

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 1 de 47

MANUAL DEL USUARIO

MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD

ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA -2019



“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 2 de 47

PRESENTACIÓN

El Hospital San Vicente de Arauca, es una empresa Social del Estado, creada para atender las necesidades y expectativas de su población usuaria, razón por la cual se han definido una serie de servicios de salud de manera clara, concisa y precisa, que damos a conocer en el presente documento, denominado Manual del Usuario y que es la representación del Modelo de Atención en Salud para nuestra población Usuaría. El Manual del Usuario, es un documento que debe ser conocido en su totalidad por los funcionarios de la Institución, quienes tienen la obligación de orientar de manera oportuna y adecuada a todos los usuarios internos y externos.

Teniendo en cuenta que el usuario y su familia son el eje, alrededor del cual gira la dinámica organizacional en función de la prestación de servicios en la institución, la información que se brinda al usuario para su acceso, permanencia y egreso en cualquiera de sus servicios, constituye un propósito permanente para lograr una adecuada interacción y el máximo aprovechamiento para un mejor desempeño de las funciones, que como Institución han sido encomendadas, y a su vez, para responder satisfactoriamente a las necesidades y expectativas de los Usuarios de nuestra Hospital.

Este Manual, es una guía que le permitirá al Usuario conocer de forma rápida y veraz, información relevante de la institución que le será de utilidad para realizar trámites, utilizar servicios y ubicarse dentro de la misma, respecto a los procesos y procedimientos que se ejecutan en ella.

RESPETADO USUARIO:

Nuestra institución cuenta, dentro de su estructura organizacional, con un Mapa de Procesos que es una herramienta que permite visualizar mediante una representación gráfica, todos los procesos existentes y su interrelación entre ellos. Dicho así, nuestra plataforma estratégica está representada por los procesos Estratégicos o de Direccionamiento, los Misionales, los de Apoyo y los de Evaluación.

El proceso Gestión de Apoyo al Cliente y Comunicaciones, forma parte de los procesos Estratégicos o de Direccionamiento, razón por la cual lidera la implementación del Manual del Usuario, con el propósito de responder a las necesidades y expectativas de información y orientación de nuestros Usuarios Internos y Externos, afiliados a las

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 3 de 47

diferentes Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, (EAPB), Regímenes especiales, población pobre no asegurada y población en general, para el uso adecuado y eficiente de los servicios ofertados.

GENERALIDADES DEL MANUAL

OBJETIVOS

General:

Garantizar a los Usuarios el acceso a información oportuna y veraz, dentro de los principios de Responsabilidad, Respeto y Equidad que contribuyan a la prestación de un servicio con enfoque diferencial, calidad y calidez, que permita dar respuesta a sus necesidades y expectativas en Salud.

Específicos:

- ❖ Poner a disposición de los usuarios información institucional, mediante la difusión de material didáctico y audiovisual con enfoque diferencial.
- ❖ Sensibilizar a los funcionarios de la institución sobre la necesidad de conocer y difundir información sobre los requerimientos para utilizar adecuadamente los servicios ofertados.
- ❖ Asegurar la fidelización de los Usuarios de nuestra institución, basado en las experiencias positivas, producto de una atención integral que se fundamenta en la comunicación asertiva entre usuarios y funcionarios.

ALCANCE DEL MANUAL:

El presente manual aplica para los usuarios de los servicios de salud prestados por el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E.

RESPONSABLES:

Líder del Proceso Gestión de Apoyo al Cliente y Comunicaciones y cada uno de los funcionarios de la institución.

FRECUENCIA DE REVISION DEL MANUAL:

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 4 de 47

El manual del Usuario será revisado y actualizado cada dos años; adicionalmente cada vez que la normatividad vigente lo requiera o los servicios ofertados cambien y/o se modifiquen.

TERMINOS Y DEFINICIONES:

ARL: ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES. La función principal que tiene una Administradora de Riesgos Laborales es el trabajo conjunto con la empresa para identificar y controlar los riesgos presentes en los lugares de trabajo, con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales. (Ministerio de Salud y Seguridad Social)

ATENCIÓN AMBULATORIA: Modalidad de prestación de servicios de salud, en la cual toda tecnología en salud se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente. Esta modalidad incluye la consulta por cualquier profesional de la salud, competente y debidamente acreditado que permite la definición de un diagnóstico y conducta terapéutica para el mantenimiento o mejoramiento de la salud del paciente. También cubre la realización de procedimientos y tratamientos conforme a la normatividad de calidad vigente. (Resolución 5592 del 24 de Diciembre de 2015)

ATENCIÓN DE URGENCIAS: Modalidad de prestación de servicios de salud, que busca preservar la vida y prevenir las consecuencias críticas, permanentes o futuras, mediante el uso de tecnologías en salud para la atención de usuarios que presenten alteración de la integridad física, funcional o mental, por cualquier causa y con cualquier grado de severidad que comprometan su vida o funcionalidad. . (Resolución 5592 del 24 de Diciembre de 2015)

CUOTA DE RECUPERACIÓN: según el decreto 806 de 1998, se presenta “cuando el afiliado en el régimen contributivo requiere servicios adicionales a los incluidos en el POS los cuales debe financiar directamente y este no tiene capacidad de pago para asumir el costo podrá acudir a entidades públicas o privadas que tengan contrato con el Estado, las cuales estarán en obligación de atenderlo de conformidad con su capacidad de oferta y cobraran por su servicio una cuota de recuperación”.

CUOTAS MODERADORAS: “las cuotas moderadoras tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular el buen uso, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por la EPS”. (Acuerdo 260 de 2004 de EL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, Art.1)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 5 de 47

COPAGOS: “los copagos son los aportes en dinero que corresponden a una parte del valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar al sistema” (Acuerdo 260 de 2004 de EL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, Art 2).

ESE: EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO. La prestación de servicios de salud en forma directa por la Nación o por las entidades territoriales, se hará principalmente a través de las empresas sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por la ley o por las asambleas o concejos, según el caso, sometidas al régimen jurídico previsto en este capítulo. (Art.194. Naturaleza.- LEY 100/93)

EAPB: ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS

Teniendo en cuenta que el parágrafo del Artículo 4o. del Decreto 1018 de 2007 determina “Se entiende por Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado, Empresas Solidarias de Salud, las Asociaciones Mutuales en sus actividades de Salud, las Entidades Promotoras de Salud Indígenas, las Cajas de Compensación Familiar en sus actividades de salud, las Entidades que administren planes adicionales de salud, las entidades obligadas a compensar, las entidades adaptadas de Salud, las entidades pertenecientes al régimen de excepción de salud y las universidades en sus actividades de salud”

ENFOQUE DIFERENCIAL: El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Ley 1438/2011 – Art. 3,6)

ET: ENTIDAD TERRITORIAL. De acuerdo con los artículos 286 y 287 de la actual Constitución Política de Colombia, se da este calificativo a los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas; gozan de autonomía para la gestión de sus intereses dentro de los límites de la Constitución y de la ley.

MSPS: MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Tiene como Misión Dirigir el sistema de salud y protección social en salud, a través de políticas de promoción de la salud, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de la enfermedad y el

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 6 de 47

aseguramiento, así como la coordinación intersectorial para el desarrollo de políticas sobre los determinantes en salud; bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la salud de los habitantes de Colombia. (Ministerio de Salud y protección Social)

PETICION O DERECHO DE PETICION: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas. (Ministerio de Salud y protección Social)

QUEJA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación. (Ministerio de Salud y protección Social)

RECLAMO: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación). (Ministerio de Salud y protección Social)

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación). (Ministerio de Salud y protección Social)

SGSSS: SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD. La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. (LEY 100 de 1993)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 7 de 47

SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES (Ley 1562 de 2012): Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD. El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (Decreto 1011 de 2006)

TRIAGE: El triage en los servicios de urgencia es un Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido. El "Triage", como proceso dinámico que es, cambia tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del paciente. (Art. 3. -Resolución 5596 de 2015)

PAMEC: El Decreto 1011 de 2006 define Auditoria para el Mejoramiento como “el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada de la atención de salud” que reciben los usuarios; y en el Anexo Técnico No. 2 de la Resolución 1043 de 2006 establece que el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, PAMEC “es la forma a través de la cual la institución implementará el componente de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad.”

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Según el decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. **ARTÍCULO 2.2.22.3.2. Definición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.** El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 8 de 47

MAPA DE PROCESOS. Un mapeo de procesos es un conjunto de gráficos, útil para dar claridad a la operación de una organización el cual sirve para mejorar la comunicación en los diferentes niveles organizacionales y establecer las diferentes responsabilidades que permitan ejecutar las diferentes actividades y de acuerdo con los objetivos estratégicos que la organización se ha propuesto. (BRIENO, 2013).

PROCESO. Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (ISO 9001 2015).

PROCEDIMIENTO. Es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede, se tiene un procedimiento. (ISO 9001 2015).

INDICADOR. Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. (Guía para Diseño, Construcción y e Interpretación de Indicadores. DANE).

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN:

Somos una Empresa Social del Estado, que presta servicios integrales de salud de mediana complejidad, con recursos tecnológicos y un talento humano comprometido con la calidad, seguridad, innovación y responsabilidad social, garantizando la satisfacción y expectativas del usuario y su familia.

VISIÓN:

En el año 2020 el Hospital San Vicente de Arauca será reconocido por la fidelización de los usuarios, auto sostenibilidad y el mejoramiento continuo.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES:

- ❖ **RESPONSABILIDAD:** Es hacernos cargo de las consecuencias de las palabras, las decisiones y los compromisos.
- ❖ **RESPETO:** Reconocemos y toleramos las creencias, actuaciones, sentimientos y motivos de las personas.
- ❖ **EQUIDAD:** Todos los colaboradores y funcionarios de la institución actuarán sin ningún tipo de discriminación, distribuyendo los recursos de manera que se

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 9 de 47

garantice la prestación de servicios para todas las personas que lo requieran en condiciones de accesibilidad, oportunidad y calidad

- ❖ **IGUALDAD:** Todos los usuarios del Hospital son iguales, no habrá distinción en la atención por raza, etnia, origen, estrato, religión, o creencias de acuerdo a la ley habrá prioridad para gestantes, niños menores de cero (0) a 5 años y población vulnerable.

VALORES INSTITUCIONALES:

- ❖ **CONFIDENCIALIDAD.** Privacidad con la historia Clínica, Cuidado y reserva de los asuntos y documentos conocidos de los usuarios en el ejercicio del cargo y en la responsabilidad del uso de la información
- ❖ **DISCIPLINA.** Dedicar nuestros esfuerzos a realizar los servicios de la mejor manera Vence la inteligencia.
- ❖ **COOPERACIÓN.** Trabajar juntos que redunde en Multiplicar cada uno de los recursos como conocimientos para llegar a niveles más altos; donde todos los miembros interactúan en una actitud de aprendizaje permanente, comparten su inteligencia colectiva y orientan sus acciones hacia resultados óptimos de un eficiente trabajo en equipo.
- ❖ **CALIDEZ.** Procurar que cada usuario se sienta importante para la institución, ser cordial sonreír amablemente, se ve reflejado en el compromiso del trabajador con la institución.

