a determinar si reúne con las condiciones socio económicas para continuar en este régimen.

El Proceso de Aseguramiento, le brinda al usuario, con inconsistencias en su calidad como asegurado al sistema de seguridad social en salud, tales como, estado de afiliación suspendido, cancelado, o retirado, la resolución de su condición por medio de asesoría jurídica, en temas de seguridad social, derechos humanos y derechos fundamentales consagrados en la constitución política de Colombia.

Cuando se tiene conocimiento de casos como accidentes de tránsito, son documentación pertinente, accidentes laborales, sin ARL, de ser necesario se instauran acciones legales como derechos de petición, acciones de tutela, en pro de la protección del usuario y con la finalidad de dar continuidad a su tratamiento médico.

9.5. Referencia y Contrarreferencia.

El subproceso de Referencia y Contrarreferencia, es el conjunto de actividades administrativas y asistenciales, que definen la referencia del usuario de un establecimiento de salud de menor a otro de mayor capacidad resolutoria y la contrarreferencia de este a su establecimiento de origen, a objeto de asegurar la continuidad de atención y cuidado de su salud de forma integral.

Los criterios para la remisión de un paciente son:

- Necesidad médica de un mayor nivel de complejidad
- No ofertar la especialidad que requiere el usuario
- No contar con apoyo diagnóstico requerido
- No contar con la capacidad habilitada en el caso de que la Institución se encuentre en sobre ocupación
- No contar con el servicio habilitado requerido según las condiciones y necesidades del usuario
- Solicitudes para valoración médica en IPS externas, como: valoraciones de Nefrología, atenciones domiciliarias; tramites de oxígeno domiciliario
- Solicitud de material de osteosíntesis
- No contar con convenio administrativo vigente con la EAPB

Para dichas actividades, se cuenta con personal auxiliar de Referencia y contrarreferencia en cada servicio (urgencias y hospitalización) en horario diurno; y en las noches un auxiliar que atenderá las solicitudes cargadas ubicada en el servicio de urgencias.

En el área de hospitalización se encuentra a su servicio de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

En el servicio de urgencias la atención es 24/7

¿Cómo puede consultar el estado de su proceso de remisión?

Dado que el subproceso depende de las solicitudes que carga el área asistencial de cada servicio, está sujeto a los tiempos propios de cada proceso; una vez se carga la referencia en el software Institucional, se comenta con la RED y EAPB correspondiente en cada caso, para posteriormente estar prestos a brindar

la información que surja de cada gestión; para lo cual deben acercarse a la oficina de Referencia y contra referencia según el servicio en que se encuentre el usuario y el horario (Horario nocturno: oficina del servicio de urgencias ventanilla # 4).

9.6. Facturación.

Es el área encargada de generar el cobro total de los servicios de salud prestados a los usuarios de las diferentes entidades responsables de pago, para la atención al público nos encontramos distribuidos así:

Cajas de consulta externa: Ubicados en el primer piso para realizar los cobros de cuotas moderadoras y generación de facturas de consultas, exámenes de diagnóstico y procedimientos menores realizados en consulta externa.

Horario de atención desde las 06:30 am hasta las 06:30 pm de lunes a viernes

Oficina SOAT: Ubicada en consulta externa encargada de validar documentos y valores agotados correspondientes a las atenciones por accidentes de tránsito generando las certificaciones de agotamiento

Horario de atención de 07:00 am a las 12:00 y de 01:30 pm a las 05:30 pm de lunes a viernes.

Cajas de urgencias: Ubicadas en el servicio de urgencias, se encargan de tramitar los egresos, cobro de copagos que apliquen y generar las facturas de urgencias y observación, Horario de atención las 24 horas, después de las 07:00 pm desde este servicio se generan los egresos hospitalarios hasta las 08:00 am de lunes a viernes, los sábados domingos y festivos los egresos hospitalarios se generan en caja de urgencias desde las 06:00 pm hasta las 08:00 am.

Cajas hospitalarias: Ubicadas en el segundo y tercer piso asistencial, se encargan de dar trámite a los egresos de los servicios de hospitalización y unidades de cuidados intensivos y cobro de copagos que apliquen

Horario de atención es desde las 08:00 am hasta las 07:00 pm de lunes a viernes, los sábados, domingos y festivos el horario de atención es desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm.

Caja cirugía ambulatoria: Ubicada en el primer piso de la E.S.E., se encargan de dar la admisión y tramitar los egresos con el cobro de copagos que apliquen de los pacientes programados para cirugía ambulatoria.

Horario de atención: desde las 06:00 am hasta las 08:30 am de lunes a viernes, los sábados, domingos y festivos el horario es de 08:00 am hasta las 03:00 pm, los casos que queden pendientes fuera del horario de atención serán atendidos por el personal de caja de urgencias.

Oficina de radicación: Ubicada en el tercer piso administrativo del Hospital, se encarga de armar las cuentas de cobro con las facturas generadas en la Institución para enviarlas a las diferentes entidades aseguradoras y tramitar el pago de los servicios, igualmente desde esta área se realiza devolución de dinero a los usuarios que apliquen y trámite de servicios NO PBS (MIPRES)

Horario de atención desde las 08:00 am hasta las 12:00 y desde las 02:00 pm hasta las 05:30 pm, de lunes a viernes.

9.8. Vigilancia.

El servicio de vigilancia de la E.S.E Hospital Regional de Duitama presta atención a los usuarios en diferentes puntos que van desde la portería hacia otras unidades funcionales dentro de la Institución. El personal de vigilancia ofrece servicios de orientación y ubicación a la comunidad. Se manifiestan las siguientes normas de seguridad.

- Toda persona que ingresa a la Institución debe estar registrada.
- Se prohíbe el uso de cascos, gorras y otros elementos que impidan su identificación.
- Se verifica el cumplimiento de acompañantes en los horarios establecidos
- Solo se permite un acompañante por paciente cuando este lo amerite.
- Se prohíbe el ingreso de todo tipo de alimentos y bebidas al Hospital, únicamente aquellos

con autorización firmada por el médico tratante.

- Todo bolso, morral y/o paquetes serán revisados y supervisados por el guarda de seguridad sin excepción.

9.8. Humanización.

La E.S.E. Hospital Regional de Duitama se compromete a brindar una atención humanizada, con el enfoque de acreditación, basada en el fomento de un trato humanizado en el cliente interno y externo, en la entrega de información a paciente y familia, en el acompañamiento clínico, psicológico, espiritual y administrativo que permita brindar un cálido y oportuno servicio, en el que se preserve la dignidad de los usuarios, promoviendo el buen trato, la comunicación asertiva, la prevención del cansancio en los colaboradores, en la adecuación de ambientes humanizados y generación de espacios de comunicación enfocados en lograr una mejor atención.

