



# HUS

HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

## **MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA**

**DIRECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO**



- MENSAJE DE BIENVENIDA
- GENERALIDADES DE NUESTRA INSTITUCIÓN
- DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE Y SU FAMILIA
- CÓMO ACCEDER A LOS SERVICIOS DE SALUD
- FORMAS DE PAGO.-
- MEDIOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLICITUD Y ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS Y OTRAS
- HORARIOS DE ATENCIÓN.
- PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS.
- PUNTOS DE ATENCION PARA FACTURACIÓN.
- SERVICIO DE RESONANCIA NUCLEAR MAGNÉTICA.
- PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA AMBULATORIA.
- BANCO DE SANGRE Y DONACIÓN DE SANGRE.
- SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.
- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD CLÍNICA PARA EL PACIENTE. (Normas del comportamiento del visitante)
- CÓMO REALIZAR EL LAVADO DE MANOS SEGURO PARA PROTEGER A NUESTROS PACIENTES
- HORARIO DE VISITAS A PACIENTES
- HOSPITALIZADOS.
- PUNTOS DE INFORMACIÓN PARA UBICAR PACIENTES HOSPITALIZADOS.
- HORARIO DE INFORMACIÓN MÉDICA A FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS.
- PROCESO DE SALIDA DE PACIENTES HOSPITALIZADOS.
- SERVICIO DE URGENCIAS.
- SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO NCLUYE COMO INTERPONER SUS PETCIONES (PQRSD)



- RECOMENDACIONES GENERALES DURANTE SU ESTADÍA EN EL HOSPITAL.
- PERMISOS Y TRÁMITES ESPECIALES.
- APOYO ESPIRITUAL Y SERVICIO RELIGIOSO (Respetando a la libertad de culto)
- SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD
- CAJERO AUTOMÁTICO.
- INDICACIONES EN CASO DE UNA EMERGENCIA.
- MANEJO DE RESIDUOS.
- CUIDANDO EL MEDIO AMBIENTE Y NUESTRO PLANETA
- MECANISMOS DE DE CAPTURA Y TRASMISIÓN DE LA INFORMACIÓN (COMO CONSULTAR LA PAGINA WEB DEL HOSPITAL)
- PUNTOS WIFI DEL HUS Y ÁREAS DE RECARGA DE BATERÍA PARA TELÉFONOS CELULARES
- SALAS DE BIENVENIDA DEL HOSPITAL
- EL HOSPITAL NO CUENTA CON PARQUEADERO EXTERNO
- BENEFICIOS DEL SILENCIO Y MANEJO DEL SILENCIO
- RESECCION DE ELEMENTOS PERSONALES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS
- MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- COMO CONSULTAR EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN



## **ESTIMADO USUARIO**

El Hospital Universitario de La Samaritana Empresa Social del Estado, le da la bienvenida y pone a su disposición un grupo de profesionales altamente capacitados para atenderlo, con equipos tecnológicos que garantizan su seguridad y bienestar.

El HUS es un Hospital Universitario por eso durante su proceso de atención podrá tener contacto con estudiantes de pregrado y postgrado de medicina y de las demás disciplinas de la salud quienes siempre estarán supervisados por el especialista o profesional del área respectiva.

Con el objetivo de brindar una guía y orientación a nuestros usuarios durante su permanencia en la Institución, hemos preparado este documento con información importante sobre el funcionamiento del Hospital y cada una de sus sedes con la información suministrada por los líderes de Atención al Usuario de cada una de la sedes y algunas políticas adoptadas por la Dirección de Atención al Usuario, que nos permitan brindarle una mejor atención.

Gracias por ser parte del Hospital, nuestro compromiso es trabajar día a día por su bienestar y calidad de vida, ustedes de nuestro trabajo y la razón de ser de nuestra Institución.



**EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGAS**  
Gerente

**NUBIA GUERRERO PRECIADO**  
Directora de Atención al Usuario



## Apreciado Usuario, conozca nuestro Direccionamiento Estratégico

### MISIÓN:

Somos cabeza de red del Departamento de Cundinamarca acreditado en salud y certificado como Hospital Universitario con altos estándares de calidad.

Brindamos una atención integral centrado en el paciente y su familia con un talento humano idóneo comprometido y humanizado, contando con un modelo de docencia e investigación que responde a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

### VISIÓN:

Ser reconocidos al 2025 como cabeza de red departamental por la prestación de servicios seguros, efectivos y humanizados, a través del modelo de gestión clínica, docencia e investigación propia, brindando servicios integrales que aportan valor social y el uso eficiente de los recursos, comprometidos con el desarrollo sostenible y seremos responsables participativa y socialmente en impactar a nivel nacional e internacional.



## Apreciado Usuario, conozca nuestro Direccionamiento Estratégico

Principios	Valores
<p>➤ <b>RESPONSABILIDAD:</b> Cada individuo debe responder por sus actos y sus decisiones.</p> <p>➤ <b>HUMANIZACIÓN :</b> Brindar un servicio con calidez, respeto, amabilidad que responda a las necesidades y expectativas físicas, psicológicas, sociales, emocionales, culturales y espirituales de los usuarios, orientándose al trato digno, respetando los derechos y deberes.</p> <p>➤ <b>SOLIDARIDAD:</b> La solidaridad es la adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles en la atención en salud</p> <p>➤ <b>TRANSPARENCIA:</b> Es una cualidad de la actividad pública que consiste en la apertura del sector público a la divulgación de información acerca de su gestión.</p> <p>➤ <b>INTEGRIDAD:</b> Actuó con dignidad, equidad y honestidad de forma justa y cortés, reconociendo que la humanidad tiene una dignidad inherente e inviolable y que sus derechos humanos deben ser respetados por encima de todo.</p> <p>➤ <b>CELERIDAD:</b> Realizo con agilidad en el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los servidores públicos, va coligado al constante y cambiante desarrollo de las nuevas tecnologías.</p>	<p>➤ <b>HONESTIDAD:</b> Es un valor moral fundamental para establecer relaciones interpersonales basadas en la confianza, la sinceridad y el respeto mutuo.</p> <p>➤ <b>JUSTICIA:</b> Es un conjunto de valores esenciales sobre los cuales debe basarse una sociedad y el estado. Estos valores son el respeto, la equidad, la igualdad y la libertad.</p> <p>➤ <b>RESPECTO:</b> Es un sentimiento positivo, que se refiere a la acción de respetar, es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa.</p> <p>Es la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia.</p> <p>➤ <b>COMPROMISO:</b> Asumo los lineamientos y políticas institucionales, cumpliendo con empeño, profesionalismo e imparcialidad; garantizando el cumplimiento de los derechos de las personas con equidad, justicia y si discriminación.</p> <p>Es un valor que le permite y le lleva a vivir la vida que desea aunado con la voluntad que posee el individuo para cumplirlo.</p> <p>➤ <b>DILIGENCIA:</b> Es el cuidado o el esmero en ejecutar o realizar algo. Es esa prontitud de ánimo, agilidad interior y exterior, esa prisa pacífica e hacer el bien, en hacer con amor, en hacer con alegría lo que tengo me corresponde en ese momento.</p> <p>➤ <b>RESPONSABILIDAD SOCIAL:</b> Compromiso individual y colectivo que busca el cumplimiento de la misión y visión institucional.</p> <p>➤ <b>LEALTAD:</b> Sentimiento de respeto y fidelidad hacia una persona, compromiso, comunidad, organizaciones, principios morales, entre otros.</p>



# Sabias que...

Mediante la Resolución número **367 del 22 de septiembre de 2014** se redireccionaron los **Derechos** y **Deberes** de los Usuarios (Pacientes – Familia) del Servicio de Salud en el HUS.



Te invitamos a **conocerlos**,  
**promoverlos** y **aplicarlos**

Trabajando  
**...unidos por tu Bienestar...**

# DERECHOS

1. **Recibir Atención Humanizada y Trato Amable.** Tengo derecho a recibir un trato amable, cálido y cortés de los colaboradores del Hospital durante mi atención, respetando mi dignidad humana cualquiera que sean mis creencias y costumbres .
2. **Preguntar, expresar mis inquietudes y Ser escuchado.** Tengo derecho a comunicar tranquilamente al equipo de salud (asistencial y administrativo) mis inquietudes, a realizar preguntas respecto a mi tratamiento o el de mi familiar, trámites, costos, etc, y a recibir respuesta de ellos de manera amable, clara, confiable y completa.
3. **Recibir Información Integral y Capacitación en el cuidado de mi salud.** Tengo derecho a recibir información integral, a ser capacitado y entrenado en el cuidado de mi salud junto con mi familiar o cuidador.
4. **Recibir Atención Preferencial.** Tengo derecho a recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de edad al igual que toda persona que haga parte de la población en situación o condición de mayor vulnerabilidad.
5. **Recibir Atención Oportuna, Segura y Continúa.** Tengo derecho a ser atendido por personal debidamente calificado, quienes cuidarán mi vida y mi salud, y recibir de ellos una atención oportuna, segura y continua, que responda a mis necesidades de salud.
6. **Decidir sobre mi Tratamiento (Consentimiento Informado).** Tengo derecho de aceptar o rechazar cirugías, tratamientos, procedimientos o la participación en investigaciones científicas, dejando expresa constancia escrita de mi decisión o cambio de opinión. En caso de inconciencia, minoría de edad o cualquier otra incapacidad definida por la ley, mis familiares o representantes serán quienes ejerzan este derecho.
7. **La Participación Social.** Tengo derecho a elegir, ser elegido y a participar ante las diferentes instancias establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud para los usuarios, paciente, familia y la comunidad.





# DEBERES

- **Brindar Trato Amable y Respetuoso.** Tengo el deber de ofrecer un trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al momento de solicitar información.
- **Cuidar mi salud y Seguir indicaciones.** Tengo el deber de procurar el cuidado de mi salud y de mi comunidad, suministrando información relacionada con mi salud de forma veraz, clara y completa; acatando las instrucciones brindadas de manera integral, siguiendo las indicaciones del tratamiento, los cuidados en casa y la fórmula médica que defina el equipo de salud durante mi atención, involucrando a mi familia o acudiente para que me acompañe y asuma con responsabilidad mi cuidado, atención y tratamiento.
- **Cuidar el Hospital Universitario de La Samaritana y contribuir con el Medio Ambiente.** Tengo el deber de contribuir con el depósito correcto de desechos reciclables o no reciclables de acuerdo con la señalización de las canecas, ayudar con el ahorro de agua y luz y cuidar nuestro medio ambiente.
- **Pagar por el Servicio de Salud recibido.** Tengo el deber de cancelar el valor económico correspondiente a la prestación del servicio de salud, de acuerdo con mi nivel socioeconómico.



# COMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS

Señor Usuario, usted puede acceder al servicio de salud del Hospital Universitario de La Samaritana, a través de los Servicios de Urgencias, Consulta Externa, de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico (Laboratorio Clínico, Radiología e Imagenología, Cardiología, Neurología..) entre otros.

## Para obtener atención en los servicios ambulatorios, debe contar con los siguientes documentos:

- ✓ Documento de identidad original: (Registro civil, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía o extranjería o pasaporte, según el caso).
- ✓ Formato de Referencia y Contra referencia original ú Orden Médica vigente (Cuando la atención es por Consulta Externa)
- ✓ Autorización de servicios en Original de la Entidad Responsable de Pago (EPS, EPS Subsidiada, entre otro.).

## El Usuario víctima de Accidente de Tránsito, debe contar con los siguientes documentos:

- ✓ Documentos del Vehículo que accidentó al Peatón o en su defecto el que ocupaba el Accidentado en dicho momento: Póliza del SOAT Vigente (Fotocopia), Tarjeta de Propiedad del Vehículo (Fotocopia), Cédula del Conductor del Vehículo (Fotocopia).
- ✓ Reporte o Declaración del Accidente de Tránsito expedido por la entidad competente (Inspección de Policía): Croquis en caso que se haya levantado y Denuncia.
- ✓ Formato (FURIPS) diligenciado o Certificado Médico del Accidente. Este documento es suministrado por la oficina de Trabajo Social de Urgencias del HUS o por la oficina del SOAT (Ubicada en Consulta Externa – Sótano), o de donde viene remitido.
- ✓ Certificación de Gastos, en caso de haber sido atendido en otras instituciones de salud, a consecuencia del accidente Y copias de facturas.
- ✓ Verificación de derechos previa a la atención a través de la oficina (Sótano edificio asistencial) Ventanilla 5.

## El Usuario víctima de Accidente de Trabajo y/o con enfermedad profesional, debe contar con los siguientes documentos:

- ✓ Autorización de su ARP en original (cuando la atención es por Consulta Externa)
- ✓ Reporte del Accidente de Trabajo (En fotocopia Legible)
- ✓ Carta de Autorización de la Aseguradora en caso de hospitalización (Opcional según Aseguradora)

### Recuerde que ...

\*Si el Usuario al momento de solicitar la atención presenta multifiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud, debe solicitar a la EPS (Contributivo o Subsidiado) anterior a la vigente, la respectiva Certificación de Retiro de la misma. El Hospital no cuenta con oficinas de atención designadas por las EPS.





Señor usuario, consulte con la Trabajadora Social asignada a cada servicio, en los puntos de facturación y /o en la Dirección de Atención al Usuario, los servicios cubiertos y no cubiertos de acuerdo con el Plan Obligatorio de Salud, Planes Complementarios y Medicamentos.