POLÍTICA DE CALIDAD

Prestar servicios de salud especializados con los más altos estándares de calidad al menor costo posible, generando rentabilidad económica que nos permita aumentar coberturas en rentabilidad social, mejorando la calidad de vida de nuestros trabajadores y población usuaria.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Las personas que trabajamos en la ESE Hospital San Vicente de Arauca estamos comprometidos con la promoción de un ambiente de atención en salud seguro para el paciente y6 su familia, a través de una cultura de seguridad que estimule el reporte, análisis y seguimiento de los eventos adversos e incidentes ocurridos en el procesos asistencial, enfocándonos hacia la gestión de los riesgos potenciales, siendo oportunos en la identificación, análisis, valoración y mitigación de los mismos, de acuerdo a la normatividad vigente.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 10 de 47

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

Quienes trabajamos en el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, estamos comprometidos en brindar atención integral con un trato humano, cálido y respetuoso hacia nuestros usuarios, sus familias y demás colaboradores, garantizando sus deberes y derechos, teniendo en cuenta sus necesidades y particularidades individuales, sociales y culturales, con enfoque diferencial.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA ESE., empresa social del estado, dedicada a la prestación de servicios hospitalarios de primer, segundo y tercer nivel de atención, se compromete bajo la Dirección a ejecutar todas sus actividades y operaciones, protegiendo la Seguridad y Salud de sus funcionarios, contratistas, clientes, visitantes y demás partes interesadas, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y la orientación de sus esfuerzos en actividades que promuevan la prevención de accidentes trabajo, enfermedades laborales y fomento de la calidad de vida.

DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

La Constitución Política de 1991 en sus artículos 44, 48, 49 y 50, consagra que la salud y la seguridad social son servicios públicos a los que usted tiene derecho y el estado tiene la obligación de prestárselos.

SEÑOR USUARIO...!

USTED TIENE DERECHO A:

- ✓ Disfrutar de una comunicación clara por parte del personal de la institución.
- ✓ Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
- ✓ Elegir al profesional tratante de acuerdo a la disponibilidad.
- ✓ Recibir información sobre costos y trámites administrativos.
- ✓ Recibir apoyo espiritual o moral.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 11 de 47

USTED TIENE EL DEBER DE:

- ✓ Tratar con dignidad y respeto al personal de la institución.
- ✓ Cuidar de su salud y la de su familia en las actividades cotidianas.
- ✓ Portar ropa adecuada para el entorno hospitalario; no se permite el uso de escotes, minifaldas, chores, pantalonetas, chancas, gorras, cascos, gafas oscuras, Con la finalidad de evitar accidentes como caídas, pinchazos, contacto directo en la piel con secreciones etc.
- ✓ Dar información verdadera, completa y oportuna de su situación general.
- ✓ Cuidar y hacer uso racional de los servicios de salud y bienes de la institución.
- ✓ Hacer uso de los mecanismos de participación ciudadana.
- ✓ Asumir el costo de la atención recibida.

NUESTROS SERVICIOS

El Hospital San Vicente de Arauca, E.S.E. de acuerdo a su mapa de Procesos, ha definido la atención de nuestros usuarios en los siguientes servicios, los cuales permiten garantizar atención integral conforme a los criterios de humanización, eficacia y oportunidad.

- ❖ **GESTION CUIDADO CRITICO**
- ❖ **GESTION HOSPITALARIA**
- ❖ **GESTION URGENCIAS**
- ❖ **GESTION QUIRURGICA**
- ❖ **GESTION ESTERILIZACION**
- ❖ **GESTION AMBULATORIA**
- ❖ **GESTION GINECOOBSTETRICIA**
- ❖ **APOYO DIAGNOSTICO**
- ❖ **GESTION TRANSPORTE ASISTENCIAL**
- ❖ **GESTION TERAPEUTICA**

CONSULTA EXTERNA.

Más de 35 especialidades garantizan el acceso a la atención que demandan los usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud y la población pobre

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 12 de 47

no asegurada (PPNA), del departamento de Arauca, con protocolos de atención centrados en estándares de calidad, talento humano especializado y equipos de alta tecnología.

Especialidades:

Anestesia.
 Cirugía general.
 Dermatología.
 Fisioterapia.
 Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje.
 Ginecoobstetricia
 Medicina interna.
 Nutrición y dietética.
 Ortopedia y/o traumatología.
 Otorrinolaringología.
 Patología.
 Pediatría
 Psicología.
 Terapia ocupacional.
 Terapia respiratoria.
 Urología.
 Cirugía plástica y estética.

SERVICIOS QUIRÚRGICOS AMBULATORIOS. Brinda atención quirúrgica ambulatoria en las siguientes especialidades médicas:

Cirugía general.
 Cirugía ginecológica.
 Cirugía ortopédica.
 Cirugía plástica y estética.
 Cirugía urológica.

SERVICIOS QUIRÚRGICOS HOSPITALARIOS. El Hospital está dotado de habitaciones seguras que garantizan los cuidados de la salud de los pacientes durante su hospitalización.

Cirugía general.
 Cirugía ginecológica.
 Cirugía ortopédica.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 13 de 47

Cirugía otorrinolaringología.

Cirugía plástica y estética.

Cirugía urológica.

HOSPITALIZACIÓN.

Cuenta con personal médico y asistencial calificado y capacitado, disponible las 24 horas del día, quienes apoyados en equipos biomédicos que cumplen estándares de calidad, brindan excelente servicio y acompañamiento a los pacientes y sus familias durante la estadía en el Hospital.

Hospitalización General: 70 camas adultos; 16 camas pediatría.

Unidad de Cuidado Intensivo adultos: 4 cubículos.

Unidad de Cuidado Intensivo neonatal: 2 cubículos, intermedia 3, básico 12

Unidad de Cuidados Intermedios: camas.

APOYO DIAGNÓSTICO.

Cuenta con servicio de Apoyo Diagnóstico para realizar los diferentes procedimientos, tanto ambulatorios como quirúrgicos, así como para atenciones en consulta externa, garantizando la oportunidad y calidad en la entrega y análisis de los resultados.

Laboratorio Clínico.

Laboratorio de Patología.

Radiología e Imágenes Diagnósticas.

Endoscopia digestiva.

Espirómetrias.

Servicio Farmacéutico.

Terapias: Ocupacional, terapia del lenguaje, terapia respiratoria, fisioterapia.

URGENCIAS.

Los servicios de urgencias que se prestan en el Hospital son los referidos como de mediana complejidad; es por ello que en su gran mayoría son pacientes remitidos de otras entidades de salud

Atención a pacientes de mediana complejidad.

Consulta Individual.

Observación.

Ortopedia.

Procedimientos quirúrgicos.

Reanimación.

Sala de observación para hombres.

Sala de observación para mujeres.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086

Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co

Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 14 de 47

Triage.

ATENCIÓN INTEGRAL A USUARIOS

Gestión de Atención al Cliente y Comunicaciones, es el Proceso que lidera la atención integral a los usuarios, siendo el complemento a la atención biológica y psicológica de nuestros usuarios, pues los tres sub procesos que lo conforman y dinamizan, facilitan la intervención desde lo social y familiar, generando procesos de comunicación asertiva que propician la interacción con los usuarios y su familia.

La atención a los usuarios está garantizada las 24 horas del día, de manera permanente e ininterrumpida, para lo cual se cuenta con profesionales en Trabajo Social y personal de apoyo, comprometidos y con gran sentido de pertenencia, respaldados por su amplia experiencia en el área de las ciencias sociales y la atención a los usuarios, con enfoque diferencial, ubicados en los diferentes procesos tanto Misionales como de Direccionamiento o Estratégicos.

COMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS.

Para garantizar el acceso de nuestros Usuarios a los servicios de Salud, que como Empresa Social del Estado, ofertamos en los diferentes Procesos Misionales, sustentados por los procesos de Apoyo y orientados por los de Direccionamiento Estratégicos, hemos diseñado Rutas de Atención Ambulatoria y por Urgencias, debidamente diagramadas y definidas las acciones en cada una de ellas, facilitando su visualización y siguiendo una secuencia lógica y bien definida que permitirá que, como usuario, obtenga el servicio solicitado de manera oportuna y recibiendo la información requerida, por parte de nuestros funcionarios, quienes con calidez y respeto le orientaran el proceso a seguir hasta que sea dado de alta y su necesidad de salud y la expectativa sobre el servicio hayan sido atendidas, logrando su plena satisfacción.

La primera Ruta de Atención hace referencia a **“URGENCIAS”** y tiene como Objetivo “Garantizar al Usuario la atención oportuna, direccionada adecuadamente, conforme a su expectativa y estado de salud, bajo los principios de Eficiencia, calidad y trato humanitario.

La segunda Ruta de Atención Ambulatoria, se identifica como, **“CONSULTA EXTERNA”** y su objetivo es, “Guiar al Usuario, desde su ingreso al área de Consulta Externa, en la utilización de los servicios ofertados y facilitarle la información, para que con eficiencia, realice los trámites administrativos requeridos y de cumplimiento a las citas programadas, generando Satisfacción ante el producto final”.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia

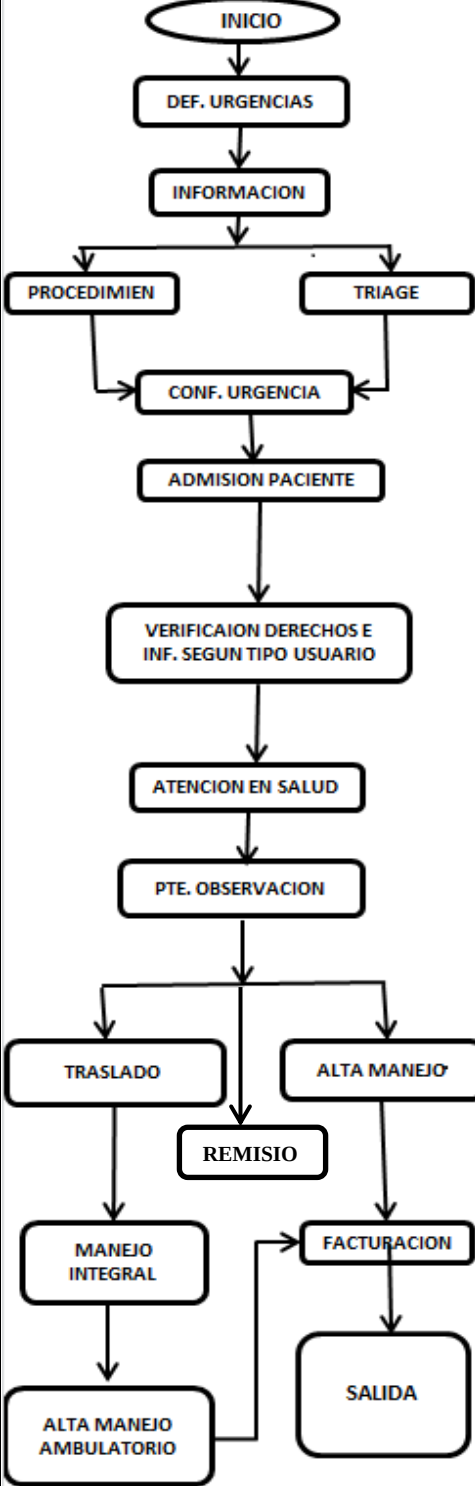
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 15 de 47

Finalmente, la Ruta de Atención Ambulatoria, definida como **“CIRUGIA PROGRAMADA”** tiene como objetivo “Facilitar al Usuario, el cumplimiento de los trámites previos a su cirugía, la realización de su procedimiento quirúrgico y el egreso de la institución, siguiendo las acciones definidas en el diagrama, mejorando la oportunidad y la Satisfacción ante el servicio recibido”.

