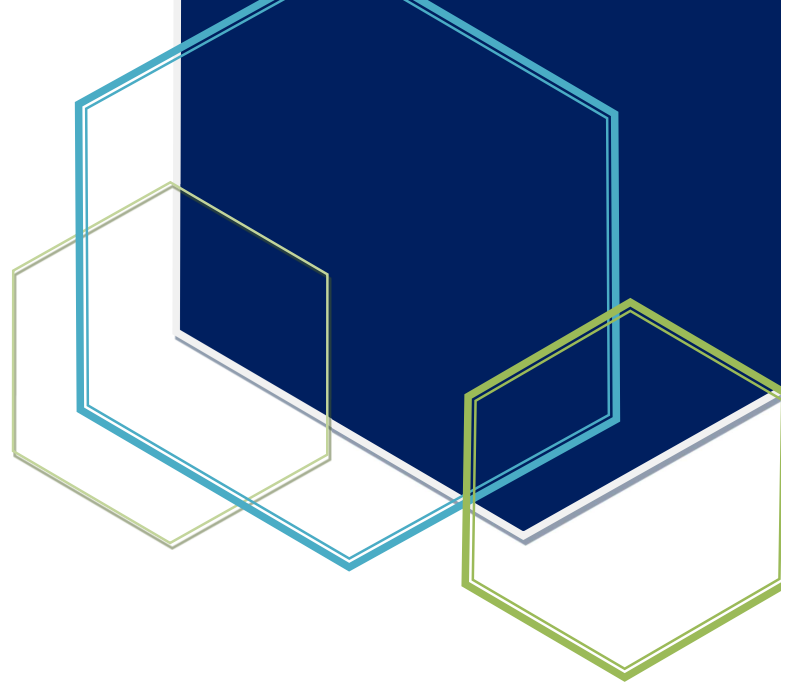
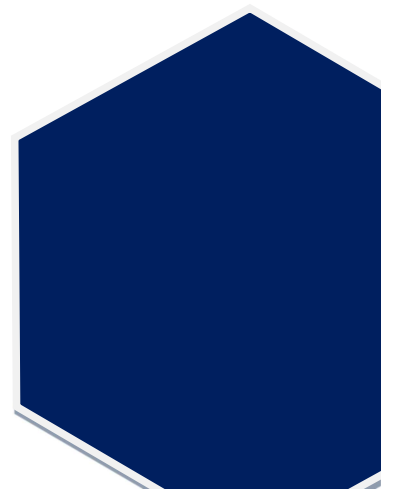
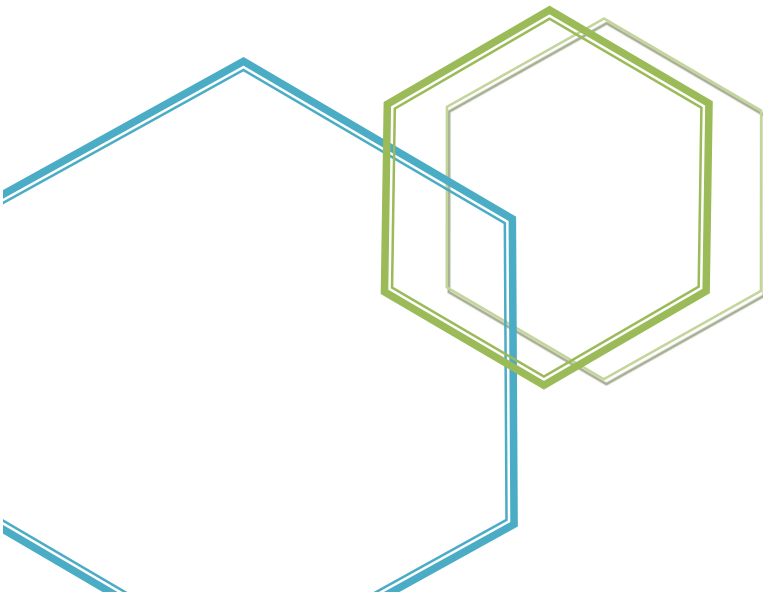




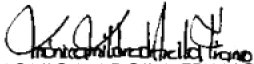
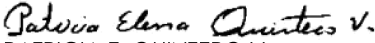
MANUAL DE ORIENTACIÓN AL USUARIO

PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUO

El Manual de Orientación al Usuario es una guía esencial que ofrece información clara y concisa sobre cómo utilizar nuestros servicios. Contiene instrucciones paso a paso, consejos prácticos y detalles importantes para garantizar una experiencia óptima.



• • •

Elaboro/Modificó:	Revisó:	Aprobó:
 MONICA ARCILA FRANCO Cargo: Coord. Atención al usuario Fecha: Abril de 2024	 PATRICIA E. QUINTERO V. Cargo: Subgerente Científica Fecha: Abril de 2024	 DIANA MARÍA MEJÍA VALENCIA Cargo: Gerente Fecha: Abril de 2024

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ELABORÓ MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ	CAMBIOS
Creación Diciembre de 2019	Mónica Arcila Franco	Patricia E. Quintero Villada	Luis Carlos Mejía Quiceno	Creación
Versión 02 Abril de 2024	Mónica Arcila Franco	Patricia E. Quintero Villada	Diana María Mejía Valencia	Cambio a plantilla nueva y revisión de todo el contenido



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	4
MARCO LEGAL	5
ALCANCE.....	6
JUSTIFICACIÓN	6
DEFINICIONES	7
INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	9
CONTENIDO.....	10
Presentación	10
Conozco mis derechos y deberes	11
Sede Jorge Humberto González Noreña	13
Urgencias	13
Hospitalización.....	18
Cirugía	21
Consulta Externa.....	24
Salud Visual	29
Diagnostico Cardiovascular – Cardiovida	32
Programa Familia Canguro	34
Rehabilitación Cardíaca	35
Imagenología	37
Ecografía obstetricia	40
Banco de sangre y servicio de gestión pre transfusional	41
Laboratorio Clínico	42
Laboratorio de Patología	44
Servicio Farmacéutico	45
Sede Gilberto Mejía Mejía	46
Urgencias	47
Hospitalización.....	51
Salud Oral.....	54

• • •

Consulta externa	55
Fisioterapia	58
Ayudas diagnosticas	60
Servicio farmacéutico	62
Programas por curso de vida	62
Oficina de atención al usuario	63
Trámite de afiliación de niños a EPS	63
Orientación en movilidad y portabilidad	64
Atención a pqrsl.....	64
Certificado de registro civil de nacimiento.....	65
Orientación y direccionamiento a los usuarios sobre	65
Archivo Clínico	65
Solicitud de historia clínica	66
Área Administrativa	66
Otros Servicios	67
Fotocopiadora:.....	67
Cafetería:	67
Baños públicos.....	67
Disposición de Residuos	68
En caso de emergencia	68
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	69



INTRODUCCIÓN

El Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro, viene fortaleciendo el modelo de atención al usuario; para ello debe ofrecer a sus usuarios una atención cálida y humana, basada en el conocimiento y la asertividad, pues son los usuarios quienes se convierten en la razón principal de las acciones desarrolladas en la entidad; de ahí que el principal compromiso de los servidores de la institución en el ejercicio de su labor, es ofrecer una atención que genere confianza en el usuario, a través de la utilización de protocolos dirigidos para su atención e información.

El manual de orientación al usuario se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la institución, con el fin de mejorar el proceso en la atención a través de pautas que orienten a los funcionarios en el logro de una atención humanizada y así mismo, la satisfacción del usuario por el servicio prestado, además algunas recomendaciones y normas generales, las cuales debe tener en cuenta al estar en contacto con nuestras instalaciones y así poderle brindar una mejor atención.

OBJETIVOS

Objetivo General

Fortalecer la cultura de la humanización en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro a partir de la implementación de estrategias en las diferentes etapas del proceso de atención que permitan generar bienestar, no solo para el paciente y su familia, sino para los colaboradores, en un marco de respeto y dignidad por el ser humano.

Objetivos Específicos

- Establecer comunicación asertiva de manera directa y adecuada con el paciente y la familia ofreciendo información y orientación general dentro de las áreas del hospital. Teniendo en cuenta los deberes y derechos estipulada por la carta de Trato Digno del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro.
- Proporcionar atención integral continua, con calidad humana de manera oportuna al paciente, según sus necesidades y el estado de salud en que se encuentre, al momento de su ingreso y en la prestación de los servicios de la institución.

• • •

- Informar y orientar adecuadamente a los usuarios permitiendo el acceso a los servicios de salud con calidad, calidez y oportunidad y garantizando la respuesta oportuna a sus requerimientos

MARCO LEGAL

El marco legal que define y establece los objetivos y funciones de la oficina de atención al usuario, además de los principios éticos, humanistas y de calidad de servicios son:

- Constitución Política de 1.991, artículos 1 y 2 (de los principios fundamentales); 11, 12, 13, 18 y 23 (De los derechos, garantías y deberes); 42, 50 y 64 (De los derechos sociales, económicos y culturales); 78 y 79 (De los derechos colectivos y de ambiente); 86, 87, 88 y 89 (De la protección y aplicación de los derechos); 95 (De las formas de participación democrática); 300 (Del régimen departamental); 336 (De las disposiciones generales); 356 (Del presupuesto); 365 y 366 (De la finalidad social del Estado y de los servicios públicos).
- Ley 190 de 1.995, Estatuto Anticorrupción, Artículos 53 – 55 (Sistemas de quejas y reclamos en las entidades públicas).
- Decreto 2232 de 1.995, Artículos 7 – 9 (Reglamentación sistema de quejas y reclamos).
- Ley 100 de 1.993, artículos 53 (Garantías de los afiliados); 198- 200 (De los Usuarios).
- Decreto 1757 de 1.994, artículos 3 – 6 (Formas de participación ciudadana, servicios de Atención al Usuario).
- Directiva presidencial 05 de 1.995 (Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas).
- Circular 009 de 1.996 de la Superintendencia Nacional de Salud (Sistema de quejas y reclamos).
- Resolución 13437 de 1991 sobre derechos y deberes de los Usuarios.
- Decreto 1166 de 2016 sobre la presentación, tratamiento y radiación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 256 de 2016, Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- Código de Ética y Buen Gobierno del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro



ALCANCE

El manual de orientación a atención al usuario está dirigido a los funcionarios, servidores públicos y contratistas del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, con el fin que presten una atención humanizada tanto a usuarios internos y externos.

Se espera de los servidores del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro atiendan a los usuarios con actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, entender sus necesidades y peticiones relacionadas con los servicios de salud

JUSTIFICACIÓN

En una Institución Prestadora de Servicios de Salud la ATENCION AL USUARIO está dada por un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos “no clínicos o asistenciales”, sin los cuales no sería posibles de atender de maneras adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

Es frecuente observar que los usuarios se retiran de la entidad con alguna insatisfacción manifiesta, lo cual es explicable, en el ámbito del conjunto de procesos que se encuentran alrededor de las actividades propiamente asistenciales. El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que el Hospital brinda, su calidad, ventajas, garantías, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismo de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

Con la puesta en funcionamiento y desarrollo de la oficina de información y atención al usuario, además de dar cumplimiento al Decreto 1757 de 1.994 reglamentario de la Ley 100 de 1.993 y la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y la Circular 008 del 04 de septiembre de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, entre otros, la ESE. “HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS”, pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la empresa como tal y a los usuarios de la misma. El desarrollo de la oficina de información y atención al usuario debe permitir la obtención de resultados que favorezca la posición de los usuarios y contribuya al progreso de la Institución a través de la combinación de diversos elementos o estrategias de interacción.



DEFINICIONES

Accesibilidad: facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. es un componente de la calidad de servicio. incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

Acción correctiva. conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. puede haber más de una causa para una no conformidad. la acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Acción de mejora. acción que incrementa la capacidad administrativa y el desempeño organizacional y que no actúa sobre problemas reales o potenciales, ni sobre sus causas.

Acción preventiva. conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.

Actitud: disposición de una persona hacia algo o alguien. es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados. Atención personalizada: consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

Asertividad: estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

Atención al usuario: Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria

Buzón. Pequeña caja ubicada en cada uno de los centros de atención de la ESE y que tiene como objetivo disponer de los formatos para que todo usuario que realice alguna petición, queja, reclamo o sugerencia lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el trámite respectivo.

Calidad: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. es el grado en que un servicio

• • •

cumple los objetivos para los que ha sido creado. la satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad percibida: básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. incluye aspectos científico técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.

Capacidad de respuesta: hacer las cosas a su tiempo. agilidad de trámites.

Cliente preferencial: Clientes que se encuentran en el alcance de la Ley 28683 y la presente directiva: Mujer embarazada, niño o niña, personas con discapacidad, adulto mayor y persona con niño/a en brazos.

Consulta: Es la manifestación verbal o escrita la cual se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Competencia: capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

Derecho de Petición. El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas

Empatía: es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de salud más valorados por los usuarios.

Expectativas: se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al hospital. las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Fiabilidad: hacer las cosas bien a la primera. no cometer errores. es un componente de la calidad de los servicios hospitalarios.

Garantía: acción y efecto de asegurar lo estipulado.

• • •

Mejora: acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

Orientación al usuario/ paciente/ cliente: se refiere a la forma en que están organizados los servicios prestados por el hospital la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción: son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. manera de sentir el servicio prestado.

Profesional: son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el hospital médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarías entre otros. Satisfacción: estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Usuario/ paciente/ cliente: persona que utiliza, demanda y elige los servicios del hospital. en torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en la entidad.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

El Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro es una entidad pública que presta servicios ambulatorios y hospitalarios de salud a la comunidad, estamos ubicados en el municipio de Rionegro, en la subregión del Oriente Antioqueño, contamos con dos sedes de atención, la sede Jorge Humberto González Noreña en la Carrera 48 Número 56 - 59 y la sede Gilberto Mejía Mejía en la Carrera 70 Número 40 - 68.

El Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro es una institución prestadora de servicios de salud de segundo y tercer nivel de complejidad cuya MISIÓN es brindar una atención humanizada al usuario y su familia en el Oriente Antioqueño, con estándares de calidad y seguridad, fomentando el desarrollo institucional, el bienestar de la comunidad y su personal en armonía con el medio ambiente. La Institución tiene como Políticas de calidad el compromiso orientado a recuperar y mantener la salud a través de la prestación de servicios integrales y oportunos enmarcados en la calidez humana, equidad, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de la normatividad vigente legal, además de generar un clima organizacional satisfactorio que permita el crecimiento de nuestros empleados, compromiso y disfrute en la labor que se hace; Conservando el liderazgo en salud, la solidez y el crecimiento económico.

CONTENIDO

Presentación

El Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro le da la bienvenida, somos una entidad pública que presta servicios ambulatorios y hospitalarios de salud a la comunidad, estamos ubicados en el municipio de Rionegro, en la subregión del Oriente Antioqueño, contamos con dos sedes de atención, la sede Jorge Humberto González Noreña en la Carrera 48 Número 56 - 59 y la sede Gilberto Mejía Mejía en la Carrera 70 Número 40 - 68. Con el fin de brindar una buena atención y orientación a los usuarios durante su estancia en nuestra institución, se ha diseñado el Manual de Orientación al Usuario, el cual contiene información importante sobre los servicios y funcionamiento del Hospital, además algunas recomendaciones y normas generales, las cuales debe tener en cuenta al estar en contacto con nuestras instalaciones y así poderle brindar una mejor atención.