También, tenga en cuenta la siguiente información la cual le facilitará el procedimiento para realizar sus pagos de atenciones médicas en general y los abonos respectivos durante su hospitalización:

COPAGOS AÑOS 2021		TOTAL 800 SMDLV			\$ 24.227,36
		SMMLV AÑO 2021			\$ 908.526,00
		SMDLV AÑO 2021			3.284
<b>REGIMEN CONTRIBUTIVO CUOTA MODERADORA</b>					
CATEGORIA		% CUOTA		CUOTA	
A		11.7%		\$ 3.500	
B		46.1%		\$ 14.000	
C		121.5%		\$ 36.800	
<b>REGIMEN CONTRIBUTIVO COPAGOS</b>					
CATEGORIA	% DE LA CUENTA	% TOPE EVENTO	\$ TOPE POR EVENTO	% TOPE POR AÑO	\$ TOPE POR AÑO
A	11.5%	28.7%	\$ 260.700,00	57.5%	\$ 522.400
B	17.3%	115%	\$ 1.044.800	230%	\$ 2.089.600
C	23%	230%	\$ 2.089.600	460%	\$ 4.179.200
<b>REGIMEN SUBSIDIADO</b>					
NIVEL	% DE LA CUENTA	% TOPE EVENTO	\$ TOPE POR EVENTO	% TOPE POR AÑO	\$ TOPE POR AÑO
1	0%	0%	\$ 0	0%	\$ 0
2	10%	1/2 SMMLV	\$ 454.300	1 SMMLV	\$ 908.526
<b>REGIMEN VINCULADO</b>					
NIVEL	% DE LA CUENTA	% TOPE EVENTO	\$ TOPE POR EVENTO	% TOPE POR EVENTO AL AÑO	% TOPE POR EVENTO AL AÑO
2	10%	2 SMMLV	\$ 1.817.052	2 SMMLV	\$ 1.817.052
3	30%	3 SMMLV	\$ 2.725.578	3 SMMLV	\$ 2.725.578

<b>EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SOAT)</b>	
<b>ENTIDAD</b>	<b>SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES</b>
Aseguradora	800 SMLMV
<b>TOTAL</b>	<b>800 SMLMV</b>

## **ATENCIÓN PACIENTE PARTICULAR**

**Paciente particular**

**Tarifas Especiales**

Usuarios PARTICULARES

Señor Usuario, recuerde que también puede acceder al Portafolio de Servicios del HUS, de manera particular. Sólo se requiere fotocopia del Documento de Identidad del Paciente, cuando accede a la atención de consulta médica especializada por primera vez.



“COPAGOS POR SERVICIOS PRESTADOS, DE ACUERDO CON EL REGIMEN O CATEGORIA DE AFILIACIÓN, SEGÚN CORRESPONDE DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE”

REGIMEN	CATEGORIA NIVEL	TOPE POR EVENTO	TOPE POR AÑO
CONTRIBUTIVO BENEFICIARIO	A	\$ 260.700	\$ 522.400
CONTRIBUTIVO BENEFICIARIO	B	\$ 1.044.800	\$ 2.089.600
CONTRIBUTIVO BENEFICIARIO	C	\$ 2.089.600	\$ 4.179.200
SUBSIDIADO	2	\$ 454.300	\$ 908.526
VINCULADO	2	\$ 1.817.054	\$ 1.817.052
VINCULADO	3	\$ 2.725.578	\$ 2.725.578



Señor Usuario, para facilitar el acceso al servicio, se ha establecido los siguientes medios de asignación de citas para Consulta Médica: y Procedimientos:

HORARIO	
<b>Central de Citas (Call Center) - Línea 4897060 Bogotá y 4897069 Zipaquirá</b> Principal medio.	Lunes a Viernes: 7:00 AM – 5:00 PM Sábado: 8:00 AM – 12:00 PM



## PARA SOLICITAR CITA POR CALL CENTER FAVOR TENER A MANO:

- Esfero,
- Orden médica,
- Documento del paciente,

## AUTORIZACIÓN DE LA EPS, DE LA QUE LE VAN A SOLICITAR :

- Número de autorización,
- Fecha de expedición
- Vigencia de la autorización
- Diagnóstico
- Especialidad o servicio que están autorizando.

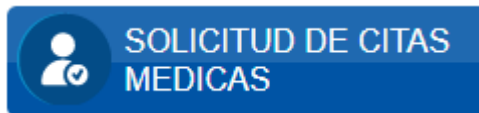
## RECUERDE :

- Para la cita debe traer la autorización de la EPS, referencia y contra referencia y los paraclínicos completos (resultados de laboratorio, Rx, resonancia, patología, etc).
- Debe venir acompañado
- Menores de edad venir con adulto responsable del menor



## *Pagina Web:*

A través de la Pagina Web del Hospital [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co) en el link **SOLICITUD DE CITAS MEDICAS**, ubicado en la parte inferior derecha de nuestra página. Se asigna por este medio siempre y cuando ya **se encuentre el usuario creado en la base de datos del HUS**. Diligenciar todo el formulario. En ocho días hábiles recibirá respuesta.





## **Correo Electrónico:**

A través de correo electrónico [citas.medicas@hus.org.co](mailto:citas.medicas@hus.org.co) en donde puede adjuntar autorizaciones, órdenes médicas y datos completos para creación del usuario en nuestra base de datos **cuando el paciente es de primer vez en el HUS**, y así proceder al agendamiento de la cita solicitada:

- Valor de la consulta es de 38.000 pesos
- Número cédula de ciudadanía, Lugar de expedición de la cédula,
- Nombres y apellidos completos, Fecha de nacimiento,
- Estado civil, Teléfonos,
- Dirección de residencia (incluir municipio, zona urbana o rural, barrio o localidad),
- Discapacidad (si la presenta especificar cuál?),
- EPS (subsidiado o contributivo). En ocho días hábiles recibirá respuesta.

Cabe aclarar que las citas que se pidan por correo **sin la totalidad de los datos solicitados no serán agendadas.**

Las autorizaciones y órdenes médicas deben ser enviadas como imagen o PDF al correo y es indispensable que las mismas estén totalmente legibles con el fin de no tener retrocesos para agendar la cita, **correos con imágenes borrosas, incompletas o ilegibles no serán gestionadas**, y en este caso no son legibles, no hay números de contrato telefónico para corroborar información de la solicitud.



## ***Para Re programación, Cancelación, Confirmación O Asignación De Citas Médicas Especializadas En HUS Bogotá.***

Lo invitamos a acceder por medios virtuales

- Recuerde para solicitar o programar cita según modalidad.
- Modalidad llamada de orientación telefónica.** Solicitar cita, a través del correo de citas médicas, aclarando modalidad tele orientación y enviar autorización al correo [citas.medicas@hus.org.co](mailto:citas.medicas@hus.org.co) y al correo [autorizador.central1@hus.org.co](mailto:autorizador.central1@hus.org.co)
- Modalidad tele consulta** con el HUS. Solicitar cita en la IPS de su municipio, quienes agendan la cita directamente a través de la plataforma de telemedicina con el HUS.
- Modalidad cita presencial.** Para solicitar cita se puede realizar a través de: Correo electrónico, donde puede adjuntar autorizaciones y órdenes médicas. Para citas en HUS Bogotá, [citas.medicas@hus.org.co](mailto:citas.medicas@hus.org.co) .
- Correo electrónico**, donde puede adjuntar autorizaciones y órdenes médicas.
- Para citas en HUS Bogotá**, [citas.medicas@hus.org.co](mailto:citas.medicas@hus.org.co)

### ***TENER EN CUENTA LAS DEMÁS RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN POR CONSILTA EXTERNACOMO:***

- Presentarse con anticipación a la cita asignada para facturar.
- Documento de identidad.
- Autorización de la EPS cuando aplique, vigente y dirigida al HUS a la sede Bogotá.
- Orden médica o formato de Referencia y Contra referencia.

### ***DE NUESTRA PARTE***

- Tendrá a su disposición elementos para higiene de manos y zapatos.
- Realizamos continuamente la limpieza y desinfección de las áreas.
- Utilizamos elementos de protección personal.
- Realizamos lavado de manos frecuentemente y entre paciente y paciente.



## HISTORIA CLINICA

1. La solicitud inicialmente la debe hacer el paciente, con una carta la cual puede ser escrita a mano, especificando para que la necesita, para esto se necesita tener:
  - Carta
  - Copia de la cedula del paciente.
2. En caso de ser un familiar se requiere autorización firmada por el paciente, donde registra a quien se le entrega para poder hacer la recepción, para esto se debe tener:
  - Carta
  - Copia de la cedula del paciente.
  - Copia de la cedula de la persona a quien se autoriza.
3. La solicitudes también se pueden hacer por medio de correo electrónico [estadistica.lider@hus.org.co](mailto:estadistica.lider@hus.org.co).
4. El tiempo de respuesta actualmente es de 5 días calendario.
5. En caso de ser un paciente fallecido, se requiere certificado de defunción, registro civil (para evidenciar parentesco) y copia de la cedula de quien hace el tramite. (hijo(a))
6. Si es esposo (a), debe presentar un documento que constate la unión marital con el paciente y fotocopia de la cedula.
7. Si la solicitud es presencial se debe hacer la gestión en la oficina de correspondencia que queda al lado de la recepción del HUS, en un horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



## CARDIOLOGIA.

- Ecocardiograma, ecocardiograma transtorácico, eco estrés con docutamina, eco transesofágico, prueba de esfuerzo, se entrégale resultado después de 20 minutos de tomado el examen.
- Holter y monitoreo ambulatorio de presión arterial 24 horas, se realiza la entrega del resultado en 6 días hábiles en la oficina de cardiología.
- Electrocardiogramas: se entregan resultados 5 días hábiles a la toma del examen en la oficina de cardiología.

## RADIOLOGIA.

Entrega de resultados de imágenes diagnosticas de pacientes ambulatorios, de acuerdo al procedimiento 021003.

- Solicitar al paciente el recibo de pago para verificar la fecha de realización del estudio y documento de identidad.
- Esperar el llamado en la sala de espera mientras se realiza la grabación del estudio en CD.

Cuando quien reclama el estudio no es paciente se requiere:

- Solicitar a la persona autorizada el documento de identificación y el formato de autorización de entrega de resultados debidamente diligenciados y recibo de pago.

En caso de que el paciente lo requiera firma la autorización para enviar los resultados al correo electrónico.



## LABORATORIO CLINICO

Para la entrega de resultados el servicio maneja un formato que se entrega al usuario una vez tomado el examen en el cual se solicita los datos personales, este formato también tiene el campo de ser enviado por correo electrónico el cual es "[Laboratorio.remision@hus.or.co](mailto:Laboratorio.remision@hus.or.co)" en donde se necesita ser adjuntado datos como (Nombre completo, Documento de identidad, numero de teléfono y correo electrónico) de quien solicita la información.

En el caso de quien solicite la información no sea el paciente a quien se le tomó el examen, necesita (Tener la autorización de la persona quien le tomaron el examen, copia del documento de identidad de quien esta reclamando el examen y llevar diligenciado el formado que dan en laboratorio)

## PATOLOGIA

Para la entrega de resultados Personalmente de patología de pacientes ambulatorios y/o hospitalizados que hayan egresado se realiza con el documento de identidad del paciente.

**NOTA:** Señor usuario recuerde que el Hospital Universitario de la Samaritana cuenta con un sistema de imágenes diagnosticas, laboratorio clínico y patología unificado y puede ser consultado desde cualquier sede.



# HORARIOS DE ATENCIÓN

ÁREA	CONMUTADOR 4 077 075	HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO
Dirección de Atención al Usuario (Piso 1 – Lobby)	Ext: 10109 Directo 2463307	Lunes a Viernes 7:00 AM – 4:30 PM Sábados de 7:00 AM – 11:00 PM
Centro Regulador de Autorizaciones de la Secretaría de Salud de Cundinamarca (Central de Autorizaciones de SSC) (Edificio: Asistencial – Sótano – Ventanilla 5)	Ext: 10044	Lunes a Viernes: 7:00AM – 1:00 PM y de 2:00 PM – 4:00 PM  Emite Autorizaciones de Servicios Especiales (medicamentos y servicios de salud) para Usuarios Vinculados y Usuarios del Régimen Subsidiado con patologías NO – POS:
Ventanilla SOAT – PADES: (Edificio Asistencial – Sótano)	Ext: 10029	Lunes a Viernes: 7:00 AM – 5:00 PM
Subdirección Urgencias: (Edificio Asistencial – Sótano)	Ext: 10008	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 4:00 PM
Subdirección Consulta Externa (Edificio Asistencial – Sótano)	Ext: 10027	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM
Trabajo Social (Urgencias) (Servicio de Urgencias)	Ext: 10018	Domingo a Domingo 7:00 PM – 7:00 PM
Trabajo Social (Consulta Externa) (Edificio Asistencial – Sótano)	Ext: 10037	Lunes a Viernes de 8:00 AM – 4:30 PM
Trabajo Social (Hospitalización) (Edificio Asistencial – Piso 5 )	Ext: 10557 - 10559	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:30 PM Fin de Semana y Festivos de 10:00 AM a 6:00 PM
Admisiones – Consulta Externa (Edificio Asistencial – Sótano – Ventanilla 9)	Ext: 10025	Lunes a Viernes de 6:30 AM – 5:00 PM
Admisiones – Urgencias (Servicio de Urgencias)	Ext: 10001	Lunes a Domingo 24 horas



ÁREA	Conmutador 4 077 075	HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO
Cardiología: (Edificio Asistencial Piso 4)	Ext.: 10467	Lunes a Viernes de 7:00 AM –12:30 M y 2:00 PM – 4:00 PM
Dermatología (Edificio Asistencial – Sótano)	4897060	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM Sábados 9:00 AM – 1:00 PM
Gastroenterología (Edificio Asistencial – Piso 1)	Ext.: 10459	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 3:00 PM
Ginecología (Edificio Asistencial – Sótano – Consultorio 1)	Ext.: 10038	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 4:00 PM
Fisioterapia (Edificio Asistencial – Sótano)	Ext.: 10019	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:30 PM
Neumología (Edificio Asistencial Piso 4)	4897060	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM Sábados 9:00 AM – 1:00 PM
Neurología (Edificio Asistencial – Sótano – Consultorio 10-11)	Ext.: 10039	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 3:00 PM
Neurocirugía (Edificio Asistencial – Sótano)	4897060	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM Sábados 9:00 AM – 1:00 PM
Oftalmología (Edificio Administrativo – Piso 1 – Consultorio 16)	4897060	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:30 PM
Ortopedia (Edificio Administrativo – Piso 1 – Consultorio 15)	4897060	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:30 PM
Otorrinolaringología (Edif. Asistencial – Sótano – Consultorio: 12)		Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:00 PM

## INFORMACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS

ESPECIALIDAD	REQUERIMIENTOS	OBSERVACIONES	EDAD de atención ... en adelante	EXTENSIÓN
ANESTESIA	Orden médica expedida en el Hus y autorización.	Solicitar cita en la Central de citas	18	10252
	Hoja de admisión para cirugía y consentimiento informado.			
ANESTESIA ALTO RIESGO	La agenda de alto riesgo es para agendar mayores de 70 años con comorbilidades (accidente cerebrovascular- acv, falla cardíaca, infarto agudo al miocardio- iam, arritmias, problemas de válvulas del corazón, falla renal, diabetes, epoc), ptes que van a cx. Bariátrica, gastrectomía, cx. Vascular y reemplazo de cadera.	Solicitar cita en la Central de citas	18	



GINECOLOGIA	Una extra informando disponibilidad de tiempo// recordar traer exámenes completos// asignar en esta agenda: resultados de colposcopia, biopsias y citologías positivas, cáncer de cervix, ascus - agus, lie bajo y alto grado, nic I, II, III.	Consulta de Gineco cervical con Dra. Salamanca; se agendan en la extensión.	18	10038
		Procedimientos con Dra. Salamanca y Dra. Zambrano se programan en Ext 10038.		
		Citas ginecología Solicitar por Central de citas Tel: 4897060		
		Biopsia de endometrio, Biopsia de cérvix, Conos o conización, Cauterizaciones, fulguraciones (vulva), Crioterapia, Colposcopia, solicitar en la extensión.		
		Citologías, solicitar cita por Central de citas.		
GINECO ALTO RIESGO/ gestantes o embarazadas	Primera hora exclusivo post-parto con quien la atendió, si no tiene agenda de alto riesgo asignar con Dr. Carmona o Dr. Pérez// para consulta recordar a la pte traer exámenes completos y registro de cifras tensionales para preeclámicas// una extra informando disponibilidad de tiempo.	Solicitar cita por Central de citas		10352
		Ecografía obstétrica 3er piso		
		Monitorias fetales en sala de partos de 7:00 AM a 4:00 PM facturar en el 3er piso- es realizada por especialista de turno.		