A continuación se presenta el diagrama y las acciones, paso a paso, definidas para lograr el objetivo de cada una de las Rutas de Atención Ambulatoria.

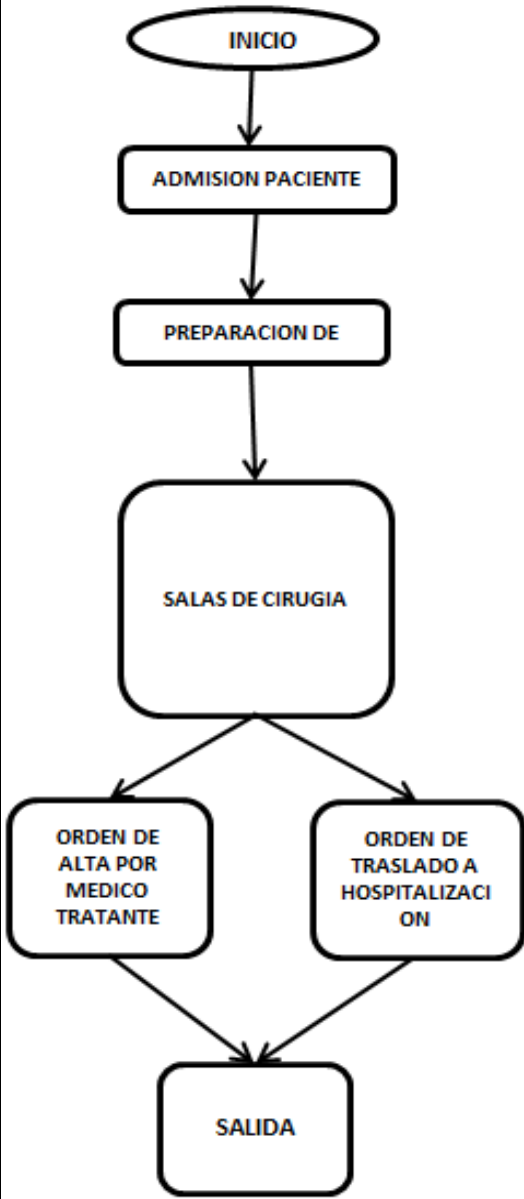
COPIA CONTROLADA

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 16 de 47

RUTA PARA ACCEDER A URGENCIAS			
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
	Se inicia la ruta con el ingreso del usuario por la urgencia. el guarda de seguridad informa al usuario la ubicación del paciente en sala de espera para el triage y la entrada a procedimientos de urgencia, según la solicitud del paciente El paciente entrega su documento de identidad a la admisionista quien verifica los derechos, definiendo el tipo de usuario conforme a su aseguramiento y le entrega información escrita sobre documentación requerida. (Accidente de tránsito, extranjero, particular, suspendido...). La admisionista es quien apertura el triage y le entrega un ficho. La auxiliar de triage toma signos vitales e informa al médico la condición clínica del paciente y le informa al paciente quien lo valora y define su prioridad. El médico ordena aperturar historia clínica, generándose. El paciente recibe atención por médico general, quien ordena ayudas diagnósticas, revalora y traslada el paciente a observación. el paciente recibe atención integral en salud, se le realizan las ayudas diagnósticas ordenadas, es valorado por el especialista que requiere, conforme a su condición y define alta con manejo ambulatorio, genera orden de remisión a tercer nivel u ordena traslado a hospitalización. Si el paciente es dado de alta, realizan epicrisis, generan órdenes para manejo ambulatorio, se cierra la historia clínica y es enviado a facturación; si es remitido por su grado de complejidad o patología de alto costo, el trámite se realiza a través de referencia. Si el paciente es trasladado a hospitalización, continua su manejo integral por la especialidad tratante hasta concluir el tratamiento instaurado y su condición haya mejorado. una vez ha concluido su tratamiento intrahospitalario y su condición de salud ha mejorado, el especialista tratante ordena alta y manejo ambulatorio, generando epicrisis, ordenes médicas y controles; se cierra la historia clínica y es enviado a facturación. Facturación recibe los documentos de alta y realiza la liquidación de la cuenta conforme a la línea de pago del usuario.	USUARIO GUARDA DE SEGURIDAD ADMISIONISTA MEDICO DE TURNO MEDICO GENERAL MEDICO GENERAL Y JEFE DE TURNO MEDICO DE TURNO MEDICO TRATANTE MEDICO TRATANTE FACTURADOR	REGISTRO TRIAGE ORDEN APERTURA DE HISTORIA CLINICA REGISTRÓ HISTORIA CINICA. HISTORIA CLINICA - ORDENES MEDICAS EPICRISIS ORDEN DE SALIDA FACTURA

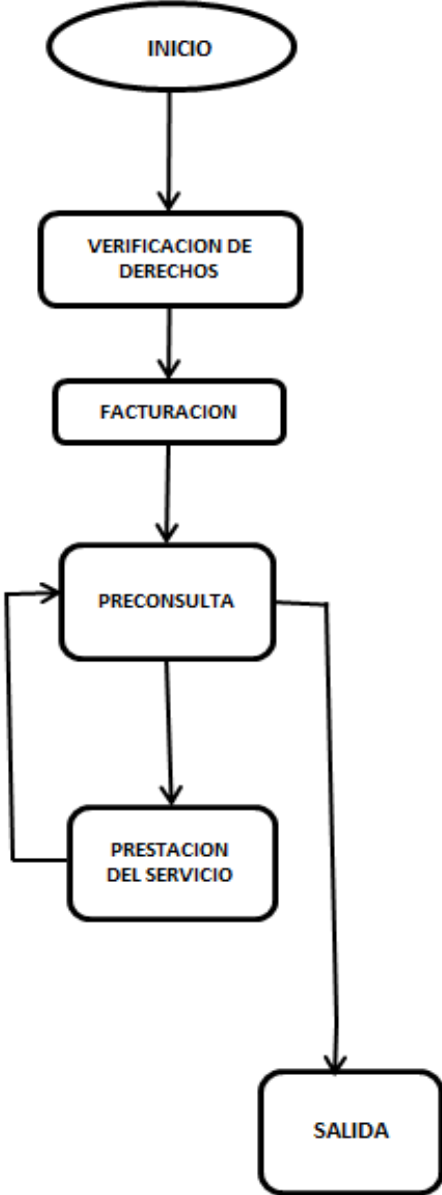
“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 17 de 47

ruta para acceder a cirugía programada			
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> ADMISION[ADMISION PACIENTE] ADMISION --> PREPARACION[PREPARACION DE] PREPARACION --> SALAS[SALAS DE CIRUGIA] SALAS --> ALTA[ORDEN DE ALTA POR MEDICO TRATANTE] SALAS --> TRASLADO[ORDEN DE TRASLADO A HOSPITALIZACION] ALTA --> SALIDA([SALIDA]) TRASLADO --> SALIDA </pre>	La ruta inicia con el ingreso del usuario por urgencias con acompañante.	EL USUARIO	CITAS ASIGNADAS
	La admisión del paciente se realiza en el área de cirugía, de 7 a 8 de la mañana; posterior a este horario admisiones de urgencias realiza el ingreso, verificando los documentos y las órdenes médicas del procedimiento.	ADMISIONISTA	
	El paciente ingresa a la sala de preparación de paciente, ubicada en el área de cirugía, donde espera el turno para pasar a salas de cirugía y es atendido por la auxiliar. De enfermería y el jefe quienes verifican información general, condiciones del paciente con respecto a la cirugía a realizar, signos vitales y consentimientos informados.	ENFERMERA JEFE DE CIRUGIA	HISTORIA
	Ya preparado el paciente, se traslada a quirófano, conforme al tipo de procedimiento. El especialista realiza la cirugía programada.	ESPECIALISTA	LIBRO DE CIRUGIAS PROGRAMADAS
	Si la cirugía es ambulatoria, el especialista genera las ordenes médicas para los controles y emite la formula con los medicamentos para su manejo ambulatorio.	MEDICO ESPECIALISTA Y ENFERMERA JEFE	HISIANIC
	Si la cirugía amerita cuidados posquirúrgicos con supervisión médica, el paciente es trasladado a hospitalización y una vez cumple el manejo instaurado es dado de alta.	ENFERMERA JEFE Y MEDICO TRATANTE	ORDENES MEDICAS
	Facturación recibe la documentación y realiza la liquidación de la cuenta y entrega el paciente la boleta de salida.	FACTURADOR	FACTURA

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 18 de 47

RUTA PARA ACCEDER A CONSULTA EXTERNA			
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> VERIFICACION[VERIFICACION DE DERECHOS] VERIFICACION --> FACTURACION[FACTURACION] FACTURACION --> PRECONSULTA[PRECONSULTA] PRECONSULTA --> PRESTACION[PRESTACION DEL SERVICIO] PRESTACION --> SALIDA([SALIDA]) PRESTACION --> PRECONSULTA </pre>	la ruta se inicia con el ingreso del usuario a consulta externa, teniendo programada cita para atención por especialista, rehabilitación, realización de exámenes de laboratorio e imagenología y el original y dos copias de la orden médica y la autorización de la E.A.P.B.	USUARIO	CITAS ASIGNADAS
	El facturador revisa en el sistema que el usuario este creado, sus datos personales estén actualizados y que tenga asignada su cita conforme al servicio solicitado.	FACTURADOR	HISTORIA CLINICA
	El facturador procede a revisar los documentos entregados por el usuario y genera la factura, la cual es firmada por el usuario y recibe una copia que entrega al momento de recibir el servicio; de igual manera le indica a donde dirigirse para recibir la atención.	FACTURADOR	FACTURA
	El usuario se dirige hasta pre consulta con los documentos entregados por el facturador y los presenta a la auxiliar. De enfermería quien le indica el lugar donde recibirá el servicio solicitado.	USUARIO Y AUXILIAR DE PRECONSULTA	N.A.
	El funcionario encargado de la prestación del servicio procede a revisar la orden médica y la factura y genera las acciones correspondientes, de acuerdo al servicio requerido; realiza el registro en la historia clínica o documentos definidos para cada actividad.	FUNCIONARIO ENCARGADO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	HISTORIA CLINICA
	Si el servicio lo amerita, genera órdenes médicas (manejo ambulatorio, remisión a tercer nivel si su estado lo requiere o es de alto costo) las cuales se imprimen en pre consulta a donde el usuario debe presentarse para recibirlas, junto con la orientación de la auxiliar.	AUXILIAR PRECONSULTA	ORDENES MEDICAS
	Una vez concluido el proceso de atención el usuario se retira de la institución y coordina con su E.A.P.B. las acciones complementarias para su atención integral.	USUARIO	N.A.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 19 de 47

ASIGNACIÓN DE CITAS.

