

<p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		<p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			05GC05-V2

**1. APROBACIÓN**

	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	INFORMADORA Y ORIENTADORA DIRECCION DE ATENCION AL USUARIO	JENNIFER ANDREA BUITRAGO	20/11/2021	<i>Jennifer A.B.H.</i>
	SECRETARIA DIRECCION DE ATENCION AL USUARIO	MARY ESPERANZA AVILAN		<i>Mary Esperanza Avilan</i>
REVISÓ	DIRECTORA ATENCIÓN AL USUARIO	NUBIA GUERRERO PRECIADO	22/11/2021	<i>Nubia Guerrero Preciado</i>
	PROFESIONAL PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	JOSÉ FRANCISCO COLORADO SARMIENTO	25/11/2021	<i>José Francisco Colorado Sarmiento</i>
APROBÓ	PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	YESID RAMIREZ MOYA	25/11/2021	<i>Yesid Ramirez Moya</i>
	GERENTE	EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGA	26/11/2021	<i>Edgar Silvio Sanchez Villega</i>

**2. OBJETIVO**

Brindar información y orientación a los Usuarios (paciente, familia, acompañante) y comunidad en general de manera clara, sencilla y comprensible, acerca de los servicios que brinda la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, como acceder a los mismos sus tramites, brindar recomendaciones durante su atención y permanencia en el Hospital y en cada una de sus sedes.

**3. ALCANCE**

**DESDE:** Que un Usuario (paciente, familia, acompañante y comunidad en general) requiera información sobre servicios de salud que presta la ESE Hospital Universitario de la Samaritana Bogotá y en cada una de las sedes.

**HASTA:** Que el usuario interesado acceda la información contenida y suministrada en este manual.

**APLICACIONES:** Área asistencial, área administrativa.

**4. DEFINICIONES:**

**MANUAL:** Libro donde se recoge lo fundamental de una materia.



**INFORMAR:** Enterar o dar noticia de algo.

**ORIENTAR:** Dirigir o encaminar a alguien o algo hacia un fin determinado.

**DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS HUS:** Resolución 367 del 22 de Septiembre de 2014.

**DERECHOS EN SALUD:** Derechos en Salud: Facultad de hacer o exigir todo aquello que la Ley o autoridad establece en nuestro favor durante la prestación del servicio en salud

Estado de documento: <b>VIGENTE</b>	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: <b>CONTROLADA</b>	Nº <b>01</b>	Tabla de Retención:	Página 1 de 95
-------------------------------------	---	----------------------------------	--------------	---------------------	----------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

#### 4. DEFINICIONES:

**CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSDF:** Son los canales establecidos por la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre temas competencia del Hospital.

**USUARIO:** Toda persona que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. - <https://dle.rae.es/diccionario>

**PACIENTE:** Persona enferma que es atendida en un servicio de salud. - <https://dle.rae.es/diccionario>

**FAMILIA:** Es un grupo de personas formado por individuos unidos, primordialmente, por relaciones de filiación o de pareja. - <https://dle.rae.es/diccionario>

**CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. - [www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co) (Glosario Acreditación en salud)

**PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones.

**PETICIÓN:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la presentación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos entre otros. - Circular externa 000008 de 14 de septiembre 2018 Supersalud

**QUEJA:** Manifestar disconformidad con algo o alguien. - <https://dle.rae.es/diccionario>

**RECLAMO:** Oposición o contradicción que se hace ha algo considerado injusto, o que no se consiente. - <https://dle.rae.es/diccionario>

**SUGERENCIA:** Insinuación, inspiración, idea que se sugiere. - <https://dle.rae.es/diccionario>

**DENUNCIA:** Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta. - <https://dle.rae.es/diccionario>

**FELICITACIONES:** Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso fausto para é - <https://dle.rae.es/diccionario>

**ENFOQUE DIFERENCIAL:** Se entiende como el “método de análisis, actuación y evaluación, que toma en cuenta las diversidades e inequidades de la población, para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos, que cualifique la respuesta institucional y comunitaria”. Involucra las condiciones y posiciones de los/las distintos/as actores sociales como sujetos/as de derecho, desde una mirada de grupo socioeconómico, género, etnia e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital - niñez, juventud, adultez y vejez (SALUD, 2013). El enfoque diferencial, configura la mirada que permite visibilizar, identificar y reconocer condiciones y situaciones particulares y colectivas de la desigualdad, fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión de las personas o grupos humanos que son sujeto de especial protección constitucional, que requieren de acciones integradas de protección y restitución de los derechos vulnerados, apuntando de manera inmediata a atender los daños causados y a identificar y afectar simultáneamente los factores que generan o reproducen la discriminación, desigualdad y exclusión (Poblacionales.) - <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/enfoque-diferencial#:~:text=Se%20entiende%20como%20el%20%20E2%80%9Cm%C3%A9todo,la%20respuesta%20institucional%20y%20comunitaria%20E2%80%9D>.



**PARTICIPACIÓN SOCIAL:** Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social - <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=21850>

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** Constituye el derecho- obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello. - <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Participaci%C3%B3n+Ciudadana>

**TRÁMITE:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio. - <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Tr%C3%A1mite>

**LA ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS:** Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº 01</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 2 de 95</b>
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	-----------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

#### 4. DEFINICIONES:

derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=21850>



**VEEDURÍAS:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público -  
<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/veedur%C3%ADa>

#### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

##### ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

- MENSAJE DE BIENVENIDA.
- POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN “**POR EL RESPETO AL INDIVIDUO**”
- 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 ATENCIÓN 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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 3 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	-----------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>



### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- 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 ESTADIA 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
- MECANISMOS DE DE CAPTURA Y TRASMISION DE LA INFORMACION (COMO CONSULTAR LA PAGINA WEB DEL HOSPITAL)
- PUNTOS WIFI DEL HUS Y AREAS DE RECARGA DE BATERIA PARA TELEFONOS 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 HOSITALZIADOS
- MECANISMOS DE PARTICIOACION CIUDADANA
- COMO CONSULTAR EL SISTEMA UNICO DE INFORMACION

#### **HOSPITAL REGIONAL DE ZIQAQUIRA**

1. PORTAFOLIO DE SERVICIOS
  - 1.1 PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO
  - 1.2 PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS CONSULTA EXTERNA
2. SOLICITUD DE CITAS MEDICAS
  - 2.2 SOLICITUD DE CITAS DE FORMA PRESENCIAL EN LAS INSTALACIONES DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ZIQAQUIRÁ
  - 2.3 PARA REPROGRAMAR, CANCELAR O CONFIRMAR CITAS MÉDICAS O DE PROCEDIMIENTOS LO INVITAMOS A ACCEDER POR ALGUNO DE LOS SIGUIENTES MEDIOS.
  - 2.4 SOLICITUD DE CITAS PARA PROCEDIMIENTOS
3. ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA
  - 3.1 RECOMENDACIONES A LOS PACIENTES PARA ATENCIÓN POR CONSULTA EXTERNA
  - 3.2 RESPONSABILIDAD DE HOSPITAL REGIONAL
  - 3.3 ENTREGA DE RESULTADOS
  - 3.4 ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA POR LABORATORIO CLÍNICO ESPECIALIZADO
4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 4 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	-----------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		 <p>Calidad soyYo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>



### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- 5 HORARIOS DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA
- 6. PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS AMBULATORIAS
- 6.1 AL SALIR DE LA CONSULTA EL PACIENTE DEBE TENER
- 6.2 PARA TRAMITE DE PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA AMBULATORIA
- 7. DONACIÓN DE SANGRE
- 8 ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN
- 9 HORARIO DE VISITAS PACIENTES HOSPITALIZADOS
- 9.1 HORARIOS DE INFORMACIÓN MÉDICA A FAMILIARES DE PACIENTES
- 9.2 RECEPCIÓN DE ELEMENTOS PERSONALES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS
- 9.3 PERMISOS Y TRAMITES ESPECIALES
- 9.4 RECOMENDACIONES POR SEGURIDAD DEL PACIENTE
- 10 PROCESO DE EGRESO (SALIDA)
- 10.1 PROCESO DE EGRESO DEL PACIENTE
- 10.2 PROCESO DE EGRESO DEL PACIENTE FALLECIDO
- 11 INFORMACIÓN GENERAL
- 11.1 SERVICIO RELIGIOSO Y PASTORAL DE LA SALUD
- 11.2 BAÑOS PÚBLICOS
- 11.3 PUNTOS WIFI Y ÁREAS DE RECARGA
- 11.4 PARQUEADERO PÚBLICO PARA LOS USUARIOS
- 12 SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
- 13 RECOMENDACIONES INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO
- 13.1 INDICACIONES EN CASO DE EMERGENCIA
- 13.2 PROCESO CONTINGENCIA COVID19

#### UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA

- HORARIOS DE ATENCION
- ASIGNACION DE CITAS SERVICIOS AMBULATORIOS
- PROGRAMAS SALUD PÚBLICA
- ENTREGA DE RESULTADOS
- REPROGRAMACIÓN DE CITAS
- RECOMENDACIONES PARA LA ATENCION POR CONSULTA EXTERNA
- PARA TENER EN CUENTA EN CIRUGIA AMBULATORIA

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 5 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	-----------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

#### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN
- HORARIOS DE VISITA
- HORARIO DE INFORMACIÓN MÉDICA
- PROCESO DE SALIDA DE PACIENTES
- 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
- SEGURIDAD DEL PACIENTE
- SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
- ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL
- VACUNACIÓN COVID-19
- CENTRO DE SALUD COGUA
- PUESTO DE SALUD DE SAN CAYETANO
- TIPS DEL CUIDADO DE LOS RECURSOS NATURALES, MEDIOAMBIENTE
- HUERTA PARTICIPAN PACIENTES DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS

#### ESTIMADO USUARIO:

El Hospital Universitario de La Samaritana Empresa Social del Estado y sus sedes Hospital Regional de Zipaquirá y Unidad Funcional de Zipaquirá con sus centros de salud 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 desde nuestro eslogan "Red Samaritana, Universitaria, Segura y Humanizada".