El área de Humanización cuenta con un equipo psicosocial formado por una psicóloga clínica y dos trabajadoras sociales con disponibilidad para realizar acompañamiento de Psicología y Trabajo Social en el área de urgencias y hospitalización. Se puede localizar al equipo en la oficina de atención al usuario, así mismo se cuenta con seis profesionales de apoyo que se encuentran ubicadas frente a cada área como; Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y UCI.

Los servicios que ofrece el programa están dirigidos para el paciente y familia acompañante, visitante, personal extra institucional y población en general en la situación que requiera:

- Primeros Auxilios Psicológicos e intervención en crisis
- Manejo del duelo
- Código lila
- Manejo del dolor
- Cuidados paliativos, limitación del esfuerzo terapéutico y manejo de voluntades anticipadas
- Horarios de visitas
- Fomento del descanso de pacientes
- Administración humanizada de medicamentos
- Entrega de información a usuario y acompañantes
- Estrategia “Cuidemos Juntos” familia participativa en el cuidado del paciente
- Apoyo a cuidadores, prevención del síndrome del cuidador quemado
- Distracción y entretenimiento para pacientes
- Apoyos espirituales
- Oportunidad de la atención

9.9. Trabajo Social

El área de Trabajo Social se encuentra vinculada a la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario y Ciudadano (SIAUC), donde desempeña acciones en pro de la satisfacción de las necesidades primarias de los usuarios y sus familias durante la estancia hospitalaria. Es por ello que en algunas oportunidades se genera proceso de intervención profesional, a fin de brindar posibles soluciones a las problemáticas presentadas.

De igual forma, el profesional de Trabajo Social genera las siguientes funciones específicas:

- Se establece intervención con el paciente y su familia, a fin de concretar acuerdos y compromisos de obligatorio cumplimiento y así no se vea afectada la estancia hospitalaria del paciente.
- Se origina búsqueda de red de apoyo, en los casos de ausencia de familia nuclear y extensa, es decir, cuando el paciente se encuentre solo durante la estancia hospitalaria.
- Genera primeros auxilios psicológicos a los pacientes y familiares que lo requieran.
- Notificación a las entidades competentes de los municipios, cuando se evidencia vulneración de derechos en la población de niños, niñas, adolescentes, mujeres, jóvenes, adultos mayores, personas con dificultades en su estado de salud mental y emocional, habitantes de calle, entre otros.
- En los casos de pacientes que ingresan como NN, Trabajo Social es el área encargada de hacer activación de la Ruta de Atención, a fin de obtener mayor identificación, búsqueda de red de apoyo y demás aspectos informativos, apoyo y acompañamiento al caso por

parte de las entidades competentes.

- a familias de los usuarios hospitalizados en los diferentes servicios y que residen lejos del municipio de Duitama en el hogar de paso
- Se brinda acompañamiento y apoyo en la información y la Atención de los Usuarios desde la Oficina de SIAU.

9.10. De forma telefónica

Duitama

Servicio	Número telefónico	Horario de atención
Atención al Usuario	608 763 2323 ext 1515-1516	Lunes a Viernes 8:00am- 12:00m 2:00pm-6:00pm
Recepción	608 763 2323 ext 1500	Lunes a Viernes 8:00am- 12:00m 2:00pm-6:00pm
Citas médicas vía celular Telemedicina Cardiología	330 033 3051 Opción 1	Lunes a Viernes 7:00am- 6:00pm Jornada continua
Citas médicas línea fija Telemedicina Cardiología	608 763 2323 Opción 1	Lunes a Viernes 7:00am- 6:00pm Jornada continua
Línea gratuita nacional	01 8000 930081	Lunes a Viernes 7:00am- 6:00pm Jornada continua
Citas de Radiología	608 763 2323 ext 1592	Lunes a Viernes 7:00am- 12:00m 1:30pm-5:30pm
Programación de cirugía ambulatoria	608 763 2323 ext 1531	Lunes a Viernes 8:00am- 12:00m 2:00pm-6:00pm

Santa Rosa de Viterbo

Servicio	Número telefónico	Horario
Citas médicas	317 637 9162	Lunes a Viernes 7:00am a 12:00m 1:00 pm a 4:00pm
Citas médicas	333 033 30 51	Lunes a Viernes 7:00am a 12:00m 1:00 pm a 4:00pm

Sativasur

Servicio	Número telefónico	Horario
Citas médicas	317 648 4126	Lunes a Viernes 7:00am a 12:00m 1:00 pm a 4:00pm

9.11. Otros medios asincrónicos.

Chat

Otra manera de realizar solicitudes es entrando a nuestra página web <https://www.hrd.gov.co/> y en la esquina inferior derecha también podrá hacer clic en el globo para iniciar una comunicación vía chat con colaboradores de nuestra institución que podrán brindarles asesoría en los trámites necesarios.

Información en página web

A través de nuestra página web puede acceder a información de interés que le permite fortalecer el conocimiento de nuestra institución, nuestros procesos y estar al día en las últimas comunicaciones o

noticias de nuestro Hospital.

<https://www.hrd.gov.co/>

Noticias y eventos en redes sociales

Por medio de nuestra página en Facebook, mantenemos actualizadas nuestras noticias, eventos recientes e información de interés para establecer relaciones más cercanas con nuestros usuarios.

<https://facebook.com/hospitalregionalduitama>

10. Lo que debe saber si ingresa por Urgencias

- Únicamente deben ingresar por el servicio de Urgencias las personas que necesiten asistencia médica de urgencias.
- No ingrese ni ingiera alimentos sin autorización del equipo de salud, solicite al médico orden para el ingreso de alimentos pertinentes para su caso
- Procure no traer elementos de valor, utilice y tenga con usted lo estrictamente necesario.
- En Urgencias no hay consulta preferencial por EPS o por tipo de régimen de salud.

Cuando ingrese a nuestro servicio de urgencias será identificado en un área denominada pretriage, le será registrado el inicio de su atención en el sistema para ser llamado a priorización de la atención por medio del Triage.