...

Conozco mis derechos y deberes



Conozco mis Derechos y Deberes

Los pacientes del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen, edad, lengua, religión, preferencias sexuales, condición social, creencias

Carta de Derechos y Deberes

1 ▶ A TOMAR DE MANERA LIBRE LAS DECISIONES DE:

- Definir a quien recibe como visitante durante su hospitalización.
- Tener un médico, o especialista quien sea el tratante responsable de su atención.
- Aceptar o rechazar el tratamiento de su enfermedad, luego de recibir asesoría; en caso de No poder tomar la decisión, su familia o su representante podrá hacerlo. Se respetaran los deseos del paciente, en caso de enfermedad irreversible
- Solicitar una segunda opinión con profesionales de la misma Institución.
- Participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.

2 ▶ A OBTENER INFORMACIÓN Y PRESENTAR INQUIETUDES:

- Disfrutar él y su familia de una comunicación plena, clara, oportuna y adecuada con el personal de la salud, sobre su enfermedad, tratamiento y pronóstico; teniendo en cuenta las condiciones socio culturales.
- Conocer el nombre y cargo del personal que lo atiende, los servicios que presta la Institución, y explicación acerca de los costos por los servicios obtenidos.

Usted Tiene Derecho a

- Solicitar información sobre el funcionamiento y normas Institucionales.
- Presentar sugerencias y reclamaciones sobre la atención recibida en el hospital.

3 ▶ RECIBIR:

- Un trato amable y respetuoso
- Atención profesional acorde a su enfermedad y con el recurso disponible de la Institución.
- Un manejo adecuado según su condición clínica y su dolor físico.
- Atención de manera oportuna, o explicación en caso de retraso en la atención.

4 ▶ CUIDADO:

- A que se le proporcionen los medios adecuados y disponibles para evitar daño

5 ▶ DIGNIDAD:

- Respeto a su intimidad en la atención.
- A mantener la confidencialidad sobre su enfermedad y el contenido de la historia clínica, la cual sólo podrá ser revelada en caso que el paciente lo solicite, o en los casos que establezca la ley.





...



Conozco mis Derechos y Deberes

Los pacientes del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen, edad, lengua, religión, preferencias sexuales, condición social, creencias

Carta de Derechos y Deberes

1

Brindar un trato digno y respetuoso al personal de la Institución y a la comunidad hospitalaria en general.

2

Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados, con la documentación requerida.

3

Cumplir adecuadamente las instrucciones dadas para exámenes y procedimientos.

4

Canalizar por el conducto regular sus quejas, reclamos y sugerencias.

5

Hacer buen uso de los bienes y servicios de la Institución.



6

Cuidar de sus pertenencias durante su estancia hospitalaria.

7

Pagar las obligaciones por los servicios generados de la atención en salud.

8

Procurar que en compañía de sus familias, sean parte activa del tratamiento.

Consentimiento Informado: Es el documento que firma el paciente ejerciendo su derecho a ser reconocido como persona libre y dueña de tomar sus decisiones. El paciente debe estar en condiciones de comunicar su decisión una vez haya sido informado adecuadamente de sus opciones, beneficios y riesgo.

En caso de menores de edad o de no estar en capacidad para tomar decisiones, este documento debe ser firmado por un familiar testigo o a quien le corresponde firmar al familiar o a quien defina la ley.



Sede Jorge Humberto González Noreña

En esta sede se prestan servicios de mediana y algunos de alta complejidad y se encuentra ubicada en el Municipio de Rionegro en la dirección Carrera 48 Número 56-59.



Urgencias

Es el servicio que tiene como objetivo recibir, estabilizar y atender al paciente que requiere atención médica inmediata o que el estado de salud presentado ponga en peligro la vida o la función de un órgano vital. La sala de urgencias se encuentra ubicada al costado izquierdo del Hospital, Al frente del Lago Santander y cuenta con:

- Sala de inmovilización
- Salas de reanimación
- Salas de observación
- Sala de intoxicados
- Consultorios de triage
- Oficina CRUE.
- Consultorios médicos

• • •

- Sala Fastrack

Contacto: 531 37 00 Ext. 223-253-163-186

Horario de atención: 24 horas.

¿Cómo acceder al servicio?

Al servicio de Urgencias solo se debe acudir cuando el estado de salud de la persona es grave o compromete su vida, es importante que, al ingresar a este, la persona que requiere la atención se encuentre con un acompañante que deberá encargarse de los trámites administrativos.

Para ingresar al servicio, el usuario se debe remitir a la taquilla de pre-admisiones en donde son tomados todos sus datos, luego de esto, es clasificado en el triage y se asigna

el tiempo que puede esperar para la atención de acuerdo a su estado de salud así:

Triage 1 Atención inmediata	•Paciente en condiciones que amenazan su vida y que requieren atención médica inmediata. •Personas con dificultad respiratoria severa, compromiso severo de signos vitales u otras condiciones que la norma ordena.
Triage 2 Atención en los siguientes 30 minutos	•Paciente que tiene un problema que amenaza su vida, pérdida de extremidad u órgano.
Triage 3 Atención en las siguientes 12 horas	•Paciente estable, en condiciones que pueden convertirse en una emergencia de no ser estudiadas.
Triage 4 Atención en las siguientes 24 horas - Consulta prioritaria	•Paciente que presenta condiciones médicas que comprometen su estado general de salud, no representan un riesgo evidente para su vida o la pérdida de una extremidad u órgano.
Triage 5 Solicitar cita por consulta externa Direccionar a IPS	•El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de extremidad u órgano.

Después, el usuario debe pasar a la taquilla de admisiones en donde se realiza el ingreso y posterior a este los usuarios son llamados para recibir la atención.

La documentación requerida para acceder al servicio es:

• • •

- Documento de identidad original del usuario (registro civil, tarjeta de identidad, cedula de ciudadanía o de extranjería, pasaporte, según aplique).

En caso de requerir atención posterior a un accidente de tránsito, deberá presentar:

- Documento de identidad original del usuario, documento de identidad del conductor del vehículo, licencia de tránsito del vehículo implicado (vehículo que accidentó al peatón o en su defecto el que ocupaba el accidentado en dicho momento), licencia de conducción (propietario del vehículo), póliza vigente (SOAT), todo esto en copia también.

En caso de requerir atención posterior a un accidente laboral, deberá presentar:

- Documento de identidad, código del seguro de ARL o reporte de accidente laboral realizado por la empresa (no es indispensable).

Servicios ambulatorios realizados en Urgencias

En el servicio de Urgencias además se realiza: Flebotomías, y aplicación de medicamentos intravenosos de alto riesgo. Para la realización de estos procedimientos se debe presentar: Documento de identidad original, autorización vigente expedida por la EPS e historia clínica, y si es para aplicación de medicamento, además de lo anterior se debe traer el medicamento a aplicar.

Normas durante la estancia en el servicio

Normas del acompañante

- En el servicio de Urgencias no se permiten visitas, sin embargo, se procura que los pacientes cuenten con un acompañante permanente, especialmente niños, ancianos y personas con movilidad reducida.
- Solo se permite un acompañante por paciente, quien puede realizar relevos entre las 8:00 am y 8:00 pm en la portería de Urgencias. Cada relevo debe quedarse mínimo 3 horas.
- El acompañante debe permanecer con el paciente en todo momento y debe participar junto con el personal de la institución en el cuidado de éste. En caso de retirarse del cubículo, informar al auxiliar de enfermería responsable del paciente que éste quedará solo.
- El manejo de elementos y dispositivos médicos es exclusivo del personal de salud, su manipulación puede afectar la salud del paciente. En caso de ser necesario, solicite ayuda al personal de enfermería.
- La información sobre el estado de salud del paciente será entregada al acompañante que se encuentre en el momento de la ronda médica, éste será el encargado de difundir la información con los demás familiares.

• • •

- Por su salud y la del paciente absténgase de sentarse o acostarse en las camillas.
- Los pacientes solo deben consumir alimentos y bebidas suministrados por el Hospital, en caso de requerir el ingreso de otros alimentos favor consultar y solicitar autorización al jefe del servicio.
- El acompañante no debe consumir alimentos ni bebidas dentro de los servicios. No dejar al paciente más de 30 minutos solo.
- Las duchas son para uso exclusivo de los pacientes, por favor evite lavar o colgar ropa dentro de las mismas, además, no extienda ropa en las ventanas o atriles, recuerde que la ropa debe ser lavada por fuera de las instalaciones de la institución.
- En caso de no contar con un lugar para hospedarse, por favor solicite orientación en la oficina de atención al usuario.
- El Hospital es un espacio libre de humo, donde además se manejan múltiples sustancias inflamables, por lo tanto, está prohibido fumar dentro de las instalaciones. (Resolución No 1956 de 2008, Artículo 3°).
- Evite dejar en el cubículo objetos de valor, el Hospital no se hace responsable por su pérdida.
- En caso de requerir información sobre el cobro de los servicios brindados, diríjase a la taquilla de facturación del servicio.
- No reciba información de extraños, solo acepte información del personal autorizado por el Hospital.
- Cada servicio de la institución cuenta con buzón de sugerencias y encuesta de satisfacción, en el cual puede informar aspectos para mejorar y así brindar una mejor calidad en el servicio.
- En caso de emergencia, conserve la calma y cumpla las instrucciones de los brigadistas de emergencias.
- Estamos dando lo mejor para brindarle el mejor servicio, tenga un trato respetuoso con el personal de la institución.

Aspectos a tener en cuenta por la seguridad del paciente

- Es importante que el paciente conserve la manilla de identificación según corresponda:
 - **Blanca:** Paciente funcional sin ningún riesgo aparente.
 - **Verde:** Paciente con riesgo alto de caída como mayores de 60 años, niños menores de 5 años, gestantes o personas con movilidad reducida.
 - **Roja:** Paciente anticoagulado o alérgico a alguna sustancia.
- Mantener siempre elevadas las barandas de las camillas para evitar caídas.
- Higienice o lave las manos al manipular fluidos corporales, antes de ingresar y al salir de la habitación del paciente para evitar contaminaciones cruzadas y exija que el personal de salud también lo haga.

● ● ●

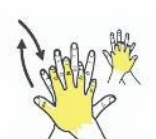
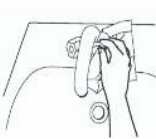
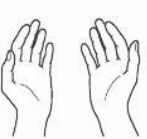


HOSPITAL
San Juan de Dios
Empresa Social del Estado
Rionegro - Antioquia
Sede Jorge Humberto González Noreña

Técnica Lavado de Manos

Directrices de la OMS sobre el lavado de manos

Codigo del proceso HEC0202001

0  Mójese las manos con agua;	1  Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;	2  Frótese las palmas de las manos entre sí;
3  Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;	4  Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;	5  Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;
6  Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;	7  Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;	8  Enjuáguese las manos con agua;
9  Séquese con una toalla desechable;	10  Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;	11  Sus manos son seguras.

Por la seguridad del paciente

- Si está con un paciente aislado, evite salir de la habitación, mantenga la puerta cerrada y utilice los elementos de protección personal según corresponda.
- Si observa cambios en el comportamiento o en el estado general de su paciente informe de inmediato al personal de salud encargado.
- Si usted está con un paciente que no se moviliza recuerde que es importante realizar cambios frecuentes de posición; mínimo cada 2 horas, mantener las sábanas secas y bien tendidas, humectar la piel y evitar la humedad de la piel.



Hospitalización

Es el servicio que tiene como objetivo dar continuidad a la atención en salud del usuario, proporcionando cuidados básicos y especializados, brindando de esta manera un tratamiento que permita la recuperación del estado de salud o el mejoramiento de la calidad de vida. El servicio de Hospitalización se encuentra ubicado en el segundo piso del Hospital y cuenta con:

- Hospitalización adultos (medicina interna, ortopedia y quirúrgicas).
- Hospitalización pediátrica.
- Hospitalización obstétrica
- Hospitalización neonatal.
- Hospitalización adultos pensionado: Este servicio cuenta con habitaciones unipersonales, garantizando privacidad a los usuarios; para ser atendido en este servicio, se debe realizar un pago adicional de acuerdo a la tarifa establecida en la taquilla de facturación de hospitalización.

Horario de atención: 24 horas.

Normas durante la estancia en el servicio

Normas del acompañante

- Solo requieren acompañante permanente aquellos pacientes que han sido intervenidos quirúrgicamente, pacientes mayores de 60 años, menores de edad, pacientes con antecedentes psiquiátricos y/o limitación funcional; los demás casos quedan sujetos a la autorización del jefe del servicio. Se prohíbe el ingreso de acompañantes que estén bajo efectos del alcohol o de sustancias psicoactivas.
- El cambio de acompañante debe realizarse en la portería principal desde las 8:00 a.m. hasta las 8:00 p.m.; la orden del acompañante debe ser solicitada al ingreso del paciente y debe ser renovada con la enfermera del servicio, según la fecha estipulada; además ésta debe ser portada todo el tiempo dentro de la institución.
- Al ingreso del paciente, es importante que el usuario y el acompañante brinden información completa al personal de salud sobre los medicamentos que éste consume usualmente para que se realice una correcta conciliación medicamentosa, garantizando un adecuado tratamiento desde el inicio.
- El acompañante debe permanecer con el paciente en todo momento, no ingresar a otras habitaciones y debe participar junto con el personal de la institución en el cuidado de éste. En caso de retirarse de la habitación, informar al auxiliar de enfermería responsable del paciente, que éste quedará solo.

• • •

- El manejo de elementos y dispositivos médicos es exclusivo del personal de salud, su manipulación puede afectar la salud del paciente. En caso de requerir ayuda, use el timbre de llamado.
- El suministro de medicamentos, sin importar su vía de administración, es responsabilidad del personal de enfermería.
- La información sobre el estado de salud del paciente será entregada al acompañante que se encuentre en el momento de la ronda médica, éste será el encargado de difundir la información con los demás familiares.
- Por su salud y la del paciente absténgase de sentarse o acostarse en las camas.
- Los pacientes solo deben consumir alimentos y bebidas suministrados por el Hospital, en caso de requerir el ingreso de otros alimentos favor consultar y solicitar autorización al jefe del servicio.
- El acompañante no debe consumir alimentos ni bebidas dentro de los servicios.
- No extender ropa en las ventanas o atriles; recuerde que la ropa debe ser lavada por fuera de las instalaciones de la institución.
- En el servicio de Hospitalización de Pediatría el acompañante preferiblemente debe ser una mujer, debido a que en muchas habitaciones se encuentran madres lactantes.
- En el servicio de Hospitalización de Ginecobstetricia el acompañante debe ser una mujer, debido a que en las habitaciones se encuentran madres lactantes y/o gestantes en trabajo de parto, a quienes se les debe garantizar privacidad.
- En caso de no contar con un lugar para hospedarse, por favor solicite orientación en la oficina de atención al usuario.
- El Hospital es un espacio libre de humo, donde además se manejan múltiples sustancias inflamables, por lo tanto, está prohibido fumar dentro de las instalaciones. (Resolución No 1956 de 2008, Artículo 3°).
- Evite dejar en la habitación objetos de valor, el Hospital no se hace responsable por su pérdida.
- En caso de requerir información sobre el cobro de los servicios brindados, diríjase a la taquilla de facturación del servicio.
- No reciba información de extraños, solo acepte información del personal autorizado por el Hospital.
- Cada servicio de la institución cuenta con buzón de sugerencias y encuesta de satisfacción, en el cual puede informar aspectos para mejorar y así brindar una mejor calidad en el servicio.
- En caso de emergencia, conserve la calma y acate las instrucciones de los brigadistas de emergencias.