Con el fin de prestar un servicio más eficiente e imparcial en cuanto a la asignación de citas, evitándole al usuario las largas filas que tenían que hacer para solicitar una cita por ventanilla, el Hospital San Vicente a través del proceso de Gestión e Información al Usuario (GIU), ha decidido implementar el siguiente procedimiento para la asignación de citas:

1. El usuario se dirige a la EAPB a autorizar el servicio requerido
2. Si la EAPB escoge al Hospital San Vicente como la IPS que va a prestarle el servicio al usuario, procede a enviar solicitud de cita a través del correo electrónico: citas.hsva@gmail.com, adjuntando los siguientes datos: numero de documento, nombres y apellidos completos, mínimo dos (2) números telefónicos de contacto y servicio requerido.
3. El Hospital San Vicente procede a llamar a los usuarios según orden cronológico de las solicitudes, asignándole la respectiva cita.
4. Se responde cada correo de solicitud con la información pertinente de acuerdo a la gestión hecha por parte del área de asignación de citas (GIU)
5. Para los usuarios de los siguientes regímenes: Particular, Soat, Arl, Ponal, Sanidad militar e Inpec; tienen la opción de realizarlo de manera presencial a través de la recepción de la institución.

NOTA: Toda cita asignada debe ser facturada con antelación a la hora de la misma por lo tanto es importante que si la cita es en horas de la tarde, se acerque en la mañana a facturar y si es en la mañana lo haga el día anterior, para los casos en que la cita es el lunes en la mañana, se les recomienda realizar la facturación el día sábado. Los horarios de facturación son los siguientes:

DIA	HORARIOS
Lunes a viernes	6:30 am – 11:30 am
	1:30 pm – 4:00 pm
Sábados	7:00 am – 10:00 am

Para la respectiva facturación se debe presentar la orden médica y la autorización expedida por la EAPB que esté **VIGENTE**.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 20 de 47

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Atendiendo a la ley 1751 del 16 de febrero de 2015, que amplía el grupo de personas para atención prioritaria: Artículo 11: Sujetos de Especial Protección: “La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado. Su atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención.

A fin de que las personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad tengan la seguridad de la atención prioritaria al realizar trámites y solicitud de servicios en nuestra institución, se cuenta con un funcionario que identifique el usuario con necesidades especiales donde se da prioridad a las mujeres en estado de embarazo, niños menores de 6 años, discapacitados, enfermos mentales, pacientes de alto costo y Adultos mayores.

Así garantizamos sus derechos como usuarios entre los que se encuentran:

Recibir atención humanizada oportuna y eficiente, la orientación y comunicación permanente de manera cordial, recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato.

Si hay fila para la entrada, se hace ingreso de manera inmediata.

Se ubica el paciente en una silla asignada o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera.

Si es del caso, avisar al jefe del Servicio, de la presencia de la persona en condiciones especiales, para que sea atendida de inmediato.

Para la facturación en consulta externa, se tiene destinado un cubículo para la atención preferencial de estos pacientes que cumplen con esta condición.

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Teniendo en cuenta que la expresión de la Satisfacción se constituye en un derechos de los usuarios, ante los servicios recibidos por los prestadores en salud, nuestra institución dando cumplimiento a la normatividad vigente ha diseñado un procedimiento para documentar las acciones que le permita a los Usuarios hacer uso de esas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 21 de 47

herramientas para interponer una petición, Queja, reclamo o manifestar su felicitación ante la calidad de la atención recibida.

El Hospital San Vicente de Arauca ha instalado y adecuado diferentes buzones de manera estratégica en las siguientes áreas y/o servicios:

1. Consulta externa
2. Entradas de Urgencias
3. UCI
4. Sala de espera de Cirugía
5. Pasillo Observación adultos
6. Pasillo Hospitalización
7. Pasillo Neonatos
8. Sala de espera Imagenología

En cada uno de los buzones podrá encontrar las herramientas para presentar el PQRS (lapicero y formato). A estos buzones se les realiza apertura todos los jueves de cada semana en las cuales se cuenta con la presencia de un representante de la comunidad, un representante del servicio y del líder y/o representante del proceso de gestión e información al usuario (GIU).

Por otra parte, si Usted lo desea, a través de nuestra página web, accediendo al Link **TRAMITES Y SERVICIOS**, opción, **REGISTRO DE PQRS EN LINEA**, podrá dar a conocer sus inconformidades o Comentarios positivos sobre la atención que usted o alguno de sus familiares recibió en nuestra institución.

NOTA: Es muy importante que el usuario que interponga un PQRS deje los datos básicos de manera clara y precisa tales como nombre completo, numero de documento, teléfonos de contacto y/o correo.

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO.

Dentro de las acciones definidas para conocer, de manera amplia y oportuna, la opinión de nuestros usuarios, se encuentra la Medición de la Satisfacción, que se realiza a través de la aplicación de encuestas de “Satisfacción” en los diferentes procesos (servicios) de nuestra institución y mediante la cual, usted como Usuario, podrá opinar de manera detallada sobre la atención que recibió, el trato, la accesibilidad a los servicios, la oportunidad en la atención, la imagen institucional y percepción del servicio, con lo cual podremos definir las áreas críticas y generar acciones de mejora para

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 22 de 47

atender sus necesidades y expectativas de manera oportuna garantizando el cumplimiento de nuestra Misión y Visión Institucional.

Los resultados de estas encuestas son tabulados y analizados de manera mensual, compartiendo de manera interna con cada servicio los resultados para que revisen y realicen los respectivos planes de mejora a que haya lugar.

De manera trimestral se realiza informe de satisfacción del usuario donde se analiza de manera detallada cada resultado de las encuestas aplicadas, así mismo se realiza socialización de los resultados en un martes de academia.

INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

Cada uno de nuestros funcionarios está en la capacidad de ofrecer información sobre nuestros servicios, orientar al Usuario sobre la forma de acceder a las diferentes áreas y los horarios de atención y visitas a los pacientes hospitalizados. Así mismo el Hospital San Vicente de Arauca cuenta con el servicio de recepción en el cual se encuentra una persona idónea, quien está en la capacidad de orientar a cada uno de nuestros usuarios resolviendo sus dudas e inquietudes

HORARIOS DE ATECIÓN PARA FAMILIARES Y VISITANTES

PROCESO	HORARIO DE VISITA
- Gestión Hospitalaria	2:00 PM - 4:00 PM
. Pediatría	2:00 pm - 3:00 pm los niños deben de tener su progenitor las 24 horas del día
Gestión Cuidado Critico	10:00 AM – 11:00 AM Y DE 3 PM A 4 PM
- Gestión Urgencias . Urgencias Ginecología	Se permite el ingreso de un familiar según el diagnóstico del paciente o por orden médica directa.
De 5:30 AM A 6:30 AM se permite el ingreso de un visitante para apoyo del paciente en su Aseo diario, según el estado del mismo y el servicio donde se encuentre.	

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 23 de 47

DOCUMENTOS DE APOYO PARA LA INFORMACION DE LOS USUARIOS Y EL ACCESO A LOS SERVICIOS

DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR ENCASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO (CUANDO LA VICTIMA ES EL CONDUCTOR)

- CEDULA DE CIUDADANIA, DOS COPIAS
- SEGURO OBLIGATORIO, DOS COPIAS
- TARJETA DE PROPIEDAD, DOS COPIAS

NOTA: CUANDO LA VICTIMA ES EL PARILLERO, A DEMAS DELO ANTERIOR, DOS COPIAS DE LA CEDULA DEL CONDUCTOR DEL VEHICULO.

DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR ENCASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO (POR VEHICULO FANTASMA)

- CEDULA DE CIUDADNIA, DOS COPIAS
- DENUNCIO ANTE INSPECCION DE POLICIA, ORIGINAL DOS COPIAS

DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR ENCASO DE ACCIDENTE LABORAL

- CEDULA DE CIUDADANIA DEL PACIENTE, DOS COPIAS
- REPORTE DEL ACCIDENTE, DOS COPIAS

NOTA: EL REPORTE DEL ACCIDENTE LÑABORAL DEBE REALIZARLO EL EMPLEADOR ANTE LA ARL.

DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR ENCASO DE ACCIDENTE ESCOLAR

- DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL MENOR, DOS COPIAS
- CARNÉ O POLIZA DEL SEGURO ESTUDIANTIL, DOS COPIAS

NOTA: LAS POLIZAS CUUBREN LOS ACCIDENTES OCURRIDOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL PLANTEL EDUCATIVO Y EN HORARIO ESCOLAR.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 24 de 47

**DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR PERSONAL
POLICIA NACIONAL**

- CEDULA DE CIUDADANIA, DOS COPIAS
- CARNÉ DE LA INSTITUCION, DOS COPIAS

NOTA: CUANDO LA ESTANCIA EN URGENCIAS ES MAYOR DE 6 HORAS, DEBE PRESENTAR AUTORIZACIÓN DE LA URGENCIA.

**DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR PERSONAL
DE LA FUERZAS MILITARES**

- CEDULA DE CIUDADANIA, DOS COPIAS
- CARNÉ DE LA INSTITUCION, DOS COPIAS
- AUTORIZACION PARA LA ATENCIÓN DE URGENCIAS



**DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR LOS USUARIOS DE LAS E.A.P.B. Y AVANZAR
MEDICO**

(REGIMEN SUBSIDIADO O CONTRIBUTIVO)

- DOCUMENTO DE IDENTIDAD, SEGÚN LA EDAD DEL USUARIO (CEDULA DE CIUDADANIA, TARJETA IDENTIDAD, REGISTRO CIVIL, CEDULA DE EXTRANJERIA).

**ATENCION DE USUARIOS SIN SISBEN Y SIN ASEGURAMIENTO
(USUARIOS DE NACIONALIDAD COLOMBIANA)**

- DOCUMENTO DE IDENTIDAD, SEGÚN LA EDAD DEL USUARIO

NOTA: EL FAMILIAR DEL USUARIO DEBE ACERCARSE HASTA LA OFICINA DE TRABAJO SOCIAL PARA RECIBIR ORIENTACIÓN Y APOYO SOBRE EL TRAMITE A REALIZAR.