La prioridad su atención será identificada por medio del triage y se explica así:

DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 5596 DE DICIEMBRE DEL 2015, EL MINISTERIO DE SALUD EXPLICA LA CALIFICACIÓN DEL TRIAGE ASÍ:

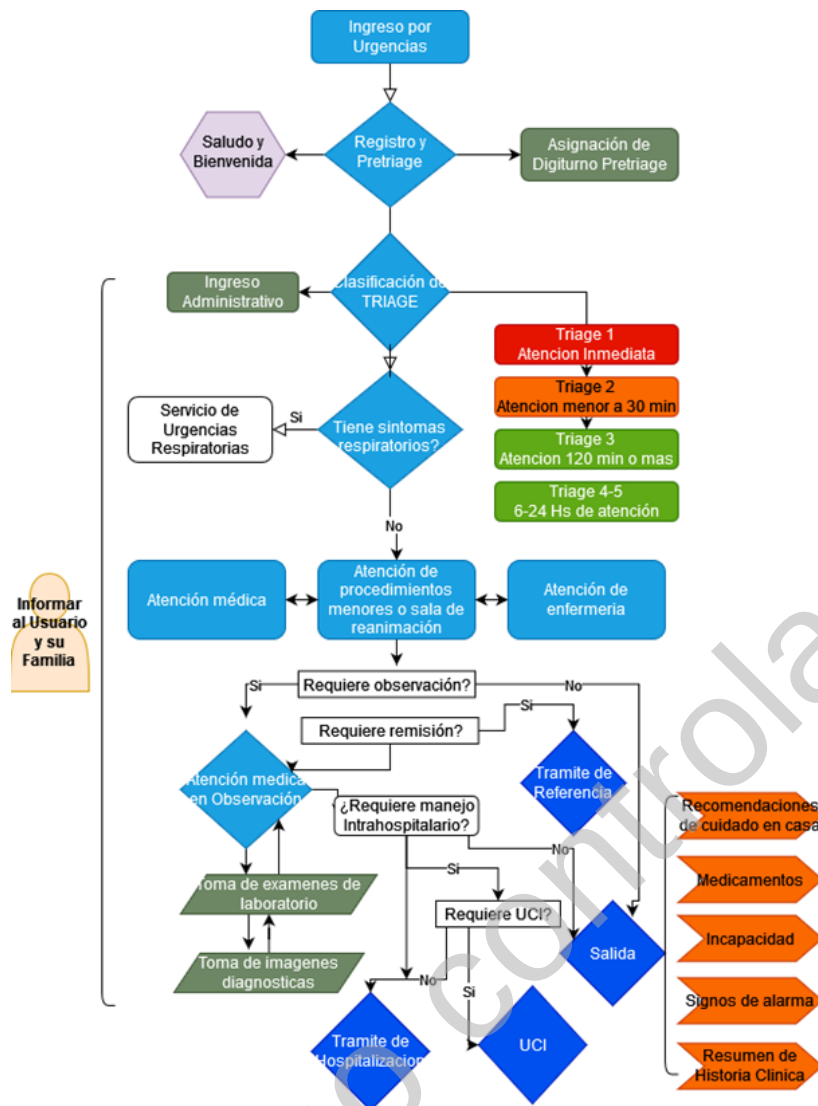


Fuente: Resolución 5596 de 2015

La atención en urgencias se llevará a cabo en 4 grupos de atención de acuerdo a nuestra distribución de infraestructura así:

- Atención del paciente adulto: Se realiza en los consultorios de urgencias de paciente adulto. Se cuenta con sala de espera y observación exclusiva para paciente adulto.
- Atención del paciente pediátrico: Se realiza en consultorios destinados a la población pediátrica (2 consultorios), con su respectiva sala de espera y unidades de observación diferenciada para nuestros niños, niñas y adolescentes.
- Atención de la paciente ginecobstétrica: Se lleva a cabo en consultorio de sala de partos, con área de espera y unidades de observación diferencial para la paciente ginecobstétrica.
- Atención de paciente respiratorio: Se identifica paciente de acuerdo a tamizaje respiratorio y si es positivo es trasladado para la atención en el área de urgencias respiratorias

10.1. El proceso de atención en Urgencias:



Fuente: Proceso de Urgencias HRD- Atención al Usuario 2022

10.2. Retiro voluntario:

Si usted desea abandonar el hospital antes que el médico lo autorice, deberá firmar el formato de salida voluntaria bajo su responsabilidad.

En circunstancias específicas ésta facultad podrá estar limitada.

10.3. Recomendaciones De Salida:

- Cuando el usuario ya no requiera seguimiento por este nivel de complejidad, le serán entregadas las recomendaciones de seguimiento para el primer nivel de atención.
- Asegúrese de preguntar a su médico tratante los medicamentos que deba tomar, incapacidad médica, certificaciones y plan de tratamiento sugerido.
- El personal de enfermería tomará algunos minutos para retirar elementos de venoclisis y manillas de identificación.
- Para finalizar su atención en urgencias, asegúrese de realizar su egreso administrativo en la zona administrativa de urgencias.

10.4. Lo que debe saber si ingresa remitido de otra Institución

Cuando usted ha sido remitido desde otra institución de salud de menor complejidad significa que previamente su caso ya ha sido comentado desde el área de referencia, por tanto, ha sido aceptado y nuestro personal está dispuesto a recibirle.

En el proceso de atención a su llegada, se llevará a cabo el mismo procedimiento de urgencias, aunque no deberá llevar tiempo en sala de espera para ser llamado, sino se hará el ingreso administrativo y el ingreso a nuestra área de urgencias donde en adelante será atendido conforme lo expuesto anteriormente.

11. Lo que debe saber si es hospitalizado

Cuando ingrese a hospitalización nuestro personal se encargará de darle la bienvenida y le facilitará la mayor comodidad durante su estancia.

Le será asignada su habitación y le entregarán la unidad con toda la dotación, usted verificará y firmará el inventario, si tiene alguna inquietud o requerimiento puede comunicarlo a nuestro personal.

Si observa elementos o utensilios dañados comuníquelo a nuestro personal. Si se evidencia daño ocasionado por nuestros usuarios serán cargados a la cuenta, por tal razón el cuidado de nuestros recursos es responsabilidad de todos.

Pregunte por nuestro personal de Humanización en su piso de hospitalización, ellos son su mano amiga.

Bienvenido a nuestros servicios hospitalarios.

11.1. Consentimiento Informado:

Se define como la aceptación libre por parte de un paciente o usuario de un acto diagnóstico o terapéutico después de haber sido comunicada adecuadamente su situación clínica. Los requerimientos básicos necesarios para que sea válido son:

- Libertad de decisión
- Competencia para decidir
- Información suficiente

11.2. Nuestro equipo de profesionales

Todo nuestro personal de la ESE Hospital Regional de Duitama estará identificado con su carnet.

- **Medicina Especializada:** Profesionales especializados en cirugía general, ortopedia, otorrinolaringología, pediatría, neurocirugía, ginecología y obstetricia, medicina interna, cirugía plástica, urología, gastroenterología, neumología, fisioterapia, cardiología, psiquiatría, anestesiología, psicología, nutrición y dietética y trabajo social.

Nuestros profesionales estarán atentos a intervenir sus necesidades cuando se solicita su atención por medio de la interconsulta.

- **Enfermería:** Nuestras enfermeras profesionales, auxiliares y de traslado son el vínculo fundamental entre usted, su familia y el equipo responsable de su atención.