<b>CX VASCULAR</b>	Últimos 20 min para POP	Solicitar cita por Central de citas	18	10015	
	Primer cupo para particulares				
	Dos extras				
	Traer Doppler- Duplex				
<b>CX GENERAL / MAMA Y TEJIDOS BLANDOS/ BARIATRICA</b>	PROCEDIMIENTOS:		18		
	Biopsia de mama Deben ser autorizadas así:	Código 851101			
	Guía ecográfica (si lo requiere)	Si la orden medica es de otra institución debe venir obligatoriamente con guía ecográfica. Se programa en radiología			10137
	Patología	Asignar por central de citas			4897060
	Biopsia				
	CONSULTA	Para consulta Solicitar cita por Central de citas			
	Primer cupo para particulares				
<b>CX ORAL Y MAXILOFACIAL</b>	Trastornos de articulación temporomandibular	Para consulta solicitar cita por Central de citas	18	10040	
	Últimos 20min para POP				

<b>CX PLASTICA MAXILOFACIAL</b>	Tener en cuenta dx: Trauma maxilofacial, tumores óseos de maxilar o mandíbula	Para consulta solicitar cita por Central de citas	18	10452
	Primer cupo particular			
<b>CX PLASTICA</b>	Últimos 20min para POP			
<b>ESTETICA, RECONSTRUCTIVA</b>	Primer cupo particular	Para consulta solicitar cita por Central de citas	18	10452
<b>DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS</b>		Para consulta solicitar cita por Central de citas	18	
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	2 días antes llamar a confirmar asistencia a cita	Solicitar cita por Central de citas	18	
<b>HEMATOLOGIA</b>	PROCEDIMIENTOS:	Solicitar cita por Central de citas	18	
	Biopsia de médula ósea			
	5. Cariotipo			
	Primer cupo para particular			
	Solo 1 cita extra			
<b>REUMATOLOGIA</b>	Primer cupo particulares primera vez o control	Solicitar cita por Central de citas	18	
	PROCEDIMIENTOS:			
	Infiltraciones	Programar citas por Central de citas		
	Biopsia glándula salival, no olvidar la patología			

SALA DE INFUSION	REUMATOLOGÍA:	Asignación cita en sala de infusión ext 10127 - 10120.	18	10127
	Tocilizumab(3 horas)			
	Rituzimab(6 horas)	La EPS debe hacer llegar el medicamento al hus, no debe ser traído por el paciente.		
	MEDICINA INTERNA:			
	Ciclofosfamida (4 horas)			
Natalizumab(1hora)	PREPARACION:			
	-No requiere ayuno -Disponibilidad de tiempo -Debe venir con acompañante. -Facturación en caja de laboratorio primer piso, entrega de insumos en farmacia.			
NUTRICION	En caso de citas a embarazadas se sugiere que sean atendidas en su IPS, para evitar complicaciones en el desplazamiento si no tiene nutricionista en el municipio se asigna en el hus, para el mismo día de la consulta de alto riesgo.	Solicitar cita por Central de citas	18	10368
	Se asignan cita para pacientes que van para Cx bariátrica en la institución.			

OTORRINO	PROCEDIMIENTOS:		18	10040
	Nasofibrolaringoscopia	Para consultar solicitar cita por Central de citas		
	Nasosinuscopia - Debe venir en ayunas			
	Lavado de oído			
	Aspiración de oído			
	Cauterizaciones – No necesita preparación			
	Audiometría			
PROCEDIMIENTOS: Indispensable venir acompañado por la dilatación de la pupila				
OFTALMOLOGÍA	Retina menores de 2 años solo plan canguro HUS	Para consultar solicitar cita por Central de citas	18	10364
	Biometrias (95200)			10605
	Interferometrias (953100)			
	Ecografias oculares (951301)			
	Tomografia ocular			
	Lapagometría			
	Capsulotomía Laser			
	Fotos de nervio Optico			
	Iridotomía			

NEUROLOGIA	PROCEDIMIENTOS	Se agendan en la Ext 10039	18	10039
	Electromiografía:			
	- Llegar a la ventanilla 16, antes de facturar para saber la cantidad a facturar			
	Potenciales evocados auditivos:			
	-Telemetría			
	-Neuroconducción, Venir trasnochado desde la 1am del día anterior.			
-Polisomnografía, S son visuales no debe trasnochar.				
-Electroencefalograma, Traer el cabello limpio y seco				
CONSULTA:				
Primer Cupo para particular	Para consultar solicitar cita por central de citas, 2 días antes llamar a confirmar asistencia a cita			
INFECTOLOGIA	Primer cupo para particular	Solicitar cita por Central de citas, Central de citas - 2 días antes llamar a confirmar asistencia a cita.	18	
NEFROLOGIA		Solicitar cita por Central de citas	13	10469

<p><b>FARMACIA</b></p>	<p>Farmacovigilancia: niveles de carbamazepina cuantitativa de 7:30 a 9:30 AM.</p>	<p>Agendar cita en la Extensión. Farmacia central 10014. Oficina 10115. Urgencias 10010. Sala 10254.</p>	<p>18</p>	<p>10115</p>
<p><b>LABORATORIO PRUEBAS FUNCION PULMONAR</b> 4to piso Consultorio 18</p>	<p>PROCEDIMIENTOS:</p>		<p>18</p>	
	<p>Fibrobroncoscopia:</p>	<p>Se agenda en la consulta/ más información en la Ext.</p>		<p>10462</p>
	<p>Paciente de primera vez requiere una (FIBROBRONCOSCOPIA) debe pasar por una valoración de primera vez por neumología.</p>			
	<p>- El día del procedimiento el pte deben venir con la bala de oxígeno mínimo 4 horas de recarga.</p>	<p>Solicitar cita por Central de citas.</p>		
	<p>Espirometria o curva de flujo de volumen pre y pos broncodilatadores.</p>			
	<p>- No suspender otros medicamentos u oxígeno si está usando.</p>			
	<p>-No fumar, ni beber mínimo 2 días antes a la prueba.</p>	<p>Solicitar cita por Central de citas o de manera persona en el 4to piso módulo facturación consulta externa.</p>		
	<p>-La duración del examen es de 15 a 30 minutos aproximadamente</p>			
<p>Capacidad de difusión de monóxido de carbono/ La entrega de resultados es de 2 días hábiles a partir de la fecha.</p>				

<b>CARDIOLOGIA</b>	Electrocardiografía dinámica Holter		18	10467
	Holter TA.			
	Eco Fetales			
	Reprogramaciones:			
	-Marcapasos			
	-Cardiodesfibrilador			
	Electrocardiograma: - No requiere de ninguna preparación. - Orden médica y autorización vigente. - La entrega de resultados es de: Lunes a viernes de 09:00 am A 12:30pm	Lunes a viernes de 7:00 AM A 8:00 AM no requiere cita previa.		
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	Endoscopia Vías Digestivas altas	Para consulta solicitar cita por Central de citas y procedimientos relacionados	18	10459
	Colonoscopia			
	Rectosigmoidoscopia			
	Polipectomía			
	Dilataciones Endoscópicas			
	CPRE y procedimientos bajo sedación			



MEDICINA INTERNA		Consultorio 4to piso	18	10554
		Solicitar cita por Central de citas		
NEUMOLOGÍA	Solicitar cita	Consultorio 4to piso	18	10462
		Solicitar cita por Central de citas		
UROLOGIA Consultorio 17	Para estos Exámenes deben traer Urocultivo, si el reporte es positivo requiere primero tratamiento y posteriormente se programa. Si teiene sonada se programa recibiendo el tratamiento	Solicitar Cita de procedimiento en la extensión o personalmente en consultorio 17 primer piso - Urología de Lunes a Viernes de 9:00 am a 3:00 Pm o por Central de citas	18	10611
	Para Cambio de sonda: Sin cita deben traer Autorización			
	PROCEDIMIENTOS:			
	Citoscopia			
	Urodinamia			
	Citosgrafia			
Cambio de sonda				

<p><b>PRUEBA DE TUBERCULINA: 4to piso oficina de COVE CON JEFE Doris Navarrete. Se factura en el 4to piso</b></p>		<p>Horario: Lunes o martes 7:00 AM a 12:00 M o de 1 a 3:00 PM</p> <p>El paciente debe disponer de 3 días después para la lectura, quiere decir que si viene el lunes debe volver el jueves en el mismo horario y el que viene el martes debe venir el viernes</p>	18	10457
<p><b>HEMODYNAMIA</b> Radiología 1er piso -Hemodinamia -Electrofisiología -Vascular Periférico -Neurointervención</p>	<p>PROCEDIMIENTOS:</p> <p>Cateter NO/ Angioplastias</p> <p>Embolizacion venas o arterias</p> <p>Angiografia casografia</p> <p>Marcapaso</p> <p>Arteriografia</p> <p>Panangiografia</p> <p>Arteriografia</p> <p>Aostograma Aortograma</p> <p>Test de Masa Vasculante NO/Flebografia</p>	<p>Solicitar cita hemodinamia o a la extensión 10116</p>		10116

<b>RADIOLOGIA</b>	<b>PROCEDIMIENTOS:</b>	Solicitar cita por Central de citas o personalmente en el 1nmer piso del edificio asistencial.	18	10137-8 o 10144
	Biopsia Seno			
	Exterotaxía			
	Tiroides			
	Bacap Tiroides			
	Prostata			
	Mamografía			

## Puntos de Atención para Facturación

SERVICIO SOLICITADO	USTED DEBE FACTURAR EN:	CONSULTORIO EN EL QUE SERÁ ATENDIDO	LUGAR DE UBICACIÓN DEL CONSULTORIO	
CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA Y PROCEDIMIENTOS	ANESTESIA	MÓDULOS DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA (Edificio Asistencial Sótano)	6	EDIFICIO ASISTENCIAL (SÓTANO)
	CABEZA Y CUELLO		5	
	CIRUGÍA BARIATRICA			
	CIRUGÍA DE SENO			
	CIRUGÍA DE TORAX		2	
	CIRUGÍA VASCULAR		4	
	CIRUGÍA PLASTICA ESTÉTICA			
	CIRUGÍA PLÁSTICA MAXILOFACIAL			
	CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA		7 y 8	
	DERMATOLOGÍA		3	
	ENDOCRINOLOGÍA		GASTROENTEROLOGÍA	PRIMER PISO
	GASTROENTEROLOGÍA		1	EDIFICIO ASISTENCIAL (SÓTANO)
	GINECOLOGÍA ENDOCRINO			
	GINECOLOGÍA GENERAL			
GINECOLOGÍA PATOLOGÍA CERVICAL - GINECOLOGÍA				
PRENATAL ALTO RIESGO				
HEMATOLOGÍA	9			
INFECTOLOGÍA	2 o 9			
REUMATOLOGÍA				
NEFROLOGÍA	UNIDAD RENAL			

## Puntos de Atención para Facturación

NEUROCIRUGIA		5	
NEUROLOGIA		10 y 11	
NUTRICIÓN		8	
OTORRINOLARINGOLOGIA		12	
ORTOPEDIA		15	
OFTALMOLOGIA - OCULOPLASTIA - OFTALMOLOGIA GENERAL - OFTALMOLOGIA RETINA		16	EDIFICIO ADMINISTRATIVO (PRIMER PISO)
UROLOGIA		17	
CARDIOLOGIA NEUMOLOGIA MEDICINA INTERNA	MODULO FACTURACION (Edificio asistencial 4Piso)	Consultorio Cardiología Consultorio Neumología Consultorio M. Interna	EDIFICIO ASISTENCIAL (CUARTO PISO)
HOSPITALIZACIÓN	MODULO FACTURACION	EN CADA SERVICIO	EDIFICIO ASISTENCIAL
		CAJA GENERAL	EDIFICIO ASISTENCIAL (SERVICIO DE URGENCIAS)
RADIOLOGIA	MODULO FACTURACION DE RADIOLOGIA (Edificio asistencial - 1 Piso)	EN CADA SERVICIO	EDIFICIO ASISTENCIAL (PRIMER PISO)
LABORATORIO CLINICO	MODULO FACTURACION DE LABORATORIO CLINICO (Edificio asistencial - 1 Piso)		
PATOLOGIA			

### **SERVICIO DE RESONANCIA NUCLEAR MAGNÉTICA**

Servicio ofertado con equipo de Resonancia Magnética de 3.0 teslas, primero en su tecnología en hospital público de Sur América; Servicio a la vanguardia de la excelencia clínica ; que proporciona una seguridad en el diagnóstico ya que su tecnología ingeniería 3.0 Teslas de última generación, ofrece una calidad de imagen excelente, con claridad digital y alta velocidad; **reduce los tiempos de las secuencias lo que redundará en una menor permanencia del paciente en el equipo brindándole mayor comodidad y tranquilidad;** estos atributos proporcionan una imagen de altos estándares para un buen diagnóstico clínico.