ATENCION DE USUARIOS EXTRANJEROS

- DOCUMENTO DE IDENTIDAD, DOS COPIAS
- FIRMAR CERTIFICACION DE CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA EMITIDA POR TRABAJO SOCIAL.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 25 de 47

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

SEÑOR USUARIO USTED TIENE DERECHO A:

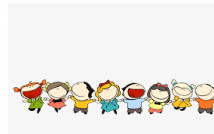
- Disfrutar de una comunicación clara por parte del personal de la institución.
- Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
- Elegir al profesional tratante de acuerdo a la disponibilidad.
- Recibir información sobre costos y trámites administrativos.
- Recibir apoyo espiritual o moral



SEÑOR USUARIO USTED TIENE EL DEBER DE:

- Tratar con dignidad y respeto al personal de la institución.
- Cuidar de su salud y la de su familia en las actividades cotidianas.
- Portar ropa adecuada para el entorno hospitalario; no se permite el uso de escotes, minifaldas, chores, pantalonetas, chanclas, gorras, cascos, gafas oscuras, Con la finalidad de evitar accidentes como caídas, pinchazos, contacto directo en la piel con secreciones etc.
- Dar información verdadera, completa y oportuna de su situación general.
- Cuidar y hacer uso racional de los servicios de salud y bienes de la institución.
- Hacer uso de los mecanismos de participación ciudadana.
- Asumir el costo de la atención recibida

GESTIÓN HOSPITALARIA



Una vez el médico tratante ha definido la conducta a seguir, le será asignada una cama en el servicio de Hospitalización, de acuerdo al diagnóstico y la edad del paciente (Gestión hospitalaria), en donde será recibido por una Enfermera Jefe o auxiliar de enfermería quien le indicará los procedimientos a seguir y le hará la entrega de la habitación, la cual cuenta con un médico, enfermera coordinadora, enfermeras por turno y auxiliar de enfermería.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 26 de 47

ENFERMERÍA

El servicio de hospitalización en cada una de sus áreas está coordinado por un(a) Enfermero(a) Jefe y cuenta con personal Auxiliar de Enfermería capacitado con el fin de proveerle una atención integral, de acuerdo con su patología.

FACTURACIÓN Y CAJA

Al ingresar a hospitalización, con el respaldo de su E.A.P.B, ARL O (SOAT), se requiere adelantar el trámite de autorización del tipo de habitación, dentro de las primeras 24 horas de ingreso al servicio, este trámite se realiza en línea

SALIDA

El día de su salida, una vez el médico tratante haya firmado la respectiva orden, la Enfermera Jefe informará al Medico General del servicio, para la realización de su Epicrisis, posterior a ello, los documentos serán revisados por auditoria de cuentas y entregados en la caja de Hospitalización para la respectiva liquidación de su cuenta. El facturador - cajero le entregara su factura, la cual deberá firmar, quedando legalizada la cuenta.

Cumplido este trámite, el facturador – cajero le entregará el recibo de pago, copia de la Epicrisis, copia de la factura y la boleta de salida, la cual será requerida por el vigilante al momento de salir de nuestro hospital.

El horario de salida de paciente dependerá de la boleta de salida entregada por parte del facturador.

RECOMENDACIONES A TENER EN CUENTA DURANTE LA ESTANCIA GENERAL

Se verificara los listados de pacientes, de acuerdo al censo hospitalario, para orientar al familiar respecto al servicio donde se encuentra el paciente.

La orden de acompañante permanente solo es emitida por el Medico de turno, de acuerdo al estado de salud del paciente y los requerimientos médicos.

En el caso del paciente de Pediatría, sólo se permitirá como acompañante a los padres y sólo podrá permanecer una persona con el menor; por lo tanto los acompañantes deberán turnarse. En caso de niños en custodia por ICBF se permitirá el ingreso de la madre sustituta o persona que tenga la custodia del menor.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 27 de 47

Solo se permite la entrada de dos visitantes por paciente, rotativos en turno de a uno, durante el periodo de visita.

No se permite el ingreso de alimentos, teniendo en cuenta que el hospital le ofrece la alimentación que el paciente necesita, de acuerdo con su cuadro clínico y según las recomendaciones médicas.

Para menores de seis meses de edad, el hospital recomienda la alimentación exclusiva con leche materna, según indicaciones del programa IAMI (Instituciones amigas de la mujer y la infancia)

Cada vez que ingrese un acompañante o visitante a la habitación o cuando vaya a alzar un menor, por favor lávese bien las manos con agua y jabón.

El visitante o acompañante deberá traer ropa y calzado limpio y adecuado para permanecer dentro del centro hospitalario, teniendo en cuenta que se debe evitar infecciones por exposición a contaminantes tanto a usuarios internos (pacientes) como a visitantes y/o acompañantes.

Si el visitante tiene gripa o algún malestar, por favor informe a la enfermera y proceda a utilizar tapabocas durante la visita.

Si el visitante o acompañante esta tomando algún medicamento por favor informar a enfermería, para que no se corra el riesgo de confusión con los fármacos que se emplean en el hospital.

NO se suministra información sobre el estado del paciente por vía telefónica, esta información solo se suministrara a los acompañantes presentes en la ronda médica especializada.

Al ingreso del paciente al servicio, se le informara sobre los cuidados y acciones de prevención de posibles accidentes, (barandas de las camas arriba, cuidados con catéteres, informar inmediatamente si presenta alguna reacción después de la aplicación de un medicamento, no levantarse si no lo puede hacer solo, o si el piso esta mojado, solo consumir los medicamentos que se le dan en la institución, solo consumir los alimentos suministrados por la institución, no abandonar la cama asignada si no se le solicita, no pasearse por las demás habitaciones, ni por los pasillos de la institución.

NOTA: No está permitida la entrada de visitantes menores de 10 años de edad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 28 de 47

SE SOLICITA A LOS VISITANTES ABSTENERSE DE:

- ❖ Fumar
- ❖ Hacer ruido o permanecer en los corredores
- ❖ Consumir alimentos en las salas de espera

- ❖ Ingerir bebidas alcohólicas
- ❖ Hacer visitas si esta resfriado o tiene cualquier tipo de infección.
- ❖ De ingresar alimentos o bebidas al paciente, debido a que altera su dieta durante la hospitalización poniendo en riesgo su bienestar.

CUANDO REGRESE EL PACIENTE A CASA, NO OLVIDE:

- ❖ Suministrarle los medicamentos de acuerdo con las recomendaciones del médico.
- ❖ Cumpla con la cita de control emitida por el médico tratante.
- ❖ Si los síntomas por los cuales el paciente fue hospitalizado se presentan nuevamente, ingréselo de forma inmediata a nuestro servicio de Urgencias.
- ❖ Cumplir con los cuidados sugeridos por el médico para su recuperación, y ante un signo de alarma acudir nuevamente a consulta.

GESTIÓN QUIRURGICA

CIRUGÍA AMBULATORIA

Son procedimiento que no exige hospitalización; es decir usted regresará el mismo día a su casa. Se puede realizar bajo anestesia general, regional o local. Una vez finalizado el procedimiento y la recuperación inicial, el paciente es dado de alta para recibir el resto de sus cuidados en casa. (Ver Ruta cirugía Ambulatoria).

BENEFICIOS

- ❖ Le permite reiniciar su vida familiar y laboral de forma más rápida.
- ❖ Volver a sus actividades cotidianas en menos tiempo
- ❖ Disminuir el riesgo de infección y el tiempo de hospitalización
- ❖ Minimizar considerablemente los gastos hospitalarios.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 29 de 47

RECOMENDACIONES PREVIAS A UNA CIRUGIA

- ❖ Asista puntualmente a la consulta con el anestesiólogo. En caso de no poder asistir a la cirugía, por favor avisar 24 horas antes; Otro paciente podrá ser atendido.
- ❖ Infórmele al anestesiólogo que medicamentos está tomando y atienda las recomendaciones que le entregue.
- ❖ No olvide traer sus documentos el día de la cirugía (documento de identidad, carné de la empresa de salud, autorización para el procedimiento quirúrgico, exámenes de laboratorio, imágenes diagnósticas y si viene remitido de otra institución remisión en original y copia).
- ❖ Responda con claridad y total veracidad a las preguntas que el personal médico le haga.
- ❖ Firme el documento mediante el cual usted o el adulto autorizado expresa su consentimiento para la realización del procedimiento o Intervención quirúrgica programada (consentimiento informado).
- ❖ Todo paciente debe venir acompañado por un adulto.

PREPARACION PARA LA CIRUGIA

- ❖ El día de la cirugía consuma los medicamentos antes de las 5:00 am, con poco agua.
- ❖ Desde las 6:00 am del día anterior a la cirugía debe suspender el consumo de bebidas alcohólicas, cigarrillos u otras sustancias psicoactivas. Lo ideal es Suspender el cigarrillo por lo menos 8 semanas antes de la cirugía.
- ❖ Después de las 10 de la noche del día anterior a la cirugía, no consuma alimentos sólidos, lácteos o líquidos espesos.
- ❖ Si la cirugía es en horas de la mañana por favor presentarse completamente en ayunas.
- ❖ Si la cirugía es después del mediodía, puede tomar líquidos claros antes de las 6:00 am, como: agua, aromática, té, jugo de frutas en agua sin pulpa ni partículas de suspensión o gelatina. Si el paciente es menor de tres años, el anestesiólogo le indicará la dieta a seguir.
- ❖ La noche anterior y el día de la cirugía, báñese de manera cuidadosa, incluyendo el cabello y la dentadura; use desodorante.
- ❖ Preséntese sin joyas o artículos de valor; no use maquillaje, perfume o esmalte de cualquier color en manos o pies.
- ❖ Preséntese por la entrada del servicio de consulta externa 60 minutos antes de la hora fijada.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 30 de 47

- ❖ Use ropa cómoda, fácil de quitar y colocar, preferiblemente sudadera.
- ❖ Traer una pijama limpia; puede ser de hilo, algodón o franela, **NUNCA** de nylon.
- ❖ preséntese con un acompañante adulto, quien debe permanecer todo el tiempo que dure la cirugía y la recuperación en la sala de espera de consulta externa y hasta el momento en que se autorice la salida del paciente.
- ❖ A las 11 am se le brindará información del estado del paciente a su familiar.
- ❖ En los casos de estudios como endoscopias y nasofibrolaringoscopia, apenas se emita el reporte se llamara al familiar y se genera la salida del usuario.
- ❖ Si usted tiene algún tipo de prótesis removible, audífonos o lentes de contacto, por favor informe al personal de enfermería. Recuerde retirarlos en el momento de la preparación para el ingreso a salas de cirugía. Igualmente informe si es alérgico a alguna sustancia.
- ❖ Si toma anticoagulante como aspirina deberá suspenderla mínimo 4 días antes de la cirugía, o cuando lo indique el anestesiólogo.