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 proceso de atención en el Hospital y sus sedes, 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 son el sentido de nuestro trabajo y la razón de ser de nuestra Institución.

**GERENTE**

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 6 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	-----------------------

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>



#### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Nuestra "POLITICA DE HUMANIZACION " **"POR EL RESPETO AL INDIVIDUO"**: La Familia Samaritana nos comprometemos a reconocer en toda persona un ser humano en sus dimensiones: física, intelectual, emocional, sociocultural, ambiental y espiritual, lo cual expresaremos con nuestro ejemplo en la comunicación y el actuar mutuo, brindando una relación respetuosa, cálida, amable entre el equipo humano de la institución, los pacientes, familiares, la comunidad, propiciando y fortaleciendo espacios humanizados durante el proceso de atención y un buen clima laboral, desde nuestro modelo de atención en salud, el respeto por los Derechos de los Usuarios, los del Cliente Interno, los Principios y Valores Institucionales.

El presente Manual se articula y busca aportar al cumplimiento de los siguientes **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** de la Institución:

1. **Fortalecer la Prestación de Servicios de Salud** dentro de las competencias asignadas en el Modelo de Red Departamental
2. **Garantizar el Talento Humano más competente** del sector y comprometido con una cultura del servicio y del mejoramiento continuo



<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 7 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	-----------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

PRINCIPIOS	VALORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ética:</b> Coherencia entre el pensar, el decir y el actuar, para promover los comportamientos deseables conforme a la ley moral natural y las normas legales de la sociedad.</li> <li>➤ <b>Vocación de servicio:</b> Actitud de vida de colaboración hacia los demás, en todo momento y en todas partes, que lleva a acciones desinteresadas que contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros sin buscar recompensa, agradecimiento y/o admiración.</li> <li>➤ <b>Trabajo en equipo:</b> Unir el esfuerzo con quienes participan en los procesos y actividades sin excepción, con armonía, cooperación, compromiso y responsabilidad compartida, para multiplicar el logro de resultados en búsqueda de los objetivos y metas comunes.</li> <li>➤ <b>Respeto:</b> Capacidad de Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás, Reconocer que el otro, es tan real y semejante a nosotros, y a la vez, un individuo diferente. Es ponerse en el lugar del otro para comprenderlo desde adentro y adoptar, esa otra perspectiva. Significa valorar a los otros como sujetos dignos, que merecen nuestro reconocimiento y protección.</li> <li>➤ <b>Solidaridad:</b> Capacidad de Comprender el dolor, la pena y la desventura de los demás; que nos permita asumir, como propias, las justas y razonables demandas de los otros. El solidario se interesa por los demás, pero no se queda en las buenas intenciones sino que se esmera por ayudarlos de manera efectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Humanización del servicio:</b> Reconocer en cada usuario su dignidad humana, su valor intrínseco como persona y, en consecuencia, contribuir a la realización de sus proyectos de vida, a la satisfacción de sus necesidades, respetándolo como persona y con derechos y deberes paciente.</li> <li>➤ <b>Participación:</b> Acceder voluntaria conscientemente a la toma de decisiones en las cuales está involucrada la persona, con miras al Bien Común. Presencia activa de cada uno en la toma de decisiones para la construcción y el desarrollo de la entidad</li> <li>➤ <b>Lealtad:</b> Obligación de fidelidad que un sujeto le debe a su institución o comunidad, siempre estar presente, cumplir siempre. Es el sentimiento que nos guía en presencia de una obligación no definida con la Primacía de los intereses colectivos de la institución sobre los particulares o ajenos a nuestra entidad.</li> <li>➤ <b>Excelencia:</b> Es un estilo de vida, en el que buscamos con nuestras actividades diarias alcanzar el nivel máximo de calidad, Eficiencia y efectividad en nuestros compromisos.</li> <li>➤ <b>Responsabilidad Social:</b> Responsabilidad es hacernos cargo de las consecuencias de nuestras palabras, decisiones y todos nuestros actos. Responsabilidad Social es hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad y compromiso, sin perder de vista el beneficio colectivo de la comunidad a la que servimos y la comunidad en la cual estamos. Por esto, implica asumir las consecuencias sociales de nuestros actos y responder por las decisiones que se toman en los grupos de los que formamos parte.</li> </ul>





	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

# 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





 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		 <p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **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.

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### CÓMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS

Señor Usuario, usted puede acceder al servicio de salud de nuestras sedes:

**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.

**Unidad Funcional de Zipaquirá**, a través de los Servicios de urgencias, apoyo diagnóstico y terapéutico, radiología e imagenología, consulta externa: (laboratorio clínico, odontología, crecimiento y desarrollo, psicología, nutrición, vacunación esquema regular, plan canguro, optometría, planificación familiar, procedimientos de enfermería, cirugía general anestesiología, ginecología, terapia física, vacunación COVID-19)

**Hospital Regional de Zipaquirá**, a través de los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Apoyo diagnóstico y terapéutico (Diagnóstico cardiovascular, endoscopia digestiva, laboratorio clínico, Radiología e imágenes diagnósticas, toma de muestras de laboratorio clínico, Transfusión sanguínea Servicio farmacéutico, laboratorio citologías Cérvico-uterinas, laboratorio de patología Ultrasonido, terapia ocupacional Terapia respiratoria, laboratorio de histotecnología, eco cardiografía, fisioterapia fonoaudiología y/o terapia del lenguaje.

#### 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 Contrarreferencia 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 otros.).

#### 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:

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 11 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

#### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- ✓ 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.

#### FORMAS DE PAGO

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 durante su Hospitalización.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 12 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

	<b>MANUAL</b>			
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>		
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>		
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>		<b>05GC05-V2</b>

**5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS**

COPAGOS AÑOS 2021		TOTAL 800 SMDLV			
SMMLV AÑO 2021					
SMDLV AÑO 2021					
<b>REGIMEN CONTRIBUTIVO CUOTA MODERADORA</b>					
CATEGORIA		% CUOTA			
A		11.7%			
B		46.1%			
C		121.5%			
<b>REGIMEN CONTRIBUTIVO COPAGOS</b>					
CATEGORI	% DE LA CUENTA	% TOPE EVENTO	% TOPE POR AÑO		
A	11.5%	28.7%	57.5%		
B	17.3%	115%	230%		
C	23%	230%	460%		
<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		1 SMMLV	
<b>REGIMEN VINCULADO</b>					
NIVEL	% DE LA CUENTA	% TOPE EVENTO	% TOPE POR EVENTO AL AÑO		
2	10%	2 SMMLV	2 SMMLV		
3	30%	3 SMMLV	3 SMMLV		



\*SMLV: Salario Mínimo Legal Vigente.

**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.	

\*Acuerdo 260 de 2204 y Decreto 2123 de 1996 Manual Soat\*

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

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soy yo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### MEDIOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLICITUD Y ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS Y OTRAS :



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

#### CENTRAL DE CITAS TELEFONICA

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

✓ **Para solicitar cita por la central de Citas telefónica favor tener a mano:**

- |  |
|--|
| • Esfero.  |
| • Orden médica.  |
| • Documento del paciente.  |
| • <b>Autorización de la EPS, de la cual le van a Solicitar:</b>  |
| ○ Número de autorización.  |
| ○ Fecha de expedición.   |
| ○ Vigencia de la autorización.   |
| ○ Diagnóstico.   |
| ○ Especialidad o servicio que están autorizando.   |
| ✓ <b>Recuerde:</b>   |
| • Para la cita debe traer la autorización de la EPS, referencia y contrarreferencia y los paraclínicos completos (resultados de laboratorio, Rx, resonancia, patología, etc.). |
| • Debe venir acompañado.   |
| • Menores de edad venir con adulto responsable del menor.  |

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### PÁGINA 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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 15 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### PARA REPROGRAMACIÓN, 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 teleorientación 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 teleconsulta** 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 CONSULTA EXTERNA COMO:

- Presentarse con anticipación a la cita asignada para facturar.
- Documento de identidad.
- Autorización de la EPS cuando aplique, vigente.
- Orden médica o formato de Referencia y Contrareferencia.

### 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.

### ENTREGA DE COPIA DE LA 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:

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 16 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------



 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

#### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- 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.



#### ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES TOMADOS EN CARDIOLOGIA

- Ecocardiograma, ecocardiograma transtorácico, eco estrés con docutamina, eco transesofágico, prueba de esfuerzo, se entregale 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.

#### ENTREGA DE RESULTADOS DE 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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 17 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

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.