Aspectos a tener en cuenta por la seguridad del paciente

- Es importante que el paciente conserve la manilla de identificación según corresponda:
 - **Blanca:** Paciente funcional sin ningún riesgo aparente.
 - **Verde:** Paciente con riesgo alto de caída como mayores de 60 años, niños menores de 5 años, gestantes o personas con movilidad reducida.
 - **Roja:** Paciente anticoagulado o alérgico a alguna sustancia.
- Mantener siempre elevadas las barandas de las camillas para evitar caídas.
- Higienice o lave las manos al manipular fluidos corporales, antes de ingresar y al salir de la habitación del paciente para evitar contaminaciones cruzadas y exija que el personal de salud también lo haga.



• • •

- Si está con un paciente aislado, evite salir de la habitación, mantenga la puerta cerrada, utilice los elementos de protección personal según corresponda y lave las manos antes de ingresar y al salir de la habitación.
- Si observa cambios en el comportamiento o en el estado general de su paciente informe de inmediato al personal de salud encargado.
- Si usted está con un paciente que no se moviliza recuerde que es importante realizar cambios frecuentes de posición; mínimo cada 2 horas, mantener las sábanas secas y bien tendidas, humectar la piel y evitar la humedad de la piel.

Cirugía

Es el servicio que tiene como objetivo realizar procedimientos diagnósticos y quirúrgicos, programados, ambulatorios y hospitalarios con personal calificado. El servicio de cirugía se encuentra ubicado en el segundo piso del Hospital, al lado derecho de la rampa. Este cuenta con las siguientes especialidades:

- Cirugía general.
- Neurocirugía
- Cirugía oftalmológica.
- Cirugía pediátrica.
- Cirugía urológica.
- Cirugía ginecológica.
- Cirugía obstétrica.
- Cirugía ortopédica.
- Cirugía otorrinolaringológica.
- Cirugía maxilofacial.
- Cirugía plástica y estética.

Contacto: 531 37 00 Ext. 130 - 198

¿Cómo acceder al servicio?

Para acceder al servicio de cirugía, el usuario debe ser valorado previamente por la especialidad requerida para iniciar su proceso de programación de procedimiento quirúrgico; esta valoración se solicita en la central de citas del Hospital de lunes a viernes de 7 a.m. a 5:30 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12 m. luego de esto, el usuario debe contar con consentimiento informado firmado por la especialidad y el paciente, documento de identidad original y una copia de este, exámenes paraclínicos, pruebas de laboratorio, imágenes diagnósticas o radiografías (en caso de que hayan sido solicitadas); y las ordenes de autorización vigentes expedidas por la EPS; esta papelería debe ser entregada en la taquilla 3 de Programación de Cirugía en los horarios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., área encargada de llamar al usuario para asignar la cita con anestesiología (en caso de no poder asistir a la cita, el usuario deberá

• • •

cancelar la consulta con 24 horas de anticipación en el teléfono 5313700 Ext. 198 en horario de oficina). Durante la cita con el anestesiólogo es muy importante que el usuario le hable sobre todos los medicamentos que consume y siga todas las recomendaciones dadas por este, además debe firmar el consentimiento informado para la aplicación de la anestesia.

Al salir de la cita de anestesiología:

1. Si el anestesiólogo aprueba la realización del acto quirúrgico, el usuario debe acercarse a las taquillas de facturación al finalizar la consulta de anestesiología y realizar el proceso de facturación, en donde se cobrará el copago o el valor a pagar de acuerdo al presupuesto generado. Luego debe acercarse nuevamente a la taquilla 3 de Programación de Cirugía y entregar toda la documentación, como: factura cancelada, documento de identidad original y una copia de este, exámenes paraclínicos, pruebas de laboratorio, imágenes diagnósticas o radiografías (en caso de que hayan sido solicitadas); y las ordenes de autorización vigentes expedidas por la EPS; además los consentimientos informados tanto del especialista tratante como del anestesiólogo. Por último, el área de Programación de Cirugía se encarga de llamar al usuario para indicarle el día y la hora en la que será realizado el procedimiento quirúrgico.
2. Si el anestesiólogo no aprueba la realización del acto quirúrgico, el usuario debe realizarse los exámenes que éste le indique y solicitar nuevamente valoración por la especialidad (anestesiología) para continuar con el proceso.

El día anterior a la cirugía, se contacta al paciente para realizar la verificación y confirmación de la asistencia al acto quirúrgico, además se indican las recomendaciones y preparaciones que debe seguir y se realizan una serie de preguntas como: si el usuario ha estado enfermo en los últimos días, si ha tenido fiebre, tos, vómito o diarrea, entre otras; estas preguntas deben ser respondidas con total veracidad y claridad ya que se realizan con el fin de que durante el procedimiento quirúrgico no se presenten inconvenientes.

El día de la cirugía, el usuario debe llevar la preparación requerida, llegar con una hora de anticipación y realizar el proceso de admisión; donde debe presentar el documento de identidad original y/o los últimos exámenes solicitados, si es el caso (los fines de semana el ingreso se realiza en el servicio de Urgencias).

Al finalizar el proceso de admisión, el usuario debe presentarse en el Servicio de Cirugía y seguir las indicaciones del personal; antes de la realización de la cirugía, el personal le realizará una serie de preguntas que deben ser respondidas con toda la claridad posible.

• • •

Después de la cirugía, el usuario debe acercarse a la taquilla de facturación del servicio de cirugía, en donde se realiza el proceso de egreso; ya que es posible que el procedimiento realizado genere el cobro de un costo adicional no contemplado en el presupuesto inicial, el cual debe ser cancelado, además, en esta taquilla serán entregados los documentos correspondientes al egreso médico como: fórmula médica, incapacidad, recomendaciones especiales postquirúrgicas y le serán tomados los datos para la asignación de la cita de revisión.

Recomendaciones importantes

Preparación para la cirugía

- Al tener la programación para la cirugía, el usuario debe verificar en el paquete de documentos, la historia clínica, el consentimiento informado diligenciado y la orden de cirugía.
- El día de la cirugía ingiera los medicamentos que consume usualmente antes de las 6 a. m., con poca agua, excepto anticoagulantes o antiagregantes plaquetarios (warfarina, apixabán, rivaroxabán, ácido acetilsalicílico, entre otros).
- Desde las 6 a.m. del día anterior debe suspender el consumo de bebidas alcohólicas, cigarrillos u otras sustancias psicoactivas.
- Después de las 10 de la noche del día anterior, no consuma ningún tipo de alimento; recuerde que el ayuno debe ser mínimo de 8 horas antes del proceso quirúrgico para evitar complicaciones.
- Si el procedimiento quirúrgico es después del mediodía, puede tomar líquidos claros antes de las 6 a.m., tales como: agua, aromática, té, jugo de frutas en agua sin pulpa ni partículas en suspensión o gelatina. Si el usuario es menor de tres años, el anestesiólogo le indicará la clase de dieta a seguir.
- El día de la cirugía o la noche anterior, báñese de manera cuidadosa, incluyendo el cabello y la dentadura; use desodorante. El aseo es muy importante.
- No use maquillaje, perfume o esmalte de cualquier color en manos o pies.
- No use joyas.
- Use ropa cómoda, fácil de quitar y poner, preferiblemente sudadera.
- Traiga un pijama limpio; puede ser de hilo, algodón o franela, nunca de nylon.
- Si usa prótesis dentales removibles, puede usarlas el día de la cirugía, pero deberá informar al enfermero y retirársela antes de ingresar a la sala de cirugía.
- Tenga en cuenta que el personal que le prestará la atención debe realizar una adecuada identificación del paciente, al ingresar al servicio debe ponerle una manilla de identificación y realizar marcación del sitio operatorio para una mayor seguridad.

• • •

- Debe traer un bolso para guardar la ropa que se retire para entrar al área de cirugía.
- En caso de no poder asistir a la Cirugía, el usuario deberá cancelarla con mínimo 24 horas de anticipación en el teléfono 5313700 Ext. 198 en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Después de la cirugía

- Si el procedimiento se realizó en brazos o piernas, cuando llegue a su casa manténgalos en alto para evitar edemas o inflamación.
- Cuando llegue a casa, 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.
- Báñese normalmente, cuidando que el material que recubre la herida no se moje.
- Cada usuario y cada cirugía tienen una recuperación distinta. Siga al pie de la letra las recomendaciones de su médico.
- El traslado a su residencia es por su cuenta. Debe hacerlo en vehículo particular o taxi; no viaje en bus.
- **Dieta:** 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.

Aspectos a tener en cuenta durante la estancia en el servicio

- Los usuarios deben estar acompañados por un adulto quien debe permanecer en las instalaciones del Hospital todo el tiempo que dure la cirugía, la recuperación y hasta el momento en que se autorice la salida.
- El usuario no debe abandonar solo el servicio de cirugía, debe estar acompañado por un adulto responsable.
- Evite traer joyas o artículos de valor, el Hospital no se hace responsable por su pérdida.

Consulta Externa

Es el servicio ambulatorio por medio del cual se asignan citas previamente para realizar el diagnóstico, tratamiento o seguimiento a un paciente, teniendo en cuenta la historia clínica, la entrevista y la exploración física. El servicio de consulta externa, busca atender a los usuarios con calidez humana, buscando una atención integral brindada por un grupo de especialistas, lo que genera confianza y

• • •

adherencia al tratamiento médico por parte de los usuarios. Este servicio cuenta con las especialidades de:

Consulta externa			
Especialidad	Consultorio	Solicitar cita	Facturar
Anestesiología	Los consultorios se asignan de acuerdo a la programación del día. Estas especialidades se prestan en los consultorios ubicados en el área de Consulta Externa (cercanos a la cafetería y alrededores), 106 o 107.	La cita de anestesiología es asignada en el área de programación de Cirugía: Taquilla 14 en el horario de lunes a viernes de 8:00am a 5:00 p.m. en jornada continua.	La consulta está incluida en el paquete quirúrgico. El proceso de facturación del paquete quirúrgico completo se realiza en las taquillas de la 01 a la 07 (usuario preferencial) (público general), (usuario particular, ARL y SOAT) al finalizar la consulta de anestesiología y el valor a pagar se calcula de acuerdo al presupuesto generado. Horario de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 5:30 p.m.
Consulta de cirugía general	Los consultorios se asignan de acuerdo a la programación del día. Estas especialidades se prestan en los consultorios ubicados en el área de Consulta Externa (cercanos a la cafetería y alrededores), entre el 101-113	Para la solicitud de la cita, de acuerdo al tipo de usuario se distribuyen de acuerdo a la asignación del turno. Horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.	Para realizar el proceso de admisión o facturación, de acuerdo al tipo de usuario se distribuyen de acuerdo a la asignación del turno. Horario de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 5:30 p.m. .
Consulta de cirugía pediátrica			
Consulta de cirugía plástica y reconstructiva			
Consulta de neurocirugía			
Endocrinología			
Ginecología y obstetricia			
Medicina interna			
Ortopedia y traumatología			
Otorrinolaringología			
Pediatría			
Dermatología (sala de procedimientos menores donde se realizan: biopsias de piel, electrofulguraciones o cauterizaciones, resección de tumores benignos o malignos cutáneos, infiltraciones, crioterapias, topificaciones con	La consulta se realiza en el consultorio 137. Los procedimientos en la sala 136.		

• • •

Consulta externa			
Especialidad	Consultorio	Solicitar cita	Facturar
ácido tricloraacetico) y fototerapia			
Psiquiatría	Consultorio 131		
Urología (se realizan procedimientos menores: Cistoscopia, Cistoscopia con biopsia de vejiga, Retiro de catéteres doble J, Dilataciones uretrales).	La consulta se realiza en el consultorio 124 Los procedimientos en la sala 125.		
Monitoreo fetal	Consultorio 109	La cita se asigna en la taquilla 16 Horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 pm en jornada continua.	

Unidad Ambulatoria			
Especialidad	Consultorio	Solicitar cita	Facturar
Audiología	Consultorio 119		
Nutrición y dietética	Consultorio 132		
Perinatología	Consultorio 126(Unidad Ambulatoria)		
Rehabilitación Cardíaca	Consultorio 127		
Terapia de lenguaje, fonoaudiología, audiología y audiometrías	Consultorio 130		
Terapia ocupacional	Consultorio 128		
Terapia respiratoria	El consultorio se asigna de acuerdo a la programación del día.		
Unidad de videoendoscopia	Sala de procedimientos		

• • •

Unidad Ambulatoria			
Especialidad	Consultorio	Solicitar cita	Facturar
(Endoscopia, rectosigmoidoscopia y colonoscopia) Procedimientos de Naso-fibroncoscopia			
Urodinamia	Consultorio 124		

NOTA: EN LA INSTITUCIÓN NO SE ASIGNAN CITAS PARA NEUROLOGÍA, ELECTROFISIOLOGÍA.

Horarios de atención

- **Solicitud de citas:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Atención medica:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Número telefónico: 5313700

¿Cómo acceder al servicio?

- En caso de requerir atención de forma particular puede solicitar la cita de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. en la taquilla 11 y presentar el documento de identidad original y la historia clínica, comunicarse al teléfono 5313700 o a través de la página web <https://www.eserionegro.gov.co/principal/atencion-al-ciudadano/solicite-su-cita>, además el costo de esta debe ser cancelado en la taquilla de la 01 a la 07 de facturación de particulares que se encuentra frente a la rampa de Hospitalización en los horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. El pago de la cita puede realizarse anticipadamente para evitar filas o retrasos el día de la cita.
- En caso de requerir atención autorizada por un ente pagador, se debe solicitar la cita por cualquiera de los siguientes medios y presentar la misma documentación requerida para facturar:
 1. Página web <https://www.eserionegro.gov.co/principal/atencion-al-ciudadano/solicite-su-cita>
 2. Teléfono **5313700**
 3. Presencial en las taquillas contiguas a la entrada principal del Hospital.