### **SERVICIOS QUE PRESTA EL EQUIPO**

- Resonancia Nuclear Magnética Simple
- Resonancia Nuclear Magnética contrastada
- Resonancia Nuclear Magnética especializada
- Biopsia por Resonancia Nuclear Magnética

### **HORARIO**

#### **HORARIOS DE ASIGNACIÓN DE CITAS SERVICIO DE RESONANCIA NUCLEAR MAGNETICA**

Lunes a Viernes de 7:00am a 4:00pm

Teléfono 4077075 ext.: 10137 ó 10138 ó al correo electrónico: **radiología.recepción@hus.org.co** , enviando adjunto copia de la orden medica y autorización de la EPS.

Es importante que el día del examen venga preparado de acuerdo a las indicaciones suministradas.

#### **HORARIOS DE TOMA DE ESTUDIOS:**

De Lunes a Viernes de 7:00am a 7:00pm.



Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica, así como cualquier exploración programada que sobrelleve un riesgo para su salud, se hace necesario que usted de un consentimiento escrito o la No aprobación del mismo, por lo cual el Hospital ha diseñado un formato en cual contiene información que debe conocer, como posibles riesgos del procedimiento y/o consecuencias. En el momento de la firma del documento el Médico le informará en qué consiste la intervención o exploración a la que va a ser sometido indicando los motivos por los cuales se realiza y los riesgos del no tratamiento, así como los beneficios esperados para su salud.

En las situaciones en que el Paciente este inconsciente, este impedido mentalmente, o sea menor de edad, el Consentimiento Informado, puede ser firmado por un familiar en primer grado de consanguinidad. En el evento en que no se cuente con el familiar, sea una urgencia y este en peligro la vida del paciente, se hace una nota en la historia clínica del mismo dejando constancia.





## Documentos requeridos para la programación de Cirugía Ambulatoria:

**Señor Usuario recuerde que para la programación de su cirugía ambulatoria debe cumplir los siguientes requisitos:**

- Documento de identidad original y legibles: (Registro Civil, Tarjeta de Identidad, Cédula de Ciudadanía o Extranjería o Pasaporte), según el caso.
- Autorización de servicios Original emitida por la Entidad Responsable de Pago (EPS, ASEGURADORA, ARL).
- Carné Original que lo acredite como afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- EPS, EPS Subsidiado, Vinculado, etc...)
- Orden de Admisión para Cirugía y/o Hoja de Ruta y Boleta de Hospitalización (según el caso), expedida por el médico.
- Consentimiento Informado firmado.
- Realizar el pago del copago o abono respectivo según línea de pago y nivel de clasificación del SISBEN, valor que puede obtener en el Servicio de Admisiones de Consulta Externa, preferiblemente el mismo día de la cita de anestesia, una vez sea autorizado la práctica del procedimiento por dicho servicio.
- Presentar la Hoja de Ruta quirúrgica (en la que se registra el tipo y código de procedimiento, firma del cirujano y anesthesiólogo, entre otros) original, en la Oficina de la Unidad Quirúrgica.



## Recuerde que:

Previo al día citado para la práctica de la cirugía usted y/o su familiar deben Asistir a la **Charla Individual Obligatoria de Preparación y Recomendaciones para la Atención en Cirugía Ambulatoria. Este requisito es indispensable para la programación quirúrgica.**

- **Horario de la Charla Individual Obligatoria:** Lunes a Viernes 7.00 AM a 5.00 PM.
- **Lugar:** Oficina de Cirugía Ambulatoria (Edificio Asistencial. Piso 2).

El día en que fue programado para su cirugía ambulatoria, debe anunciarse a la hora citada en el Módulo de Información de Cirugía Ambulatoria (Edificio Asistencial – Piso 2).

No olvide asistir con un acompañante adulto.

## Servicios establecidos para la recepción de los documentos para programación de Cirugía Ambulatoria:

- **Horario para recepción de documentos:** Lunes a Viernes 7.00 AM a 5.00 PM.
- **Lugar:** Oficina de Cirugía Ambulatoria (Edificio Asistencial. Piso 2).



Señor Usuario, “ **DONAR SANGRE...UNA ACCIÓN DE CORAZÓN**”

Es importante que conozca que la transfusión de sangre es tratamiento imprescindible para salvar la vida de muchas personas. La donación voluntaria de sangre es la solución disponible para resolver las necesidades de un gran número de pacientes que lo requieren.

No olvide tener en cuenta los requisitos para donación de sangre, publicados en el servicio

4077075 Ext. 10118

**Banco de Sangre (Edificio Asistencial - Piso 1 - Ala Norte) Principal medio.**

**Horario Atención al Público: Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00 PM**

**Fin de Semana y Festivos de 1:00 PM a 4.00 PM**

## Vacunación.

Apreciado usuario, el servicio de vacunación Solo se brinda a los Recién nacidos que hayan nacido en el HUS, su esquema de vacunación debe completarse de forma externa fuera del Hospital en la IPS de primer nivel. También que pertenezcan al plan canguro.



Señor Usuario; tenga en cuenta la siguiente información la cual le será de utilidad para y su hospitalización:

## Admisión por Consulta Externa

Teniendo en cuenta la información de fecha y hora programada y previamente informada por la especialidad tratante, usted y su acompañante deben anunciarse para radicación de documentos para Cirugía ambulatoria en ventanilla 6 y para programación de Cirugía en el 2° piso en Cirugía Ambulatoria. Debe presentar el documento de Identidad del Paciente y fotocopia de la Hoja de Ruta de la Cirugía.

## Admisión por Urgencias

Mientras el paciente es atendido médicamente, el familiar y/o acompañante debe realizar los trámites administrativos correspondientes, con la información, orientación y apoyo de Trabajo Social del servicio de Urgencias.

**Recuerde que:** Todo paciente debe traer sus elementos de uso personal para la hospitalización (pijama, pantuflas, cepillo de dientes, jabón, toalla entre otros.).

***SE RECOMIENDA NO TRAER ELEMENTOS DE VALOR (Joyas, Dinero, Celulares, entre otros.).***



### *Para ingresar al servicio de Hospitalización tenga en cuenta:*

Anunciarse en la Recepción del HUS

- ✓ Presentar un documento de identidad.
- ✓ Mantener en lugar visible, la Escarapela que le es entregada en Portería.
- ✓ Para los servicios de Unidad de Cuidado Intensivo, Unidad de Cuidado Intermedio y Urgencias, esta autorizado una (1) ficha de ingreso en el horario de visita establecido, para los demás servicios, dos (2) fichas.



## Recomendaciones de Seguridad del Paciente

Señor Usuario (Paciente, Familiar o acompañante del paciente) con el fin de evitar riesgos innecesarios para el Paciente, solicitamos su colaboración en el cumplimiento de las siguientes recomendaciones durante su Hospitalización o la de su familiar:

- ✓ Lavar las manos antes y después de visitar al paciente.
- ✓ Siempre mantenga arriba las barandas de la cama, camilla especialmente si el paciente queda solo.
- ✓ Solicite el acompañamiento del personal de enfermería, siempre que un familiar o acompañante vaya a realizar una actividad con el paciente (baño, traslado cama a silla, entre otros.).
- ✓ No camine descalzo o en medias y utilice pantuflas con suela antideslizante.
- ✓ En caso de salir de la habitación en la que se encuentra hospitalizado, solicite previamente la autorización a la enfermera Jefe de turno y haga su recorrido con un acompañante adulto.
- ✓ Solicite y porte su manilla de identificación durante toda su estancia en hospitalización o servicio de Urgencias y verifique que sus datos estén correctos.
- ✓ Informe al Médico (a) o Enfermera (o) si es alérgico a algún medicamento y que medicamentos ha venido tomando.
- ✓ Informe cualquier molestia en su piel ( dolor, ardor, presión, humedad, entre otras).
- ✓ Absténgase de destapar las heridas del paciente hospitalizado, manipular el suero, las sondas o cualquier dispositivo que tenga el paciente.
- ✓ Pregunte cualquier duda que tenga sobre su tratamiento al equipo de salud que lo atiende.
- ✓ Conserve las medidas de aislamiento recomendadas por su médico.
- ✓ No ingrese alimentos al paciente sin indicación médica.



## ¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?



Mójate las manos con agua.



Deposita en la palma de la mano de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir las superficies.



Frótate las palmas de las manos entre sí.



Frótate la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



Frótate las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



Frótate el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándote los dedos.



Frótate con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrápanlo con la palma de la mano derecha y viceversa.



Frótate la punta de los dedos con la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



Enjuágate las manos con agua.



Sécate con una toalla desechable.



Sírrete de la toalla para cerrar el grifo.



Tus manos son seguras.

- Recepción del HUS
- Oficinas de Admisiones de Consulta Externa y/o Urgencias ( ubicadas en el sótano del edificio asistencial)
- Dirección Atención al Usuario ( ubicada en el primer piso, edificio asistencial)

### Nutrición.

Usted diariamente cuenta con la asistencia del profesional en nutrición.

Si tiene alguna consulta relacionada con la alimentación suministrada en el HUS durante su hospitalización puede solicitar la presencia del nutricionista en el horario de 7:00 AM a 3:30 AM de lunes a viernes.

#### **IMPORTANTE.**

Recuerde que durante su hospitalización puede realizar abonos a su factura; esto le facilitará el trámite de salida, momento en que debe tener cancelado la totalidad del copago ú cuota de recuperación (según clasificación socioeconómica) a cargo del Usuario.

#### **IMPORTANTE.**

Señor Usuario (paciente y/o familia) Infórmese permanentemente sobre el valor de la cuenta en el Módulo de Facturación del servicio de hospitalización:





# Horario de Visitas Paciente Hospitalizado: Lunes a Domingo

Servicio	Camas	Horario
Hospitalización	Todas	9:00 a.m. a 7:00 p.m. Dos visitas por paciente al mismo tiempo Habitaciones 401 a 408: Cuatro visitas al mismo tiempo
Urgencias	01 a 31	9:00 a.m. a 11:00 a.m. 3:00 p.m. a 5:00 p.m. Una visitas por paciente Susceptible a modificación de acuerdo con el número de pacientes diarios en el servicio
Unidad Cuidado Intermedio – piso 5	550 a 560	11:00 a.m. a 12:30 p.m. 2:00 p.m. a 3:30 p.m. Dos visitas por paciente al mismo tiempo e ingresa uno a uno a la Unidad
Unidad Cuidado Intermedio – piso 4	411 a 414	10:00 a.m. a 11:00 a.m. 2:00 p.m. a 3:00 p.m. Dos visitas por paciente al mismo tiempo e ingresa uno a uno a la Unidad
Unidad Cuidado Intensivo	287 a 297	10:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 4:00 p.m. Dos visitas por paciente al mismo tiempo e ingresa uno a uno a la UCI
Sala de Partos Recuperación UTR Camas 298 a 300		11:00 a.m. a 11:40 m. 3:00 p.m. a 4:00 p.m. Se suministra información a familiares a una persona
Unidad de Neonatos		7:30 a.m. a 6:00 p.m. – (Los Padres) 1:30 p.m. a 5:30 p.m. – (Abuelos) Asistir con documento de identidad original, con uñas cortadas , no portar joyas y presentarse aseado

### **IMPORTANTE.**

En el estado de emergencia sanitaria por **COVID 19**, se restringen las visitas de acuerdo a la Circular Informativa (interna) 2021100000185 (emitida el 26 de abril de 2021), *Actualización de directrices prestación de servicios de salud ante contingencia por COVID 19* estos lineamientos podrán ser modificados de acuerdo a las directrices nacionales, departamentales o instituciones de acuerdo al comportamiento de pandemia; por ahora se define que desde cada servicio de hospitalización, unidades de cuidado intensivo e intermedio, el médico tratante dará información telefónica diaria y será la familia del paciente quien definirá quien será el receptor de dicha información; así mismo el paciente a criterio medico podrá tener o no acompañante.



# Horario de Información Médica a Familiares de Pacientes Hospitalizados

*Horario de Información Médica a Familiares de pacientes hospitalizados suministrada por el Médico Especialista y/o Residente, que se encuentre asignado al turno (mañana, tarde o noche)*

SERVICIO	HORARIO
URGENCIAS	02:00 p.m. a 05:00 p.m. ext 10018 PARA ORIENTACIÓN A FAMILIARES
SEGUNDO PISO Cirugía General Intermedio Uci Covid	09:00 a.m. a 12:00 p.m. ext 10255 02:00 p.m. a 03:30 p.m. ext 10261 02:00 p.m. a 03:30 p.m. ext 10282
TERCER PISO Ginecología Medicina Interna	11:00 a.m. a 02:00 p.m. ext 10358 - 10354 11:00 a.m. a 02:00 p.m. ext 10554
CUARTO PISO Zona Covid Neurocirugía UCI 4B	11:00 a.m. a 02:00 p.m. ext 10456 12:00 p.m. a 03:00 p.m. ext 10472 11:00 a.m. a 12:00 p.m. y 02:00 p.m. a 03:00 p.m. ext 10455
QUINTO PISO Medicina Interna UCI	01:00 p.m. a 04:00 p.m. ext 10554 03:00 p.m. a 06:00 p.m. ext 10558
RECUPERACIÓN	UTR (Unidad Transitoria Rápida) 11:00 a.m. a 12:00 p.m. CIRUGIA - Apenas el paciente sala de cirugía
UNIDAD DE NEONATOS	Ingreso de Mamás 10:00 a.m. a 11:30 a.m. - 1:30 p.m. a 3:00 p.m.