El equipo de enfermería será responsable de administrar sus medicamentos, realizar y asistir procedimientos y planear su cuidado diario según las necesidades y ordenes médicas.

Tomarán sus signos vitales, asistirán procesos de higiene personal, asistirán su alimentación y garantizarán la máxima comodidad durante su estancia.

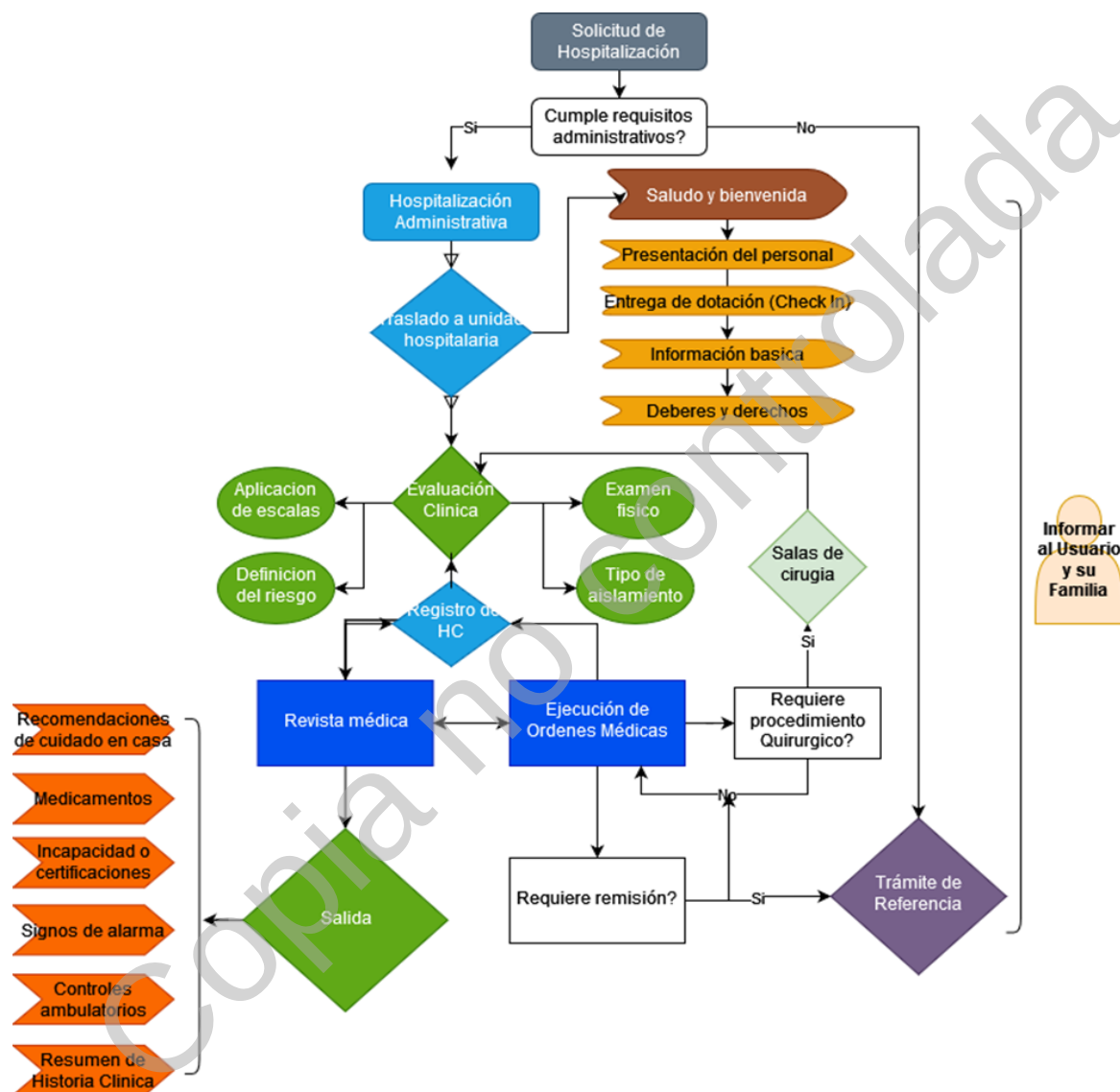
Puede solicitar de atención de nuestro equipo por medio de los mecanismos de llamado dispuestos en su habitación.

No olvide que su familiar o acompañante también tiene un papel importante en el cuidado de su salud.

- **Médico hospitalario:** Profesionales médicos estarán dispuestos para verificar el cumplimiento de las órdenes médicas y realizando la revista médica, verificando la progresión de su estado de salud.

- **Equipo de Apoyo:** Nuestro hospital se sostiene gracias al apoyo permanente de las áreas de laboratorio, radiología y personal paramédico apoyados con equipos de alta tecnología para contribuir a su diagnóstico y seguimiento a su tratamiento.
- **Personal de limpieza y desinfección:** Gracias a las personas que permanentemente velan por conservar nuestras instalaciones podemos brindar un servicio seguro.
- Ayúdenos a conservar las condiciones de limpieza y orden en nuestros servicios.
- **Estudiantes de medicina- enfermería:** Son estudiantes de último año que realizan rotaciones en los servicios, ellos estarán atentos de su estado de salud y evolución para informarle a su médico tratante.

11.3. El Proceso de atención en Hospitalización:



Fuente: Ciclo de atención internación- Atención al usuario 2022

11.4. Recomendaciones de estadía:

Para nosotros es muy importante su seguridad y comodidad, por eso le invitamos a usted y todos los visitantes del Hospital Regional de Duitama a cumplir las siguientes normas:

- No ingrese ni ingiera alimentos sin autorización del equipo de salud, solicite al médico hospitalario orden para el ingreso de alimentos pertinentes para su caso.
- Favorezca la limpieza y desinfección, no utilice la cama cuando se realicen los cambios en los tendidos y permita la ejecución de los procesos.
- Procure no traer elementos de valor, utilice y tenga con usted lo estrictamente necesario.
- Respete la privacidad del usuario con el que comparte su habitación.

- Utilice el televisor a un volumen discreto y hasta las 22.00hs.
- Desconecte cargadores o dispositivos eléctricos si no los está utilizando.
- Cumpla con las normas de bioseguridad solicitadas por nuestro personal.
- Si el paciente es un menor de edad, adulto mayor, persona con discapacidad o materna, es indispensable el acompañamiento permanente.
- Los visitantes deben respetar la privacidad del proceder médico, por tal razón tendrá que salir de la habitación cuando llegue el médico o se realice algún procedimiento.
- Todas las personas que ingresan a la Institución tendrán que portar la identificación de acompañante en un área visible.
- Evite hacer escándalos o ruidos fuertes en la habitación o los pasillos.
- No se permitirá la entrada de sustancias psicoactivas ni personas bajo los efectos de los mismos.