Nota: En caso de no poder asistir a la cita, el usuario deberá cancelar la consulta con 24 horas de anticipación en el teléfono 5313700 de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

• • •

- De acuerdo con la información de fecha y hora programada, y previamente confirmada por la central de citas, el usuario debe anunciarse con 1 hora de anticipación en las taquillas de facturación y presentar los documentos de acuerdo a la consulta así:
 - Si es para consultas de Terapia ocupacional o Terapia de lenguaje, el paciente debe llevar la orden con autorización vigente expedida por la EPS, el documento de identidad, la historia clínica y una copia de esta.
 - Si es para consultas de revisión postquirúrgicas, el paciente debe presentar el documento de identidad original y la totalidad de los documentos suministrados al momento del alta quirúrgica, incluida la historia clínica.

Para el resto de consultas y de acuerdo al ente pagador, la documentación a presentar será así:

- **EPS:** La orden con autorización vigente expedida por la EPS, la historia clínica y el documento de identidad original.
- **Policía Nacional:** Documento de identidad original y una copia de este, carné policial y una copia del mismo, la orden vigente expedida por el Servicio de Sanidad de la Policía Nacional y una copia de esta, además de la historia clínica.
- **Dirección Seccional de Salud:** Documento de identidad original y una copia de este, la autorización expedida por la Dirección Seccional de Salud y una copia de la misma, y la historia clínica.
- **Atención a extranjeros:** Documento de identidad original y una copia de este, autorización por parte de la Seccional de Salud y una copia del mismo, permiso de permanencia (en caso de tenerlo), historia clínica y deberá diligenciar el formato de capacidad de no pago; si es mujer, además de esto debe presentar una copia del documento de identidad del esposo o conyugue.
- **SOAT:** Documento de identidad original del usuario y copia este, una copia del documento de identidad del conductor del vehículo, una copia de la licencia de tránsito del vehículo implicado (vehículo que accidentó al peatón o en su defecto el que ocupaba el accidentado en dicho momento), una copia de la licencia de conducción (propietario del vehículo), una copia de la póliza vigente (SOAT), la historia clínica del día del accidente o epicrisis, FURIPS de la primera atención, carta de gastos de las instituciones donde ha sido atendido, certificado médico de ambas instituciones, anexo técnico 3 (autorización) e historia clínica correspondiente.
- **Póliza estudiantil:** Autorización vigente emitida por la entidad pagadora, documento de identidad original y una copia de este; y copia del carné de

• • •

la aseguradora o carta expedida por la institución educativa en donde se encuentre el número de la póliza.

- **ARL:** Autorización vigente emitida por la entidad pagadora (ARL), documento de identidad original y una copia de este; para los usuarios de La Equidad, Positiva y Axa Colpatria se debe presentar la orden física.

Normas o aspectos a tener en cuenta durante la estancia en el servicio

- Si el usuario es menor de edad, adulto mayor o discapacitado debe ingresar con un acompañante.
- Para agilidad de la solicitud de la consulta especializada, es importante que el usuario conozca claramente la especialidad que está solicitando.
- A la hora de solicitar citas de control, el usuario debe conocer el nombre del médico que inició el tratamiento.
- Al finalizar la atención, el usuario debe revisar los documentos entregados por el médico y pedir explicación de las fórmulas médicas o el tratamiento en caso de tener dudas.
- Al finalizar la consulta especializada, el usuario debe reclamar la papelería de la atención en las taquillas ubicadas diagonal a la cafetería de consulta externa, además, debe verificar que los datos correspondan al mismo.

Salud visual es una unidad de carácter ambulatorio que presta servicios de optometría y oftalmología de primer y segundo nivel de complejidad a usuarios pertenecientes a empresas prestadoras de servicio (EPS) según contratación del Hospital y a particulares. Ésta tiene como objetivo la atención integral de la población teniendo en cuenta la prevención, promoción, diagnóstico y tratamiento oportuno de los problemas visuales y oculares.

La Unidad de Salud Visual se encuentra ubicada en la Unidad Ambulatoria en la sede Jorge Humberto González Noreña y en el primer piso de la sede Gilberto Mejía Mejía.

Esta cuenta con un recurso humano altamente calificado, infraestructura física y tecnológica que permite dar respuesta a la problemática visual y ocular mediante un portafolio de servicios, en el cual se ofrece:

Atención Optométrica integral

- Consulta general de Optometría

Salud Visual

- Evaluación y tratamiento Ortóptico
- Adaptación y control de lentes de contacto
- Control y seguimiento de pacientes post quirúrgicos

• • •

- Atención primaria de Urgencias
- Interconsulta de pacientes hospitalizados
- Atención optométrica a niños del "Programa Familia Canguro"
- Programas de prevención y Promoción (participación en crecimiento y desarrollo, PIC, programa del escolar)

Atención Oftalmológica integral

- Consulta general de Oftalmología
- Consulta de Retinología
- Atención Urgencias Oftalmológicas
- Interconsulta de pacientes hospitalizados
- Control y seguimiento de pacientes post quirúrgicos
- Atención de Retinología a niños del "Programa Familia Canguro"

Atención Quirúrgica

Se realizan diferentes cirugías entre las cuales se encuentran:

- Faquectomía extracción de catarata más lente intraocular
- Facoemulsificación más lente intraocular
- Resección y drenaje de chalazión
- Resección de pterigio más plastia
- Corrección de alteraciones de parpado
- Resección de tumores benignos
- Sondaje de vías lagrimales

Exámenes y procedimientos especializados

- Biometría ocular
- Paquimetría
- Ecografía ocular modo A y B

Servicios complementarios

La Unidad de Salud Visual cuenta en sus dos sedes, con servicio de óptica donde el usuario puede adquirir monturas oftálmicas, lentes de protección solar, lentes de contacto, lentes oftálmicos, soluciones de lentes de contacto y accesorios.

Brigadas empresariales

Es una estrategia de promoción y prevención, que se realiza en conjunto con el Banco de Sangre ofreciendo tamizajes visuales en las empresas de la región que lo soliciten.

Horario de atención:

- Lunes a viernes: 7:00 a. m. a 12:00 am y de 1:30 pm 5:30 p. m.

• • •

- Sábado: 7:00 a.m. a 12:30 m. Según programación

Números telefónicos de atención al público

Sede Jorge Humberto González Noreña: 531 37 00. Ext. 154

Sede Gilberto Mejía: 5313700. Ext. 120

¿Cómo acceder al servicio?

- **Consulta de optometría y ortóptica:** Para la consulta de optometría de forma particular, se debe solicitar una cita por medio de los canales telefónico o presencial directamente en el servicio de salud visual (Sede Gilberto Mejía y Sede Jorge Humberto González Noreña), en donde se debe indicar el documento de identidad. El pago de la cita de acuerdo con los costos establecidos puede realizarse anticipadamente o el mismo día de la cita. En caso de requerir la atención por la EPS, inicialmente se debe solicitar cita directamente en el servicio de salud visual para realización de tamizaje visual en la cual se redirecciona al servicio que requiera (oftalmología, optometría u ortóptica). Para evaluaciones y tratamientos ortópticos mediante la EPS, se debe tener la orden de autorización de servicios vigente y el documento de identidad.
El día de la cita, el usuario debe acercarse con 1 hora de anticipación y realizar el proceso de admisión y/o facturación en las taquillas 22 y 23 de la Unidad Ambulatoria y presentar toda la documentación como: documento de identidad original, orden de autorización de servicios vigente expedida por la EPS, historia clínica, exámenes y ayudas diagnósticas.
- **Consulta de oftalmología o Retinología:** La solicitud de la cita se puede realizar a través de la línea telefónica o de forma presencial directamente en el servicio de salud visual de la sede Jorge Humberto González Noreña, en caso de requerir la atención por la EPS, se debe tener la orden de autorización de servicios vigente y el documento de identidad. El día de la cita, el usuario debe acercarse con 1 hora de anticipación y realizar el proceso de admisión y/o facturación en las taquillas 22 y 23 de la Unidad Ambulatoria y presentar toda la documentación como: documento de identidad original, orden de autorización de servicios vigente expedida por la EPS, historia clínica, exámenes y ayudas diagnósticas.
Si la atención se requiere de forma particular, se debe solicitar la cita únicamente con el número de identificación y el día de la cita se deberá cancelar la tarifa correspondiente.
- **Exámenes especializados:** Se realiza la solicitud de la cita presencialmente directamente en el servicio de salud visual de la sede Jorge Humberto González Noreña, en caso de requerir la atención por la EPS, se debe tener la orden de autorización de servicios vigente y el documento de identidad. Si la atención se requiere de forma particular, se debe solicitar la cita

• • •

únicamente con el número de identificación y el día de la cita cancelará la tarifa correspondiente.

El día de la cita, el usuario debe acercarse con 1 hora de anticipación y realizar el proceso de admisión y/o facturación en las taquillas 22 y 23 de la Unidad Ambulatoria y presentar toda la documentación como: documento de identidad original, orden de autorización de servicios vigente expedida por la EPS, historia clínica, exámenes y ayudas diagnósticas.

- **Procedimientos quirúrgicos:** El usuario debe asistir a programación de cirugía con toda la papelería original: anexo técnico, historia clínica, consentimientos informados y autorización de servicios emitida por la EPS para la realización del presupuesto, el cual debe ser cancelado antes del procedimiento. Posteriormente, el usuario debe acercarse a la unidad de salud visual en donde dependiendo del procedimiento se realizarán exámenes adicionales o se dejará en lista de espera para ser programados según la disponibilidad del quirófano y de acuerdo a la demanda.

Aspectos a tener en cuenta en el servicio de Salud Visual

- El usuario debe asistir 1 hora antes de la hora de consulta programada para cumplir el proceso de facturación previo.
- Para la consulta se debe traer todos los documentos como: Autorización original de servicios emitidos por la aseguradora, documento de identidad, historia clínica oftalmológica previa y exámenes oftalmológicos.
- El usuario debe asistir con un acompañante mayor de edad.

Diagnostico Cardiovascular – Cardiovida

Es el servicio en el cual se realizan ayudas diagnosticas cardiovasculares no invasivas y consultas de cardiología a toda la comunidad del oriente antioqueño, con personal idóneo y altamente calificado, con tecnología de punta, basados en estándares de calidad para diagnóstico y tratamiento de las enfermedades cardiovasculares, con el fin de mejorar la calidad de vida y disminuir la morbilidad y mortalidad de la población.

El servicio de diagnóstico cardiovascular tiene como propósito realizar una evaluación integral de acuerdo con los estándares internacionales del paciente con enfermedad cardiovascular o en riesgo de la misma. Este servicio se encuentra ubicado en los consultorios de Cardiovida en el bloque de la Unidad de Especialistas, junto a la Unidad Ambulatoria. Dentro de los servicios ofertados se encuentran:

- Ecocardiograma doppler color adultos.
- Ecocardiograma doppler color pediátrico.
- Ecocardiograma trans-esofágico.

• • •

- Ecocardiograma de estrés con prueba de esfuerzo.
- Ecocardiograma de estrés con dobutamina.
- Electrocardiografía dinámica 24 horas (Holter 24 horas) adulto.
- Electrocardiografía dinámica 24 horas (Holter 24 horas) pediátrico.
- Monitoreo presión arterial 24 horas.
- Prueba de esfuerzo adultos.
- Prueba de esfuerzo pediátrica.
- Dúplex arterial de miembros inferiores a color.
- Dúplex arterial de miembros superiores a color.
- Dúplex venoso de miembros superiores e inferiores a color.
- Dúplex renal y flujo sanguíneo.
- Estudio de vasos periféricos de cuello carótidas, vertebrales y yugulares con análisis doppler.
- Consulta de cardiología adultos.
- Consulta de cardiología pediátrica.

Horarios de atención

- Lunes a viernes de 8:00 a. m. a. a 5:00 p. m.
- Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Teléfono: 5313700 extensión 125 - 3128561474

Citascardiologia25@gmail.com

¿Cómo acceder al servicio?

En el servicio de cardiología se atienden usuarios de las diferentes EPS, ARL y particulares.

Para recibir la atención autorizada por la EPS o la ARL se debe solicitar la cita de forma telefónica al, o presencial dirigiéndose a la oficina de atención al usuario de Cardiovida, ubicado en la Unidad de Especialistas del Hospital, donde se debe presentar la historia clínica y la autorización vigente expedida por la EPS o ARL.

El día de la cita el usuario debe estar con media hora de anticipación y realizar el proceso de facturación en las taquillas 22 y 23 de la Unidad Ambulatoria presentando la autorización vigente de la EPS o la ARL, el documento de identidad, resultados de exámenes y la historia clínica, además de pagar el copago, luego de esto debe presentarse en la oficina de atención al usuario de Cardiovida y esperar por la atención.

Para recibir la atención de forma particular se debe solicitar la cita por el canal telefónico 5313700 extensión 125 - 3128561474, o presencial dirigiéndose a la oficina de atención al usuario de Cardiovida, ubicado en la Unidad de Especialistas del

• • •

Hospital, donde se debe presentar la historia clínica o tener muy claro la consulta o examen que se requiere.

El día de la cita el usuario debe estar con una hora de anticipación y realizar el proceso de pago de la consulta o examen en las taquillas 22 y 23 de facturación de la Unidad Ambulatoria presentando el documento de identidad. Luego de esto, debe presentarse en la oficina de atención al usuario de Cardiovida y esperar por la atención.

Normas o aspectos a tener en cuenta durante la estancia en el servicio:

Para una correcta realización de los exámenes de diagnóstico cardiovascular el usuario debe seguir todas las indicaciones dadas por el personal al momento de la asignación de la cita.

Programa Familia Canguro

Es el programa que se encarga de desarrollar un método médico-pediátrico para el cuidado de bebés que nacen antes de tiempo o con bajo peso (menos de 2500 gramos al nacer o antes de las 37 semanas de gestación), apoyándose en la red de servicios interna del Hospital y en caso de ser necesario, de remisiones externas específicas. Este servicio se encuentra ubicado frente a las escalas del segundo piso del Hospital y presta los servicios de:

- Controles con pediatría.
- Exámenes diagnósticos.
- Realización de test neuromotor trimestral hasta los 12 meses de edad corregida por parte de pediatría.
- Aplicación de escalas de neurodesarrollo por parte de psicología a los 6 y 12 meses.
- Talleres de estimulación trimestrales.
- Atención y educación por enfermería (puericultura y técnicas de lactancia).
- Asesoramiento permanente a las familias usuarias.
- Revisión de retinología.
- Educación a las madres en la práctica de la lactancia materna o alimentación del bebé.

Horario de atención

- Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábados de 7:00 a. m. a 1:00 p. m.

Contacto: 5313700 202

Correo electrónico: familiacanguro@hospitalrionegro.gov.co



¿Cómo acceder al servicio?

Los criterios que permiten que un niño acceda al programa son:

- Niños prematuros, es decir, aquellos nacidos pre termino, antes de la semana 37 de gestación.
- Niños con bajo peso al nacer, es decir, aquellos nacidos con menos de 2500 gramos.
- Atención a niños de alto riesgo (Síndrome de Down, displasia broncopulmonar, cardiopatías congénitas, alteraciones neurológicas entre otras.
- Notificar 24 horas antes la cancelación de la cita.