INGRESO A CIRUGIA

Una vez ingrese por el servicio de consulta externa, diríjase a cirugía, donde le solicitarán algunos datos personales y los siguientes documentos:

- ❖ Documento de identidad
- ❖ Carné de su E.AP.B o ARL)
- ❖ Orden de Hospitalización en original
- ❖ Autorización del procedimiento quirúrgico
- ❖ Autorización de su aseguradora en caso de requerirse.
- ❖ Bono, en caso de ser requerido por su aseguradora.

En caso de atención particular, realice depósito según tarifas establecidas por tipo de procedimiento.

Una vez realizada la admisión la enfermera organizara la historia clínica, y anexara a ella las autorizaciones emitidas por la empresa. El personal de enfermería le solicitará exámenes de laboratorio, placas de Rayos X. Posteriormente será preparado y canalizado para su ingreso al quirófano el equipo quirúrgico revisara la historia clínica, e iniciara la verificación de la lista de chequeo. O pausa quirúrgica, el especialista marcara el sitio quirúrgico si así lo requiere el paciente.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 31 de 47

RECOMENDACIONES PARA EL POST OPERATORIO INMEDIATO

- ❖ Terminada la cirugía, el médico tratante hablará con su acompañante, le informará los resultados del procedimiento realizado y los cuidados posteriores.
- ❖ Usted será trasladado a la sala de recuperación, allí permanecerá hasta que el anestesiólogo autorice su salida.
- ❖ La enfermera jefe y la auxiliar de enfermería, le brindaran los cuidados necesarios según la intervención quirúrgica; ejecutará las órdenes dadas por su médico y le indicará la cita de control, recomendaciones y dieta ordenada.
- ❖ Tenga en cuenta que las órdenes impartidas por la Enfermera fueron lo suficientemente comprendidas para evitar complicaciones.
- ❖ Posteriormente se Iniciará el trámite de salida. La facturadora de cirugía emitirá la boleta de salida y le informará a su acompañante el valor total de la cuenta(en caso de pacientes particulares) y del copago, (si aplica),

Para su salida deberá presentar la boleta de salida, en la portería del Hospital.

Posterior mente debe dirigirse a consulta externa para ser asignada la cita de su control posquirúrgico.

El traslado a su residencia es por su cuenta. Debe hacerlo en vehículo particular o Taxi, no viaje en bus.

AL LLEGAR A SU CASA TENGA PRESENTE LO SIGUIENTE:

Si el procedimiento se realizo en brazos o piernas, manténgalos en alto para evitar edemas o inflamación.

Permanezca recostado en su cama, levántese sólo para ir al baño y hágalo con mucho cuidado; al levantarse hágalo de esta forma: primero siéntese; después, baje los pies, sin moverse por uno o dos minutos; finalmente, camine con mucho cuidado.

Al día siguiente de la cirugía, permanezca sentado o recostado. Puede levantarse y realizar actividades que no impliquen riesgo físico.

Utilice ropa cómoda que no haga presión sobre la herida.

Bañarse normalmente, cuidando que el material que recubre la herida no se moje.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 32 de 47

Tenga en cuenta que cada paciente y cada cirugía tienen una recuperación distinta. Si observa inflamación, Fiebre, secreción en la herida, dolor agudo, enrojecimiento o calor en la piel que rodea la herida, o sangrado, por favor consulte lo más pronto posible por el servicio de urgencias.

DIETA (POST-OPERATORIO)

Reinicie la alimentación con líquidos claros que no tengan gas ni grasas.

Evite bebidas ácidas y lácteos.

Si tolera bien los líquidos, puede recibir un alimento suave no condimentado y sin grasa.

Si tolera bien estos alimentos puede reiniciar su dieta normal.

Recuerde presentarse por el Servicio de Consulta Externa a su cita de control si no ha tenido complicaciones, de lo contrario consulte por el Servicio de Urgencias.

APOYO DIAGNOSTICO - LABORATORIO

ATENCION DE USUARIOS AMBULATORIOS EN EL LABORATORIO CLINICO

Solicitud de las citas se hace de manera presencial en el laboratorio clínico con toda la documentación tales como autorización y orden médica de lunes a viernes en horario de asignados para toma de muestra.

El usuario antes de la toma de muestra debe facturar los procedimientos a realizar

Toma de muestras: 7:00 AM a 8:30 am

Entrega de resultados: 3:00 PM a 5:00 pm

SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO PARA CUIDADO CRÍTICO: UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO ADULTOS

Exámenes de control

Toma de muestras: 1:30 a.m.

Entrega de resultados antes de las 7:00 am.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 33 de 47

Los demás exámenes que se soliciten se reciben las 24 horas del día y la muestra se maneja como una urgencia y los reportes se entregan inmediatamente se obtenga el resultado.

SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO PARA USUARIOS HOSPITALIZADOS, ADULTOS, BIPERSONAL Y OBSERVACIÓN.

Exámenes de control

Toma de muestras: 3:30 am

Entrega de resultados antes de las 7:00 a.m.

SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO PARA USUARIOS UCI NEONATAL Y PEDIATRIA

Exámenes de control

Recepción de muestras hasta las 4:00 a.m.

Entrega de resultados antes de las 7:00 a.m.

Exámenes urgentes: se reciben las 24 horas del día y la muestra se maneja como una urgencia y los reportes se entregan inmediatamente se obtenga el resultado.

URGENCIAS, MATERNIDAD, CIRUGIA.

Toma de muestras: Las 24 horas del día

Entrega de resultados: Inmediatamente se obtenga el resultado

RECOMENDACIONES PARA TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO

Por favor marque los recipientes donde trae la muestra de materia fecal, orina, esputo y demás, con su nombre completo en letra legible.

REQUISITOS MINIMOS PARA EL DIA DE REALIZACION DE SUS EXAMENES

- ❖ El ayuno no debe ser mayor de 12 horas ni menor de 10 horas. La noche anterior a su examen ingerir la última comida entre 7:00 PM y 8:00 PM, idealmente libre de grasas.
- ❖ No ingiera bebidas alcohólicas antes de 72 horas.
- ❖ Prohibido fumar antes o durante sus exámenes de laboratorio. Si viene de realizar una actividad que demande esfuerzo físico, debe permanecer en reposo durante 30 minutos e informar al personal del laboratorio antes de tomar sus muestras.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086

Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co

Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 34 de 47

- ❖ Evitar Deporte ya que puede tener efectos transitorios o de larga duración donde aumentan enzimas musculares, Creatincinasa, aspartato- aminotrasferasa, LDH, además pueden modificar los niveles de hormonas sexuales y disminuyen el volumen plasmático.
- ❖ Para las curvas de glicemia y/o curvas de insulina y test de o 'Sullivan, disponer como mínimo de un período de tiempo de tres horas en el laboratorio para la realización de su examen.

DETERMINACIÓN DE GLICEMIA

Estimado paciente lea atentamente las siguientes recomendaciones y siga las instrucciones para llevar al laboratorio una adecuada muestra y evitar inconvenientes y resultados erróneos.

Debe estar en ayuno (última comida 12 horas antes). No ingiera alcohol el día anterior, no debe hacer ejercicio antes de la prueba. Si ha tenido fiebres o períodos prolongados de reposo, le sugerimos posponer la prueba.

Presente la orden del médico a la recepcionista. De acuerdo con la solicitud:

Glicemia basal: solo 1 toma de muestra.

Curva de tolerancia a la glucosa:

Antes de dar la carga de glucosa al paciente se hace glicemia basal o glucosuria. Se toman 5 muestras y se demora un aproximado de 5 horas por lo cual el paciente debe de disponer de toda la mañana para realizarse el examen, por lo tanto se recomienda venir a las 7:00 a.m.

Glucosa postprandial: se debe disponer de 2 horas.

Durante el tiempo que permanezca en el análisis se recomienda total reposo y no ausentarse del Laboratorio.

No ingerir ningún alimento. El ejercicio, los alimentos y el cigarrillo pueden alterar los resultados, evite tomarse la muestra después de periodos de traspasado, Si ha tenido fiebre o periodos prolongados de reposo le sugerimos posponer la prueba.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 35 de 47

DETERMINACION DE CREATININA

No requiere ayuno estricto. El médico puede solicitarle que deje de tomar ciertos fármacos, previo a la toma de la muestra ya que pueden alterar los resultados, estos son: amino glucósidos, cimetidina, fármacos quimioterapéuticos de metales pesados, fármacos neurotóxicos, antiinflamatorios no esteroideos, y/o trimetoprim/sulfa. "

PERFIL LIPIDICO

Comprende colesterol total y triglicéridos

Para la realización de estos exámenes debe tener en cuenta antes de ir al Laboratorio:

El paciente debe mantener su dieta habitual.

El día del examen no debe realizar deporte antes de tomarle la muestra.

Evitar el estrés antes y después de la toma de la muestra.

Debe tener un ayuno estricto de ocho y que no pase las 12 horas.

No ingerir alimentos ni fumar después de las 10:00 p.m. la noche anterior al examen.

No tomar licor durante 24 horas antes del examen.

RECOLECCION DE ESPUTO

Este examen se realiza para la búsqueda de la bacteria causante de la Tuberculosis.

Los pasos para la recolección de esputo son:

Utilizar un recipiente estéril, de boca ancha y de plástico para la recolección de la muestra.

Lávese su boca únicamente con agua, evite el uso de crema dental y enjuagues bucales.

La muestra debe ser recogida en ayunas.

La muestra debe ser obtenida por expectoración, recogiendo la flema que es la muestra ideal, evitando contaminarla con saliva.

PARCIAL DE ORINA Y UROCULTIVOS

Con la debida anticipación disponga de un frasco estéril; para los bebes puede utilizarse bolsas pediátricas recolectoras.

Lávese las manos y la región genital con suficiente agua, en los bebes no aplicar talcos ni cremas para la recolección y asegurarse de adherir bien el recolector a los genitales. Séquese con toalla limpia.

Quite la tapa del frasco estéril sin tocar con las manos el interior del recipiente o de la tapa.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 36 de 47

Empiece a orinar y no recolecte la orina inicial sino que recoja el chorro siguiente sin parar de orinar. Trate de recoger suficiente orina.

Retire el frasco.

Coloque la tapa sin tocar el interior con la mano; asegúrese de que quede bien tapado.

Traiga la muestra antes de dos (2) horas para evitar que se contamine y se pierda.

COPROLOGICO

Recoger la muestra en recipiente estéril, preferiblemente en frascos de plástico. Tener cuidado de no contaminar la muestra con orina o agua.

Entregue la muestra al laboratorio lo antes posible.

Para la recolección de las muestras de los bebés, se recomienda colocar el pañal al revés para evitar que la muestra se altere.