## **IMPORTANTE.**

\*Este horario se encuentra sujeto a modificaciones\*



*Señor Usuario, para facilitar la salida a casa del Paciente atendido en el servicio de cirugía ambulatoria y/o en el servicio de hospitalización, tenga en cuenta que:*

## **El familiar o acudiente del paciente con autorización médica de salida a casa, debe:**

- El Médico de la especialidad tratante o médico de turno firma la salida y entrega al familiar el resumen de Historia Clínica, las Ordenes Medicas, las recomendaciones que usted debe seguir una vez salga del Hospital, la formula médica con los medicamentos prescritos, el grado de actividad física permitido, dieta, controles médicos y recomendaciones de los cuidados en casa. También puede solicitar las Placas de los exámenes de radiología e imagenología realizados durante la hospitalización.
- El familiar avisa a la Enfermera(o) Jefe del servicio quien procede a entregar la Historia Clínica física al Facturador previa foliación de la misma por el Camillero.
- Una vez el medico tratante ordene la salida del paciente y entregue dicha orden al familiar, el acudiente debe acercarse al punto de facturación ubicado en cada servicio.
- Realizar los pagos correspondientes en el punto de Facturación (Recuerde que durante la hospitalización debe ir haciendo abonos según el estado de la cuenta), el facturador genera la factura, la hace firmar por el acudiente, le entrega la boleta de salida e informa donde debe ir a reclamar los medicamentos a la EPS, y en caso de ser postoperatorio le asigna la cita de control.
- El acudiente procede a hacerle entrega de la boleta de salida a la Enfermera Jefe del servicio, quien debe revisarla y firmar para la salida.
- Solicitar las otras citas de control en el servicio de Consulta Externa (Edificio Asistencial – Sótano) ó través del Call Center Tel. 4897060.
- Surtidos los trámites anteriores el Paciente puede egresar del hospital en compañía de su familiar o acudiente.



### *Si el paciente ha fallecido:*

- Se deben realizar los tramites anteriormente enunciados y el Médico del servicio tratante entregará al familiar el Certificado de Defunción. La boleta de salida firmada por la Enfermera jefe del servicio será presentada al funcionario de la «Sala de Paz» para proceder al retiro del cuerpo de su familiar de la «Sala de Paz», ubicada en el sótano costado sur occidente del edificio asistencial).
- En los casos de fallecimiento por «muerte violenta o caídas», se cumplirán todos los procedimientos anteriores EXCEPTO No se entregará al familiar el Certificado de defunción ni el resumen de la Historia clínica y el cuerpo del paciente será retirado del hospital por Medicina Legal.

En caso de pacientes fallecidos por sospecha o confirmación del diagnóstico de Coronavirus el cuerpo del paciente será trasladado a la Sala de Paz donde **NO** podrá ingresar la familia o red de apoyo por norma Sanitaria de Bioseguridad y aislamiento social.



### *Señor usuario recuerde.*

- Sólo acuda al SERVICIO DE URGENCIAS cuando su estado de salud sea grave y/o aguda que no admita demora en la atención.
- En el servicio de urgencias no se atienden a los pacientes por hora de llegada, sino por la gravedad que presente en su estado de salud, el cual será determinado por el personal que le atiende en el TRIAGE (Clasificación del Servicio de Urgencias).

El servicio de urgencias **NO** debe utilizarse como un consultorio médico esto provocaría una sobrecarga asistencial importante, aumentando los tiempos de espera a los usuarios que precisen atención y cuidados de urgencia.



## COMO INTERPONER SUS PETCIONES (PQRSDF) – HUS BOGOTA

Apreciado Usuario, para facilitar la comunicación con usted (paciente y familia) y el equipo de salud asistencial y administrativo contamos con:

**Oficina de la Dirección de Atención al Usuario**, en la cual podrá acceder a la información, orientación y apoyo que usted y su familia requiera.

**Informadores en Salud**, equipo de colaboradores que orientan y los apoyan permanentemente durante su atención, con el fin de dar respuesta oportuna integral y personalizada al usuario que lo solicita, ubicadas en la Oficina de la Dirección Atención al Usuario ( Lunes a Viernes de 7<sup>a</sup>.m a 4:30 pm), servicio de Consulta Externa, en el Módulo de Información ubicado en el segundo piso del edificio asistencial ( Salas de Cirugía, Unidad de Cuidados Intensivos y Servicio de Cirugía General) y en el servicio de Unidad de Cuidados Intermedios.

**Grupo de Trabajo Social**, equipo de profesionales que orienta permanentemente al paciente y su familia en los servicios de **Hospitalización** (Lunes a Viernes de 7.30 AM a 4.30 PM y fines de semana y festivos de 10.00 AM a 6.00 PM,) y **Consulta Externa** (Lunes a Viernes de 7.30 AM a 4.30 PM).



**Call Center (Línea 4 897060 para Citas Médicas)**, establecido para uso exclusivo de nuestros Usuarios, mediante el cual puede solicitar citas médicas de primera vez y de control e información y orientación en general.

**Encuestas de Satisfacción, Necesidades y Expectativas.** Las cuales son aplicadas por las Informadoras y Orientadoras de la Dirección de Atención al Usuario, a ustedes o sus familias, con el fin de conocer su concepto y expectativas frente a la calidad en la prestación de los servicios buscando siempre mejorar nuestra atención..

**Visita diaria a pacientes hospitalizados**, con el objetivo de saludarlos, escucharlos y dar soluciones inmediatas en sus inquietudes durante el curso de su hospitalización.

**La Asociación de Usuarios**, del Hospital Universitario de La Samaritana esta integrada por un representante de la asociación de usuarios de los hospitales de Cundinamarca. Se reúnen mensualmente y a través de ellos se canalizan necesidades y expectativas de los usuarios o se retroalimenta desde el hospital a los mismos. En caso de querer comunicarse, lo puede hacer al teléfono 3104841472 con la señora Ana Floriza Moreno de Rodríguez.





## Canales para Interposición de PQRSDF

Señor usuario frente a cualquier peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con el fin de que se garantice que se dé trámite y se ofrezca respuesta oportuna, el Hospital cuenta con los siguientes canales de comunicación para manifestarlas:

**Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias.

• **Buzón de Sugerencias (Físicos):** Contamos con 12 buzones, ubicados en lugares visibles en los servicios asistenciales del Hospital; en los cuales puede depositar sus Peticiones, Comentarios, Sugerencias y/o Felicitaciones relacionadas con la atención en salud ofrecida.

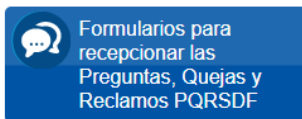
- **PISO 1:** Se encuentra ubicado en el lobby del hospital
- **PISO 2:** Se encuentra ubicado en la sala de espera de Cx y UCI
- **PISO 3:** Se encuentra ubicado en la sala de espera de Maternidad, Ortopedia y Neonatos
- **PISO 4:** Se encuentra ubicado al lado de facturación (central de autorizaciones)
- **PISO 4B:** Se encuentra ubicado al frente de los ascensores
- **PISO 5:** Se encuentra ubicado al frente de trabajo social
- **URGENCIAS:** Se encuentra ubicado al frente de la bahía de urgencias
- **LABORATORIO CLINICO:** Se encuentra ubicado en la sala de espera de L. clínico
- **GASTROENTEROLOGIA:** Se encuentra ubicado en la sala de espera de Gastro
- **CONSULTA EXTERNA:** Se encuentra ubicado en la sala de espera de consulta externa
- **OTORRINOLARINGOLOGIA:** Se encuentra ubicado en sala de espera de Otorrino, Neurología y Dermatología
- **SSC:** Se encuentra ubicado en 1 Piso Edificio asistencial al ingreso de la oficina de la Dirección de Atención al Usuario



## Canales para Interposición de PQRSDF

**Canal Virtual:** Medios electrónicos dispuestos por el Hospital, a través del cual se pueden recepcionar las PQRSDF

**Página WEB:** A través de la Página Web del Hospital [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co) en el link **FORMULARIO PARA RECEPCIONAR LAS PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF**, ubicado en la parte inferior derecha de nuestra página



Email designado para la atención de derechos de petición: [atención.usuario@hus.org.co](mailto:atención.usuario@hus.org.co)

Email designados para denuncias:  
[denunciacorrupcion@hus.org.co](mailto:denunciacorrupcion@hus.org.co)

**Canal Presencial:** Permite el contacto directo del Ciudadano con la Subdirección de Defensoría del Usuario o la Dirección de Atención al Usuario donde manifiesta la necesidad de presentar su petición de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario en el horario de **(Lunes a Viernes de 7:00 AM a 4:30 PM y Sábados de 8:00 AM a 12:00 AM)**

**Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por la Subdirección de Defensoría del Usuario, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario. **Línea telefónica 4077075 Ext. 10109 10280**



### **APOYO ESPIRITUAL:**

Es el acompañamiento que se hace para ayudar y motivar a cualquier persona en la dimensión espiritual y humana.

### **RELIGIOSO Y PASTORAL DE LA SALUD:**

Respetamos su derecho a recibir o a rehusar apoyo espiritual, moral cualquiera que sea el culto religioso que profese. Se cuenta con una Capilla hermosa ubicada en el Edificio Asistencial Primer Piso.

### **EUCARISTIA INSTITUCIONAL:**

Primer viernes de cada mes 7:30 AM. La Subdirección de Personal remite listado de intenciones de los trabajadores del HUS, para incluirlas en las plegarias de la Eucaristía:

### **Visitas a Enfermos Martes a Viernes 7:00 AM – 11.00 AM**

### **ACOMPANAMIENTO ESPIRITUAL Y ESCUCHA EN LA CAPILLA PARA PACIENTES Y FUNCIONARIOS:**

Cuando lo solicite el usuario.

**En el Hospital Universitario de la Samaritana se celebra:** Una eucaristía campal al mes en el patio de banderas en el horario de 8 AM, celebraciones anuales de sacramentos (comunión y confirmación) Bautizo se celebra cada mes. Una eucaristía semanal de pacientes fallecidos según el listado entregado por el tanatologo.



### VIGILANCIA

Para su seguridad y la de su familia contamos con el servicio de vigilancia privada las 24 horas del día, con circuito cerrado de televisión, rondas permanentes, control de ingreso y egresos de personas a la institución, entre otros.

### CAJERO AUTOMÁTICO

Dentro de nuestras instalaciones contamos con un cajero automático del cual puede hacer uso según su necesidad, ubicado en el patio de banderas junto al edificio administrativo..

### BAÑOS PÚBLICOS:

ÁREA	UBICACIÓN DE BAÑOS PÚBLICOS
Acceso Principal (Recepción)	Sala de Espera.
Consulta Externa	Sótano, costado Oriente en el Pasillo.
Radiología y Laboratorio Clínico	Edificio Asistencial – Primer Piso, Frente al Banco de Sangre.
Hospitalización	Edificio Asistencial – Tercer Piso.
	Edificio Asistencial – Cuarto Piso.



### Sistema de Información y Atención al Usuario

Señor Usuario cuando desee dar a conocer sus inquietudes, sugerencias y felicitaciones frente a la prestación de nuestros servicios contamos con los siguientes canales de comunicación:

**PAGINA WEB** : en el Link de Atención al Ciudadano

**CORREO ELECTRÓNICO:** [atencion.usuario@hus.org.co](mailto:atencion.usuario@hus.org.co)

**ATENCION PERSONALIZADA:** en la oficina de la Dirección de Atención al Usuario ubicada en el primer piso del edificio asistencial en el horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 4:30 PM y Subdirección de Defensoría del Usuario de lunes a viernes de 7:00 AM a 4:30 PM.

**BUZONES DE SUGERENCIAS:** contamos con 12 buzones, ubicados en las diferentes áreas del HUS.

**LINEA TELEFÓNICA:** 2463307/ 4077075, Extensión 10109 y 10280

**REDES SOCIALES:** Contamos con páginas habilitadas en Facebook, Twitter y Youtube..

Apreciado usuario, tenga en cuenta que sus Opiniones, Peticiones, Quejas, reclamos y solicitudes, son muy importantes para el mejoramiento de la atención que les brindamos y serán respondidas en un tiempo no mayor a 15 días hábiles después de su radicación. De igual manera esperamos sus Felicitaciones, son un estímulo para todos los colaboradores del hospital.

Al estar en desacuerdo con la respuesta ofrecida por el Hospital, podrá comunicarse telefónicamente a la línea 4077575, Ext: 10280, o por cualquiera de nuestro canales de comunicación, página web, correo electrónico, personalmente o en su defecto puede elevar su petición ante la correspondiente Dirección de Salud sea Departamental, Distrital o Local y/o Superintendencia Nacional de Salud como autoridad máxima en materia de Inspección Vigilancia y Control



### SEÑOR USUARIO (Paciente, Familiar o Visitante), DURANTE SU VISITA AL HUS ABSTÉNGASE DE:

- Fumar dentro del Hospital (Acuerdo 79 de 2003, artículo 26)
- Traer niños menores de doce (12) años, por los riesgos de salud que representan para Ellos al ingresar a una institución hospitalaria..
- Realizar visitas a pacientes hospitalizados, si está resfriado o tiene cualquier tipo de infección
- Permanecer en los corredores en frente de las habitaciones del servicio de hospitalización
- Correr en los pasillos
- Hablar en voz alta o producir ruido excesivo
- Circular por áreas restringidas
- Usar su teléfono celular dentro de las habitaciones
- Sentarse en la cama de los pacientes
- Ingerir alimentos o bebidas dentro de las habitaciones
- Rayar o marcar las paredes o puertas de las instalaciones del HUS
- Ingresar y/o suministrar alimentos a los pacientes hospitalizados (excepto los autorizados por la nutricionista).



### *PUEDE COLABORAR CON:*

- Respetar y colaborar en la dieta del paciente
- Utilizar los servicios sanitarios establecidos para el público, no los ubicados en las habitaciones del servicio de hospitalización, puesto que estos son para uso exclusivo del paciente).
- Respetar la intimidad de los otros pacientes.
- Conservar limpias las instalaciones y Cuidarlas.
- Portar siempre el carné de visitantes.
- Cumplir con los horarios y requisitos dispuestos para las visitas.
- Acatar las recomendaciones dadas por los profesionales de la salud.
- Utilizar correctamente las canecas dispuestas para residuos hospitalarios
- Tener en cuenta las recomendaciones realizadas por el personal de enfermería frente al cuidado especial con pacientes hospitalizados (casos de aislamiento).
- Responsabilizarse en el cuidado de sus objetos personales y de valor ( celular, billeteras, \$, joyas, entre otros.