Para ser parte del programa se debe enviar a través del correo electrónico familiacanguro@hospitalrionegro.gov.co

- Autorización vigente expedida por la EPS.
- Registro civil del bebé.
- Copia de documento de los padres
- Historia clínica.
- Los datos relacionados con el peso y las semanas de gestación del bebé al nacer.
- Dirección de residencia.
- Tres números de contacto.

Para acceder al servicio de forma particular el usuario debe dirigirse a la oficina de cartera que se encuentra contigua a la puerta de vidrio del área administrativa, en donde le darán todas las indicaciones sobre el programa y se genera la factura de pago.

Normas durante la estancia en el servicio

En cada consulta se deben llevar todas las autorizaciones que se han entregado a lo largo del programa.

- Solo está permitido el ingreso de la madre, el bebé y un acompañante como máximo a las consultas del programa.

Rehabilitación Cardíaca

Es el servicio donde se realizan un conjunto de actividades necesarias para asegurar a los pacientes con enfermedad de origen cardiovascular y/o pulmonar una condición física, mental y social óptima que les permita ocupar por sus propios medios, un lugar tan normal como les sea posible en la sociedad y prevenir la progresión de la enfermedad. El programa Incluye ejercicio terapéutico, actividades educativas y apoyo psicosocial. Este servicio se encuentra ubicado en

• • •

la Unidad Ambulatoria, consultorio 130. Entre los servicios que se ofrecen se encuentran:

- Rehabilitación cardíaca
- Rehabilitación pulmonar
- Test caminata de 6 minutos

¿Cómo acceder al servicio?

Para ingresar al programa de rehabilitación cardíaca y/o pulmonar, el usuario debe ser remitido por un médico tratante; la solicitud de la cita de primera vez se realiza de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12 m. en las taquillas de citas contiguas a la entrada principal del Hospital.

El día de la cita el usuario se debe presentar con 30 minutos de anticipación en las taquillas 22 y 23 de admisión y/o facturación de la Unidad Ambulatoria y llevar el documento de identidad original, la orden con autorización vigente expedida por la EPS, la historia clínica del médico que remite incluyendo exámenes realizados en original y una copia de la misma.

Durante esta valoración se verifica si el usuario se encuentra en condiciones de salud aptas para ingresar al programa, al ingresar al programa, el profesional de Rehabilitación Cardíaca asigna las citas para iniciar el plan de ejercicio supervisado y monitoreado que consiste en que el paciente asista cumplidamente tres veces por semana durante dos o tres meses según su evolución.

Normas o aspectos a tener en cuenta

- Todos los usuarios del programa deben asistir tanto a las sesiones de ejercicio como a las charlas educativas u otras actividades.
- En caso de no poder asistir a una cita asignada, esta debe cancelarse con 24 horas de anticipación en el número **5313700**, es importante tener en cuenta que la falta consecutiva a dos actividades sin informar el motivo puede causar la cancelación de las demás citas asignadas para el programa.
- Es importante que el usuario continúe con la actividad física en casa, teniendo en cuenta las contraindicaciones y la prescripción realizada por el profesional de rehabilitación.
- El usuario debe asistir a los controles médicos, ser adherente a la medicación formulada y llevar un estilo de vida saludable.

Test caminata 6 minutos

Para ingresar se revisará la historia clínica del usuario previamente y se realizará una evaluación inicial para determinar si puede realizar el test, el resultado de esta valoración es entregado entre los 5 y los 7 días hábiles.



Imagenología

Es el servicio en cual se desarrollan un conjunto de técnicas y procedimientos a través de la aplicación de radiaciones ionizantes y no ionizantes, con el fin de obtener imágenes del cuerpo humano, las cuales apoyan el diagnóstico y la terapia clínica. Este servicio se encuentra ubicado en el primer piso del Hospital, contiguo al Banco de Sangre. Los exámenes que se realizan son:

- Tomografía axial y computarizada (TAC).
- Mamografía convencional.
- Ecografía convencional (abdomen, tiroides, vías urinarias, tejidos blandos, renal, transfontanelar, cerebral, cadera, rodilla, entre otros).
- Radiografías portátiles (tórax).
- Rayos X convencional (manos, pies, tobillos, codos, rodillas, tórax, abdomen, pelvis, fémur, piernas, columna cervical, columna dorsal, columna lumbar, sacro-coxis, cráneo, maxilar superior e inferior, huesos nasales y cara).
- Tomografía simple y contrastada
- Resonancia magnética nuclear simple (rodilla, tobillo, pie, hombro, codo y columna lumbar).
- Drenajes y biopsias.

Horario de atención

- Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábados de 7:00 a. m. a 12:00 m.

¿Cómo acceder al servicio?

De acuerdo al tipo de examen, las preparaciones son:

Rayos X simples de abdomen, columna lumbar, sacro cóccix.

- Consumir dieta blanda un día antes del examen (sopa de pastas, arroz, carne molida, consomé, agua de panela, jugos colados o aromáticas).
- No consumir leche.
- No consumir alimentos que contengan grasa o sean pesados (frijoles, sancocho).
- No tomar gaseosas.
- El mismo día que realiza la dieta debe tomarse un frasco de travad oral limón a las 7 pm (se puede diluir en gaseosa naranjada de ½ litro, se debe tomar en varias porciones para evitar náuseas o vómito, si es diabético se debe diluir en agua).
- Traer estudios anteriores.
- Sin cita

Colangiografía por tubo en T

• • •

- Ayuno de 4 horas.
- Traer estudios anteriores

Tomografías simples

Tac de cráneo simple, cara, senos paranasales, mastoides columna cervical, dorsal, lumbar, tórax, tacar (tomografía de alta resolución)

- Usuario sin prótesis dental.
- Sin aretes o collares.
- Orden médica completa (con todos los datos clínicos).
- Traer estudios anteriores.

TAC de abdomen simple con reconstrucción 3D (Urotac)

- Usuario sin aretes ni brasier
- Se requiere tener la **VEJIGA LLENA (GANAS DE ORINAR)**, por lo que se debe tomar 4 vasos de agua (1 litro), 1 hora antes del estudio.
- Orden medica completa (con todos los datos clínicos).
- Traer estudios anteriores relacionados con el procedimiento o historia clínica.

Ecografía de Abdomen total

- Ayuno de 6 Horas.
- Se requiere tener la **VEJIGA LLENA (GANAS DE ORINAR)**, por lo que se debe tomar 4 vasos de agua (1 litro), 1 hora antes del estudio.

Ecografía de hígado - vías biliares

- Dieta blanda, evitar comer grasas o derivados de leche.
- Se requiere **ayuno de 6 horas**.
- No necesita vejiga llena.

Ecografía de tiroides, parótidas, cuello, seno, tórax, pleural, transfontanelar, obstétrica, transvaginal y tejidos blandos.

- No requiere ninguna preparación

Ecografía transrectal

- Dieta blanda, realizar un lavado por vía rectal la noche antes del examen a las 7:00 p.m.
- Se requiere realizar otro lavado por vía rectal 2 horas antes del examen.
- Traer 2 condones.

Biopsias o drenajes dirigidos por ecografía

• • •

- Se requiere ayuno mínimo de seis (6) horas.
- Presentarse una (1) hora antes del examen para prepararle.
- Traer el resultado de los exámenes de laboratorio TP e INR.
- Venir con ropa cómoda.
- Si toma medicamentos para la presión arterial o diabetes, ingerirla con un poco de agua antes del examen.
- Venir con un acompañante.
- Si presenta alguna duda llamar 531 37 00

Cuidados posteriores a los procedimientos invasivos (biopsias y drenajes)

- Debe desplazarse a su casa en automóvil.
- Guardar reposo.
- No realizar esfuerzos en los ocho días siguientes al examen.
- Puede continuar con su dieta y medicación acostumbrada, a menos que el médico que le realizó el procedimiento le dé una orden especial.
- Si aparece un hematoma en el sitio de la punción, comunicarse de inmediato con el médico tratante o consultar por urgencias.
- Si está sangrando, realice presión en el sitio de punción, sino mejora, consultar de inmediato al centro asistencial más cercano.
- En caso de dolor en el sitio de punción, puede tomar analgésicos tipo acetaminofén. No derivados de la aspirina.
- Acostarse sobre el lado de la punción para hacer presión y evitar sangrado.
- Si presenta alguna duda llamar 531 37 00

Mamografías

- No aplicar loción, desodorante o talco.
- Traer estudios previos como mamografías o ecografías mamarias.
- Para su cita recuerde. Presentarse con anticipación para los tramites de facturación en el servicio RX (40 minutos antes)
- Traer orden medica autorizada de la E.P.S, documento de identificación y copia de los mismos.

Para la realización de análisis imagenológicos de forma particular, se debe acercarse de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. tomar el ficho para usuario particular del servicio de imagenología y presentar el documento de identidad y la historia clínica, además de cancelar el costo del mismo. La realización de exámenes de imagenología no requiere cita programada.

En caso de requerir la atención por la EPS, el usuario se debe acercarse de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. tomar el ficho para usuario público general del servicio de imagenología para solicitar la realización del examen y presentar la autorización vigente emitida por la EPS, el documento de identidad original y la historia clínica. Antes de realizar la atención, para realizar el proceso de

• • •

facturación, el usuario debe llevar la preparación previa de acuerdo al tipo de examen y presentar la orden de autorización original emitida por la EPS con una copia de la misma, la historia clínica con dos copias de esta y el documento de identidad original. Luego de presentar todos estos documentos, se debe pagar el copago y esperar a ser llamado para la realización del examen.

¿Dónde y cómo reclamar los resultados de los exámenes?

El usuario debe acercarse al cubículo de entrega de resultados en los horarios de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. ubicada en el primer piso, frente a la rampa de Hospitalización y presentar el documento de identidad y el ficho que fue entregado al terminar el examen, donde se indica la fecha de reclamación del resultado y el tipo de examen realizado.

Puede solicitar los resultados en el correo

entregaderesultados@hospitalrionegro.gov.co

Aspectos a tener durante la estancia en el servicio

- Se debe realizar en forma estricta la preparación para la toma del examen.
- Es imprescindible que el usuario tenga la documentación completa para poder acceder a la atención.

Ecografía obstétrica

Este servicio cuenta con equipos de ecografía de alta resolución con opciones de doppler color y ecografía 3D Y 4D, lo que permite realizar toda la gama de estudios ecográficos dentro de la especialidad de gineco-obstetricia. Las ecografías ofertadas son: Ecografía obstétrica con perfil biofísico, ecografía obstétrica con perfil biofísico más doppler, ecografía pélvica transabdominal y ecografía transvaginal. Este servicio se encuentra ubicado en el consultorio 124 de la Unidad Ambulatoria.

Horarios de atención

- Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m.

Número telefónico: 5313700

¿Cómo acceder al servicio?

- Solicitar la cita de forma presencial en la Unidad Ambulatoria o telefónicamente al 5313700
- De acuerdo con la información de fecha y hora programada, y previamente confirmada por la central de citas, el usuario debe anunciarse con 60 minutos de anticipación en las taquillas de facturación 22, 23 y 24 de la Unidad Ambulatoria y presentar la autorización vigente y el documento de identidad

• • •

original, por último, pagar el copago y presentarse en el consultorio 124 ubicado en la Unidad Ambulatoria.

Preparaciones

No requiere ninguna preparación.

¿Dónde y cómo reclamar los resultados de los exámenes?

Los resultados son entregados al finalizar el examen en el mismo consultorio.

Banco de sangre y servicio de gestión pre transfusional

El Banco de Sangre se encarga de crear una cultura de donación voluntaria de sangre a través de sus promociones y campañas intra y extramurales. Trabajando con estándares de alta calidad, lo que permite obtener productos confiables que garantizan la seguridad transfusional de los pacientes. Por otra parte, también se presta el servicio transfusional en donde el médico tratante de cada servicio solicita el hemocomponente requerido, y desde el servicio de gestión pretransfusional se realizan las pruebas cruzadas y se informa el momento en el que la sangre se encuentra lista; el jefe de enfermería de cada servicio se encarga de realizar la transfusión con supervisión de un médico.

Horario de atención para donación de sangre

- Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábados de 8:00 a. m a 3:00 p. m.

Horario servicio de gestión pre transfusional

24 horas

Contacto: 5313700 Ext 170

¿Cómo acceder a la donación de sangre?

- Para realizar donación de sangre las personas deben cumplir con una serie de requisitos que son:
- Presentar el documento de identidad original o algún otro documento personal.
- Ser mayor de edad y menor de 65 años.
- Pesar más de 50 kilogramos.
- Las mujeres pueden donar cada 4 meses y los hombres cada 3 meses.
- Tener un buen estado de salud al momento de la donación.
- Tener hábitos de vida saludable (no consumir drogas ni alcohol).
- Tener una pareja sexual estable.
- No haber sufrido Hepatitis después de los 11 años de edad.

• • •

- En caso de tener tatuajes o perforaciones, deben pasar 6 meses después de realizadas para poder donar.
- La donación es un proceso sencillo y seguro que toma aproximadamente 20 minutos.

Después de realizar la donación el usuario debe tener en cuenta:

- Estar seguro de que se siente bien antes de retirarse.
- Tomar abundante líquido durante todo el día.
- No realizar deporte o actividades que requieran de mucho esfuerzo físico.
- No fumar ni consumir licor el día de la donación.
- Esperar de 30 a 40 minutos antes de conducir carro o moto.

La seguridad de la sangre depende de cada donante, si después de donar duda sobre la seguridad de la sangre, debe comunicarse con el Banco de Sangre al teléfono: 5313700 Ext 170. La información será confidencial.

Laboratorio Clínico

El servicio realiza exámenes de primero, segundo y algunos de tercer nivel de complejidad, y cuenta con tecnología de punta y personal calificado para el procesamiento y análisis de pruebas y exámenes de laboratorio.

Horario de atención

24 horas, 7 días a la semana.

¿Cómo acceder al servicio?

Algunos exámenes tienen preparación específica como se describe a continuación:

Preparación para cultivo de lesión en piel

- No aplicar cremas, lociones o estar con tratamiento antibiótico 5 días antes del examen.
- Lavar la lesión o herida quirúrgica con abundante agua y jabón.
- No aplicar lociones desinfectantes.

Preparación para examen de flujo vaginal

- No tener relaciones sexuales tres días antes de la toma de la muestra.
- Haber finalizado la menstruación 4-5 días antes de la toma de muestra.
- No usar óvulos, ni practicarse duchas vaginales tres días antes de la toma de muestra.
- Realizar un baño general.

Preparación para examen de secreción uretral

• • •

- No aplicarse cremas, lociones o estar con tratamiento antibiótico 5 días antes del examen.
- No tener relaciones sexuales 1 día antes de la toma de la muestra.
- No bañarse el día de examen, ni orinar mínimo 4 horas antes.

Preparación para examen directo KOH

- No aplicar talcos, cremas o lociones en la zona 5 días antes del examen.
- Si la lesión es en uñas, quitarse el esmalte 5 días antes.