EXAMEN PARA HONGOS (KOH)

Si el examen es de uñas, remueva el esmalte o pinta uñas tres días antes de la toma de muestra.

Si el examen es de piel no utilice cremas, ni lociones ni talcos desde el día anterior a la toma de muestra.

No debe estar tomando antimicóticos.

FROTIS VAGINAL

Evitar el uso de óvulos o cualquier otro medicamento intravaginal por cinco días.

No realizarse ducha vaginal el día de la toma.

No tener relaciones sexuales al menos 2 días antes de la toma.

No estar menstruando en el momento de la toma ni haber tenido la menstruación al menos en 5 días.

MUESTRAS DE SANGRE

Debe tener un ayuno de 10 a 12 horas.

No fume antes ni durante la realización del examen.

No ingiera bebidas alcohólicas 3 días antes de la realización de los exámenes.

No realice ninguna actividad física como trotar antes de la realización del examen.

Si está tomando algún medicamento informar en el momento de la toma de muestra, indicando el nombre del medicamento y la dosis.

Si se ha realizado un examen de radiología con medio de contraste, esperar al menos 3 días para la realización de exámenes bacteriológicos.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 37 de 47

RECOLECCION DE ORINA DE 24 HORAS

Utilizar un frasco plástico, estéril de aproximadamente 2 – 3 litros.

Recoger todo el volumen urinario durante 24 horas, iniciar a las 6:00 AM, Tan pronto se levante, lave bien la región genital descartando la primera orina y recolectar todo el volumen urinario hasta el siguiente día a las 6:00 AM.

Mantener el recipiente donde se está recolectando la orina refrigerado.

Una vez terminada la recolección de las 24 horas llevarla inmediatamente al laboratorio.

FROTIS FARINGEO

El día de la toma de muestra no usar enjuague bucal.

No ingerir alimentos ni líquidos antes de la toma de muestra.

RECOLECCION DE LÍQUIDO SEMINAL

No tener relaciones sexuales y que no se le practique el examen de próstata de 3 – 5 días antes de la toma de la muestra.

Orinar antes de obtener la muestra para evitar contaminaciones.

Conseguir con anterioridad un recipiente de los de recolección de orina, nuevo, estéril.

Obtener la muestra por masturbación en el recipiente de orina nuevo estéril

FROTIS DE SECRECION URETRAL BALANO PREPUCIAL Y GLANDE

No tener relaciones sexuales el día anterior a la toma de la muestra.

Realizar aseo previo de los genitales externos.

Haber orinado una hora antes a la toma de muestra.

HORMONAS

TSH, T4 Y T3: Estar en ayuno y no estar tomando medicamentos.

PSA: No haberse realizado exámenes de la próstata de 3 a 5 días antes.

SERVICIO DE ONCOLOGIA

En nuestra Institución contamos con el área de Oncología, donde ofrecemos servicios de salud especializada para la atención de la población afectada por el cáncer, con recurso humano y apoyo tecnológico calificado, dispuestos a lograr el mejoramiento en la calidad de vida del paciente y su familia.

OBJETIVO GENERAL

Prevenir, tratar y rehabilitar a través del conocimiento científico y del avance tecnológico, los efectos del cáncer en la población expuesta brindando un trato humanizado al paciente y su familia.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 38 de 47

NUESTRAS CONSULTAS

Consulta Especializada de Oncología clínica
Orientación al paciente remitido a III nivel
Consulta especializada a ginecología oncológica

RECOMENDACIONES GENERALES DENTRO DE LA INSTITUCION

SEGURIDAD

Para su seguridad nos permitimos precisar algunas pautas a tener en cuenta en el momento que ingresa a las instalaciones de nuestro hospital.

USO DEL CARNÉ:

Los funcionarios del hospital San Vicente de Arauca portan permanentemente su carné de identificación en lugar visible, por lo tanto, no dude en exigir la presentación del mismo. Ante la duda solicite la presencia de la enfermera jefe a través del llamado de enfermería. No preste atención a personas sin identificar que traten de distraer su atención.

PORTE DE ARMAS:

Está prohibido el ingreso de armas o elementos que pongan en peligro la vida de las personas.

SERVICIO DE VIGILANCIA:

El Hospital San Vicente de Arauca tiene contrato con una empresa especializada en el servicio de vigilancia, para velar por su seguridad. Los Guardas de vigilancia están en disposición de ofrecerle información y orientarle dentro de la institución. Este personal esta autorizado para revisar los paquetes que ingresen o salgan de la institución.

Funciones: cumplimiento al horario de visitas- no ingreso de alimentos- registrar el ingreso de muebles de los pacientes (almohadas, ventiladores, computadores, etc.; no ingreso de armas a la institución y supervisar que el paciente presente al momento de su salida la boleta sellada por el facturador.

Durante la estancia de los pacientes, se prohíbe la toma de fotografías y videos al usuario hospitalizado y personal de la institución.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 39 de 47

OBJETOS PERSONALES:

Le sugerimos traer al Hospital únicamente los artículos de uso personal. **No asumimos responsabilidad por objetos de valor** (teléfonos celulares, joyas etc.) que ingresen a nuestras instalaciones. El cuidado de estos es responsabilidad de los familiares o acompañantes.

RESPONSABILIDAD DEL ACOMPAÑANTE

Urgencias es un servicio de reacción y atención rápida, por esta razón no está autorizado el ingreso de más de una persona acompañando el paciente. Durante la atención no se permiten visitas.

- Es Obligatorio mantener arriba las barandas de las camas como medida preventiva contra accidentes. (caídas).
- Durante su estancia, siempre habrá un médico general, un grupo de médicos especialistas de la institución, una enfermera y/o auxiliares de enfermería, siempre dispuesto a colaborarle. Si necesita información o desea alertar sobre algún cambio en la condición del usuario ubique el personal médico o de enfermería.

“Si usted tiene algún tipo de prótesis removible, audífonos, lentes de contacto u otro, por favor informe al personal de enfermería para darles un manejo adecuado y evitar su pérdida accidental”.

OTROS SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCION

SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

La Historia Clínica es considerada por ley un documento privado. Si desea solicitar una copia debe acercarse al subproceso de gestión de historias clínicas en Consulta Externa, donde se debe diligenciar un formato especialmente diseñado para tal fin; en caso de no realizar el trámite personalmente, debe enviar solicitud escrita autorizando a una persona adulta para reclamar dicha información, adjuntando copia de su documento de identidad.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 40 de 47

De igual manera se puede realizar solicitud a través del correo electrónico: estadística@hospitalsanvicente.gov.co especificando claramente los nombres y apellidos completos del paciente, periodo de fecha que requiere de la historia clínica y adjuntar el documento de identidad del paciente.

Para el caso de pacientes fallecidos se debe realizar solicitud anexando los documentos establecidos por la Ley 23 de 1981, Artículo 34 y Resolución 1995 de 1999 Artículo 17. De igual manera al momento de hacer la solicitud se debe anexar copia de la cedula del paciente, registro civil de nacimiento donde se demuestre el parentesco y/o copia de registro civil de matrimonio para el caso de conyugue supérstite.

FARMACIA CENTRAL

Funciona las 24 horas y allí se dispensan los medicamentos solicitados por el médico tratante, de acuerdo con el contrato existente con su ARS, E.A.PB, o la Unidad Administrativa Especial de Salud de Arauca, U.A.E.S.A.

REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO

El Hospital San Vicente de Arauca, como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia (IAMI), también ofrece a nuestros usuarios el derecho a Registrar al recién nacido.

“Este sitio ha sido creado para que te registres y te conviertas en un ciudadano colombiano. Cuando eres un ciudadano conoces tus derechos y puedes tener beneficios.”

Si quieres ser un ciudadano con derechos y deberes, visita tu REGISTRADURIA.

¿REGISTRO DE NIÑOS Y NIÑAS AL NACER?

Con el Registro Civil de Nacimiento se nace a la vida jurídica, se puede disfrutar del derecho a tener una identidad, un nombre y una nacionalidad, es posible obtener protección legal y exigir el cumplimiento de los derechos fundamentales.

El registro permite:

Crear un vínculo legal con la familia.

Recibir servicios de vacunación, atención de salud gratuita y otros servicios.

Garantizar una alimentación nutritiva.

Tener la protección del estado.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 41 de 47

Acceder a la educación.

Demostrar su edad y nacionalidad.

Desarrollar todo su potencial social, cultural, político y económico como ciudadano colombiano.

MANEJO DE LOS RESIDUOS HOSPITALARIOS

CLASIFICACION

Esta clasificación es hecha tomando como criterio el riesgo para la salud y el medio ambiente y su especialidad en los servicios que se prestan en cada proceso de la institución. Se clasifica en residuos No peligrosos o comunes y residuos peligrosos o biomédicos.

COPIA CONTROLADA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 42 de 47

IDENTIFICACIÓN DE LOS RECIPIENTES.

Clase de residuo	Contenido básico	Color	Etiqueta
NO PELIGROSOS Biodegradables, Ordinarios e Inertes	Hojas y tallos de los árboles, grama, barrido del prado, resto de alimentos no contaminados.	 Verde	Rotular con: NO PELIGROSO BIODEGRADABLES Y/O INERTES
NO PELIGROSOS Reciclables Plástico, Vidrio, Cartón y similares	Bolsas de plástico, vajilla, garrafas, recipientes de polipropileno, bolsas de suero, toda clase de vidrio, Cartón, papel, plegadiza, archivo y periódico.	 Gris	Rotular con:  RECICLABLE
PELIGROSOS INFECCIOSOS Biosanitarios, Cortopunzantes, Químicos Citotóxicos, Anatomopatológicos	Amputaciones, muestras para análisis, restos humanos, residuos de biopsias, partes y fluidos corporales, Compuestos por cultivos, mezcla de microorganismos, medios de cultivo, vacunas vencidas o inutilizadas.	 Rojo	Rotular con:  RIESGO BIOLOGICO
RADIOACTIVOS	Estos residuos deben llevar una etiqueta donde claramente se vea el símbolo negro internacional de residuos Radiactivos y las letras, también en negro RESIDUOS RADIOACTIVOS.	 Púrpura semitranslúcido	Rotular:  RADIOACTIVOS