#### SOLICITUD DE RESULTADOS DE EXAMENES DE 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)



 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

#### HORARIOS DE ATENCIÓN :

#### SERVICIOS ADMINISTRATIVOS:



ÁREA	CONMUTADOR 4 077 075	HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO
<b>Dirección de Atención al Usuario</b> (Piso 1 – Lobby)	Ext: 10109 Directo 2463307	Lunes a Viernes 7:00 AM – 4:30 PM Sábados de 7:00 AM – 11:00 PM
<b>Centro Regulator de Autorizaciones de la Secretaria de Salud de Cundinamarca (Central de Autorizaciones de SSC)</b> (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:
<b>Ventanilla SOAT – PADES:</b> (Edificio Asistencial – Sótano)	Ext: 10029	Lunes a Viernes: 7:00 AM – 5:00 PM
<b>Subdirección Urgencias:</b> (Edificio Asistencial – Sótano)	Ext: 10008	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 4:00 PM
<b>Subdirección Consulta Externa</b> (Edificio Asistencial – Sótano)	Ext: 10027	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM
<b>Trabajo Social (Urgencias)</b> (Servicio de Urgencias)	Ext: 10018	Domingo a Domingo 7:00 PM – 7:00 PM
<b>Trabajo Social (Consulta Externa)</b> (Edificio Asistencial – Sótano)	Ext: 10037	Lunes a Viernes de 8:00 AM – 4:30 PM
<b>Trabajo Social (Hospitalización)</b> (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
<b>Admisiones – Consulta Externa</b> (Edificio Asistencial – Sótano – Ventanilla 9)	Ext: 10025	Lunes a Viernes de 6:30 AM – 5:00 PM
<b>Admisiones – Urgencias</b> (Servicio de Urgencias)	Ext: 10001	Lunes a Domingo 24 horas

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soyYo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

#### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

#### SERVICIOS ASISTENCIALES: Programación de citas para Procedimientos realizados en Consultorio

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)	Ext.: 10040	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:00 PM
Urología (Edificio Administrativo – Piso 1 – Consultorio 17)	Ext.: 10611	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:30 PM
Unidad Renal (Edificio Asistencial – Sótano )	4897060	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 3:00 PM
Radiología e Imagenología (Edificio Asistencial – Piso 1 – Ala Norte)	Ext.: 10137- 10144	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:00 PM
Laboratorio Clínico y de Inmunología (Edificio Asistencial – Piso 1 – Ala Sur)	Ext.: 10112 – 10113	Horario de toma de muestras: Lunes a Viernes de 6:30 AM – 8:30 AM
Patología (Edificio Asistencial – Piso 1 – Ala Sur)	Ext.: 10121	Recepción de Muestras Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM



 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		 <p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Servicios ambulatorios:



#### 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 cardiaca, 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.		

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>



### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

			<p>Citas ginecología Solicitar por Central de citas Tel: 4897060</p> <p>Biopsia de endometrio, Biopsia de cérvix, Conos o conización, Cauterizaciones, fulguraciones (vulva), Crioterapia, Colposcopia, solicitar en la extensión.</p> <p>Citologías, solicitar cita por Central de citas.</p>		
	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.	<p>Solicitar cita por Central de citas</p> <p>Ecografía obstétrica 3er piso</p> <p>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.</p>	18	10352
	CX VASCULAR	<p>Últimos 20 min para POP</p> <p>Primer cupo para particulares</p> <p>Dos extras</p> <p>Traer Doppler- Duplex</p>	Solicitar cita por Central de citas	18	10015

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



CX GENERAL / MAMA Y TEJIDOS BLANDOS/ BARIATRICA	PROCEDIMIENTOS:		18	10137	
	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			
	Patología				4897060
	Biopsia	Asignar por central de citas			
	CONSULTA	Para consulta Solicitar cita por Central de citas			
Primer cupo para particulares					
CX ORAL Y MAXILOFACIAL	Trastornos de articulación temporomandibular	Para consulta solicitar cita por Central de citas	18	10040	
	Últimos 20min para POP				
CX PLASTICA MAXILOFACIAL	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				
CX PLASTICA	Últimos 20min para POP				
ESTETICA, RECONSTRUCTIVA	Primer cupo particular	Para consulta solicitar cita por Central de citas	18	10452	
DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS		Para consulta solicitar cita por Central de citas	18		

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		 <p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



	ENDOCRINOLOGIA	2 días antes llamar a confirmar asistencia a cita	Solicitar cita por Central de citas	18	
	HEMATOLOGIA	PROCEDIMIENTOS:	Solicitar cita por Central de citas	18	
		Biopsia de médula ósea			
		5. Cariotipo			
		Primer cupo para particular			
		Solo 1 cita extra			
	REUMATOLOGIA	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)	La EPS debe hacer llegar el medicamento al hus, no debe ser traído por el paciente.		
		Rituzimab(6 horas)			
		MEDICINA INTERNA:			
		Ciclofosfamida (4 horas)			
		Natalizumab(1hora)			
	PREPARACION:				



 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>



**5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS**

			-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:		Para consultar solicitar cita por Central de citas	18	10040
	Nasofibrolaringoscopia				
	Nasosinuscopia - Debe venir en ayunas				
	Lavado de oído				
	Aspiración de oído				
	Cauterizaciones – No necesita preparación				
	Audiometría				



 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

OFTALMOLOGÍA	PROCEDIMIENTOS: Indispensable venir acompañado por la dilatación de la pupila				
	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				
Iridototomía					
NEUROLOGIA	PROCEDIMIENTOS	Se agendan en la Ext 10039	18		
	Electromiografia:				
	- 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				10039	



 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS				
		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
	FARMACIA	Farmacovigilancia: niveles de carbamazepina cuantitativa de 7:30 a 9:30 AM.	Agendar cita en la Extensión.  Farmacia central 10014. Oficina 10115. Urgencias 10010. Sala 10254.	18
	LABORATORIO PRUEBAS FUNCION PULMONAR 4to piso Consultorio 18	PROCEDIMIENTOS:		18
		Fibrobroncoscopia:	Se agenda en la consulta/ más información en la Ext.	10462



 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

**5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS**



CARDIOLOGIA	<p>Paciente de primera vez requiere una (FIBROBRONCOSCOPIA) debe pasar por una valoración de primera vez por neumología.</p>	<p>Solicitar cita por Central de citas.</p>	18	10467	
	<p>- El día del procedimiento el pte deben venir con la bala de oxígeno mínimo 4 horas de recarga.</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>-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>				<p>Solicitar cita por Central de citas o de manera persona en el 4to piso módulo facturación consulta externa.</p>
	<p>Electrocardiografía dinámica Holter</p>				
	<p>Holter TA.</p>				
	<p>Eco Fetales</p>				
<p>Reprogramaciones:</p>					

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS				
	-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 Colonoscopia Rectosigmoidoscopia Polipectomía Dilataciones Endoscópicas	Para consulta solicitar cita por Central de citas y procedimientos relacionados	
	CPRE y procedimientos bajo sedación	Solicitar Cita en EXT 10459 o personalmente en consultorio 14 primer piso-Gastro de Lunes a Viernes de 9:00 am a 4:00 PM	18	10459
<b>MEDICINA INTERNA</b>		Consultorio 4to piso	18	10554
		Solicitar cita por Central de citas		

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS				
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				
PRUEBA DE TUBERCULINA: 4to piso oficina de COVE CON JEFE Doris Navarrete. Se factura en el 4to piso		Horario: Lunes o martes 7:00 AM a 12:00 M o de 1 a 3:00 PM	18	10457
		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		
HEMODINAMIA	PROCEDIMIENTOS:			10116
	Cateter NO/ Angioplastias			



 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soyYo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Radiología 1er piso -Hemodinamia -Electrofisiología -Vascular Periférico -Neurointervención	Embolización venas o arterias	Solicitar cita hemodinamia o a la extensión 10116		
	Angiografía casografía			
	Marcapaso			
	Arteriografía			
	Panangiografía			
	Arteriografía			
	Aostograma Aortograma			
	Test de Masa Vasculante NO/Flebografía			
RADIOLOGIA	PROCEDIMIENTOS:	Solicitar cita por Central de citas o personalmente en el 1º piso del edificio asistencial.	18	10137-8 o 10144
	Biopsia Seno			
	Exterotaxia			
	Tiroides			
	Bacop 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
MEDICINA ESPECIALIZADA	ANESTESIA	MÓDULOS DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA	6	EDIFICIO ASISTENCIAL (SÓTANO)
	CABEZA Y CUELLO		5	
	CIRUGÍA			

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

<b>5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS</b>				
	BARIATRICA	(Edificio Asistencial Sótano)		
	CIRUGÍA DE SENO			
	CIRUGÍA DE TORAX			
	CIRUGÍA VASCULAR		2	
	CIRUGÍA PLÁSTICA ESTÉTICA			
	CIRUGÍA PLÁSTICA MAXILOFACIAL		4	
	CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA			
	DERMATOLOGÍA		7 y 8	
	ENDOCRINOLOGÍA		3	
	GASTROENTEROLOGÍA		GASTROENTEROLOGÍA	PRIMER PISO
	GINECOLOGÍA ENDOCRINO GINECOLOGÍA GENERAL GINECOLOGÍA PATOLOGÍA CERVICAL - GINECOLOGÍA PRENATAL ALTO RIESGO		1	EDIFICIO ASISTENCIAL (SÓTANO)
	HEMATOLOGÍA		9	
	INFECTOLOGÍA			
	REUMATOLOGÍA		2 o 9	
	NEFROLOGÍA		UNIDAD RENAL	
	NEUROCIRUGIA	5		
	NEUROLOGÍA	10 y 11		
	NUTRICIÓN	8		
	OTORRINOLARINGOLOGÍA	12		
	ORTOPEDIA	15		
	OFTALMOLOGIA - OCULOPLASTIA - OFTALMOLOGIA GENERAL -	16	EDIFICIO ADMINISTRATIVO (PRIMER PISO)	



 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soyYo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



	OFTALMOLOGIA RETINA			
	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 CAJA GENERAL	EDIFICIO ASISTENCIAL 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		
	PATOLOGIA	(Edificio asistencial - 1 Piso)		

#### 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.

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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 33 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Medios establecidos para la asignación de citas de consulta médica establecida

#### 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 7:00 AM a 4:30 PM  
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 7:00 AM a 7:00 PM

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

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 tanto, el Hospital ha diseñado un formato el 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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 34 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

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.

#### PARA TENER EN CUENTA EN CIRUGÍA AMBULATORIA

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 recibirán la Charla Individual Obligatoria de Preparación y Recomendaciones para la Atención en Cirugía Ambulatoria. Este requisito es indispensable para la programación quirúrgica. El día que radica la hoja de ruta en la oficina de cirugía ambulatoria.

- 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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 35 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

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).

BANCO DE SANGRE Y DONACIÓN DE SANGRE.

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.