Preparación para la realización de exámenes de sangre

- Se recomienda un ayuno no inferior a 8 horas, ni superior a 12 horas.
- Evitar el consumo de cigarrillo y alcohol el día anterior.
- No realizar ejercicio físico 1 hora antes de la toma de muestra.
- Notificar al laboratorio si es deportista, tiene una enfermedad de base o toma algún medicamento.

Para solicitar el examen de forma particular, el usuario debe acercarse a la taquilla 18 del laboratorio y presentar el documento de identidad, además de pagar el costo del mismo.

Para solicitar el examen ordenado por la EPS debe acercarse de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. a la taquilla 18 del Laboratorio y presentar la autorización vigente expedida por la EPS, el documento de identidad y cancelar el copago, allí se le darán todas las indicaciones para la toma o preparación (en caso de ser necesario) de acuerdo al tipo de examen requerido.

Si es usuario de la Policía Nacional debe acercarse a la taquilla 18 del Laboratorio y presentar la autorización vigente, la orden del médico, una copia del carnet y una copia del documento de identidad.

¿Dónde y cómo reclamar los resultados de los exámenes?

Luego de la realización del examen, se le indicará el tiempo que debe esperar para los resultados de acuerdo al tipo de examen requerido, este resultado se reclama de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. presentando el documento de identidad en la taquilla 18 del Laboratorio o también estará disponible en la página web del hospital a través de la siguiente ruta:

- Ingrese a la página web www.eserionegro.gov.co
- De clic en la opción resultados de laboratorio del menú principal, ubicada en la parte inferior de la página.

• • •

- En el recuadro “Consulta de resultados para pacientes de laboratorio” ingrese el usuario y la contraseña, que fue dado por el personal al momento de la toma del examen.

Nota: Si estás usando el navegador Google Chrome y te aparece un cuadro en blanco en la parte inferior, favor dar clic en permitir contenido no seguro, que se encuentra en la parte superior derecha de la barra de direcciones del navegador web.

Laboratorio de Patología

El laboratorio de patología se encarga de realizar el análisis y procesamiento de muestras de patología y citología con estándares de calidad en el Oriente Antioqueño, se realizan análisis de muestras tomadas en algunos de los servicios del Hospital (ambulatorios y hospitalarios) y de otras instituciones, su misión consiste en prestar una atención humanizada a los usuarios y su familia que requieran servicios de patología de segundo y tercer nivel de complejidad, con estándares de calidad, promoviendo la seguridad del usuario, el desarrollo institucional, el bienestar de la comunidad y de sus funcionarios en armonía con el medio ambiente. Este se encuentra ubicado en la Unidad de Especialistas. Entre los análisis que se realizan en el laboratorio se encuentran:

- Programa de tamizaje de cáncer cérvico-uterino.
- Citología cérvico-uterina.
- Citología de tiroides.
- Citología cavidades (Lcr, Tórax, Abdomen, Articulaciones).
- Citología aspirativa de tejidos blandos (BACAF).
- Biopsia trucut de mama.
- Biopsia trucut tejidos blandos.
- Biopsia trucut órganos viscerales.
- Estudio de hueso.
- Biopsias simples.
- Biopsias múltiples.
- Estudio de especímenes no tumorales.
- Estudio de especímenes tumorales.
- Patología perinatal.
- Estudio de placentas y productos de la concepción.
- Autopsias pediátricas.
- Autopsias adultas.
- Coloraciones de histoquímica (PAS, ZN, PAPANICOLAO, HE).
- Técnica de inmunohistoquímica (más de 150 marcadores).
- Revisión de láminas histológicas.

• • •

- Procesamiento macroscópico de tejidos.
- Procesamiento automático de tejidos.
- Preparación de láminas histológicas.
- Apoyo a investigaciones con cito-histotecnología.
- Apoyo a investigaciones epidemiológicas.
- En la Sede Gilberto Mejía Mejía y Jorge Humberto González Noreña se realiza la toma de citologías cérvico-uterinas.

Horario de atención

- Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:00 p. m.

Contacto: 531 37 00 Ext. 146 - patologia@hospitalrionegro.gov.co

¿Cómo acceder al servicio?

Para la toma de citología cérvico-uterina no se requiere cita previa, para solicitar la realización de estos, el usuario debe acercarse al laboratorio de patología o al laboratorio clínico donde debe presentar autorización vigente expedida por la EPS, el documento de identidad original y cancelar el copago.

La preparación para la toma de este examen es:

Preparación para la toma de citología cérvico-uterina

- No tener relaciones sexuales tres días antes de la toma de la muestra.
- Haber finalizado la menstruación 4-5 días antes de la toma de muestra.
- No usar óvulos, ni practicarse duchas vaginales tres días antes de la toma de muestra.
- Realizar un baño general.

¿Dónde y cómo reclamar los resultados de los exámenes?

El tiempo establecido para la entrega de resultados es de 7 días hábiles contados a partir de la fecha de entrada de la muestra al laboratorio, la entrega de los resultados de muestras tomadas de forma ambulatoria se realiza en la taquilla del Laboratorio de Patología de lunes a viernes, en los horarios de 7:30 a. m. a 5:00 p.m.

Servicio Farmacéutico

Es el servicio que se encarga de realizar la venta y dispensación de medicamentos, dispositivos médicos y productos para el cuidado personal. Se encuentra ubicada diagonal a la entrada principal del Hospital.

Horarios de atención

- Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:30 p. m.

• • •

- Sábados de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.

Sede Gilberto Mejía Mejía

En esta sede se prestan servicios de baja complejidad y se encuentra ubicada en el Municipio de Rionegro en la dirección Carrera 70 Número 40-68, Barrio El Porvenir.





Urgencias

Es el servicio que tiene como objetivo recibir, estabilizar y atender al paciente que requiere atención médica inmediata o que el estado de salud presentado ponga en peligro la vida o la función de un órgano vital. El servicio se encuentra ubicado en el primer piso del Hospital y cuenta con cómodas instalaciones físicas conformadas por:

- 8 cubículos individuales.
- 2 consultorios médicos.
- 1 consultorio de triage.
- 1 cubículo para sala de intoxicados.
- 1 cubículo para toma de electrocardiogramas.
- Sala de procedimientos.
- Sala de inmovilización.
- Sala de reanimación.
- Sala ERA
- Ambiente de aislamiento.

Horario de atención: 24 horas.

Contacto: 5313700 Ext. 407-424

¿Cómo acceder al servicio?

Al servicio de Urgencias solo se debe acudir cuando el estado de salud de la persona es grave o compromete su vida, es importante que, al ingresar a este, la persona que requiere la atención se encuentre con un acompañante que deberá encargarse de los trámites administrativos.

Para ingresar al servicio, el usuario se debe remitir a la taquilla de admisiones en donde son tomados todos sus datos, luego de esto, es clasificado en el triage y se asigna el tiempo que puede esperar para la atención de acuerdo a su estado de salud así:

• • •

Triage 1 Atención inmediata	• Paciente en condiciones que amenazan su vida y que requieren atención médica inmediata. • Personas con dificultad respiratoria severa, compromiso severo de signos vitales u otras condiciones que la norma ordena.
Triage 2 Atención en los siguientes 30 minutos	• Paciente que tiene un problema que amenaza su vida, pérdida de extremidad u órgano.
Triage 3 Atención en las siguientes 12 horas	• Paciente estable, en condiciones que pueden convertirse en una emergencia de no ser estudiadas.
Triage 4 Atención en las siguientes 24 horas - Consulta prioritaria	• Paciente que presenta condiciones médicas que comprometen su estado general de salud, no representan un riesgo evidente para su vida o la pérdida de una extremidad u órgano.
Triage 5 Solicitar cita por consulta externa Direccionar a IPS	• El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de extremidad u órgano.

Nota: Para el triage IV, si el paciente pertenece a Savia salud o población pobre no asegurada del municipio de Rionegro será atendido en el servicio de Urgencias.

Los días sábado, domingo y festivo, los usuarios clasificados como triage IV son atendidos como consulta prioritaria en el servicio de urgencias.

La documentación requerida para acceder al servicio es:

- Documento de identidad original del usuario (registro civil, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía o de extranjería, pasaporte, permiso especial de permanencia, según aplique).

En caso de requerir atención posterior a un accidente de tránsito, deberá presentar:

- Documento de identidad original del usuario, documento de identidad del conductor del vehículo, licencia de tránsito del vehículo implicado (vehículo que accidentó al peatón o en su defecto el que ocupaba el accidentado en dicho momento), licencia de conducción (propietario del vehículo), póliza vigente (SOAT), todo esto en copia también.

En caso de requerir atención posterior a un accidente laboral, deberá presentar:

- Documento de identidad, código del seguro de ARL o reporte de accidente laboral realizado por la empresa (no es indispensable).



Servicios ambulatorios realizados en Urgencias

En el servicio de Urgencias además se realiza: retiro de puntos, aplicación de tratamiento intramuscular e intravenoso, cambio de sonda vesical y curaciones. Para la realización de estos procedimientos se debe presentar como documentación: la orden médica, el documento de identidad original y si es para aplicación de medicamento, además de los anterior se debe traer el medicamento a aplicar.

Normas durante la estancia en el servicio

Normas del acompañante

- En el servicio de Urgencias no se permiten visitas, sin embargo, se procura que los pacientes cuenten con un acompañante permanente, especialmente niños, ancianos y personas con movilidad reducida.
- Solo se permite un acompañante por paciente, quien puede realizar relevos entre las 8:00 a.m. y 8:00 p.m. en la portería de Urgencias.
- El acompañante debe permanecer con el paciente en todo momento y debe participar junto con el personal de la institución en el cuidado de éste. En caso de retirarse del cubículo, informar al auxiliar de enfermería responsable del paciente que éste quedará solo.
- El manejo de elementos y dispositivos médicos es exclusivo del personal de salud, su manipulación puede afectar la salud del paciente. En caso de ser necesario, use el timbre de llamado, ubicado en los cubículos y en los baños.
- La información sobre el estado de salud del paciente será entregada al acompañante que se encuentre en el momento de la ronda médica, éste será el encargado de difundir la información con los demás familiares.
- Por su salud y la del paciente absténgase de sentarse o acostarse en las camillas.
- En caso de necesidad, reporte al personal de vigilancia de la institución el ingreso de cobijas y cojines y porte el formato entregado para su ingreso, éste será verificado al salir de la institución.
- Los pacientes solo deben consumir alimentos y bebidas suministrados por el Hospital, en caso de requerir el ingreso de otros alimentos favor consultar y solicitar autorización al jefe del servicio.
- El acompañante no debe consumir alimentos ni bebidas dentro de los servicios.
- No extender ropa en las ventanas o atriles; recuerde que la ropa debe ser lavada por fuera de las instalaciones de la institución.
- En caso de no contar con un lugar para hospedarse, por favor solicite orientación en la oficina de atención al usuario.
- El Hospital es un espacio libre de humo, donde además se manejan múltiples sustancias inflamables, por lo tanto, está prohibido fumar dentro de las instalaciones. (Resolución No 1956 de 2008, Artículo 3°).

- Evite dejar en el cubículo objetos de valor, el Hospital no se hace responsable por su pérdida.
- En caso de requerir información sobre el cobro de los servicios brindados, diríjase a la taquilla de facturación del servicio.
- No reciba información de extraños, solo acepte información del personal autorizado por el Hospital.
- Cada servicio de la institución cuenta con buzón de sugerencias y encuesta de satisfacción, en el cual puede informar aspectos para mejorar y así brindar una mejor calidad en el servicio.
- En caso de emergencia, conserve la calma y cumpla las instrucciones de los brigadistas de emergencias.
- Estamos dando lo mejor para brindarle el mejor servicio, tenga un trato respetuoso con el personal de la institución.

Aspectos a tener en cuenta para la seguridad del paciente

- Es importante que el paciente conserve la manilla de identificación según corresponda:
 - **Blanca:** Paciente funcional sin ningún riesgo aparente.
 - **Verde:** Paciente con riesgo alto de caída como mayores de 60 años, niños menores de 5 años, gestantes o personas con movilidad reducida.
 - **Roja:** Paciente anticoagulado o alérgico a alguna sustancia.
- Mantener siempre elevadas las barandas de las camillas para evitar caídas.
- Higienice o lave las manos al manipular fluidos corporales, antes de ingresar y al salir de la habitación del paciente para evitar contaminaciones cruzadas y exija que el personal de salud también lo haga.



• • •

- Si está con un paciente aislado, evite salir de la habitación, mantenga la puerta cerrada y utilice los elementos de protección personal según corresponda.
- Si observa cambios en el comportamiento o en el estado general de su paciente informe de inmediato al personal de salud encargado.
- Si usted está con un paciente que no se moviliza recuerde que es importante realizar cambios frecuentes de posición; mínimo cada 2 horas, mantener las sábanas secas y bien tendidas, humectar la piel y evitar la humedad de la piel.

Hospitalización

Es el servicio que tiene como objetivo dar continuidad a la atención en salud del usuario, proporcionando cuidados básicos de primer nivel de atención, brindando un tratamiento que permita la recuperación del estado de salud o el mejoramiento de la calidad de vida. El servicio de Hospitalización se encuentra ubicado en el primer piso del Hospital y cuenta con 7 camas distribuidas así:

- Hospitalización adultos (3 camas).
- Hospitalización pediátrica (2 camas).
- Hospitalización obstétrica (2 cama).

Horario de atención: 24 horas.

Horario de visitas: Lunes a domingo de 1:00 p. m. a 5:30 p. m.

Contacto: 5313700 Ext. 405

Normas durante la estancia en el servicio

Normas del acompañante

- Horario de visita: 1:00 p.m. a 5:30 p.m.; durante la visita no se debe deambular por servicios y habitaciones diferentes a donde se encuentra su familiar internado.
- Solo requieren acompañante permanente aquellos pacientes que han sido intervenidos quirúrgicamente, pacientes mayores de 60 años, menores de edad, pacientes con antecedentes psiquiátricos y/o limitación funcional; los demás casos quedan sujetos a la autorización del jefe del servicio. Se prohíbe el ingreso de acompañantes que estén bajo efectos del alcohol o de sustancias psicoactivas.
- El cambio de acompañante debe realizarse en la portería principal desde las 7:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., y de 5:00 p.m. a 7:00 a.m. en la portería de Urgencias; la orden del acompañante debe ser solicitada al ingreso del paciente y debe ser renovada con la enfermera del servicio, según la fecha

• • •

estipulada; además ésta debe ser portada todo el tiempo dentro de la institución.