## Recepción de Elementos Personales.

Cuando se presenté restricciones para visita para pacientes hospitalizados en épocas de pandemia diariamente se recepcionaran los elementos personales como pañales, pañitos y elementos de aseo que serán entregados en la recepción de HUS (de 9:00 am a 11 am y 2 – 4 pm) los cuales deben venir empacados, marcados, a su vez se solicita se envíe un mensaje fraterno a su familiar para fortalecer los lazos afectivos.





### **INFORMACIÓN PARA SUMINISTRAR A LOS PACIENTES Y FAMILIARES EN EMERGENCIAS**

Sr Usuario en caso de una **EMERGENCIA** seguir las siguientes indicaciones:

- Al escuchar la alarma u orden de evacuación trate de conservar la calma.
- Siga las instrucciones de los encargados del piso o los brigadistas
- Ubique la salida de emergencia mas cercano a donde usted se encuentra.
- Baje por las escaleras, por ningún motivo se devuelva.
- No utilice los ascensores.
- Camine gateando si existe humo en la ruta de evacuación.
- Diríjase al punto de encuentro ubicado en la zona de parqueo de las ambulancias a la entrada del edificio asistencial del hospital señalizado con un circulo totalmente verde y de borde amarillo .|






## MANEJO DE RESIDUOS

(TAMBIÉN PUEDE CONTRIBUIR CON EL MEDIO AMBIENTE DEL HUS).

***Apreciado usuario cuando encuentre las siguientes canecas de color VERDE, GRIS, O ROJA, tenga en cuenta que debe depositar en cada una de ellas, así contribuimos a:***

- *Mejorar las condiciones ambientales y estéticas del hospital.*
- *Lograr un compromiso integral con el ambiente.*
- *Optimizar los costos en el manejo de residuos.*
- *Aumentar la vida útil de los rellenos sanitarios.*
- *Colaborar con las familias que viven del reciclaje.*

<p><b>Caneca VERDE</b></p>		<p>Deposite elementos <b>ORDINARIOS, INERTES Y BIODEGRADABLES NO CONTAMINADOS</b> como papel servilleta, restos de alimentos, material no reciclable. Esta caneca la va a encontrar siempre en salas de espera, consultorio y oficinas</p>
<p><b>Caneca GRIS</b></p>		<p>Deposite elementos <b>RECICLABLES</b> como el Vidrio, cartón, papel, plástico, telas, radiografías, lata, madera, cosas etc. Esta caneca la va a encontrar siempre en salas de espera, consultorio y oficinas</p>
<p><b>Caneca ROJA</b></p>		<p>Deposite elementos <b>PELIGROSOS O INFECCIOSOS</b> Todo material contaminado con fluidos corporales como: Gases, guantes, Sondas, jeringas, entre otros. Esta caneca es de uso exclusivo para el personal médico.</p>



## SERVICIO DE AMBULANCIA

Señor Usuario, el Servicio de Ambulancia es responsabilidad del Hospital únicamente en traslados interinstitucionales de pacientes hospitalizados (toma de exámenes en otra entidad de salud) y no cubre el traslado a casa del Usuario cuando éste es dado de alta médica, sin embargo, Usted puede hacer uso de este servicio (transporte a casa), con empresas particulares asumiendo la totalidad del costo. Solicite el apoyo a la Trabajadora Social.

## APORTEMOS A LA GESTIÓN AMBIENTAL DEL HUS

### 01 Segrega los residuos en contenedores diferentes.

Con la distinción por colores y avisos en los recipientes, donde puedes motivar a muchos otros a eliminar los residuos correctamente.

### 02 Promueve reciclar elementos que vas a desechar

Puedes aportar al reúso de materias primas o elementos; busca el contenedor más cercano o dirígete al punto ecológico.

### 03 Aporta a la gestión ambiental.

Deposita los residuos biosanitarios en los contenedores de Color Rojo de acuerdo a su caracterización.

- Biosanitarios
- Corto-punzantes
- Anatomopatológicos

### 04 Haz composta.

Los alimentos y/o residuos biodegradables pueden convertirse en productos valiosos para el compostaje (fertilizante) y para la producción de energía; busca el contenedor verde.

### 05 Apoya la gestión externa de los residuos.

Si clasificas adecuadamente los residuos podremos dar una disposición final que contribuya con el medio ambiente.



**COMPROMETETE DESDE YA CON EL CUIDADO DE NUESTRO PLANETA.**

## REQUIERE AUTORIZACIÓN DE

PERMISO ESPECIAL Y/O TRAMITE ESPECIAL	Nutrición	Trabajo Social	Enfermera	Subd. Enfermería	Atención Usuario
Ingreso de Alimentos	X				
Ingreso de Menores					X
Asistencia de Alimentos			X		X
Acompañante en el Día 7.00 AM – 7.00 PM			X		X
Acompañante en la noche (*)			X	X	
Horario de Visita Ampliado			X		X
En caso de ser necesario restringir la visita a un paciente hospitalizado (por seguridad y/o estado de salud)					X
Acompañante para Traslado de Pacientes		X			
Turno especial de Enfermería en la noche(*)				X	

(\*) Genera un Costo Adicional que debe asumir el usuario (familia – Paciente). El tramite se realiza directamente en la Subdirección de Enfermería (Edificio Asistencial – Piso 2)

**RECUERDE:** CUALQUIER DUDA CONSÚLTELA DE INMEDIATO EN LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, PERSONALMENTE, VÍA TELEFÓNICA (2463307 o 4077075 Ext. 10109), O A TRAVÉS DEL BUZÓN VIRTUAL EN LA Página Web [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)



## SERVICIO DE INTERPRETES EN LINEA



## TIC y Discapacidad

**Apreciado Usuario:** La Federación nacional de sordos en Colombia ha implementado una plataforma en línea, la cuál permite facilitar la comunicación con usuarios, paciente y familia que se encuentren en condición de Discapacidad Auditiva.

- Puede acceder descargando la aplicación a través de un dispositivo móvil, o en línea a través de una computadora o tablet, que cuente con acceso a Internet. Usted deberá realizar el registro del usuario en la página Web : [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co)

Para mayor información, puede acceder a las redes sociales, (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Whatsapp), también podrá comunicarse a la línea de atención en Bogotá 3791630 opción 1 y la Línea nacional 018000123181 opción 1.

El Horario de atención es de Lunes a Viernes de 8:30 AM a 5:00 PM y sábados de 8:30 AM a 3:00 PM



## MECANISMOS DE CAPTURA Y TRASMISICION DE LA INFORMACIÓN

La ESE Hospital Universitario de la Samaritana con el fin de cumplir con las necesidades de información de los Usuarios ha implementado una serie de mecanismos para la captura, transmisión y difusión de la información de manera oportuna, segura y confiable como lo son:

- Pagina Web: [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)
- Redes Sociales (Facebook, Twitter, YouTube)
- Pantallas de video en zonas comunes,
- Pantallas de video en habitaciones,
- TV Pantallas touch

### PUNTOS WIFI DE HUS Y ÁREAS DE RECARGA DE BATERÍA PARA TELÉFONOS CELULARES.

Dentro de los beneficios generados por la implementación de esta tecnología se encuentra el cubrimiento de red Wi-Fi en un 100% de la institución, permitiendo acceso a Internet a nuestros visitantes y estudiantes, centro de carga para dispositivos móviles y el fortalecimiento de la conectividad en la red institucional, con el fin de que nuestros usuarios internos puedan acceder a todas nuestras plataformas tecnológicas.



El hospital cuenta con Sala de bienvenida que inspiren motivación y espacios agradables para nuestros usuarios

El Hospital no cuenta con parqueadero publico para los usuarios, el parqueadero es de uso privado para funcionarios y colaboradores, por lo cual lo invitamos que use los parqueaderos públicos ubicados en los alrededores del Hospital .

### MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

DECRETO 1757



Asociación de usuarios del HUS

Veedurías Ciudadanas

Comité de Ética del HUS

Junta Directiva del HUS

Audiencias Publicas

COPACO (Unidad de Participación al Ciudadano)

SAC (Sistema de Atención al Ciudadano)

Alcaldía de Zipaquirá

2 representantes de la asociación

1 representantes de la asociación

En la Alcaldía de Zipaquirá o cualquier municipio

En la Alcaldía de Zipaquirá o cualquier municipio

Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios que ofrece el Hospital el cual lo puede consultar

- Digita la URL: <https://www.hus.org.co/>
- Dar clic en el espacio que dice Atención al Ciudadano, luego dar clic en el link que dice “Sistema único de Información de Trámites”.



Allí encontrará los requisitos para tramitar:

- [Historia clínica](#)
- [Examen de laboratorio clínico](#)
- [Certificado de paz y salvo](#)
- [Asignación de cita para la prestación de servicios de salud](#)
- [Terapia](#)
- [Radiología e imágenes diagnósticas](#)
- [Atención inicial de urgencia](#)







El Hospital Regional de Zipaquirá, sede de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, le da la bienvenida a nuestra institución la cual cuenta con un grupo de profesionales altamente calificados y quienes se encuentran dispuestos a brindarle la atención que usted merece, con una infraestructura de última generación, equipos tecnológicos adecuados y garantizando la atención oportuna eficiente y eficaz para la atención de las necesidades en salud de usted como usuario.



## SOLICITUD DE CITAS MEDICAS

SOLICITUD DE CITAS DE **FORMA PRESENCIAL** EN LAS INSTALACIONES DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ

**(Horario: Lunes a viernes 7am a 5 pm – sábados 8am a 12m)**

**Para su solicitud debe tener a la mano:**

- ✓ Orden medica original
- ✓ Autorización Médica de la EPS
- ✓ Fotocopia del Documento identidad del paciente (Registro Civil, Tarjeta de Identidad, Cedula de Ciudadanía o extranjería, pasaporte de acuerdo al caso, permiso de permanencia).
- ✓ Documento de referencia y contrareferencia si aplica
- ✓ Resultados de laboratorio

### **PARA REPROGRAMAR, CANCELAR O CONFIRMAR CITAS MÉDICAS O DE PROCEDIMIENTOS** LO INVITAMOS A ACCEDER POR ALGUNO DE LOS SIGUIENTES MEDIOS:

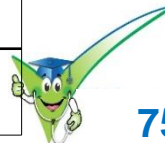
**Modalidad llamada de orientación telefónica.** Para cancelar, confirmar o reprogramar cita, comunicarse a través de la línea telefónica de call center o línea directa de la especialidad que cuenta con ese servicio en los horarios establecidos.

**Modalidad presencial.** Para cancelar, confirmar o reprogramar cita presentarse en las instalaciones del Hospital Regional de Zipaquirá en el área de consulta externa, en los horarios establecidos.



## ASIGNACION DE CITAS PARA PROCEDIMIENTOS

INFORMACIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS					
ESPECIALIDAD	OBSERVACIONES	ASIGNACIÓN DE CITAS	TELEFONO- EXT	HORARIO	FACTURACIÓN
Imágenes diagnosticas (rayos x), TAC, Radiología convencional	Área Consulta Externa	Ventanilla de imagenología	3123634500	Lunes a viernes 7:00am 2:00pm	Consulta Externa
Ecografía	Área Consulta Externa	Ventanilla de imagenología	3123634500	Lunes a viernes 7:00am 2:00pm	Consulta Externa
Endoscopia vías Digestivas Colonoscopia	Área Gastroenterología	Ventanilla Gastroenterología	4897069	Lunes a viernes 7:00am 4:00pm	Consulta Externa
Cardiología Adultos	Área Cardiología 2 piso	Área Cardiología 2 piso	8519515 ext. 2209 3182618908	Lunes a viernes 8:00am 12:00pm	Consulta Externa
Cardióloga Pediátrica	Área Cardiología 2 piso	Área Cardiología 2 piso	8519515 ext. 2209 3182618908	viernes 8:00am 12:00pm	Consulta Externa
Ecocardiograma Adultos, Eco cardiograma Pediátrico, Eco cardiograma de Estrés, Holter 24 horas, Holter Presión Arterial, prueba de esfuerzo.	Área Cardiología 2 piso	Área Cardiología 2 piso	8519515 ext. 2209 3182618908	Lunes a viernes 8:00am 12:00pm	Consulta Externa
Patología	Área laboratorio Patología Segundo piso Corredor Laboratorio Clínico	Recepción de muestras y entrega de resultados	4077075 ext. 2107-11110	Lunes a viernes 8:00am a 12:30pm 2:00pm a 5:00pm	Consulta Externa
Punto fijo de recolección de sangre. (Servicio pretransfusional)	Área Servicio pretransfusional. Segundo piso Corredor Laboratorio clínico	Recepción de muestras y entrega de resultados o via telefonica	4077075 ext 11117	Lunes a viernes 8:00am a 12:30pm 2:00pm a 5:00pm	Consulta Externa



## ENTREGA DE RESULTADOS

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Cardiología

Lunes a viernes 8:00am a 5:00pm

Correo: [hrzcardiologia.aux@hus.org.co](mailto:hrzcardiologia.aux@hus.org.co)

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Radiología

Lunes a viernes 8:00am a 4:00pm UNICAMENTE presencial

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Laboratorio clínico

Lunes a viernes 9:00am a 4:00pm presencial y/o por medio de correo electrónico

Sábados y domingo 8:00am a 1:00pm

Correo: [hrzlaboratorio@hus.org.co](mailto:hrzlaboratorio@hus.org.co)

Correo: [hrzlab.covid@hus.org.co](mailto:hrzlab.covid@hus.org.co) En caso que sea resultado prueba Covid-19

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Oftalmología

Lunes a viernes 8:00am a 4:00pm presencial

Correo: [ophtocentersas@gmail.com](mailto:ophtocentersas@gmail.com)

Teléfono: 30042467557 Whatsapp

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Gastroenterología

Lunes a viernes 8:00am a 4:00pm presencial

Horario atención y entrega resultados exámenes Cirugía Vascular - Periférica

Lunes a viernes 8:00am a 4:00pm presencial

Horario atención y entrega resultados exámenes Neurología

Lunes a viernes 8:00am a 4:00pm presencial

Horario atención y entrega resultados exámenes Neurología

Lunes a viernes 8:00am a 4:00pm presencial

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Terapia Respiratoria

Lunes a viernes 10:00am – 1:00pm

Entrega de resultados únicamente presencial

Importante tomar exámenes (Gases arteriales, pulsos) 24 horas antes de que se vaya a realizar algún procedimiento