Servicio de Hospitalización:

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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 36 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

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 CLÍNICA PARA EL PACIENTE. (Normas del comportamiento del visitante):

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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 37 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

<p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		<p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



- ✓ 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 REALIZAR EL LAVADO DE MANOS SEGURO PARA PROTEGER A NUESTROS PACIENTES

# ¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?

HUS  
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA  
*Empresa Social del Estado*

1. Mójate las manos con agua.
2. Deposita en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir las superficies.
3. Frótate las palmas de las manos entre sí.
4. Frótate la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
5. Frótate las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
6. Frótate el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándote los dedos.
7. Frótate con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrápanlo con la palma de la mano derecha y viceversa.
8. Frótate la punta de los dedos con la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
9. Enjuágate las manos con agua.
10. Sécate con una toalla desechable.
11. Sírrete de la toalla para cerrar el grifo.
12. Tus manos son seguras.

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

PUNTOS DE INFORMACIÓN PARA UBICACIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS:

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)

SERVICIO DE 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.



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

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.

#### HORARIO DE VISITAS A PACIENTES

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

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b>	Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 39 de 95
-------------------------------------	-----------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soyYo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de Partos</li> <li>• Recuperación</li> <li>• UTR Camas 298 a 300</li> </ul>		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

- 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 ó 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 ó no acompañante.

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)

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 40 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------



 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

**5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS**



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.

\*Este horario se encuentra sujeto a modificaciones\*

**SERVICIO DE URGENCIAS**

Señor usuario recuerde que...

Estado de documento: <b>VIGENTE</b>	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: <b>CONTROLADA</b>	Nº <b>01</b>	Tabla de Retención:	Página <b>41</b> de <b>95</b>
-------------------------------------	---	----------------------------------	--------------	---------------------	-------------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

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.

Proceso de Salida de Pacientes

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 Médicas, las recomendaciones que usted debe seguir una vez salga del Hospital, la fórmula 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 médico 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.

Recuerde que:

El Hospital NO cuenta con oficinas de atención designadas por parte de las EPS, ni realiza dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios o con egreso del servicio de hospitalización, por lo tanto deben solicitarlos a través de su EPS.

Si el paciente ha fallecido:

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 42 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Se deben realizar los trámites 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.

#### SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO NCLUYE COMO INTERPONER SUS PETCIONES (PQRSDF)

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 7:00 AM a 4:30 PM y Sábados de 8:00 AM a 12:00 AM), 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.



Oficina Subdirección Defensoría al Usuario en la cual podrá acceder a la información, orientación y apoyo que usted y su familia requiera.

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, 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 4897060 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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 43 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

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 INTERPOSICION 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.



Buzones 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

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

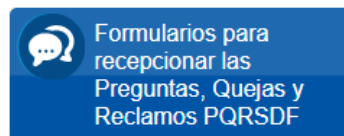
Página Web: A través de la Pagina Web del Hospital [www.hus.org.co](http://www.hus.org.co) en el link FORMULARIO PARA RECEPCIONAR LAS PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 44 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

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

Otros Servicios:

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

Servicio 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.



Eucaristía 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

Acompañamiento 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

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 45 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		 <p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

confirmación) Bautizo se celebra cada mes. Una eucaristía semanal de pacientes fallecidos según el listado entregado por el tanatologo.

**Unción de los Enfermos Hospitalizados:** Todos los días según necesidad.

Servicio de 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.

Servicio de 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.

Ubicación de 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

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 46 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

✓ 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 Felicidades, 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

Recomendaciones Institucionales de Atención al Usuario

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, sin embargo se puede autorizar en la Dirección de atención al usuario y Trabajo Social.
- 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).

Recomendaciones Institucionales de Atención al Usuario:

PUEDE COLABORARNOS 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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 47 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>		<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Respetar la intimidad de los otros pacientes.
- Conservar limpias las instalaciones y Cuidarlas.
- Portar siempre el carnet 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, dinero, joyas, entre otros.)

#### RECEPCIÓN DE ELEMENTOS PERSONALES DE PACIENTES HOSITALZIADOS

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 11 am y 2 – 4 pm los cuales debe venir empacados, marcados, a su vez se solicita se envíe un mensaje fraterno a su familiar para fortalecer los lasos afectivos.

#### INDICACIONES EN CASO DE UNA EMERGENCIA (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.
- Dirijase al punto de encuentro ubicado en la zona de parqueo de las ambulancias a la entrada del edificio asistencial del hospital señalado con un círculo totalmente verde y de borde amarillo.

#### MANEJO DE RESIDUOS (TAMBIÉN PUEDE CONTRIBUIR CON EL MEDIO AMBIENTE DEL HUS): Gestión Riesgo Administrativo.

- 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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 48 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------



 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Optimizar los costos en el manejo de residuos.
- Aumentar la vida útil de los rellenos sanitarios.
- Colaborar con las familias que viven del reciclaje.

## 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.

**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

**05 Apoya la gestión externa de los residuos.**  
Si clasificas adecuadamente los residuos podremos dar una disposición final que contribuya con el medio ambiente.

**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.

**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.








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



**"RED SAMARITANA, UNIVERSITARIA, SEGURA Y HUMANIZADA"**



<b>CONTENEDOR VERDE</b>		Deposita 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.
<b>CONTENEDOR GRIS</b>		Deposita elementos <b>RECICLABLES</b> como el Vidrio, cartón, papel, plástico, telas, radiografías, lata, madera, costales etc. Esta caneca la va a encontrar siempre en salas de espera, consultorio y oficinas.
<b>CONTENEDOR ROJO</b>		Deposita 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.



 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soy yo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Permisos y Trámites Especiales

PERMISO ESPECIAL Y/O TRAMITE ESPECIAL	REQUIERE AUTORIZACIÓN DE:				
	Nutrición	Trabajo Social	Enfermera	Sub. Enfermería	Atención Usuario
Ingreso de Alimentos	X				
Ingreso de Menores		X			X
Asistencia de Alimentos			X		X
Acompañante en el día 7:00 AM – 7:00 PM		X	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			X
Acompañante para Traslado de Pacientes		X			

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.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

PLATAFORMA SIEL: (Servicio de Interpretes en Línea)



## 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)



Recuerde que:

- 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

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 51 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### MECANISMOS DE DE CAPTURA Y TRASMISICION DE LA INFORMACION (COMO CONSULTAR LA PAGINA WEB DEL HOSPITAL)

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 DEL HUS Y AREAS DE RECARGA DE BATERIA PARA TELEFONOS 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.





### SALAS DE BIENVENIDA DEL HOSPITAL

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


<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 52 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

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 PARTICIPACION CIUDADANA

<p>DECRETO 1757</p> 	Asociación de usuarios del HUS	
	Veedurías Ciudadanas	Alcaldía de Zipaquirá
	Comité de Ética del HUS	2 representantes de la asociación
	Junta Directiva del HUS	1 representantes de la asociación
	Audiencias Publicas	
	COPACO (Unidad de Participación al Ciudadano)	En la Alcaldía de Zipaquirá o cualquier municipio
	SAC (Sistema de Atención al Ciudadano)	En la Alcaldía de Zipaquirá o cualquier municipio

#### COMO CONSULTAR EL SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE TRAMITES

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

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



 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



3. 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

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		 <p>Calidad soyYo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA

#### 1. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El Hospital Regional de Zipaquirá tiene una alta gama de oferta de especialidades médico-quirúrgicas que a continuación listamos.

#### 1.1. PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO

##### **Cirugía ortopédica con subespecialidad en:**

- Pediatría
- Mano
- Columna
- Hombro
- Cadera
- Rodilla
- Tobillo
- Microcirugía de mano
- Reemplazo de articulación de alta complejidad

##### **Cirugía plástica y estética facial**



- Párpados
- Cejas
- Nariz
- Cuello
- Orejas
- Mentón

##### **Cirugía plástica y estética corporal**

- Senos
- Tronco
- Extremidades
- Cirugía Plástica- estética post – bariátrica

##### **Cirugía de Otorrinolaringología con subespecialización en oído**

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 55 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- ☐ Colocación tubos de ventilación
- ☐ Colocación audífono osteo-integrado tipo BAHA
- ☐ Implante coclear
- ☐ colocación de implantes de conducción osea

#### **Cirugía de Otorrinolaringología con subespecialización en nariz**

- ☐ Cirugía endoscópica de nariz y senos paranasales
- ☐ Cirugía de cornetes
- ☐ Cirugía de adenoides

#### **Cirugía Oftalmológica con subespecialidad en:**

- ☐ Glaucoma
- ☐ Córnea
- ☐ Cataratas
- ☐ Pterigios
- ☐ Cirugía de retina

#### **Cirugía Pediátrica**

- ☐ Hernias
- ☐ Alteraciones congénitas

#### **Cirugía General**

- ☐ Hernias
- ☐ Cirugía de apéndice
- ☐ Cirugía de vesícula



#### **Cirugía Vascul ar periférica**

- ☐ Cirugía de várices

#### **Cirugía Urológica**

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b>	Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 56 de 95
-------------------------------------	-----------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------



 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		 <p>Calidad soyYo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- ☐ Cirugía de próstata
- ☐ Cirugía de cálculos urinarios(litiasis urinaria)

### 1.2. PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS CONSULTA EXTERNA

- ☐ Anestesia
- ☐ Cardiología

#### **Diagnostico cardiovascular**

- Ecocardiograma bidimensional Doppler stress con banda de ejercicio, con dobutamina y transesofágico.
- Electrocardiograma
- Holter 24 horas
- Monitoreo Holter 24 horas
- Holter de tensión arterial

- ☐ Cirugía General
- ☐ Cirugía plástica
- Reconstructiva
- Estética



- ☐ Cardiología pediátrica

#### **☐ Cirugía General**

- ☐ Cirugía Vasculuar y Angiología
- ☐ Cirugía Pediátrica
- ☐ Cirugía Plástica y estética
- ☐ Dermatología General y pediátrica
- ☐ Gastroenterología

- Esofagogastroduodenoscopia diagnostica
- Colonoscopia total
- Colonoscopia izquierda
- Sigmoidoscopia flexible
- Endoscopia y procedimientos terapéuticos
- Endoscopia + extracción de cuerpo extraño
- Polipectomía endoscópica de esófago
- Gastrostomía Endoscópica percutánea