- Al ingreso del paciente, es importante que el usuario y el acompañante brinden información completa al personal de salud sobre los medicamentos que éste consume usualmente para que se realice una correcta conciliación medicamentosa, garantizando un adecuado tratamiento desde el inicio.
- El acompañante debe permanecer con el paciente en todo momento y debe participar junto con el personal de la institución en el cuidado de éste. En caso de retirarse de la habitación, informar al auxiliar de enfermería responsable del paciente, que éste quedará solo.
- El manejo de elementos y dispositivos médicos es exclusivo del personal de salud, su manipulación puede afectar la salud del paciente. En caso de requerir ayuda, use el timbre de llamado.
- El suministro de medicamentos, sin importar su vía de administración, es responsabilidad del personal de enfermería.
- La información sobre el estado de salud del paciente será entregada al acompañante que se encuentre en el momento de la ronda médica, éste será el encargado de difundir la información con los demás familiares.
- Por su salud y la del paciente absténgase de sentarse o acostarse en las camas.
- En caso de necesidad, reporte al personal de vigilancia de la institución el ingreso de cobijas y cojines y porte el formato entregado para su ingreso, éste será verificado al salir de la institución.
- Los pacientes solo deben consumir alimentos y bebidas suministrados por el Hospital, en caso de requerir el ingreso de otros alimentos favor consultar y solicitar autorización al jefe del servicio.
- El acompañante no debe consumir alimentos ni bebidas dentro de los servicios.
- No extender ropa en las ventanas o atriles; recuerde que la ropa debe ser lavada por fuera de las instalaciones de la institución.
- En caso de no contar con un lugar para hospedarse, por favor solicite orientación en la oficina de atención al usuario.
- El Hospital es un espacio libre de humo, donde además se manejan múltiples sustancias inflamables, por lo tanto, está prohibido fumar dentro de las instalaciones. (Resolución No 1956 de 2008, Artículo 3°).
- Evite dejar en la habitación objetos de valor, el Hospital no se hace responsable por su pérdida.
- En caso de requerir información sobre el cobro de los servicios brindados, diríjase a la taquilla de facturación del servicio.
- No reciba información de extraños, solo acepte información del personal autorizado por el Hospital.

• • •

- Cada servicio de la institución cuenta con buzón de sugerencias y encuesta de satisfacción, en el cual puede informar aspectos para mejorar y así brindar una mejor calidad en el servicio.
- En caso de emergencia, conserve la calma y acate las instrucciones de los brigadistas de emergencias.

Aspectos a tener en cuenta para la seguridad del paciente

- Es importante que el paciente conserve la manilla de identificación según corresponda:
 - **Blanca:** Paciente funcional sin ningún riesgo aparente.
 - **Verde:** Paciente con riesgo alto de caída como mayores de 60 años, niños menores de 5 años, gestantes o personas con movilidad reducida.
 - **Roja:** Paciente anticoagulado o alérgico a alguna sustancia.
- Mantener siempre elevadas las barandas de las camillas para evitar caídas.
- Higienice o lave las manos al manipular fluidos corporales, antes de ingresar y al salir de la habitación del paciente para evitar contaminaciones cruzadas y exija que el personal de salud también lo haga.



• • •

- Si está con un paciente aislado, evite salir de la habitación, mantenga la puerta cerrada y utilice los elementos de protección personal según corresponda.
- Si observa cambios en el comportamiento o en el estado general de su paciente informe de inmediato al personal de salud encargado.
- Si usted está con un paciente que no se moviliza recuerde que es importante realizar cambios frecuentes de posición; mínimo cada 2 horas, mantener las sábanas secas y bien tendidas, humectar la piel y evitar la humedad de la piel.

Salud Oral

Es el servicio que tiene como finalidad realizar consultas odontológicas especializadas para proporcionar un diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, malformaciones o traumatismos de los dientes, maxilares y del sistema estomatognático. Este servicio se encuentra ubicado en el consultorio de consulta externa número 106,107,108 y cuenta con los servicios de:

- Cirugía maxilofacial.
- Odontopediatría.
- Ortodoncia.
- Odontología General
- Toma de Radiografía

Número telefónico: 5313700 extensión 412 para citas de odontología general y ortodoncia. Extensión 435 para citas de odontopediatría y cirugía maxilofacial.

¿Cómo acceder al servicio?

- Solicitar la cita de forma presencial de lunes a viernes de 3:00pm a 5:00pm directamente en los consultorios de odontología y de manera telefónica de 2:00 p.m. a 3:00 p.m. de lunes a viernes.
- De acuerdo con la información de fecha y hora programada, el usuario debe anunciarse con 40 minutos de anticipación en las taquillas de facturación contiguas a la entrada principal del Hospital que se distribuyen de acuerdo al orden de llegada y prioridad según necesidad. Citas de examen clínico odontológico deben estar 40 minutos y realizar facturación en la taquilla; para la cita de tratamiento debe llegar 20 minutos antes al servicio de odontología y anunciarse (presentar documento original)
- Las urgencias odontológicas son atendidas de lunes a sábado 7:00 am, debe presentar documento original.
- En caso de requerir atención de forma particular solicitar la atención en el turnero y cuando sea llamado presentar el documento de identidad original y la historia clínica o comunicarse al teléfono 5313700 ext 412 para solicitar la

• • •

cita, además el costo de esta debe ser cancelado en el área de facturación que se encuentra en la entrada principal.

Recuerde que:

- El servicio de odontología general es prestado en la Sede Gilberto Mejía.
- **Prestamos servicio para la población afiliada a regimen subsidiado y contributivo de EPS Savia salud , Coosalud y Población pobre no asegurada PPNA, Particular.**
- En esta institución no son atendidas las urgencias odontológicas.

Para la asignación de citas de las mujeres gestantes se tiene como prioridad la atención, estas se pueden acercar de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm a solicitar su respectiva cita

Consulta externa

Es el servicio ambulatorio por medio del cual se asignan citas previamente para realizar el diagnóstico, tratamiento o seguimiento a un paciente, teniendo en cuenta la historia clínica, la entrevista y la exploración física. El servicio de consulta externa, busca atender a los usuarios con calidez humana, buscando una atención integral brindada por un grupo profesional conformado por médicos generales, enfermeras y nutricionistas. Este servicio cuenta con:

Servicios	Horario de atención	Horario de asignación de citas	Requisitos
Medicina general	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.	Para solicitar la cita de forma presencial, se debe seleccionar en el turnero la opción "pedir cita" de lunes a viernes de 1:00 p. m. a 3:00 p.m. En el canal telefónico de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 m. en la línea directa 5313700 opción 2	El día de la cita debe llegar con 30 minutos de anticipación y seleccionar en el turnero la opción "cita programada", al momento de ser llamado en la taquilla debe presentar como documentación: -Documento de identidad original. -Orden vigente expedida por la EPS, cuyo prestador sea el Hospital San Juan de Dios de Rionegro.
Nutrición y dietética	Acorde a la agenda de 07:00 a.m. a 12:00 m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.	La solicitud de la cita se realiza de lunes a viernes en la taquilla de información o en la oficina de coordinación de enfermería de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.	El día de la cita debe llegar con 40 minutos de anticipación, tomar el turno y esperar el llamado del área de facturación, luego acercarse en el consultorio de Nutrición y presentar: -Documento de identidad original.

• • •

Servicios	Horario de atención	Horario de asignación de citas	Requisitos
		En las horas de la mañana de 7:00 a 12:00am se asigna a usuarios en seguimiento de desnutrición y mujeres en gestación.	-Orden vigente expedida por la EPS, cuyo prestador sea Hospital San Juan de Dios de Rionegro.
Odontología general	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.	Telefónicamente de lunes a viernes de 02:00 p.m. a 03:00 p.m. al 5313700 Ext. 412 y de manera presencial de lunes a viernes de 3:00pm a 5:00 pm	El día de la cita debe llegar con 40 minutos de anticipación, tomar el turno y esperar el llamado del área de facturación, luego acercarse en el consultorio llevar como documentación: -Documento de identidad
Urgencias odontológicas	7:00 a.m.	No aplica.	Se debe acercar al consultorio de Odontología y presentar el documento de identidad original.
Optometría, Ortóptica y tamizajes visuales	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. Sábados de 7:00 a.m. a 12:30 m. según programación de agenda	Para solicitar la cita de forma presencial, se debe seleccionar en el turnero la opción "pedir cita" de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m. También en el canal telefónico al 5316927 Ext. 120.	El día de la cita debe presentarse con 30 minutos de anticipación y seleccionar en el turnero la opción "admisiones", al momento de ser llamado en la taquilla presentar como documentación: -Documento de identidad original. Nota: Si es usuario de Savia salud del Municipio de Rionegro, solo debe presentar la orden médica; pero si es de otro municipio debe traer la autorización vigente por parte de la EPS. Si es usuario de otra EPS diferente a Savia Salud, debe presentar autorización de atención para esta institución.
Vacunación	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.	No requiere cita previa. No se presta servicio de manera particular.	Se debe acercar al consultorio de vacunación y presentar: -Documento de identidad original. -Carnet de vacunas si se cuenta con este.
Control prenatal	Martes, miércoles y	La solicitud de la cita se realiza directamente en	El día de la cita se debe acercar con 40 minutos de

• • •

Servicios	Horario de atención	Horario de asignación de citas	Requisitos
	jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	el consultorio de control prenatal los martes, miércoles y jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	anticipación al consultorio de control prenatal y presentar: -Documento de identidad original. -Prueba de embarazo en sangre o ecografía.
Crecimiento y desarrollo	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.	Las citas se asignan en la caseta de crecimiento y desarrollo (ubicada en la parte posterior del hospital) de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 a.m. y 4:00 p.m. a 5:00 p.m. Telefónicamente en el mismo horario al 5313700 Ext. 419. Nota: La cita de ingreso al programa se puede solicitar los días lunes, martes y jueves en la oficina de coordinación de enfermería de 2:00 5:00pm.	El día de la cita debe acercarse al área de facturación y luego la caseta de crecimiento y desarrollo (ubicada en la parte posterior del hospital) con 40 minutos de anticipación y presentar: -Documento de identidad original -Carnet de vacunación
Planificación familiar	Lunes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00pm a 5:00pm	Las citas se asignan en el consultorio de planificación familia los martes, miércoles y jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	El día de la cita debe acercarse al área de facturación con 40 minutos de anticipación y presentar: -Documento de identidad original -Orden o comprobante de la cita.
Programas por curso de vida (Adolescencia, juventud, adultez y vejez)	Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 am y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. en el segundo piso de la sede Gilberto Mejía en la oficina de demanda Inducida.	Para solicitar la cita de forma presencial, en el segundo piso de la sede Gilberto Mejía en la oficina de demanda Inducida. De forma telefónica: lunes a viernes de 01:00 p.m. a 5:00pm m. en la línea directa 5313700 ext 430	El día de la cita debe llegar con 40 minutos de anticipación y seleccionar en el turnero la opción "cita programada", al momento de ser llamado en la taquilla debe presentar como documentación: -Documento de identidad original. -Carnet de vacunas si se cuenta con este.

• • •

Servicios	Horario de atención	Horario de asignación de citas	Requisitos
Control de enfermedades crónicas (Riesgo cardiovascular, diabetes, EPOC)	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	La solicitud de la cita se realiza directamente en el consultorio de control de enfermedades crónicas de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	El día de la cita debe llegar con 40 minutos de anticipación y seleccionar en el turnero la opción "cita programada", al momento de ser llamado en la taquilla debe presentar como documentación: -Documento de identidad original. Nota: en el consultorio de enfermedades crónicas se realiza tamizaje de presión arterial por 3 días consecutivos para diagnóstico de hipertensión arterial. En caso de requerirse tamizaje, este se realiza de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 11:00 a.m.

Normas o aspectos a tener en cuenta durante la estancia en el servicio

Si el usuario es menor de edad, adulto mayor o discapacitado podrá ingresar con un acompañante.

Fisioterapia

Atención con especialistas	
Medicina interna	Para realizar la solicitud de la cita, el usuario debe dirigirse al módulo de información o en la recepción del segundo piso y entregar al auxiliar de enfermería del programa la autorización vigente expedida por la EPS y los datos para ser contactado. Las citas son agendadas de acuerdo a la disponibilidad del especialista, por lo tanto, el usuario debe esperar a ser llamado por la persona encargada de la agenda, quien le indicara la fecha, la hora y la documentación que debe presentar el día de la cita.
Ginecobstetricia	Para realizar la solicitud de la cita, el usuario debe dirigirse al consultorio de Control Prenatal y entregar al auxiliar de enfermería del programa la autorización vigente expedida por la EPS y los datos para ser contactado. Las citas son agendadas de acuerdo a la disponibilidad del especialista, por lo tanto, el usuario debe esperar a ser llamado por la persona encargada de la agenda, quien le indicara la fecha, la hora y la documentación que debe presentar el día de la cita.

El servicio de fisioterapia cuenta con atención de consulta externa y servicio extramural para usuarios del municipio de Rionegro, la Subregión de todo el Oriente

• • •

Antioqueño y cobertura a nivel departamental con las instituciones que tengan contrato con el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro.

Se ofrecen técnicas de rehabilitación física para potenciar el movimiento corporal humano según el tipo de lesiones músculo-esqueléticas presentadas; a nivel ortopédico, neurológico, pediátrico, cardiovascular, deportivo y con enfoque diferencial para personas con discapacidad (PCD). Entre los servicios prestados se encuentran:

- Rehabilitación para patologías osteomusculares y patologías neurológicas.
- Rehabilitación deportiva.
- Trabajo de desarrollo motor en pacientes pediátricos.

Horario de atención

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Número telefónico: 5313700 Ext. 446.

¿Cómo acceder al servicio?

Para acceder al servicio, el usuario debe contar previamente con la autorización vigente expedida por la EPS y que su prestador sea el Hospital San Juan de Dios de Rionegro.

La solicitud de la cita puede realizarse de forma presencial en las taquillas de citas de ambas sedes del Hospital o a través de la línea telefónica 5313700 Ext. 446 además se presta el servicio de forma particular, para lo cual solo se debe solicitar la cita y cancelar el costo de esta.

Cuando se trata de una cita de primera vez, el usuario debe presentarse con 30 o 40 minutos de anterioridad de la hora programada para la cita, y pasar al consultorio de fisioterapia donde se les hará el ingreso por facturación, y se debe presentar como documentación: la orden original expedida por la EPS, el documento de identidad y una fotocopia de este, una fotocopia de la historia clínica y los resultados de exámenes o ayudas diagnósticas relacionados con la causa de la consulta, y cancelar el copago.

Normas durante la estancia en el servicio

- El usuario debe presentarse de 30 a 40 minutos antes de la hora programa para la atención.
- Es muy importante que el usuario tenga la documentación completa para evitar demoras e inconvenientes en la atención.

• • •

- El usuario debe usar ropa cómoda para facilitar la prestación del servicio.
- Todos los menores de edad, adultos mayores y personas en situación de discapacidad deben presentarse con un acompañante.
- Se debe evitar el uso del celular.
- Siempre llevar hidratación para las sesiones.
- En caso de no poder asistir a la cita, esta se debe cancelar con anterioridad en los teléfonos de asignación de cita.
- Cuando el paciente tenga fórmula médica, es pertinente que ingiera el medicamento antes de la sesión de fisioterapia para evitar complicaciones.
- del riesgo, la intersectorialidad y la participación comunitaria.
- Se considera la salud como un bien público.

Ayudas diagnosticas

Contamos con un equipo humano para la atención del servicio conformado por Bacteriólogo, Auxiliar de Laboratorio, Histotecnólogo y Técnico de Rayos X.