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Terapia Física

Lunes a viernes 7:00am – 4:00pm

Entrega de resultados únicamente presencial

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Fonoaudiología – Audiometría

Lunes a viernes 7:00am – 10am

Entrega de resultados únicamente presencial

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Patología

Lunes a viernes 8:00am – 5:00pm

sábados y domingos 8:00am- 1:00pm

Tener en cuenta que se debe tener la solicitud de la patología y la orden de servicio y/o factura de la misma



## HORARIOS DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

ÁREA	CONMUTADOR 4077075	HORARIO AL PUBLICO
Sistema de información y atención al usuario	Ext 2717	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm sábados 8:00am – 12:00m
Dirección General	Ext 2705	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm
Gestor Asistencial	Ext 2707	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm
Gestor Administrativo y Financiero	Ext 2706	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm
Líder de Facturación	Ext 2720	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm
Líder de Hospitalización	Ext 2727	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm
Líder Talento Humano	Ext 2714	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm
Líder Farmacia	Ext 2730	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm
Líder Sistemas	Ext 2713	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm sábados 8:00am – 12:00m
Líder Trabajo Social	Ext 2716	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm sábados 8:00am – 12:00m
Líder Almacén	Ext 2721	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm
Líder Hotelería	Ext 2724	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00pm



## HORARIO DE VISITAS PACIENTES HOSPITALIZADOS

SERVICIO	HORARIO
UCI Adultos	Lunes a Domingo 09:00 a.m a 12:00 p.m y de 05:00 p.m a 8:00 p.m
Neonatos	Lunes a Domingo 09:00 a.m a 12:00 p.m y de 05:00 p.m a 8:00 p.m
Ginecología	Lunes a Domingo 09:00 a.m a 08:00 p.m
Tercer Piso	Lunes a Domingo 09:00 a.m a 08:00 p.m
Cuarto Piso	Lunes a Domingo 09:00 a.m a 08:00 p.m
Quinto Piso	Lunes a Domingo 09:00 a.m a 08:00 p.m
Sexto Piso	Lunes a Domingo 09:00 a.m a 09:00 p.m

### Tener en cuenta que:

- Para el ingreso a hospitalización, el familiar del paciente debe haber recibido las dosis de vacuna contra el covid-19 y mostrar el carnet de vacunación. Además de cumplir con el protocolo de distanciamiento físico min 1.5m y el uso obligatorio de tapabocas.
- No se permite ingreso de alimentos a los pacientes
- Si el paciente se encuentra en UCI- solo esta autorizado ingresar elementos de aseo o insumos que sean ordenados por el medico tratante o el jefe de enfermería.
- Debe estar autorizado el familiar por Trabajo Social y/o especialista del servicio tratante



## Canales para Interposición de PQRSDF

Señor usuario frente a cualquier peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con el fin de que se garantice que se dé trámite y se ofrezca respuesta oportuna, el Hospital cuenta con los siguientes canales de comunicación para manifestarlas:

**Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias.

• **Buzón de Sugerencias (Físicos):** Contamos con 12 buzones, ubicados en lugares visibles en los servicios asistenciales del Hospital; en los cuales puede depositar sus Peticiones, Comentarios, Sugerencias y/o Felicitaciones relacionadas con la atención en salud ofrecida.

- HOSPITALIZACIÓN 6 PISO
- HOSPITALIZACIÓN 5 PISO
- HOSPITALIZACIÓN 4 PISO
- HOSPITALIZACIÓN 3 PISO
- SALA DE BIENVENIDA UCI.
- SALA DE PARTOS.

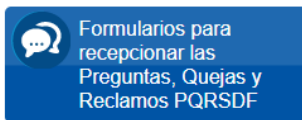
- SALA DE BIENVENIDA 1 PISO (LOBBY).
- SALA DE BIENVENIDA DE URGENCIAS.
- SALA DE BIENVENIDA DE CARDIOLOGÍA.
- SALA DE BIENVENIDA LABORATORIO, GASTRO E IMAGENOLOGÍA.
- SALA DE BIENVENIDA DE CONSULTA EXTERNA.
- SALA DE BIENVENIDA DE FISIOTERAPIA.



## Canales para Interposición de PQRSDF

**Canal Virtual:** Medios electrónicos dispuestos por el Hospital, a través del cual se pueden recepcionar las PQRSDF

**Página WEB:** A través de la Página Web del Hospital [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co) en el link **FORMULARIO PARA RECEPCIONAR LAS PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF**, ubicado en la parte inferior derecha de nuestra página



Email designado para la atención de derechos de petición: [hrzsiau.lider@hus.org.co](mailto:hrzsiau.lider@hus.org.co)

**Canal Presencial:** Permite el contacto directo del Ciudadano en la oficina de sistema de información y atención al usuario (SIAU) donde manifiesta la necesidad de presentar su petición de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario en el horario (**lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:00 p.m., los días sábados y domingos de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.**)

**Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por la oficina de Atención al usuario, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario. **Línea telefónica 6014077075 extensión 2201**







**HOSPITAL UNIVERSITARIO LA SAMARITANA  
UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRÁ, CENTRO DE SALUD  
COGUA, Y PUESTO DE SALUD SAN CAYETANO**



## HORARIOS DE ATENCION: Servicios administrativos

AREA	CONMUTADOR 4757075	HORARIO DE ATENCION PÚBLICO
Coordinación General (Edificio principal)	Ext 10951	Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM
Apoyo especializado área asistencia( Edificio principal)	Ext 10956	Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM
Apoyo especializado área administrativa (Edificio principal)	Ext 10963	Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM
Facturación (Edificio principal)	Ext 10954	Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM
Trabajo Social (Edificio principal)	Ext 10961	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM Sábados de 7:00AM-12M
Admisiones (Urgencias)	Ext 10958	Lunes a domingo 24 horas
Atención al usuario (consulta externa)	Ext 10957	Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM Sábados 7:00Ama 12M
Salud pública (Consulta externa)	Ext 10969	Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM
Estadística y archivo (Consulta externa)	Ext 10966	Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM



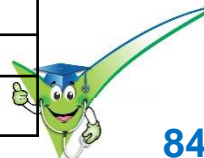
## SERVICIOS ASISTENCIALES

AREA	CONMUTADOR 4757075	HORARIO DE ATENCION PÚBLICO
Laboratorio clínico Toma de muestras	Ext 10963	Lunes a Viernes de 6:30AM -9:00AM Entrega de resultados lunes a viernes de 10:00AM A 11:00am
Patología	Ext 10963	Recepción y entrega de Lunes- Miércoles –Jueves de 10:00-12:00 y 2:00PM-4:00PM
Odontología	Ext 10971	Lunes a viernes de 7:00AM -5:00PM
Plan Madre Canguro- Banco de leche	Ext 10983	Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM
Vacunación esquema regular	Ext 10975	Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM Sábados de 8:00 AM -12M
Vacunación Covid	3183974862	8:00 AM a 4:00PM De acuerdo a entrega de biológicos
Radiología e imagenología	Ext 10974	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM
Ecografía	Ext 10974	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM
Hospitalizacion Ginecología	Ext 10982	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM
Hospitalizacion quirúrgicos	Ext 10952	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM
Hospitalizacion medicina interna	Ext 10970	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM
Centro de Salud de Cagua	Ext 10977	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM Sábado de 7:00 AM a 12.00 PM
Puesto de salud San Cayetano	Ext 10984	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM Sábado de 7:00 AM a 12.00 PM



## ASIGNACION DE CITAS SERVICIOS AMBULATORIOS PROGRAMAS SALUD PÚBLICA

AREA	OBSERVACIONES CALL CENTER 4897069
Crecimiento y desarrollo	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) ventanilla 1 consulta externa De 7:00AM -2PM
Psicología	
Nutrición	
Plan canguro	
Planificación familiar	
Ginecología	
Ginecología y obstetricia (embarazadas o gestantes)	Solicitar cita consultorio #9 de 7:00 AM a 1:00PM -2:00PM a 5-00PM Monitoreo fetal Urgencias ginecologías edificio principal factura en consulta externa. Colposcopia más biopsia Solicitar cita consultorio #9 7:00 AM a 1:00PM -2:00PM a 5-00PM
Vacunación esquema regular	Sin cita de lunes a viernes de 7AM- 5:00PM Sábados de 8:00AM a 12M
Vacunación COVID-19	3183974268
Laboratorio clínico	Sin cita se factura el mismo día de la toma de 6AM a 8:30AM directamente en el servicio de laboratorio
Banco de leche	Sin asignación de cita de lunes a viernes de 7:00AM a 1:PM y de 2:00PM a 5:00PM sábados -domingos y festivos de 7:00AM a 12M



## Terapias - Procedimientos

Consultas de fonoaudiología, procedimientos de otorrino, y terapia de lenguaje.	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) o ventanilla 1 consulta externa de 7:00AM -2PM
Terapia Física	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) o ventanilla 1 consulta externa de 7:00AM -2PM
Electrocardiograma	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) o ventanilla 1 consulta externa de 7:00AM -2PM
Procedimiento "curaciones"	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) o ventanilla 1 consulta externa de 7:00AM -2PM



## Odontología

Odontología	Solicitar cita solicitar citas call center o ventanilla 5 consulta externa de 7:00AM -10:00 AM
Higiene oral	Solicitar cita solicitar citas call center o ventanilla 5 consulta externa de 7:00AM -10:00 AM
Maxilofacial	El Dr viene dos veces al mes
Estomatología	Solicitar cita solicitar citas call center o ventanilla 5 consulta externa de 7:00AM -10:00 AM



## Medicina General

Medicina general	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) o ventanilla 1 consulta externa de 7:00AM -2PM
------------------	--

## Especialidades Médicas

Medicina interna	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) o ventanilla 1 consulta externa de 7:00AM -2PM
Ginecología	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) o ventanilla 1 consulta externa de 7:00AM -2PM -2PM
Pediatría	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) o ventanilla 1 consulta externa de 7:00AM -2PM
Cirugía General	Para asignar cita acercarse al consultorio # 64 segundo piso con documentos completos, orden médica, autorización y fotocopia del documento.
Anestesiología	Para asignar cita acercarse al lado de facturación del segundo piso con documentos completos, orden médica, autorización y fotocopia del documento.



## IMÁGENES DIAGNOSTICAS:

Imagenología y radiología	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) o ventanilla 1 consulta externa de 7:00AM -2PM
Ecografías	Solicitar cita solicitar citas call center(4897069) o ventanilla 1 consulta externa de 7:00AM -2PM

## ENTREGA DE RESULTADOS

Citologías	Consulta externa	Consultorio #11 "rosado" de 7:00AM A 1:00 Y DE 2:00 A 5:00PM
Laboratorio clínico	Consulta externa toma de muestras	Lunes a viernes de 10:00AM a 11:00AM toma de muestras
Imágenes Diagnosticas/ ecografía	Consultorio 64	Se entrega con el formato donde se indica fecha de la entrega





### REPROGRAMACIÓN DE CITAS

Señor usuario recuerde que si no va a asistir a su cita por favor comunicarlo a la institución con 24 horas de antelación para darle la oportunidad a otra persona que lo necesite, a través de la Línea 4897069

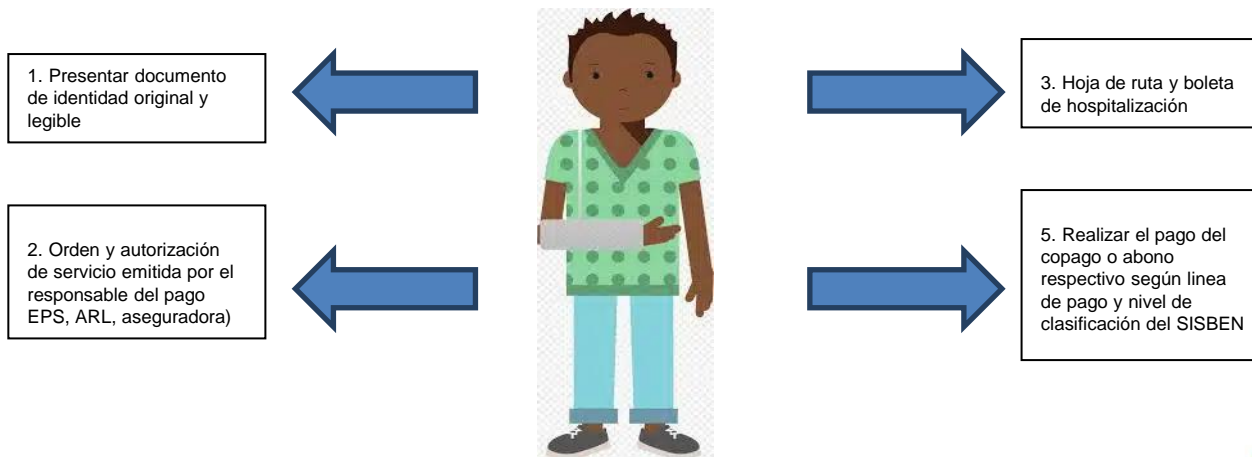
### RECOMENDACIONES PARA LA ATENCION POR CONSULTA EXTERNA

El usuario/ paciente debe ingresar solo si es mayor de edad, si es menor de edad, con alguna discapacidad o adulto mayor en compañía de un familiar/ acudiente mayor de edad, acatando todas las medidas de bioseguridad / tapabocas quirúrgico), traer orden médica, autorización y fotocopia del documento, e ingresar por atención al usuario para brindarle información y orientación según su necesidad.



## PARA TENER EN CUENTA EN CIRUGIA AMBULATORIA:

### Documentos requeridos para la reprogramación de Cirugía Ambulatoria



### PARA TENER EN CUENTA EN CIRUGIA AMBULATORIA:



Previo al día para la práctica de la cirugía usted y/o familiar deben asistir a la charla individual obligatoria de preparación y recomendaciones para la atención en cirugía ambulatoria: Este requisito es indispensable para la programación de la cirugía  
Horario charla individual de Lunes a viernes de 7:00AM a 1:00PM.