11.5. Seguridad del paciente

Nuestra prioridad es prestarle servicios de salud seguros, que su estancia con nosotros tenga una vigilancia estricta de sus condiciones e impida o evite la presentación de eventos que puedan afectar su estadía.

El programa de seguridad del paciente implementa estrategias para intervenir los riesgos y peligros hospitalarios desde todos los ejes.

Por esto y por su tranquilidad, le presentamos nuestro programa en el siguiente resumen:

PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE

A través de la política y el programa de seguridad del paciente la ESE Hospital Regional Duitama se compromete con la seguridad de nuestros usuarios; por ello, le brinda a usted y su familia un proceso de atención integral fundamentado en las siguientes líneas de acción:



1. Comité de seguridad del paciente.

2. Cultura de reporte.

3. Aprendizaje organizacional.

4. Implementación de buenas prácticas en la seguridad del paciente.

5. Educación y capacitación continuada.

6. Fomento de cultura y clima de seguridad.

7. Gestión del riesgo.

Gestión del riesgo

Ingreso y egreso seguro de usuarios

Implementación de buenas prácticas en la atención de los pacientes

Fomento de la cultura de seguridad en los colaboradores

Educación al paciente en el autocuidado de su seguridad

Detectar, prevenir y reducir infecciones asociadas con la atención en salud.

Prevención de caídas.

Seguridad en el uso de sangre y hemocomponentes.

Atención segura de la gestante y el recién nacido.

Seguridad en el uso de medicamentos.

Seguridad en los procedimientos quirúrgicos.

Prevención de lesiones por presión.

Garantizar el entendimiento del consentimiento informado por parte del paciente.

Seguridad en la atención del paciente crítico.

Identificación segura.

Comunicación asertiva.

Capacitación continua durante la estancia hospitalaria.

Videos educativos dirigidos a usuarios y familiares.

Entrenamiento en buenas prácticas para la seguridad del paciente.

Participación activa del cuidador principal en la experiencia de cuidado.

Fuente: Programa de seguridad del paciente, 2022

11.6. Clasificación de residuos

En nuestro Hospital encontrará diferentes canecas para la disposición de los residuos, estos elementos están distinguidos por un código de colores que nos permitirá conocer la naturaleza de los elementos que los contienen y así disponer de ellos de forma que podamos reducir nuestra huella de carbono.

Rogamos disponer sus residuos en las canecas dispuestas para ellos según el código de colores que a continuación se presenta.



Fuente: Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible, 2021

Si sus residuos son hospitalarios como tapabocas, guantes, jeringas y material contaminado con fluidos corporales se deberá disponer de ellos en la caneca roja.

11.7. Alimentación

A través de su proceso hospitalario y de observación en Urgencias, podrá contar con nuestro servicio de alimentación el cual estará orientado al cumplimiento de sus requerimientos fisiológicos sin que esto favorezca la alteración de su condición de salud.

El horario para el inicio de la entrega de alimentos es:

Desayuno	Onces	Almuerzo	Cena	Refrigerio
7:00am	10:30am	12:00m	5:00pm	6:30pm
	(Solo para niños y paciente diabético)			(Solo para paciente diabético)

Recomendaciones y aspectos a tener en cuenta:

- La cocina Boyacense tiene como característica el alto grado de sodio en sus preparaciones y es por eso que contamos con alta incidencia en enfermedades crónicas como la Hipertensión Arterial, la cual trae complicaciones en el estado de salud de nuestra población. Por lo tanto, en la ESE Hospital Regional de Duitama utilizamos la adición de Sal y Azúcar según los requerimientos nutricionales del paciente, eso puede favorecer que la comida se perciba sin sabor, aunque es necesario comprender que estamos cuidando su salud desde todos los aspectos. Ayúdenos a cuidarle.
- Mantenga el orden en el menaje que disponemos para usted, disponga del mismo ordenadamente en la mesa de servicio cuando termine.

11.8. Recomendaciones de Salida:

Cuando el usuario ya no requiera seguimiento por este nivel de complejidad, asegúrese de tener claridad en las siguientes indicaciones y ordenes médicas por parte del Médico General (de urgencias, UCI o Hospitalario) en equipo con el Médico Especialista al momento de cerrar la historia y finalizar la atención.

- Recomendaciones de cuidados en casa
- Manejo Farmacológico
- Manejo No Farmacológico
- Incapacidad, licencias o certificaciones

- Rehabilitación
 - Actividad física y prescripción del ejercicio
 - Recomendaciones Nutricionales
 - Controles Ambulatorios
 - Ayudas diagnósticas ambulatorias
 - Signos de alarma y reconsulta
 - Contrareferencia - Recomendaciones a su IPS primaria y PyP
 - Entrega de Resumen de Historia
 - Entrega de reportes ayudas diagnósticas
- Asegúrese de entender claramente la información referida.
 - El personal de enfermería tomará algunos minutos para retirar elementos de venoclisis y manillas de identificación.
 - Para finalizar su atención en hospitalización, asegúrese de realizar su egreso administrativo en la caja de su bloque hospitalario, si tiene dificultades en este proceso puede acudir con nuestro personal de humanización que lo orientará en la resolución del mismo.

12. Lo que debe saber si requiere intervención quirúrgica:

Existen 3 medios a través de los cuales usted puede ser intervenido quirúrgicamente en nuestra Institución:

- Cirugía de urgencias.
- Procedimiento quirúrgico como plan de tratamiento en hospitalización.
- Cirugía programada a través de consulta externa.

12.1. Cirugía ambulatoria

El agendamiento de la Cirugía Programada ambulatoria se realizará de manera Presencial en la oficina de programación de cirugía en consulta externa, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Se le entregarán las recomendaciones de preparación acorde al procedimiento programado tanto intrahospitalario como ambulatorio.

Será llamado para recordarle su procedimiento y reforzar las recomendaciones dentro de las 72 horas previas al procedimiento quirúrgico en pacientes de cirugía ambulatoria.

12.2. Requisitos para la Programación de Cirugía:

- Orden Médica del Procedimiento quirúrgico
- Boleta de Cirugía Programada
- Autorización de la cirugía por parte de la Entidad Responsable de Pago
- Consentimiento Informado Firmado
- Valoración preanestésica
- Exámenes prequirúrgicos con la vigencia requerida acorde al procedimiento
- Autorización material médico quirúrgico (si aplica)
- Solicitudes adicionales de Anestesiología (Hemoderivados, laboratorios adicionales, etc. si aplica)

En el proceso de programación le será entregado un folleto con recomendaciones de preparación y orientación al usuario de salas de cirugía.