<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 57 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- ☐ Gineco-Obstetricia
  - Ginecología general
  - ☐ Ecografía materno fetal
  - ☐ Doppler vasos pélvicos
  - ☐ Procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos
    - Biopsias: cérvix o Endocérnix vagina, endometrio y vulva.
    - Colposcopia
    - Cauterización cuello uterino
    - Crioterapia
    - Citología vaginal y ano
    - Conización Cervical
- ☐ Medicina física y rehabilitación
- ☐ Medicina Interna
- ☐ Neumología
  - ☐ Fibrobroncoscopia
  - ☐ Espirometría
    - Pruebas de función pulmonar
    - Capacidad de difusión de monóxido de carbono por dilución de helio – DLCO
    - Curva flujo volumen – espirometría simple y con broncodilatación
    - Presiones inspiratorias y espiratorias máximas (pim-pem)
    - Volúmenes pulmonares por lavado de nitrógeno CFR N2
- ☐ Otorrinolaringología general
  - Laringología Procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos
  - Nasofibrolaringoscopia
- ☐ Pediatría
- ☐ Psicología
- ☐ Psiquiatría
- ☐ Reumatología
- ☐ Urología
  - Cistoscopia
  - Dilatación uretral
  - Urodinamia
  - Remplazo catéter doble
- ☐ Neonatología



<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 58 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- ☐ Rehabilitación
  - Terapia física (ambulatoria)
  - Terapia respiratoria
  - Fonoaudiología y/o terapia de lenguaje
  - Terapia ocupacional
  - Toma de gases arteriales
- ☐ Dermatología General o Pediátrica
- ☐ Neurología Electrofisiología
  - Polisomnograma
  - Encefalograma
  - Telemetría o Electromiografía
  - Electroencefalograma o Potenciales evocados
- ☐ Nutrición
- ☐ Oftalmología General o Retina
  - Cornea
  - Glaucoma
  - Oculoplástica Procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos
  - Cirugía laser con argón y Yag
  - Ecografía ocular
  - Paquimetría
  - Pan fotocoagulación
  - Biometría
  - Campimetría computarizada
  - Capsulotomía
  - Fotografía de polo posterior
  - Autorrefractometría o Interferometría
  - Tomografía óptica de coherencia (OCT)
  - Segmento anterior
  - Macula
  - Nervio óptico
- ☐ Optometría
- ☐ Ortopedia y traumatología
  - Cadera
  - Hombro

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 59 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Tobillo
- Rodilla
- Columna
- Pediatría
- Mano

Otros Procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos

- Biopsia de piel, glándula salival
- Cauterización, crioterapia, curetaje y electro fulguración.
- Resección de tumor maligno y/o benigno de piel
- Junta médica por especialidad o interdisciplinarias (ginecología)
- Diagnostico cardiovascular
- Servicio farmacéutico
- Laboratorio citologías Cervicouterinas
- Laboratorio de histotecnología

□ Dolor y cuidados paliativos

- Infusión analgésica
- Trasplante Autólogo de células madre
- Bloqueo de nervios
- Infiltración intralesional

## 2. SOLICITUD DE CITAS MEDICAS

2.1. 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

Recuerde que si el paciente es menor de edad debe estar acompañado de un adulto responsable, al igual que si el paciente sufre de algún tipo de discapacidad o es un adulto mayor con

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº 01</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 60 de 95</b>
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

algún tipo de limitación.

2.2. 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.

### 2.2 ASIGNACION DE CITAS PARA PROCEDIMIENTOS

- Modalidad llamada de orientación telefónica. Para cancelar, confirmar o reprogramar cita, comunicarse a través de la línea telefonía 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.

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

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 61 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soyYo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

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

### 3. ATENCION EN CONSULTA EXTERNA



#### 3.1. RECOMENDACIONES A LOS PACIENTES PARA ATENCION POR CONSULTA EXTERNA

- Presentar documento de identidad en físico (Registro Civil, Tarjeta de Identidad, Cedula de Ciudadanía o extranjería, pasaporte de acuerdo al caso, permiso de permanencia).
- Llegar 40 min antes de la cita programada para facturar
- Presentar autorización de la Entidad Responsable de Pago (ERP) y orden médica en original
- Presentar orden médica de la Entidad Responsable de Pago (ERP) vigente
- Abstenerse de traer acompañantes si no es paciente de tercera edad, menor de edad, o con alguna discapacidad

#### 3.2 RESPONSABILIDAD DE HOSPITAL REGIONAL

- 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

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 62 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soyYo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### 3.3. ENTREGA DE RESULTADOS

Luego que le sean practicados los diferentes exámenes especializados ofertados en la institución tenga en cuenta las indicaciones de los diferentes servicios en referencia a los medios y horarios de entrega de resultados. En aquellos servicios en que la entrega de resultados se realiza solo de forma presencial debe tener en cuenta que solo se entregara el resultado al paciente, si este por cualquier motivo no puede asistir a reclamar sus resultados debe enviar una carta autorizando la entrega de resultado a otra persona mayor de edad, acompañando dicha carta con la fotocopia de su documento de identidad así como la fotocopia del documento de identidad de la persona autorizada o envío de resultado por correo electrónico. En caso de tener el consentimiento de entrega de resultados por correo 05AD29 Entrega de resultados apoyo diagnóstico.

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: [ophthocentersas@gmail.com](mailto:ophthocentersas@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 Vascul - 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 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

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 63 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- 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

### 3.4. ATENCION EN CONSULTA EXTERNA POR LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO

- Todo paciente con laboratorios genéticos o moleculares deben tener cotización previa para la prestación.
- Se verifica la documentación se da inicio a la prestación con mercadeo
- Durante el proceso se le comunican al paciente la respuesta del trámite para la toma de muestra
- En caso de pacientes Hospitalizados la cotización se remitirá al autorizador que corresponda, quien tramitará a la EPS

## 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Es un documento legal que se diligencia para poder realizar cualquier intervención quirúrgica, procedimiento diagnóstico o terapéutico invasivo, 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 tanto como el hospital ha diseñado un formato el cual contiene información que debe conocer: posibles riesgos del procedimiento y/o consecuencias. En el momento de la firma del documento el médico le informará en qué consiste la intervención, exploración y/o procedimiento diagnóstico o terapéutico invasivo 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 ser menor de edad, el consentimiento informado, puede ser firmado por un familiar de primer grado de consanguinidad. En el evento en el que no se cuente con el familiar, sea una situación de urgencia vital y esté en peligro la vida del paciente, se hace una nota en la historia clínica del mismo dejando constancia.

## 5. HORARIOS DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

El área administrativa del Hospital Regional de Zipaquirá se ubica en el séptimo piso de la edificación. A continuación listamos las oficinas, las extensiones

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 64 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------



 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soy yo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

para comunicación vía telefónica y los horarios de atención al público.



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

### 6. PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS AMBULATORIAS

#### 6.1. AL SALIR DE LA CONSULTA EL PACIENTE DEBE TENER

1. Orden de admisión para paciente ambulatorio 05PQ53-V1 (Se encuentra en el sistema de gestión documental en el proceso de atención al paciente quirúrgico) con firma y sello del especialista en caso de no tener sello, firma, número de documento y registró médico.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 65 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

2. Consentimiento informado para procedimiento con firma digital del especialista.
3. Anexo 3 donde solicite el procedimiento, consulta de primera vez por anestesia (en caso de requerirla), material de osteosíntesis (en caso de requerirlo), paraclínicos prequirúrgicos (en caso de requerirlos) para el proceso de autorización con la Entidad Responsable de Pago (ERP) o entidad pagadora.
4. Historia clínica para el proceso de autorización con la Entidad Responsable de Pago (ERP) o entidad pagadora.
5. En caso de requerir reserva de hemocomponentes consentimiento de transfusión firmado por el especialista y hoja original de reserva. Formato solicitud de hemocomponentes 05BS31
6. Cuestionario para paciente programado de cirugía ambulatoria 05PQX82V1 (Se encuentra en el sistema de gestión integral almera, en el proceso de atención al paciente quirúrgico) diligenciado, con firma del paciente y aprobación del especialista para realizar el procedimiento con firma y sello, en caso de no tener sello, firma número de documento y registro médico.

### 6.2. PARA TRÁMITE DE PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA AMBULATORIA

Servicios establecidos por la recepción de los documentos para programación de cirugía ambulatoria:



✓ Horario para la recepción de documentos: lunes a viernes 7:00 a.m a 2:00 p.m

Lugar: Oficina Lobby ventanilla cirugías

#### Documentos que se requieren:

- Orden de admisión para paciente ambulatorio 05PQX53-V1 (Se encuentra en el sistema de gestión documental en el proceso de atención al paciente quirúrgico) con firma y sello del especialista, en caso de no tener sello, firma número de documento y registro médico, firma y sello del especialista en anestesia en caso de no tener sello firma número de documento y registro medico (en caso de requerirlo).
- Consentimiento informado para procedimiento con firma digital del especialista.
- Documento denominado anexo 3 donde solicite el procedimiento, consulta de primera vez por anestesia (en caso de requerirla), material de osteosíntesis (en caso de requerirlo), paraclínicos prequirúrgicos (en caso de requerirlos) para el proceso de autorización con la Entidad Responsable de Pago (ERP) o entidad pagadora.
- Historia clínica para el proceso de autorización con la Entidad Responsable de Pago (ERP) o entidad pagadora.
- En caso de requerir reserva de hemocomponentes consentimiento de transfusión firmado por el especialista y hoja original de reserva.
- Cuestionario para el paciente programado de cirugía ambulatoria 05PQX82V1 (Se encuentra en el sistema de gestión integral almera en el proceso de atención al paciente quirúrgico) diligenciado, con firma del paciente y aprobación del especialista para realizar el procedimiento con firma y sello, en caso de no tener sello firma, número de documento y registro médico.
- Consentimiento informado para anestesia con firma del especialista (en caso de requerirlo).
- Autorización de servicio de la Entidad Responsable de Pago (ERP) (Debe tener código CUPS solicitado por el especialista, en caso de requerir material de osteosíntesis que se encuentren incluidos, verificar fecha de vencimiento y contrato que corresponda a la sede de realización del procedimiento).
- En caso de SOAT estado de la cuenta, fotocopia de la póliza, reporte del accidente (si ya se encuentra cerca al tope de prestaciones se debe iniciar el trámite por segundo pagador.
- Fotocopia del documento de identidad por las dos caras (en caso de ser menor de edad el paciente, se debe anexar documento del tutor o padre del menor).