RX

Para la toma de Rayos X no se requiere cita previa, y se realiza en los horarios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.; sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El día de la realización del examen, el usuario debe seleccionar en el turnero la opción "Admisiones", al ser llamado por la taquilla deberá presentar el documento de identidad y la orden médica, además debe tener la preparación previa según criterio médico, así:

Preparación para realización de rayos X simples de abdomen, columna lumbar, sacro cóccix.

- Consumir dieta blanda un día antes del examen (sopa de pastas, arroz, carne molida, consomé, agua de panela, jugos colados o aromáticas).
- No consumir leche.
- No consumir alimentos que contengan grasa o sean pesados (frijoles, sancocho).
- No tomar gaseosas.
- El mismo día que realiza la dieta debe tomarse un frasco de travad oral limón a las 7 pm (se puede diluir en gaseosa naranjada de ½ litro, se debe tomar en varias porciones para evitar náuseas o vómito, si es diabético se debe diluir en agua).
- Traer estudios anteriores.

¿Dónde y cómo reclamar los resultados de los exámenes de Rayos X?

El usuario debe acercarse a la taquilla de información ubicada en el primer piso, al lado derecho de la entrada principal del Hospital y presentar el documento de

• • •

identidad y el ficho que fue entregado al terminar el examen, donde se indica la fecha de reclamación del resultado y el tipo de examen realizado.

Laboratorio

Para la realización de exámenes de laboratorio no se requiere cita previa, para solicitar la realización de estos, el usuario debe seleccionar en el turnero la opción “Laboratorio” y al ser llamado por una de las taquillas debe presentar autorización vigente expedida por la EPS, el documento de identidad original y cancelar el copago, estos exámenes son realizados en los horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:00 a.m. y sábados de 7:00 a.m. a 9:00 a.m.

La toma y entrega de citologías cérvico-uterinas se realiza de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. sin cita previa.

Algunas de las preparaciones para la toma de exámenes son:

Preparación para examen de flujo vaginal y citología cérvico-uterina

- No tener relaciones sexuales tres días antes de la toma de la muestra.
- Haber finalizado la menstruación 4-5 días antes de la toma de muestra.
- No usar óvulos, ni practicarse duchas vaginales tres días antes de la toma de muestra.
- Realizar un baño general.

Preparación para examen de secreción uretral

- No aplicarse cremas, lociones o estar con tratamiento antibiótico 5 días antes del examen.
- No tener relaciones sexuales 1 día antes de la toma de la muestra.
- No bañarse el día de examen, ni orinar mínimo 4 horas antes.

Preparación para la realización de exámenes de sangre

- Se recomienda un ayuno no inferior a 8 horas, ni superior a 12 horas.
- Evitar el consumo de cigarrillo y alcohol el día anterior.
- No realizar ejercicio físico 1 hora antes de la toma de muestra.
- Notificar al laboratorio si es deportista, tiene una enfermedad de base o toma algún medicamento.

¿Dónde y cómo reclamar los resultados de los exámenes de Laboratorio?

Luego de la realización del examen, se le indicará el tiempo que debe esperar para los resultados de acuerdo al tipo de examen requerido, este resultado se reclama presentando el documento de identidad en el Laboratorio de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:00 a.m. o sábados de 7:00 a.m. a 9:00 a.m. también estará disponible en la página web del hospital a través de la siguiente ruta:

• • •

- Ingrese a la página web www.eserionegro.gov.co
- De clic en la opción menú principal ubicada en la parte superior derecha de la página, opción servicios, opción resultados de laboratorio.
- En el recuadro “Consulta de resultados para pacientes de laboratorio” ingrese el usuario y la contraseña, que fue dado por el personal al momento de la toma del examen.

Nota: Si estás usando el navegador Google Chrome y te aparece un cuadro en blanco en la parte inferior, favor dar clic en permitir contenido no seguro, que se encuentra en la parte superior derecha de la barra de direcciones del navegador web.

Aspectos a tener durante la estancia en el servicio

- Se debe realizar en forma estricta la preparación para la toma del examen.
- Es imprescindible que el usuario tenga la documentación completa para poder acceder a la atención.

Servicio farmacéutico

Es el servicio encargado de la adecuada y oportuna gestión de medicamentos e insumos, para todos los usuarios externos pertenecientes a Savia Salud EPS, EPS, Dirección Local de Salud y SOAT, además de los usuarios internos de Urgencias y Hospitalización.

Horario de atención

- Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.
- Sábados de 7:30 a.m. a 12:00 a.m.

¿Cómo acceder al servicio?

Toda dispensación a usuario externo se realizará por las taquillas ubicadas en la sala de espera principal, el usuario seleccionará en el turnero la opción “Farmacia” y se dirigirá a la taquilla que el turnero indique (el tiempo de espera por la atención promedio ronda los 9 minutos), en donde deberá presentar la orden o fórmula médica vigente y el documento de identidad original.

Programas por curso de vida

Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud en el curso de vida de carácter individual y colectivo, dirigidas a promover la salud, prevenir el riesgo, prevenir la enfermedad y generar cultura del cuidado de la salud en las personas, familias y comunidades; incluye como atenciones obligatorias para toda la población colombiana: la valoración integral del estado de salud, la

• • •

detección temprana de alteraciones, la protección específica y la educación para la salud, que contiene el cuidado a los cuidadores.

Los cursos de vida contemplados en estas rutas son:

- Primera Infancia de los 7 días a los 5 años
- Infancia de los 6 años a 11 años
- Adolescencia de 12 a 17 años
- Juventud de 18 a 28 años
- Adultez 29 a 59 años
- Vejez mayor de 60 años

Nota: Los niños menores de 7 años son valorados en el programa de Crecimiento y desarrollo donde se garantizan las atenciones previamente mencionadas

Oficina de atención al usuario

La oficina de Atención al Usuario se encuentra ubicada al lado izquierdo de la entrada principal del Hospital, en la sede Jorge Humberto González Noreña; en la sede Gilberto Mejía Mejía se encuentra en las oficinas del segundo piso, algunas de las actividades que se desarrollan desde atención al usuario son:

Contacto Sede Jorge Humberto González Noreña: 5313700 119

Contacto Sede Gilberto Mejía Mejía: 5313700 EXT 119

Trámite de afiliación de niños a EPS

Se debe garantizar la afiliación a EPS tanto de los niños nacidos dentro del Hospital como de todos aquellos que ingresan a la institución y no cuentan con esta afiliación.

Horario de atención Sede Jorge Humberto González Noreña: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.

Horario de atención Sede Gilberto Mejía Mejía: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Requisitos para niños nacidos en la institución

En la Sede Jorge Humberto González Noreña, este trámite se realiza de forma presencial en la oficina de Atención al Usuario ubicada al lado izquierdo de la entrada principal; en la Sede Gilberto Mejía Mejía este trámite se realiza en el archivo clínico, los documentos a presentar son:

• • •

- Una copia de la cedula de la madre y otra de la cedula del padre del recién nacido.
- Certificado de nacido vivo en original (sin tachones ni enmendaduras).
- Certificado de capacidad de no pago

Requisitos para niños (de 0 a 18 años) que ingresan a la institución y que no necesariamente nacieron en esta

- Una copia de la cedula de la madre y otra de la cedula del padre del niño o niña.
- Una copia del registro civil o tarjeta de identidad de menor.

Orientación en movilidad y portabilidad

La orientación en movilidad y portabilidad es realizada en la Sede Jorge Humberto González Noreña.

Movilidad: Es la garantía del afiliado de continuar en la misma EPS cuando por alguna circunstancia cambie de régimen.

Portabilidad: Es un mecanismo con que cuentan los afiliados a una entidad promotora de salud (EPS), para tener acceso a los servicios de salud en una institución prestadora de servicios de salud en cualquier municipio del territorio nacional diferente a aquel donde se encuentra su sitio habitual de residencia.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua.

Contacto: 5313700

Requisitos

Este trámite se realiza de forma presencial en la oficina de Atención al Usuario ubicada al lado izquierdo de la entrada principal, para lo cual se debe presentar una copia de la cédula de ciudadanía.

Atención a pqrzd

Se realiza la recepción, canalización y respuesta a PQRSD en ambas Sedes de la institución, las cuales se pueden registrar a través de los siguientes medios:

- Buzones, en donde se debe diligenciar el formato de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, e introducir este en los buzones ubicados en las diferentes áreas y servicios de ambas sedes de la institución.
- De forma presencial, en ambas sedes de la institución se pueden realizar PQRSD de forma verbal o diligenciando el formato de recepción de

• • •

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con apoyo del personal de las oficinas.

- Llamada telefónica, comunicándose en el número 531 3700
- Página web, ingresando a la página <https://www.eserionegro.gov.co/>, en la pestaña de inicio, la opción PQR que se encuentra en la parte central de la página o en la parte superior izquierda, opción PQR.

Certificado de registro civil de nacimiento

En el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro se tramita el registro civil de nacimiento a los bebés recién nacidos en la institución.

Nota: Este trámite solo se realiza en la Sede Jorge Humberto González Noreña.

Horario de atención: Aunque el horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua, este trámite específicamente depende de la disponibilidad del personal en la Registraduría.

Para la realización de este trámite los padres con el bebé recién nacido deben acercarse a la oficina de atención al usuario y presentar:

- Documento de identidad original del padre y la madre.
- Certificado de nacido vivo en original (sin tachones ni enmendaduras).
- Una copia del RH del bebe.
- Si el bebé se encuentra está hospitalizado, se debe solicitar que un funcionario de atención al usuario se acerque al servicio para la toma de las huellas al recién nacido.

Orientación y direccionamiento a los usuarios sobre

- Ubicación de servicios.
- Disponibilidad de agendas.
- Documentos requeridos para la atención.
- Verificación de pacientes en el VIVANTO, que es un sistema de información a través del cual se realiza la consulta de datos de las personas asociadas en el Registro Único de Víctimas.

Archivo Clínico

El Archivo Clínico se encarga de la gestión y conservación de las historias clínicas de los pacientes que han sido atendidos en el Hospital, el trámite a seguir para solicitar una historia clínica en cualquiera de las sedes de la institución es:



Solicitud de historia clínica

Para realizar el préstamo de la historia clínica, el usuario debe acercarse al archivo clínico de cada sede y presentar el documento de identidad original.

Cuando la historia clínica es solicitada por una persona diferente al usuario, se debe diligenciar el “Formato de Solicitud de Historias Clínicas” (el cual es proporcionado en el archivo clínico) y anexar la documentación según el caso así:

- **Otorgamiento de poder:** es el caso en que la historia es solicitada por un familiar o amigo, en donde se debe anexar la fotocopia de las cédulas de las dos personas.
- **Usuario fallecido:** se debe anexar el certificado de defunción, el documento que acredite parentesco y la fotocopia de las cédulas del solicitante y del fallecido
- **Usuario menor de edad:** se debe anexar registro civil del menor de edad y la cédula del solicitante.
- **Usuario con imposibilidad para firmar:** es el caso en el que el usuario no puede firmar, por lo cual no hay otorgamiento de poder, en este caso se debe anexar copia de las cédulas y documento que acredite parentesco.

Área Administrativa

El área administrativa del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, es la encargada de la dirección y logística del Hospital, en esta se desarrolla la planificación, coordinación, y ejecución de las actividades administrativas que buscan el cumplimiento de la misión y visión institucional.

El área está integrada por las dependencias de:

- Archivo clínico
- Atención al usuario
- Auditoría médica
- Calidad y planeación
- Cartera
- Centro administrativo de documentos (CAD)
- Comunicaciones y mercadeo
- Contabilidad
- Control interno
- Coordinación asistencial
- Coordinación sede Gilberto Mejía Mejía
- Costos y presupuesto
- Estadística
- Facturación

• • •

- Gerencia
- Gestión ambiental
- Jurídica
- Revisoría de cuentas
- Seguridad del paciente
- Sistemas
- Subdirección administrativa y financiera
- Subdirección científica
- Suministros e inventarios
- Talento humano
- Tesorería

Otros Servicios

Fotocopiadora: En la sede Jorge Humberto González Noreña, la fotocopiadora se encuentra ubicada en el Servicio de Farmacia, En la sede Gilberto Mejía Mejía portería de urgencias

Cafetería: En la Sede Jorge Humberto González Noreña se encuentran una cafetería, una ubicada en el Servicio de Consulta Externa

En la sede Gilberto Mejía no cuenta con este servicio

Baños públicos

En la sede Jorge Humberto González Noreña, se cuenta con diferentes puntos de baños públicos como son:

- En el pasillo que lleva a la cafetería del servicio de Consulta Externa.
- Diagonal a la sala de espera de Imagenología.
- En la Unidad Ambulatoria, se encuentran al lado de facturación.
- En el segundo piso, se encuentran en la sala de espera del servicio de Cirugía.
- En Hospitalización Pediátrica, en el Programa Familia Canguro y en la sala de Preadmisiones de Urgencias.

En la sede Gilberto Mejía Mejía, los baños públicos se encuentran:

- En el pasillo de consulta externa.
- En la sala de espera del servicio de Urgencias.



Disposición de Residuos

Una correcta disposición de residuos permite la optimización de los costos en la gestión de los residuos y mejorar las condiciones ambientales del Hospital, por esto tenga en cuenta:



- **Caneca Blanca (Residuos Aprovechables):** Para depositar plástico, vidrio, metales, papel y cartón.
- **Caneca Negra (Residuos No Aprovechables):** Para depositar papel higiénico; servilletas, papeles y cartones contaminados con alimentos; papeles metalizados, entre otros.
- **Caneca Verde (Residuos Orgánicos Aprovechables):** Para depositar restos de alimentos desechos agrícolas, poda de césped, etc.
- **Caneca Roja (Riesgo Biológico):** Para depositar materiales contaminados con fluidos corporales como gasas, guantes, algodones, apósitos, jeringas.

En caso de emergencia

- Conserve la calma y acate las instrucciones de los brigadistas de emergencias.
- Ubique la salida de emergencia más cercana.
- No use ascensores, solo las escaleras o rampas.



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Plan de desarrollo institucional. 2020-2023

Guía del Usuario "Conozca cómo acceder a los servicios de salud" Ministerio de Salud y Protección Social Enero, 2021

Protocolo de atención al Ciudadano. Ministerio de Salud y Protección Social Enero, 2021

Modelo de servicio al ciudadano del departamento administrativo de la función pública – EVA

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?versión=1.0>

La Guía del lenguaje claro se puede consultar en:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

Resolución número 002063 de 2017, por la cual se adopta la política de Participación Social en Salud (PPSS).

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2014000200002

https://www.medellin.gov.co/sicgem_files/e1202f3a-aefe-4e0a-9170-c627aa1067b6.pdf

http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/linea_tecnica_salud_0.pdf

<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Grupos étnicos (minsalud.gov.co)

Enfoque Étnico.PDF

Normatividad Básica para Etnoeducación - Ministerio de Educación Nacional de Colombia: (mineducacion.gov.co)

• • •

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/lineamientosalud-habitante-de-calle.pdf>

<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocionsocial/Paginas/habitantes-en-calle.aspx>

Legislador colombiano mediante la Ley 1641