12.3. Cirugía de Urgencias

Otra forma de acceder a los servicios quirúrgicos ofertados en nuestra institución es por medio de urgencias, la realización de procedimientos por este medio está limitada únicamente a casos que no pueden ser manejados por medio de programación ambulatoria.

Si su entidad aseguradora no cuenta con relación contractual con la institución, se debe iniciar trámite de

remisión previo a la intervención quirúrgica.

En el caso que su atención quirúrgica corresponda a una urgencia vital, será intervenido e inmediatamente después de terminar la cirugía, con trámite de remisión abierto se podrá intentar solicitar autorización de estancia y demás necesidades del paciente para continuar con su proceso de recuperación.

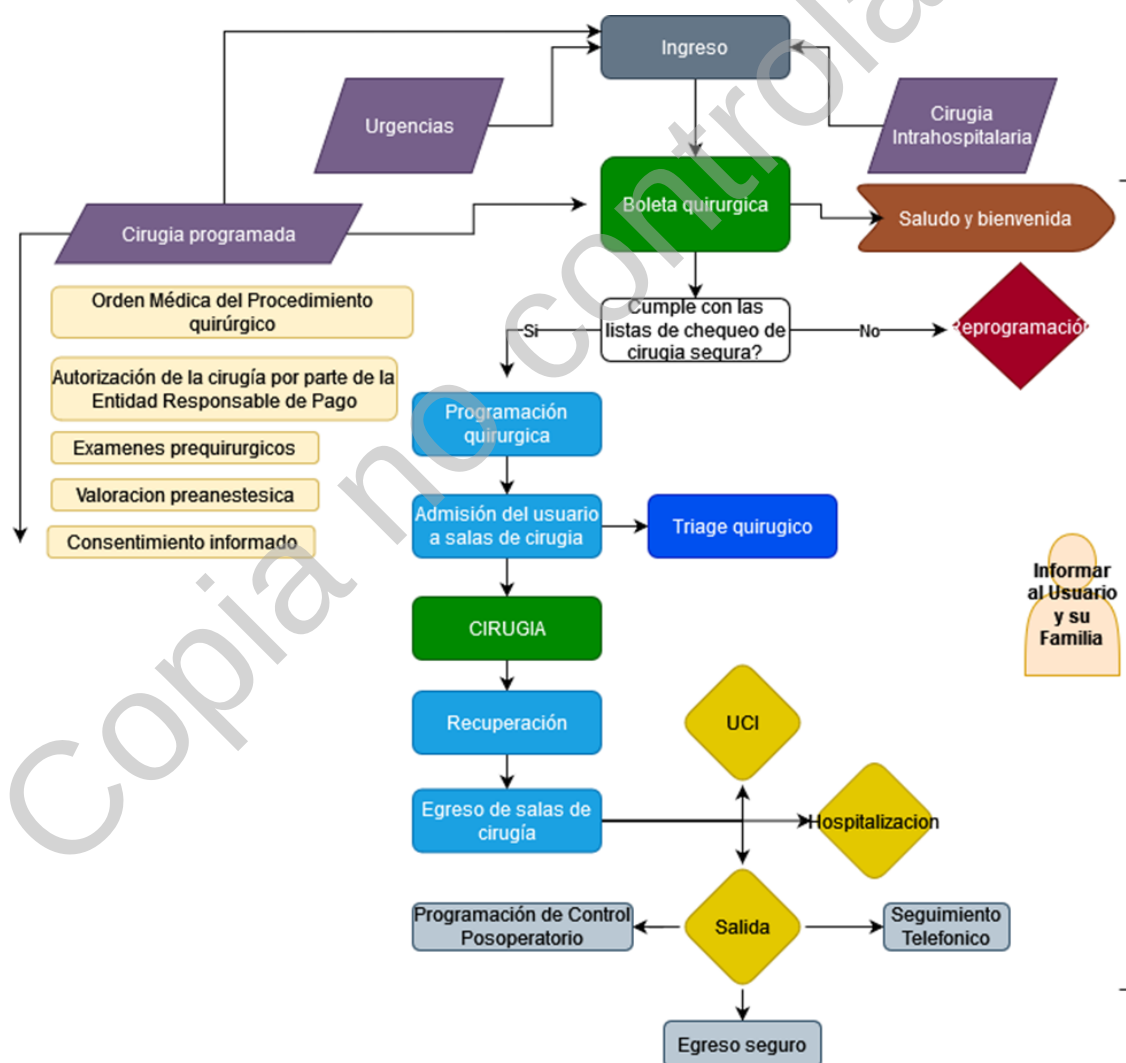
12.4. Cirugía programada intrahospitalaria

Si usted, en el transcurso de la atención médica cuenta con requerimiento de Cirugía deberá realizar los pasos de acceso, como son la identificación, validación de derechos y demás requisitos administrativos previo al agendamiento en programa quirúrgico.

Previo a su intervención la institución deberá verificar autorización de cirugía y materiales acorde a sus necesidades y los requisitos para programación de cirugía.

Su médico hospitalario debe realizar la nota prequirúrgica la tarde previa a la realización del procedimiento, coordinando con enfermería, su especialidad tratante y le comunicará a usted y su familia.

12.5. El proceso de atención en salas de cirugía



Fuente: Ciclo de atención bloque quirúrgico- Atención al usuario 2022

12.6. Recomendaciones de Salida

Cuando termina su atención en el área quirúrgica nuestro personal de enfermería y de humanización se encargará de orientarle en los siguientes aspectos:

- Cuidados del sitio operatorio

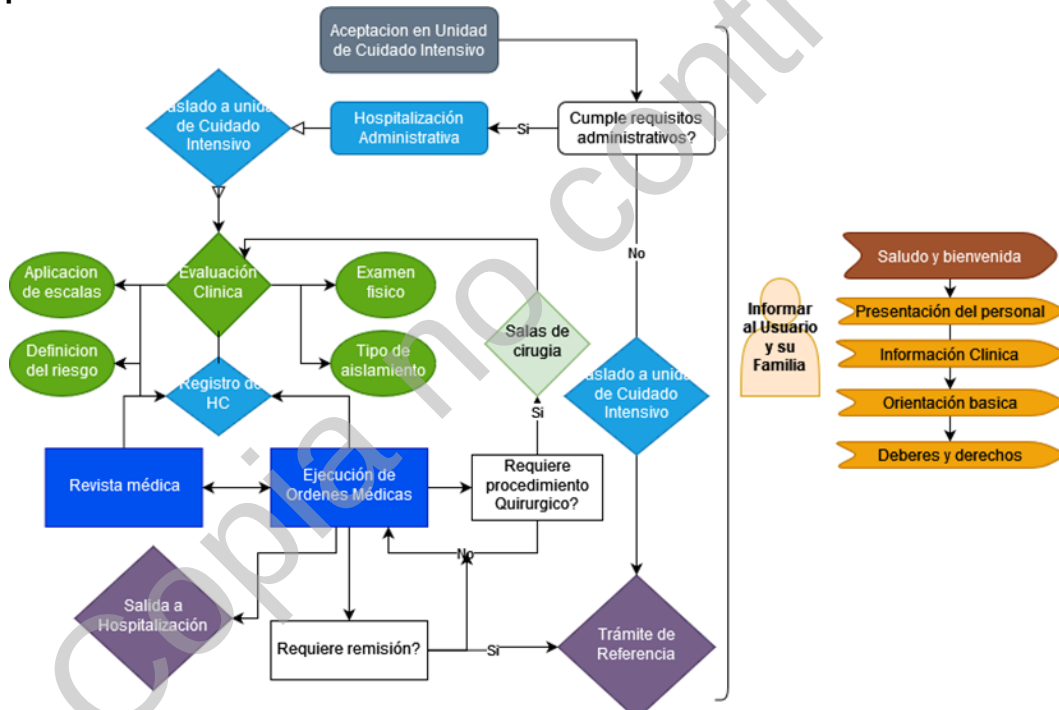
- Entrega de recomendaciones para retiro de puntos
- Asignación de control posoperatorio y recomendaciones para el mismo
- Toma de medicamentos y utilización de insumos
- Certificaciones, incapacidades y plan de manejo externo

13. Lo que debe saber si requiere Unidad de Cuidado Intensivo

Si usted o su familiar han requerido manejo en Unidad de Cuidado Intensivo deberá saber:

- Se les brindará información a los familiares sobre el estado de salud del paciente. Solamente se le brindará información a una persona. El horario de visitas es de 10:30am a 12:30am
- En la tarde el horario de visitas es de 3:30pm a 5:30pm, en éste horario no se brindará información clínica.
- Se realiza acceso alternativo a dos (2) personas para visitas.
- En los horarios habilitados para visitas se les informa a los familiares los protocolos de lavados de manos y demás recomendaciones para el acceso a la UCI.
- Es primordial la priorización en el acceso a las visitas en UCI, solamente los familiares más cercanos tendrán acceso a la información requerida.
- Debe ingresar con gorro y tapabocas quirúrgico.
- No se permite el ingreso de elementos adicionales a los elementos de aseo requeridos por el paciente.

13.1. El proceso de Atención en UCI



Fuente: Ciclo de atención UCI- Atención al Usuario, 2022

13.2. Aspectos a tener en cuenta si tiene un familiar en UCI

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para brindarle a su paciente un mejor cuidado y favorecer la atención que recibe:

- Observe las medidas de higiene y aseo para su paciente, pregunte al equipo de salud los insumos requeridos y como puede usted ayudar en el proceso.
- Siempre que se requiera realizar movilización del paciente, ésta debe estar dirigida por el equipo de salud.
- Pregunte siempre al equipo de salud si puede brindarle alguna clase de alimento o bebida a su paciente.

- Podrá observar que su paciente se encuentra inmovilizado, esto corresponde a medidas utilizadas para prevenir eventos adversos como retiro de dispositivos, cables de monitorización o caída.
- Aproveche al máximo el tiempo para compartir con su paciente, el uso del celular se encuentra restringido.

14. Lo que debe saber si asiste a consulta médica o servicios ambulatorios

14.1. Si requiere cita médica en consulta externa

La atención de promoción y prevención, consulta de enfermería, medicina general, odontología y vacunación no requieren autorización ni orden médica, pueden acceder directamente a los servicios en nuestras sedes de primer nivel, Santa Rosa de Viterbo y Sativa Sur.

Se tendrá en cuenta las necesidades de priorización en el acceso, como son las gestantes, niños, mayores de 65 años, personas con necesidades especiales, entre otros.

Podrá solicitar citas médicas especializadas si cumple los siguientes requisitos:

- Documento de identidad.
- Orden médica para la consulta especializada.
- Autorización vigente de su EAPB

14.2. Si requiere agendamiento en Laboratorio clínico

Si requiere agendamiento presencial, telefónico o virtual a través los mismos canales de agendamiento de citas médicas.

Podrá solicitar citas de laboratorio clínico si cumple los siguientes requisitos:

- Orden médica
- Autorización de los laboratorios a tomar por parte de la EAPB
- Fotocopia del documento de identidad

Toma y recepción de muestras en Laboratorio Clínico:

Los requisitos para la toma de laboratorios son individuales de acuerdo con el laboratorio a tomar, al momento del agendamiento se le explicará la preparación para la toma de laboratorios

En consulta externa la toma de muestras desde las 7:00 a.m. a 9:00 am cuando requiere ayuno, si no requiere ayuno se puede tomar en cualquier horario.

Entrega de resultados:

Se cuenta con mecanismos redundantes para la entrega de resultados:

Presencial: se realiza de lunes a viernes de 8 am a 12 m y de 2:00 pm. a 4:00 pm.

Virtual: vía página web www.hrd.gov.co con usuario y clave asignados en el Laboratorio Clínico inmediatamente después de la toma de los mismos.

14.3. Si requiere agendamiento de radiología

El acceso a los servicios de Radiología e imágenes diagnósticas se puede realizar mediante agendamiento directo o mediante referencia, cuando el paciente en manejo en otras IPS requiera atención.

Podrá solicitar citas de radiología si cumple los siguientes requisitos:

- Orden médica
- Autorización de los laboratorios a tomar por parte de la EAPB
- Fotocopia del documento de identidad

Los requisitos para la toma de estudios de Radiología e Imágenes Diagnósticas son individuales de acuerdo con el estudio a tomar, al momento del agendamiento se debe explicar la preparación para la toma de los estudios solicitados

En consulta externa la toma de estudios de Radiología e Imágenes diagnósticas el horario es desde las 7:00 a.m. hasta las 5:00 pm para estudios ambulatorios.

Los procedimientos intervencionistas se llevan a cabo en el horario de estudios ambulatorios

Entrega de resultados:

Se cuenta con mecanismos redundantes para la entrega de resultados:

Presencial: se realiza de lunes a viernes de 8 am a 12 m y de 2:00 pm a 4pm en ventanilla exclusiva de programación de agendas de Radiología.

Virtual: vía correo electrónico radiologo@calidadhrd.gov.co a solicitud del usuario cuando resida fuera de la ciudad o sus necesidades particulares le impidan asistir de manera presencial.