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 66 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Validación ADRES.
- Puntaje del sisbén.
- En caso de CONVIDA certificación EPS.

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 de cirugía ambulatoria. Este requisito es indispensable para la programación quirúrgica.

✓Horario de la charla individual obligatoria: Lunes a Viernes 7:00a.m a 2:00 p.m

✓Lugar: Oficina Lobby ventanilla cirugías

El día en que fue programado para su cirugía ambulatoria, debe anunciarse a la hora citada en el módulo de información de cirugía ambulatoria (lobby).

✓No olvide asistir con un acompañante adulto.

**ADMISIONES:**

-Consulta externa: El día en qué fue programado para su cirugía ambulatoria, debe anunciarse a la hora citada en el módulo de información de cirugía ambulatoria (lobby). No olvide asistir con un acompañante adulto.

-Urgencias: Para el ingreso a Urgencias debe tener documento de identidad físico y fotocopia del mismo para realizar el ingreso, ingresa únicamente el paciente, en caso de ser menor de edad, paciente discapacitado o de la tercera edad se autoriza el ingreso con un familiar responsable (mayor de edad)

### 7. DONACIÓN DE SANGRE

**Donar Sangre  
es Donar Vida**





✓ Donar sangre es un deber y un derecho a la solidaridad social

✓ Brindar la oportunidad de ayudar a otros, a compartir su buena salud con quienes la han perdido.

✓ Porque la única manera de conseguirla es usted... La sangre no puede fabricarse... La única fuente de su cuerpo. Renueva células sanguíneas y mejoren los procesos de oxigenación.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b>	Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 67 de 95
-------------------------------------	-----------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		 <p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



Disminuye el riesgo infarto al corazón

### No olvide tener en cuenta los requisitos para donar sangre:

- ✓ Tener entre 18 y 65 años.
- ✓ Tener disponibilidad de tiempo mínimo de 20 minutos.
- ✓ Presentar documentos de identidad con foto.
- ✓ Tener un peso corporal de mínimo 50 kg.
- ✓ En el último año no haber sido tatuado, con piercing, maquillaje permanente o tratamiento de acupuntura (con agujas).
- ✓ No estar afectado por ninguna virosis como gripa como sinusitis amigdalitis.
- ✓ No estar tomando antibiótico ni antiparasitarios.
- ✓ Contestar en forma honesta y clara.
- ✓ No estar en ayunas.
- ✓ No haber tenido alguna infección de transmisión sexual (sífilis, hepatitis B, VIH, condiloma u otras).

## 8. ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN

<b>CAPACIDAD INSTALADA HRZ</b>	
<b>SERVICIO</b>	<b>N°</b>
Urgencias	26 camas
UCI Adultos	20 unidades entre mediana y alta complejidad
UCI Neonatos	20 unidades entre mediana y alta complejidad
Ginecología	12 camas en acomodación individual y múltiple
General adulto	32 camas en acomodación individual y múltiple

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soy yo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

#### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

General Pediátrica	18 camas en acomodación individual y múltiple
Salas de cirugía	2 salas
Sala de Parto	1 sala
Camas salas de parto	4 camas trabajo de parto 6 alto riesgo Obstétrico 2 recuperación
Traslado asistencial	3 ambulancias Medicalizadas

#### 9. HORARIO DE VISITAS PACIENTES HOSPITALIZADOS



El Hospital Regional de Zipaquirá ha decidido unos horarios durante su operación normal que pueden variar de acuerdo al comportamiento epidemiológico del Municipio, Departamento o País, tal como el enfrentar una pandemia. A continuación listamos los horarios de visitas a nuestros 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

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 69 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO:</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- 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

### 9.1. HORARIO DE INFORMACION MEDICA A FAMILIARES DE PACIENTES

Señor Usuario de acuerdo al estado de salud del paciente y la ubicación en las instalaciones de la institución debe tener en cuenta que:

- Si el paciente se encuentra en UCI la información se brindara de manera presencial durante a la visita ó de manera telefónica a la persona responsable del paciente en horarios estipulados por el medico tratante y la institución.
- Si el paciente se encuentra en Hospitalización con acompañante permanente se brindara la información a la persona responsable de manera presencial. Si el paciente se encuentra en hospitalización sin acompañante, esta lucido y comprende, la información se brinda de manera presencial directamente al paciente.



### 9.2 RECEPCIÓN DE ELEMENTOS PERSONALES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

- El personal de atención al usuario ubicado en el lobby del Hospital recibe y entrega pertenencias de pacientes los cuales no tienen autorización de acompañamiento, se debe diligenciar y firmar el formato con la descripción de pertenencias que ingresan o reciben.
- Se ha estipulado por parte de la institución horario para la entrega y recepción de pertenencias de hospitalización los cuales están publicados en áreas sociales de información
- La jefe de enfermería de cada piso de Hospitalización recibe y entrega pertenencias en su piso.

### 9.3 PERMISOS Y TRÁMITES ESPECIALES

Permiso especial y/o trámite especial	REQUIERE AUTORIZACION DE			
	Nutrición	Trabajo Social	Enfermería	Médico Tratante
Ingreso de alimentos	X	X		X
Asistencia de alimentos		X	X	
Acompañantes 12 horas		X		X
En caso de ser necesario restringir la visita a un paciente hospitalizado (por seguridad y/o estado de salud)		X		X
Acompañante para			X	

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 70 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

traslado de pacientes			
-----------------------	--	--	--

### 9.4 RECOMENDACIONES POR SEGURIDAD DEL PACIENTE

Señor usuario 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 tenga arriba las barandas de la cama camilla especialmente si el paciente se queda sólo
- ✓ 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 estadía en hospitalización o servicio de urgencias y verifique que sus datos estén correctos informe al médico o enfermera si es alérgico a algún medicamento y Qué medicamentos Avenida tomando
- ✓ Informe cualquier molestia en su piel dolor ardor presión humedad entre otros
- ✓ Absténgase de destapar las heridas del paciente hospitalizado manipular el suero las ondas o cualquier dispositivo que tenga el paciente
- ✓ Pregunte cualquier duda que tengas sobre su tratamiento al equipo de salud que lo atiende.

### 10. PROCESO DE EGRESO (SALIDA)

Este proceso hace referencia al momento en el cual el personal tratante del Hospital considera que una vez que el paciente ha recibido tratamiento institucional se ha estabilizado o mejorado las condiciones clínicas del mismo y por tanto puede egresar de el mismo ya sea para la casa o para otra institución



#### 10.1. PROCESO DE EGRESO DEL PACIENTE

Una vez el médico tratante haya ordenado la salida del paciente, se realiza la entrega de documentos al familiar del paciente para el egreso, quien debe realizar tramite de facturación en servicio de facturación de urgencias o 5 piso y para finalizar presentar ficha de salida en el servicio de hospitalización a la jefe de turno quien a su vez solicitará al camillero para el acompañamiento a la salida

**IMPORTANTE:** Revisar que toda la información de la documentación sea correcta y estén debidamente diligenciadas.

#### 10.2 PROCESO DE EGRESO DEL PACIENTE FALLECIDO

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 71 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- El médico tratante es la única persona autorizada de la institución a informar a los familiares del paciente esta situación
- El cuerpo del paciente se moviliza a Sala de Paz, el familiar debe asistir a la institución a recibir documentación (certificado de defunción, ficha de salida) y acompañamiento desde área de trabajo social y Psicología para iniciar el proceso de duelo.
- El familiar realiza trámite personalmente con la funeraria encargada y finalmente la funeraria es quien realiza el retiro del paciente de la institución.

## 11. INFORMACION GENERAL

### 11.1. SERVICIO RELIGIOSO Y PASTORAL DE LA SALUD

- El hospital cuenta con acompañamiento sacerdotal el día martes y a disponibilidad en la semana de acuerdo a prioridades que se presenten.
- Se cuenta con Oratorio público con horario de disponibilidad 24 horas al Día

### 11.2. BAÑOS PUBLICOS

Dentro de la institución se cuenta con baños públicos fijos ubicados en cada servicio de la institución (Urgencias, Consulta externa, Lobby, hospitalización)

ÁREA	UBICACIÓN DE BAÑOS PUBLICOS
Consulta Externa	Sala de espera.
Urgencias	Sala de espera.
Cardiología, radiología, gastroenterología y Laboratorio Clínico	Sala de espera segundo piso Radiología e imagenología.
Hospitalización	Salas de espera 3,4,5,6 piso.

### 11.3 PUNTOS WIFI Y AREAS DE RECARGA



- El Hospital cuenta con una red Wifi, el Usuario puede acceder en cualquier punto dentro del Hospital al servicio, solicitando la clave de acceso a la jefe de enfermería del piso donde se encuentre o al funcionario de atención al Usuario si es en otra área.
- En el hospital tanto en las áreas comunes como en las habitaciones cuentan con acceso a energía eléctrica para la recarga de celulares.

### 11.4 PARQUEADERO PÚBLICO PARA LOS USUARIOS:

El hospital cuenta con parqueadero público con horario extendido las 24 horas del día, se debe tener en cuenta que dicho servicio es operado por una empresa externa al Hospital y por lo

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 72 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------



 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

tanto el uso del parqueadero tiene un costo definido por la empresa que está operando ese servicio.