Nota: El horario establecido para la recepción, verificación para la programación de la cirugía ambulatoria es de lunes a Viernes de 7:00AM a 12:30 PM.



## SERVICIO DE HOSPITALIZACION

Señor: usuario tenga en cuenta la siguiente información la cual será de utilidad para y su hospitalización

### **Admisión por consulta externa**



El auxiliar de enfermería acompaña al paciente a admisiones de urgencias y se hacen los trámites administrativos correspondientes.

## ADMISIÓN POR URGENCIAS

Mientras el paciente es atendido médicamente, el familiar y/o acompañante debe realizar los trámites administrativos correspondientes



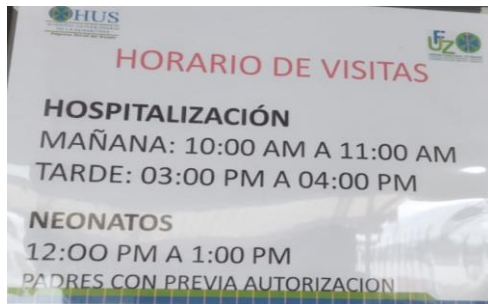
Todo paciente debe traer sus elementos de uso personal para la Hospitalización (pijama, cepillo de dientes, jabón, toalla entre otros). Se recomienda no traer elementos de valor (joyas, celulares, dinero)

### **Para ingresar al servicio de Hospitalización tenga en cuenta:**

- ❖ Anunciarse en puerta principal del HUS- Unidad Funcional
- ❖ Presentar documento de identidad
- ❖ Mantener en un lugar visible, la ficha que le entregan en portería
- ❖ Respetar los horarios establecidos de visitas
- ❖ Un solo acompañante por paciente



## HORARIOS DE VISITA



Acatando todas las normas de bioseguridad frente a la Pandemia Covid-19 los familiares deben ingresar con tapabocas quirúrgico a las instalaciones de la Institución.



## HORARIO DE INFORMACIÓN MÉDICA

Servicio	Horario
Hospitalización	10:00 am a 11:00am 3:00pm a 4:00pm
Neonatos	12:00m a 1:00pm

## PROCESO DE SALIDA DE PACIENTES

Señor usuario para facilitar la salida a casa del paciente atendido en el servicio de cirugía y/o servicio de hospitalización tenga en cuenta.

El familiar o acudiente del paciente con la autorización medica de salida a casa, debe:

- El médico de la especialidad tratante o medico de turno firma la salida y entrega al familiar el resumen de historia clínica, las ordenes medicas las recomendaciones para que usted debe seguir una vez salga del hospital, la formula medica con los medicamentos prescritos, el grado de actividad física permitido la dieta, controles médicos y recomendaciones de los cuidados en casa. También puede solicitarlas placas de los exámenes de radiología



- El familiar le avisa al enfermero jefe de servicio quien procede a entregar la Historia Clínica física al facturado para previa foliación de la misma por el camillero.
- Una vez el médico tratante ordene la salida del paciente y entregue dicha orden al familiar, el acudiente debe acercarse al punto de facturación ubicado en el segundo piso al frente del servicio de neonatos.
- Realizar los pagos correspondientes en el punto de facturación (recuerde que durante la Hospitalización puede ir haciendo abonos según el estado de la cuenta), el facturador genera la factura, la hace firmar por el acudiente, le entrega la boleta de salida e informa donde debe ir a reclamar los medicamentos a la EPS y en caso de ser post operatorio le asigna la cita de control.
- El acudiente procese hacer la entrega de boleta de salida a la enfermera jefe del servicio, quien debe revisarla y firmarla para la salida
- Solicitar las citas de control en el servicio de consulta externa o a través del call center 4897069.
- Realizado los trámites anteriores el paciente puede egresar del hospital en compañía de familiar o acudiente
- Si el paciente ha fallecido se debe realizar los trámites anteriormente enunciados y el médico del servicio tratante entregara al familiar el certificado de defunción. La boleta de salida firmada por la enfermera jefe del servicio será presentada al funcionario de la sala de paz para proceder al retiro del cuerpo de su familiar de la sala de paz, entrada parqueadero edificio principal.
- En los casos por fallecimiento por muerte violenta o caída se cumplirán todos los procedimientos anteriores excepto no se entrega al familiar el certificado de defunción ni el resumen de la historia clínica y el cuerpo del paciente será retirado del hospital por medicina legal.





### EL HOSPITAL DE LA SAMARITANA, UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRÁ SE DESTACA EN EL PAÍS POR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A NEONATOS PREMATUROS O BAJOS DE PESO.

La Samaritana integra estas dos estrategias reconociendo que son de bajo costo y de gran impacto social permitiendo un uso racional y económico de los recursos disponibles para el cuidado de estos bebés, convirtiéndose en ejemplo claro de que las buenas prácticas deben continuar para preservar la vida y mejorar la atención de los niños y niñas no solo en Cundinamarca sino a nivel mundial.

Actualmente se desarrollan la implementación de dos programas: *Madre Canguro* y *Banco de leche humana* que promueven, protegen y fortalecen la práctica de la lactancia materna, basada en el fortalecimiento de una atención humanizada, asegurando una rápida integración del niño al núcleo familiar y generando un impacto positivo en la disminución de las tasas de morbi-mortalidad infantil, los índices de desnutrición en menores de dos años con baja estancia intrahospitalaria y el bajo riesgo de *infección nosocomial*, es decir aquella que puede contraerse por la estadía en el centro médico.



## SEGURIDAD DEL PACIENTE

### #Recomendaciones de seguridad del paciente DURANTE SU HOSPITALIZACION O LA DE SU FAMILIAR

#cumpliendo evitamos riesgos en #10 pasos



# 1

Lavar las manos antes y después de visitar al paciente



#3

Siempre solicite acompañamiento del personal de enfermería



#5

Siempre que salga avise a la enfermera jefe o de turno



#7

Indique al médico o enfermera si es alérgico a algún medicamento



#9

No manipule los dispositivos o vendajes que tenga el paciente (sondas, catéteres)



# 2

Siempre mantener las barandas de las camillas o camas arriba



#4

Si eres paciente No camine descalzo o en medias



#6

Solicite y porte su manilla en todo momento



#8

Informe al personal médico o de salud que lo atiende, cualquier molestia en su piel



#10

Pregunte al médico, si tiene dudas de su tratamiento



## SEGURIDAD DEL PACIENTE

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA HUS-UFZ  
#Recomendaciones de seguridad del paciente  
DURANTE SU PASO POR NUESTRA INSTITUCION

#cumpliendo evitamos riesgos



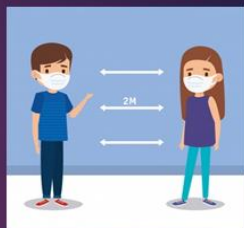
#1

Uso de tapabocas  
quirúrgico dentro de la  
institución  
(NO DETELA)



# 2

Lavar las manos antes y  
después de visitar o  
transitar por la  
institución



#3

Mantener  
distanciamiento social  
(2 metros)



## SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante el desarrollo, implementación, análisis del sistema de información y atención al usuario y detección de problemas familiares que permitan definir políticas de atención y articular los planes y programas institucionales en el mejoramiento continuo en la atención del paciente y su familia.



Horario de atención:  
Lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm  
Sábados: 7:00am a 12m  
Teléfono 407 70 75 Extensión 10957  
Email: [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co)



### FUNCIONES:

Brindar información y orientar a los usuarios en la prestación del servicio.

Medir y evaluar la satisfacción del usuario

Recepción tramite de PQRSDF

Rondas y visitas a pacientes hospitalizados

Desarrollar e implementar estrategias para la atención en salud

Garantizar espacios de participación social ( comité de usuarios,



### ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL

Se realiza Eucaristía todos los miércoles en la capilla a las 8:00 am y los días miércoles y jueves se hace acompañamiento espiritual todo el día en el servicio de hospitalización a demanda.

### VACUNACIÓN COVID-19

Se realiza a demanda de acuerdo al biológico disponible en el momento, para primera dosis debe acercarse a consulta externa con fotocopia del documento de identidad, si es para segunda dosis fotocopia del documento y carnet de vacunación, tercera dosis carnet vacunación. La población a vacunar se realiza acorde al lineamiento nacional del ministerio de salud, aplica para Cogua y San Cayetano.



## Canales para Interposición de PQRSDF

Señor usuario frente a cualquier peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con el fin de que se garantice que se dé trámite y se ofrezca respuesta oportuna, el Hospital cuenta con los siguientes canales de comunicación para manifestarlas:

**Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias.

• **Buzón de Sugerencias (Físicos):** Contamos con 12 buzones, ubicados en lugares visibles en los servicios asistenciales de la Unidad Funcional y centros de Salud; en los cuales puede depositar sus Peticiones, Comentarios, Sugerencias y/o Felicitaciones relacionadas con la atención en salud ofrecida.

- LABORATORIO
- ODONTOLOGÍA
- ARCHIVO Y ESTADÍSTICA
- ATENCIÓN AL USUARIO
- HOSPITALIZACIÓN 2 PISO
- HOSPITALIZACIÓN 3 PISO

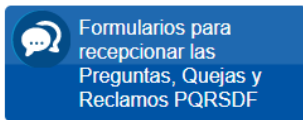
- GINECOLOGÍA
- PEDIATRÍA
- URGENCIAS
- VACUNACIÓN
- CENTRO DE SALUD DE COGUA
- CENTRO DE SALUD DE SAN CAYETANO



## Canales para Interposición de PQRSDF

**Canal Virtual:** Medios electrónicos dispuestos por el Hospital, a través del cual se pueden recepcionar las PQRSDF

**Página WEB:** A través de la Página Web del Hospital [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co) en el link **FORMULARIO PARA RECEPCIONAR LAS PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PQRSDF**, ubicado en la parte inferior derecha de nuestra página



Email designado para la atención de derechos de petición: [zpsiau.lider@hus.org.co](mailto:zpsiau.lider@hus.org.co)

**Canal Presencial:** Permite el contacto directo del Ciudadano con la oficina de Atención al usuario (consulta externa) donde manifiesta la necesidad de presentar su petición de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario en el horario de **(Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM Sábados 7:00Ama 12M )**

**Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por la oficina de Atención al usuario , instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario. **Línea telefónica 407 70 75 Extensión 10957**





## CENTRO DE SALUD COGUA

### PROGRAMAS SALUD PÚBLICA

AREA	OBSERVACIONES CALL CENTER 4897069
Crecimiento y desarrollo	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla
Planificación familiar	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla
Vacunación esquema regular	A demanda

### MEDICINA GENERAL

Medicina general	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla
------------------	--

### ODONTOLOGÍA

Odontología	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla
Higiene oral	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla



## PUESTO DE SALUD DE SAN CAYETANO

### PROGRAMAS SALUD PÚBLICA

AREA	OBSERVACIONES CALL CENTER 4897069
Crecimiento y desarrollo	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla
Planificación familiar	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla
Vacunación esquema regular	A demanda
Laboratorio	Dos jornadas al mes

### MEDICINA GENERAL

Medicina general	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla
------------------	--

### ODONTOLOGÍA

Odontología	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla
Higiene oral	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla



## TIPS DEL CUIDADO DE LOS RECURSOS NATURALES, MEDIOAMBIENTE



**HUS** **AGUA** **ECOHUS**

*Como funcionario del Hospital Universitario de la Samaritana estos Eco principios cumpliré y fomentaré*

-  **Usaré el agua de manera consciente y responsable**
-  **Haré uso de lavamanos con dispositivos ahorradores**
-  **Fugas y daños reportaré**  
*Una fuga generando caudales 1.380 litros de agua al mes.*
-  **El sanitario como cacaeca no emplearé**  
*La mala disposición de los residuos puede producir exponenciación de las redes de tuberías*
-  **Estas buenas prácticas como hábitos adoptaré**





## Huerta participan pacientes del programa de crónicos



No tirar residuos sólidos en el WC - son de 9-10 litros de agua desperdiciada, ensucian las aguas residuales, dificultando su tratamiento posterior y contaminando el ambiente.

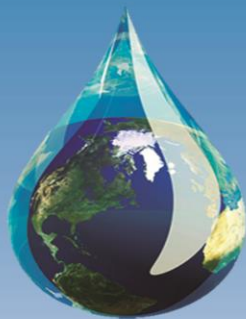
# AHORRO DE AGUA

Coloca una botella plástica de 1 litro de capacidad llena de agua dentro de la cisterna del WC, cada descarga necesaria será de un litro menos.



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA  
Empresa Social del Estado  
Acreditación

Utiliza un vaso para recoger el agua que usaras en tu cepillado de dientes.



Hacer un Uso Racional del Agua.

Hacer uso de los lavamanos de sensor para su higienización de manos.

## REPORTA DAÑOS O FUGAS DE FORMA OPORTUNA

Evita las fugas y cierra bien el grifo cuando no la estés utilizando.

El consumo de agua en oficinas es de 40 a 50 litros / persona-día, el consumo de Agua por cama es de 800 Litros/cama-día.



# UNAMONOS Y APOYEMOS CAMPAÑA NACIONAL DE AHORRO DE ENERGÍA "APAGAR, PAGA"



*Suspender: En periodos cortos que no se use el equipo (10-30 min) - Ahorrar energía de las baterías en los portátiles.*

*Cuando hagas paradas cortas, de unos 10 minutos, apaga el monitor.*

*Ajustando el brillo de la pantalla a nivel medio se ahorra un 15-20% de energía.*

*El único salva pantallas que ahorra energía es el negro.*

*Elige imágenes con colores oscuros para el fondo de pantalla del escritorio.*

*Apagar: - Para pausas largas de más de 1 hora - Al finalizar la jornada.*

*Hibernar: Durante periodos largos de inactividad - Evita tener que cerrar todos los archivos, apagar, reiniciar y volver a abrir los archivos.*

*APAGA LA LUZ cuando no la estés utilizando, incluso durante periodos cortos.*



# HUS

HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

**Carrera 8 No. 0-29 sur**

**Conmutador General 407 7075**

**Call center 489 7060**

**Oficina de Dirección de Atención al Usuario 407 7075 Ext. 10109 - 2463307**

**[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)**

URGENCIAS