14.4. Si requiere procesamiento de patologías

Requisitos para el procesamiento de muestras ambulatorias:

- Orden médica
- Autorización de los estudios a analizar a tomar por parte de la EAPB cuando sean estudios ambulatorios
- Fotocopia del documento de identidad

Recepción de muestras en Patología:

Recepción de muestras de lunes a viernes de 10.00 am a 12:00 m en ventanilla exclusiva para recepción de muestras de patología

La oportunidad en la entrega de resultados ambulatorios de patología es individual de acuerdo con el tipo de estudio a analizar.

Entrega de resultados:

Entrega de resultados de lunes a viernes de 10.00 am a 12:00 m en ventanilla exclusiva para recepción de muestras de patología.

A través de las líneas de Whatsapp 3174006402

Los resultados de estudios de patología se cargarán a la historia clínica.

14.5. Si requiere agendamiento de cita de Diagnóstico cardiovascular:

Puede realizar el agendamiento presencial, telefónico o virtual por los mismos canales de agendamiento de citas médicas.

Requisitos para agendamiento de cita de Diagnóstico cardiovascular:

- Orden médica
- Autorización del procedimiento a tomar por parte de la EAPB
- Fotocopia del documento de identidad

Toma de estudios de Diagnóstico cardiovascular:

Los requisitos para la toma de los estudios de Diagnóstico Cardiovascular son individuales de acuerdo al estudio a tomar, al momento del agendamiento se debe explicar la preparación para la toma del estudio.

En consulta externa la toma de estudios de Diagnóstico Cardiovascular se realizará en horarios de atención ambulatoria de acuerdo con la programación de actividades de Cardiología.

Entrega de resultados:

Contamos con mecanismos diversos para la entrega de resultados:

Presencial:

Para estudios de electrocardiografía y holter EKG se realiza de lunes a viernes de 11 am a 12 m en consultorio de Cardiología.

Para ecocardiogramas convencionales y bajo estrés farmacológico y pruebas de esfuerzo la entrega es inmediatamente después de tomado el estudio.

Virtual: vía correo electrónico a solicitud del usuario cuando resida fuera de la ciudad o sus necesidades particulares le impidan asistir de manera presencial.

15. Entrega de Historia Clínica

Los usuarios pueden acceder a la copia de su historia clínica y puede solicitar a terceros para la solicitud de la misma, a su conyugue y también se puede solicitar la historia clínica del paciente que ha fallecido con el cumplimiento estricto de los requisitos establecidos por norma.

Hemos hecho de este trámite un proceso más accesible para usted y su familia, puede consultar los requisitos y hacer el reporte en la página web institucional.

<https://hrd.gov.co/clinic-history>

16. INDICADORES.

Elaboración de material para socialización- Guías y cartillas

Bibliografía

Plan de desarrollo Institucional "Cuidar tu salud, nuestra prioridad"

Modelo de atención "Cuidar tu salud"

Plan de emergencias y desastres- HRD

Ciclo de atención de Urgencias- Hospital Regional de Duitama

Ciclo de atención de Bloque quirúrgico- Hospital Regional de Duitama

Ciclo de atención de Internación- Hospital Regional de Duitama

Resolución 429 de 2016

Resolución 5596 de 24 de diciembre de 2015

Acuerdo número 06 del 21 de julio de 2020

<https://www.scielosp.org/article/rpsp/2013.v33n3/223-229/es/>

<https://www.subredsur.gov.co/?q=content/inatenci%C3%B3n>

<https://www.sociedadcirugiaocular.com/ciclo-de-atencion.php>

Control de Cambios

Control de Cambios			
Versión	Fecha	Elaboro	Descripción del Cambio
1	28 de junio de 2022	Daniel Sebastián Fuentes M.	Creación del Manual

Revisión y Aprobación		
Elaborado/Modificado por:	Cargo:	Fecha:
Daniel Sebastián Fuentes M	Líder sistema de información y atención al usuario y ciudadano	30 de junio de 2022
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
María Angelica Moncaleano Cifuentes	Subgerencia Científica	30 de junio de 2022
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:
Jenith Lorena López Rodríguez	Líder Gestión Calidad	8 de julio de 2022

Términos y Definiciones

ATENCIÓN AL USUARIO: Son los servicios prestados a las personas que requieran en un momento dado la colaboración y amabilidad, para que se les asesore y oriente hasta tener una respuesta satisfactoria.

BARRERAS DE ATENCIÓN: Cualquier obstáculo intencional o no intencional en cualquiera de las etapas en el proceso de acceso para obtener cobertura efectiva:

1. Disponibilidad, entendida como disponibilidad de servicios del programa o centro de atención, recursos humanos, equipos, insumos, infraestructura e información.
2. Accesibilidad, asociada a accesibilidad física como distancia, conectividad, y existencia y tiempo de transporte; organizacional/administrativa, relacionada con requisitos administrativos para la atención, y con la modalidad para obtener horas y horarios de atención, y financiera, relacionada con el costo de transporte, gasto de bolsillo y pérdida de ganancia en el trabajo.
3. Aceptabilidad de los servicios, que depende de la percepción de las prestaciones, influenciada por factores sociales, culturales y religiosos, creencias, normas y valores, trato y privacidad, entre otros.
4. Contacto con el servicio, entendido como la continuidad de la atención dada por la adaptación de los servicios de salud al paciente y por la calidad de la atención.
5. Cobertura efectiva.

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

CICLO DE ATENCIÓN: Define las diferentes etapas por las que puede pasar un paciente para su atención desde el primer contacto con la asignación de una cita hasta el egreso o salida de los servicios incluyendo el seguimiento posterior.

CIUDADANO: Toda persona natural que requiera de la prestación de un servicio, obtiene la consulta en el momento que requiere de manera eficiente y eficaz.

DESATENCIÓN: Cuando el usuario no atiende las indicaciones para el cuidado de su salud

Humanización: La humanización de servicios de salud considera al ser humano desde un sentido global y holístico, desde su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Supone una actitud de servicio hacia afuera y hacia adentro de la organización. Por esto, la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.

INATENCIÓN: Cuando no se le presta el servicio al usuario aun cuando la Institución de salud cuenta con todas las condiciones administrativas y asistenciales para hacerlo.

PARTICIPACION SOCIAL: Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria, así:

a. La participación ciudadana, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

b. La participación comunitaria, es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

PETICION DE INFORMACION: Es el ejercicio de derecho a la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del usuario, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, según los señalados en la ley.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: Es el resultado de la síntesis entre la capacidad instalada de una institución en salud y los procesos, procedimientos y servicios que a través del REPS la institución tiene habilitados y disponibles para ofrecer a su comunidad.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligencia en la atención que presta una autoridad administrativa.

SATISFACCIÓN: Es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

SERVICIOS EN SALUD: Aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

SUGERENCIA: es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la entidad.

USUARIO: Persona natural y jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio. El usuario puede ser interno cuando está vinculado con la misma entidad y externo cuando es ajeno a la entidad.