### 12. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

**OBJETIVO:** 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:** lunes a viernes 07:00 a.m a 5:00 PM sábados de 8:00am a 1:00 p.m.

**Teléfono** 40 77075 extensión 2201

#### Correos asignados

[hrzsiau.lider@hus.org.co](mailto:hrzsiau.lider@hus.org.co) Líder Atención al usuario.

[hrzsiau.profesional@hus.org.co](mailto:hrzsiau.profesional@hus.org.co) Profesional Atención al usuario.

[hrzsiau.tecnico@hus.org.co](mailto:hrzsiau.tecnico@hus.org.co) Técnico Atención al usuario



#### Procesos:

Orientación e información al usuario  
Paciente y su familia,  
Divulgación de derechos y deberes.  
Aplicación de encuestas de satisfacción.  
Participación social, humanización.  
Apoyo en los servicios.  
Rondas hospitalarias entre otros.

#### Canales de comunicación para usuarios como pacientes y familiares

- Oficinas SIAU.
- Línea telefónica.
- Correo electrónico.
- Buzones de sugerencias ubicados en los servicios principales.
- Pantallas de televisión.
- Páginas WEB
- Lobby o recepción
- Auxiliares de apoyo SIAU

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 73 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

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

1 página web: link atención al ciudadano

2 correo electrónico: [hrzsiau.lider@hus.org.co](mailto:hrzsiau.lider@hus.org.co)

[hrzsiau.tecnico@hus.org.co](mailto:hrzsiau.tecnico@hus.org.co)

[hrzsiau.profesional@hus.org.co](mailto:hrzsiau.profesional@hus.org.co)

3 atención personalizada: en la oficina de sistema de información y atención al usuario (SIAU) en el horario de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:00 p.m. y los días sábados y domingos de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

4 buzón de sugerencias: Contamos con doce buzones ubicados en las diferentes áreas del HRZ.

Sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias serán respondidas en un tiempo no mayor a 15 días hábiles. De igual manera esperamos sus felicitaciones, Ya que son un estímulo para todos los colaboradores de hospital.



Agradecemos sus opiniones las cuales contribuyen una oportunidad de mejora en la prestación de nuestros servicios.

### 13. RECOMENDACIONES INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

SEÑOR USUARIO: (PACIENTE, FAMILIAR O VISITANTE) DURANTE SU VISITA AL HRZ **ABSTÉNGASE DE:**

- ✓Fumar dentro del hospital acuerdo 79 de 2003 artículo 26
- ✓Traer niños menores de 12 años por los riesgos de salud que representan para el ingreso a una institución hospitalaria
- ✓Realizar visitas a pacientes hospitalizados si está resfriado o tiene cualquier tipo de infección
- ✓Permanecer en los corredores enfrente de las habitaciones del servicio de hospitalización
- ✓Correr en los pasillos
- ✓Hablar en los pasillos o producir ruido excesivo
- ✓Circular por áreas restringidas
- ✓Sentarse en la cama de los pacientes
- ✓rayar o marcar las paredes o puertas de las instalaciones del Hospital Regional Zipaquirá
- ✓ingresar y o suministrar alimentos a los pacientes hospitalizados excepto los autorizados por los Nutricionistas
- ✓En condición COVID es de uso obligatorio el tapabocas

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 74 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### PUEDES COLABORARNOS CON:

- ✓Respetar y colaborar con la dieta de los pacientes
- ✓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
- ✓Conservar limpio las instalaciones y cuidarlas
- ✓Cumplir con los horarios y requisitos dispuestos para las visitas
- ✓Acatar las recomendaciones dadas por Los profesionales de salud
- ✓Utilizar correctamente las canecas dispuestos 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, dinero, joyas, entre otras)

### 13.1. INDICACIONES EN CASO DE EMERGENCIA

#### Señor usuario en caso de una EMERGENCIA siga 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 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
- ✓Dirijase al punto de encuentro según sea su ubicación y espere con calma las respectivas indicaciones o pasos a seguir.
- ✓Punto de encuentro parqueadero hospital

### 13.2. MANEJO DE RESIDUOS



#### Señor usuario PUEDE CONTRIBUIR CON EL MEDIO AMBIENTE DEL HRZ:

cuando encuentre canecas de color VERDE, NEGRA O BLANCO, tenga en cuenta qué debe depositar en cada una de ellas:

VERDE: Residuos orgánicos aprovechables (restos de comida, desechos agrícolas)

NEGRA: Residuos no aprovechables (Papel higiénico, servilletas, papeles, cartones contaminados con comida, papeles metalizados)

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº 01</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 75 de 95</b>
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

BLANCA: Residuos aprovechables (Plástico, cartón, papel, metales)

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

### 14. PROCESO CONTINGENCIA COVID-19

Teniendo en cuenta la declaración de emergencia Sanitaria por causa del COVID-19 en la resolución 385 del 12 de marzo de 2020 y así mismo dando continuidad de la emergencia sanitaria con la resolución n.º 0961 del 10 de mayo de 2021 se declara Alerta Roja en el sistema hospitalario del departamento de Cundinamarca, declarando al Hospital Regional Zipsquirá referente en atención Covid- 19; debido a esto se han adoptado medidas para hacer frente a la enfermedad causada por el virus SRAS-CoV-2

Se informa a los usuarios que se está dando prioridad en atención a pacientes positivos para COVID-19 y/o respiratorios en riesgo, es importante aclarar que toda persona que ingrese a la institución por servicio de urgencias se considera como paciente sospechoso de Covid-19

Por consiguiente solo 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 atiende 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.

#### 14.1 Señalización e información:



Dentro de la institución se tiene demarcados los espacios de distanciamiento y restricción con el fin de cumplir con los protocolos de prevención y bioseguridad para los usuarios de HRZ.

Al ingreso del hospital el guarda de seguridad le solicitará a todas las personas que ingresan lavado e higienización de manos y el uso obligatorio de mascarilla o tapabocas durante la permanencia en todos los servicios del HRZ.

#### Se recomienda:

- Uso de cabello recogido.
- No usar joyas ni accesorios.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 76 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- No tocar las barandas de las escaleras
- Oprimir los botones de los ascensores con el codo
- No compartir los elementos de protección personal
- Higienizar sus manos con alcohol glicerinado, dispuesto en los filtros de cada uno de los servicios.
- Mantener mínimo dos metros de distancia
- Evitar abrazar y dar besos.
- Toser o estornudar protegiéndose con el codo la boca para evitar gotículas.
- En las salas de espera se recomienda no permanecer

Señor usuario por favor **absténgase** de cruzar las líneas **Rojas** demarcadas en el piso, ya que es una señal que indica áreas restringidas por tránsito y atención de pacientes positivos COVID-19



### 14.2 Manejo de paciente en hospitalización:

- ✓Debido a que la institución está bajo referencia en atención COVID-19 y respiratoria se **RESTRINGE** hasta nueva orden las visitas o acompañantes para pacientes hospitalizados. A excepción de pacientes que se autorice por parte de trabajo social o medico tratante el acompañamiento permanente al paciente.
- ✓La información sobre el estado de salud de los pacientes hospitalizados se realiza por parte del **médico tratante** de manera **telefónica** en los horarios estipulados por la institución
- ✓Se ha estipulado por parte de la institución horario para la entrega y recepción de pertenencias de hospitalización los cuales están publicados en áreas sociales de información.
- ✓De acuerdo con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 a través de la cual el Ministerio de Salud y Protección Social, prorrogó la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional declarado mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, hasta el 31 de Mayo de 2021. Por la que se restringe la prestación de servicios de salud de Cirugías Programadas y Priorizar Atenciones Ambulatorias en las Diferentes IPS Públicas y Privadas del Departamento. Teniendo en cuenta lo anterior y la continuidad de la emergencia sanitaria se declara por medio de la resolución n.º 0961 del 10 de mayo de 2021 Alerta Roja en el sistema hospitalario del departamento de Cundinamarca y se dictan otras disposiciones en el marco de la pandemia por COVID-19. Continuando así con la restricción de atenciones quirúrgicas y procedimientos ambulatorios.

### 14.3 Manejo de paciente fallecido sospechoso o confirmado de virus Covid-19

- En caso de tener algún paciente fallecido en el Hospital por Confirmación de virus Covid-19 se debe tener en cuenta que el paciente egresa con protocolo Covid-19 el cual consiste en que por seguridad y prevención NO es posible el ingreso de familiares a sala de paz para reconocimiento, ni acercamiento físico al cuerpo, lo que conlleva a que el paciente salga en carro fúnebre hacia el parque cementerio para cremación o destino que tenga autorizado para sus exequias.
- Es de aclarar que en caso de que el fallecimiento del paciente no haya sido a causa de Covid-19, se considera sospechoso por lo que debe realizarse la prueba PCR que indique que el paciente es negativo para Covid-19 y pueda salir sin protocolo (casos excepcionales)
- Cabe aclarar que dentro de la institución no se realizan Necropsias, por lo que al necesitar dicho procedimiento se remitirá el cuerpo a otra institución

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 77 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soy yo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



<b>CAPACIDAD INSTALADA HRZ DURANTE EMERGENCIA SANITARIA</b>	
<b>SERVICIO</b>	<b>N°</b>
Urgencias	21 Camas
UCI Adultos	20 Camas
UCI Neonatos	20 Camas
3 Piso	23 Camas
UCI 4 Piso	23 Camas
UCI 5 piso	23 Camas
6 Piso	23 Camas
Sala de Parto	1 sala
Camas salas de parto (Ginecología)	17 Camas
Traslado asistencial básico	3 ambulancias medicalizadas

#### UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRA

#### **HORARIOS DE ATENCIÓN:**

Servicios administrativos

AREA	CONMUTADOR 4757075	HORARIO DE ATENCIÓN 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 asistencial( 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