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 43 de 47

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

EXT	PROCESO	CORREO CORPORATIVO
1163	ADMISIONES URGENCIAS	admisiones@hospitalsanvicente.gov.co
1112	ALMACEN	almacen@hospitalsanvicente.gov.co
1169	AMBIENTAL	ambiental@hospitalsanvicente.gov.co
1139	APOYO CARTERA	cartera@hospitalsanvicente.gov.co
1168	APOYO FACTURACION	facturacion@hospitalsanvicente.gov.co
1127	APOYO SISTEMAS	apoyo_sistemas@hospitalsanvicente.gov.co
1120	AUDITORIA MEDICA	auditoria_medica@hospitalsanvicente.gov.co
1164	AUTORIZACIONES URGENCIAS	autorizaciones@hospitalsanvicente.gov.co
1110	BANCO DE SANGRE	banco_sangre@hospitalsanvicente.gov.co
1129	BIOMEDICA	biomedica@hospitalsanvicente.gov.co
1134	CAJA CONSULTA EXTERNA	N/A
1125	CAJA DE HOSPITALIZACION	quirurgica@hospitalsanvicente.gov.co
1172	CAJA DE PEDIATRIA	N/A
1138	CAJA URGENCIAS	N/A
1156	CARTERA	cartera@hospitalsanvicente.gov.co
1109	CIRUGIA	cirugia@hospitalsanvicente.gov.co
1147	COMITÉ DE INFECCIONES	comité_infecciones@hospitalsanvicente.gov.co
1106	CONTABILIDAD	contabilidad@hospitalsanvicente.gov.co
1102	CONTROL INTERNO	control_interno@hospitalsanvicente.gov.co
1170	IMAGENOLOGIA	imagenologia@hospitalsanvicente.gov.co
1152	CORRESPONDENCIA	correspondencia@hospitalsanvicente.gov.co
1145	DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA	enfermeria@hospitalsanvicente.gov.co
1104	DIRECCION	direccion@hospitalsanvicente.gov.co
1116	ECOGRAFIAS	imagenologia@hospitalsanvicente.gov.co
1146	EPIDEMIOLOGIA	epidemiologia@hospitalsanvicente.gov.co
1121	ESTADISTICA	estadistica@hospitalsanvicente.gov.co
1128	ESTERILIZACION	esterilizacion@hospitalsanvicente.gov.co
1136	FACTURACION	facturacion@hospitalsanvicente.gov.co
1142	FARMACIA	farmacia@hospitalsanvicente.gov.co
1124	FINANCIERA	financiera@hospitalsanvicente.gov.co
1151	GARANTIA DE LA CALIDAD - GIU	garantia_calidad@hospitalsanvicente.gov.co
1200	GIU	giu@hospitalsanvicente.gov.co
1111	HOSPITALIZACION	maribel CANTOR (marvy.com)
1180	IAMI	iami@hospitalsanvicente.gov.co
1144	JURIDICA	juridica@hospitalsanvicente.gov.co

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 44 de 47

EXT	PROCESO	CORREO CORPORATIVO
1123	LABORATORIO CLINICO	laboratorio_clinico@hospitalsanvicente.gov.co
1157	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	sistemas@hospitalsanvicente.gov.co
1133	NOMINA	nomina@hospitalsanvicente.gov.co
1148	OBSERVACION URGENCIAS	urgencias@hospitalsanvicente.gov.co
1162	PAI	pai@hospitalsanvicente.gov.co
1141	PATOLOGIA	patologia@hospitalsanvicente.gov.co
1140	PEDIATRIA	
1113	PENSIONADOS	
1115	PLANEACION	planeacion@hospitalsanvicente.gov.co
1153	PRECONSULTA	consulta_externa@hospitalsanvicente.gov.co
1118	RAYOS X	imagenologia@hospitalsanvicente.gov.co
1100	RECEPCION	N/A
1112	RECURSOS FISICOS COMPLEMENTARIOS	recursos_fisicos@hospitalsanvicente.gov.co
1135	REFERENCIA CONTRAREFERENCIA	referencia@hospitalsanvicente.gov.co
1149	REFERENCIA CONTRAREFERENCIA	referencia_administrativo@hospitalsanvicente.gov.co
1159	REHABILITACION	rehabilitacion@hospitalsanvicente.gov.co
1161	SALUD OCUPACIONAL	salud_ocupacional@hospitalsanvicente.gov.co
1127	SISTEMAS	sistemas@hospitalsanvicente.gov.co
1105	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	subdireccion_administrativa@hospitalsanvicente.gov.co
1137	SUBDIRECCION CIENTIFICA	subdireccion_cientifica@hospitalsanvicente.gov.co
1107	TALENTO HUMANO	talento_humano@hospitalsanvicente.gov.co
1117	TESORERIA	tesoreria@hospitalsanvicente.gov.co
1160	TOMOGRAFO NUEVO	imagenologia@hospitalsanvicente.gov.co
1122	TRABAJO SOCIAL CONSULTA EXTERNA	trabajo_social@hospitalsanvicente.gov.co
1108	TRABAJO SOCIAL URGENCIAS	trabajo_social_urgencias@hospitalsanvicente.gov.co
1130	UCI ADULTOS	uci_adulto@hospitalsanvicente.gov.co
1132	UCI NEONATAL	uci_neonatal@hospitalsanvicente.gov.co
1126	URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	urgencias@hospitalsanvicente.gov.co

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 45 de 47

ACCIONES QUE NOS AYUDAN A CRECER

ESTRATEGIA IAMI

La Estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia (IAMI) es una iniciativa propuesta al país por Unicef para motivar a las instituciones de salud a mejorar sus prácticas de atención en salud y nutrición materna e infantil, siguiendo los principios de universalidad, igualdad y no discriminación, participación e inclusión, responsabilidad social y rendición de cuentas. La Estrategia propone a las instituciones que prestan servicios de atención a gestantes, madres, niñas, niños y adolescentes una metodología, que les permita de manera sistemática autoevaluarse, analizar sus prácticas de atención, realizar un plan de mejoramiento, hacer los ajustes necesarios, ser evaluados por profesionales externos a la institución y finalmente ser acreditados como una Institución Amiga de la Mujer y la Infancia siguiendo sus pilares de integralidad, calidad y continuidad.

Nuestra institución viene ejecutando acciones con el propósito de dar cumplimiento a estos tres pilares y es así como en la actualidad nos encontramos en proceso de auto evaluación para determinar el nivel de cumplimiento y generar un plan de mejoramiento que nos permita responder a las exigencias de la estrategia, buscando la acreditación que nos llevará a mejorar nuestro posicionamiento a nivel regional y nacional, garantizando atención óptima a nuestras gestantes y a nuestros niños, niñas y adolescentes, con criterios de eficiencia, eficacia y oportunidad.

METODO MADRE CANGURO

El **Método madre canguro** (MMC) es una técnica de atención del neonato en situación de bajo peso al nacer y/o prematuridad que se fundamenta en el contacto piel a piel entre la madre y el bebé y los cuidados que en alimentación, estimulación y protección que aquella provee a este. El contacto piel a piel también puede ser brindado por el padre u otro adulto.

El MMC cubre eficazmente las necesidades de los neonatos en calor, alimentación (lactancia materna), protección frente a infecciones, estimulación, seguridad y amor, siendo su eficacia similar, e inclusive superior en determinadas circunstancias, que los cuidados tradicionales (incubadora o radiadores de calor) si se comparan en términos de mortalidad y morbilidad.

Así mismo, reduce significativamente la estancia hospitalaria y los costos del cuidado de los neonatos con bajo peso al nacer. Su indicación principal está dada en neonatos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07//2020 Página: 46 de 47

estables, es decir, aquellos que pueden respirar por sí mismos y no cursan con enfermedades graves.

El Hospital San Vicente de Arauca, ofrece esta alternativa para la atención integral de nuestros recién nacidos, prematuros y/o con bajo peso al nacer. Contamos con la modalidad Canguro intrahospitalario y Canguro Ambulatorio, las cuales están incluidas en el Plan de Beneficios de las E.A.P.B. a nivel nacional.

Nuestra institución cuenta con un equipo interdisciplinario, capacitado y certificado desde hace cuatro años, tiempo que lleva en ejecución el Método Madre Canguro. La experiencia adquirida nos ha permitido mejorar las expectativas de vida a nuestros beneficiarios y ha generado alegría a sus familias, quienes han sentido lo que verdaderamente es el contacto piel a piel con su recién nacido y los beneficios de éste Método.

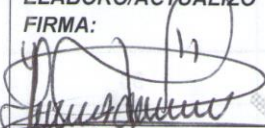
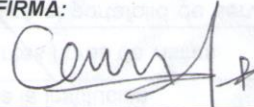
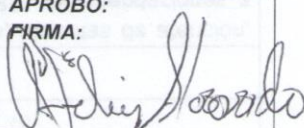
BIBLIOGRAFIA

1. Ley 100 de 1993
2. Ley 1562 de 2012
3. Constitución Política de Colombia de 1991
4. Decreto 1018 de 2007
5. Decreto 806 de 1998
6. Acuerdo 260 de 2004 de Concejo Nacional de Seguridad Social e Salud
7. Resolución 5592 de 24 de Diciembre de 2015
8. Resolución 5596 de 2015
9. Ley 1438 de 2011
10. Decreto 1011 de 2006
11. Decreto 1499 de 11 de Septiembre de 2017
12. Ley 87 de 1993
13. ISO 9001 de 2015
14. DANE
15. BRIENO 2013
16. Documento Varios de Apoyo Ministerio de Salud y Protección Social

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GIU-MN-001
	PROCESO: GESTIÓN INFORMACIÓN AL USUARIO.	VERSIÓN: 08
	MANUAL DEL USUARIO	FECHA: 09/07/2020 Página: 47 de 47

DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS: Todos los procesos

CONTROL DE DOCUMENTO				
VERSION	FECHA APROBACIÓN			MOTIVO
	DIA	MES	AÑO	
01				Creación del Documento (no se evidencia fecha)
02	08	04	2010	Se revisó y actualizo el documento pero se evidencia los cambios revisados.
03	22	10	2014	Se revisó y actualizo en general el documento. Se actualizo la codificación según el mapa de procesos
04	22	01	2016	Se actualiza el documento en cuanto a lo referente con la atención del enfoque diferencial
05	19	12	2017	Se revisó el documento y se actualizo conforme a la normatividad y requerimientos del modelo de atención en salud para la institución
06	31	12	2018	Los visitantes horas de visitas
07	25	10	2019	Se actualizó el portafolio de servicios, las rutas de atención, sistema de asignación de citas, PQRS, recomendaciones a tener en cuenta durante la estancia general, , recomendaciones en el servicio de cirugía, tipos de exámenes de laboratorio clínico y horarios, recomendaciones generales dentro de la institución, solicitud de historia clínica, Directorio institucional.

ELABORO/ACTUALIZO FIRMA:  NOMBRE: YORKIN JAIMES	REVISÓ: FIRMA:  NOMBRE: ALEXANDER REYES M	REVISÓ y Vo Bo: FIRMA:  NOMBRE: ANDREA JULIANA VILLAMIZAR	APROBO: FIRMA:  NOMBRE: OFELIA ALVARADO OLIVO
CARGO: LÍDER GIU	CARGO: GESTIÓN DE LA CALIDAD	CARGO: LÍDER MEJORAMIENTO CONTINUO	CARGO: SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
FECHA: 25/10/2018	FECHA: 25/10/2018	FECHA: 25/10/2018	FECHA: 25/10/2018

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
Arauca, Arauca / Colombia