 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

		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 ATENCIÓN 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..0 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
Hospitalización Ginecología	Ext 10982	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM
Hospitalización quirúrgicos	Ext 10952	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM
Hospitalización medicina interna	Ext 10970	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM
Centro de Salud de Cogua	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

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

#### 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	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
Ginecología y obstetricia (embarazadas o gestantes)	
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:OOPM 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



 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soyYo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

#### 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/ ecografia	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

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 81 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

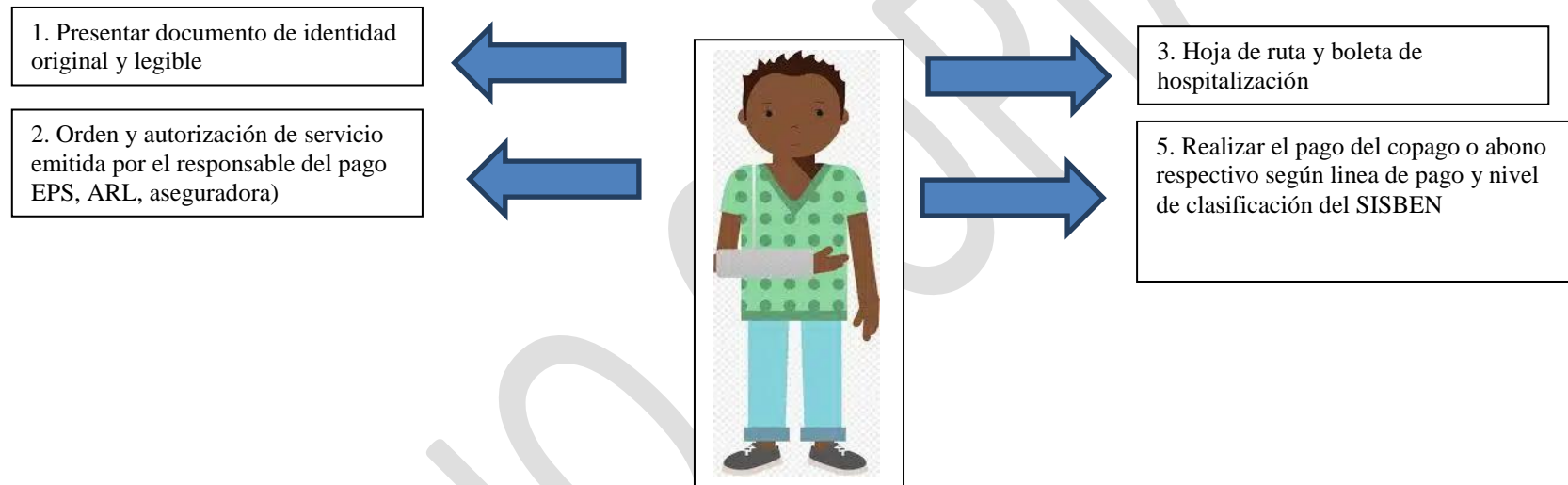
la Línea 4897069

#### RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN 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



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

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 82 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

<p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		<p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

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 medicamente, 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

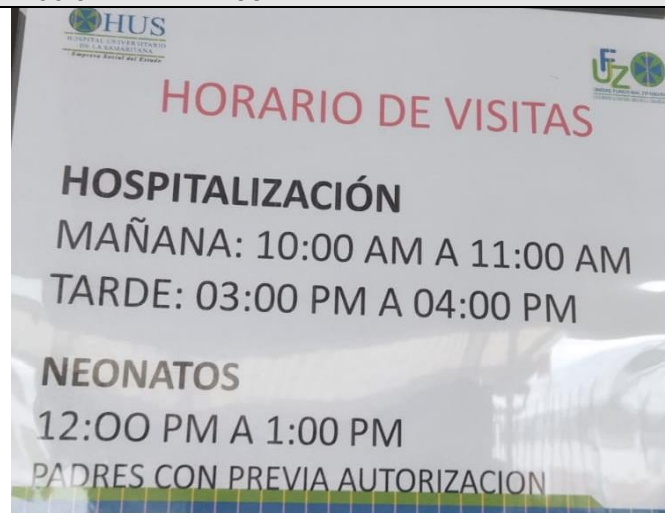


### HORARIOS DE VISITA

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b>	Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº 01</b>	<b>Página 83 de 95</b>
-------------------------------------	-----------------------------------	--	----------------------------------	--------------	------------------------

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



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.

### HOARIO 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 fisica permitido la dieta, controles médicos y

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 84 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



- 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 facturador 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.

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 85 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		 <p>Calidad soyYo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

**5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS**

**SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**#Recomendaciones de seguridad del paciente  
DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN 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

<p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	<b>05GC05-V2</b>

**5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS**

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

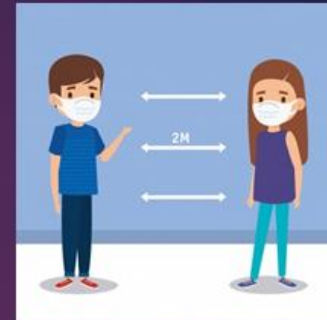
*#cumpliendo evitamos riesgos*





**#1**  
 Uso de tapabocas quirúrgico dentro de la institución  
 (NO DE TELA)



**# 2**  
 Lavar las manos antes y después de visitar o transitar por la institución



**#3**  
 Mantener distanciamiento social (2 metros)

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### 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

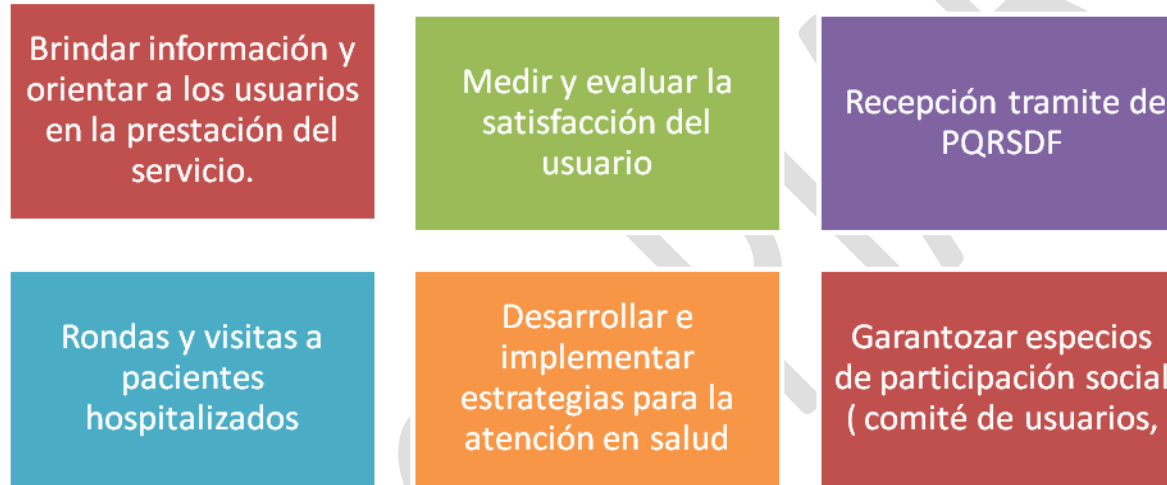
Funciones:

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b>	Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 88 de 95
-------------------------------------	-----------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------



	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



#### **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 Cagua y San Cayetano.

#### **CENTRO DE SALUD COGUA**

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b>	Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 89 de 95
-------------------------------------	-----------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------

 <b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	<b>MANUAL</b>		 Calidad <b>soy yo!</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

#### 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

<p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

### TIPS DEL CUIDADO DE LOS RECURSOS NATURALES, MEDIOAMBIENTE





# AGUA



*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 llave goteando consume 1.380 litros de agua al mes.
- El sanitario como caneca no emplearé  
La mala disposición de los residuos puede producir taponamiento de las redes de tuberías
- Estas buenas prácticas como hábitos adoptaré

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: CONTROLADA	Nº 01	Tabla de Retención:	Página 91 de 95
------------------------------	---	---------------------------	-------	---------------------	-----------------

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>		<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS




# RESIDUOS



*No emplearé desechables ni pitillos y mi propio vaso usaré*





*Disminuiré el consumo de plástico y el reciclaje implementaré*





*Clasificaré y depositaré los residuos en la caneca correcta*







*Emplearé medios digitales e imprimiré a doble cara*





*Estas buenas prácticas como hábitos adoptaré*



	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>		<b>05GC05-V2</b>

**5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS**

**Huerta participan pacientes del programa de crónicos**



<p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		<p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>		<b>05GC05-V2</b>

## 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



**RED SAMARITANA,  
UNIVERSITARIA, SEGURA Y HUMANIZADA**

E.S.E. Hospital Universitario de La Samaritana  
Carrera 8 No. 0 - 29 sur - Bogotá D.C.  
Teléfono: 4077075

Hospital Regional de Zapaquirá  
Calle 1 sur No.15-90 - Zapaquirá -Cundinamarca

Unidad Funcional Zapaquirá  
Calle 10 No. 7 52 - Zapaquirá - Cundinamarca



[ESE Hospital Universitario de La Samaritana](#)



[ESE Hospital Universitario de La Samaritana](#)





[@ESE\\_HUS](#)



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



 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>MANUAL</b>		 <p>Calidad soy yo!</p>
	<b>PROCESO</b>	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	
	<b>NOMBRE:</b>	<b>MANUAL UNICO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO Y SU FAMILIA.</b>	
	<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>01AUF03-V1</b>	
			<b>05GC05-V2</b>

#### 5. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

#### 6. BIBLIOGRAFÍA

APA O ICONTEC

#### 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	ITEM MODIFICADO	JUSTIFICACION
01AUF03--V1	24/11/2021		Documento Nuevo

<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b> CONTROLADA	<b>Nº</b> 01	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página</b> 95 de 95
-------------------------------------	--	----------------------------------	--------------	----------------------------	------------------------