



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Manual de información y orientación Para el usuario y su familia

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Estamos para servirle

- MENSAJE DE BIENVENIDA
- GENERALIDADES DE NUESTRA INSTITUCIÓN
- DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE Y SU FAMILIA
- CÓMO ACCEDER A LOS SERVICIOS DE SALUD
- FORMAS DE PAGO
- PUNTOS DE FACTURACIÓN
- SOLICITUD DE CITAS MÉDICAS POR CALL CENTER
- HORARIOS DE ATENCIÓN
- PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS •
- SERVICIO DE RESONANCIA NUCLEAR MAGNÉTICA
- CONSENTIMIENTO INFORMADO
- PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA AMBULATORIA
- DONACIÓN DE SANGRE
- SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN
- RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD CLÍNICA PARA EL PACIENTE
- CÓMO REALIZAR EL LAVADO DE MANOS
- HORARIO DE VISITAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS
- PUNTOS DE INFORMACIÓN PARA UBICAR PACIENTES HOSPITALIZADOS
- HORARIO DE INFORMACIÓN MÉDICA A FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS
- PROCESO DE SALIDA DE PACIENTES HOSPITALIZADOS
- SERVICIO DE URGENCIAS
- SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
- RECOMENDACIONES GENERALES DURANTE SU ESTADIA EN EL HOSPITAL
- PERMISOS Y TRAMITES ESPECIALES SERVICIO DE VOLUNTARIADO: DAMAS ROSADAS
- APOYO ESPIRITUAL Y SERVICIO RELIGIOSO
- SERVICIO DE VIGILANCIA
- CAJERO AUTOMÁTICO
- INDICACIONES EN CASO DE UNA EMERGENCIA
- MANEJO DE RESIDUOS
- RECOMENDACIONES PARA EL AHORRO DE AGUA Y ENERGÍA



Mensaje de Bienvenida

ESTIMADO USUARIO:

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

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

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

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



**Dr. JAVIER FERNANDO MANCERA
GARCÍA**
Gerente

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



Generalidades de Nuestra Institución

Apreciado Usuario, conozca nuestro Direccionamiento Estratégico

MISIÓN:

En la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de La Samaritana, somos líderes en la prestación de servicios integrales de salud con calidad, profesionalismo y humanización, prestados por un equipo dispuesto a la excelencia y con la tecnología adecuada, contribuyendo al desarrollo de la comunidad y liderando con ética la formación académica e investigativa.

VISIÓN:

En el 2021 como Hospital Universitario cabeza de la Red de Servicios de Salud de Cundinamarca, seremos reconocidos por nuestro modelo de gestión humanizado y sustentable, por un modelo de educación e investigación propio, basándonos en el desarrollo de centros de excelencia, que mediante el uso eficiente de los recursos y la tecnología, contribuya al mejoramiento de las condiciones de salud de la población.



Apreciado Usuario, conozca nuestro Direccionamiento Estratégico

| Principios | Valores |
|---|--|
| <p>-> Ética: 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.</p> | <p>-> Humanización del servicio: 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.</p> |
| <p>-> Vocación de servicio: 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:</p> | <p>-> Participación: 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.</p> |
| <p>-> Trabajo en equipo: 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.</p> | <p>-> Lealtad: 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.</p> |
| <p>-> Respeto: 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.</p> | <p>-> Excelencia: 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.</p> |
| <p>-> Solidaridad: 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.</p> | <p>-> Responsabilidad Social: 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.</p> |

Sabias que...

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



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

Trabajando
...unidos por tu Bienestar...

DERECHOS

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





DEBERES

1. **Brindar Trato Amable y Respetuoso:** Tengo el deber de ofrecer un trato amable y personas con quienes respetuoso a todas las 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.

Como Acceder a Nuestros Servicios

Señor Usuario, usted puede acceder al servicio de salud del Hospital Universitario de La Samaritana, a través de los Servicios de Urgencias, Consulta Externa, de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico (Laboratorio Clínico, Radiología e Imagenología, Cardiología, Neurología..) entre otros. Recuerde que lo deben llamar por sus nombres y apellidos completos para cualquier atención, consulta o procedimiento y además verificar su número de identificación.

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).
- ✓ Carne Original de la EPS (Contributivo, Subsidiado, Vinculado o Administradora de Riesgos Profesionales) según tipo de afiliación del Usuario al Sistema de Seguridad Social en Salud.
- ✓ Formato de Referencia y Contrareferencia original ú Orden Médica vigente (Cuando la atención es por Consulta Externa).
- ✓ Autorización de servicios en Original de la Entidad Responsable de Pago (EPS, EPS Subsidiada, entre otro).

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

- ✓ Documentos del Vehículo que accidentó al Peatón o en su defecto el que ocupaba el Accidentado en dicho momento: Póliza del SOAT Vigente (Fotocopia), Tarjeta de Propiedad del Vehículo (Fotocopia), Cédula del Conductor del Vehículo (Fotocopia)
- ✓ Reporte o Declaración del Accidente de Tránsito expedido por la entidad competente (Inspección de Policía): Croquis en caso que se haya levantado y Denuncia.
- ✓ Formato FUSOAT 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 PADES-SOAT (Sótano edificio asistencial)

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

- ✓ Autorización de su ARP en original (cuando la atención es por Consulta Externa)
- ✓ Reporte del Accidente de Trabajo (En fotocopia)
- ✓ 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 atención: médicas durante su Hospitalización.

| EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SOAT) | |
|----------------------------------|---|
| ENTIDAD | SALARIOS MINIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES |
| Aseguradora | 800 SMLMV |
| TOTAL | 800 SMLMV |

| 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. | |

*SMLV: Salario Mínimo Legal Vigente.

VALOR CUOTA MODERADORA Y/O COPAGOS

| RÉGIMEN | SALARIOS MENSUALES | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| | CATEGORIA NIVEL | TOPE POR EVENTO | TOPE POR AÑO |
| CONTRIBUTIVO BENEFICIARIO | A | \$237.700 | \$476.200 |
| CONTRIBUTIVO BENEFICIARIO | B | \$952.300 | \$1.904.700 |
| CONTRIBUTIVO BENEFICIARIO | C | \$1.904.700 | \$3.809.400 |
| SUBSIDIADO | 2 | \$414.100 | \$828.116 |
| VINCULADO | 2 | \$1.656.232 | \$1.656.232 |
| VINCULADO | 3 | \$2.848.348 | \$2.848.348 |

Población con capacidad de pago que incluye trabajador dependiente, trabajador independiente, pensionados y sus beneficiarios.



Medios establecidos para la asignación de citas de consulta médica

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

| | HORARIO |
|---|--|
| Central de Citas (Call Center) - Línea 4897060 Principal medio. | Lunes a Viernes: 7:00 AM – 5:00 PM Sábado: 8:00 AM – 1:00 PM |
| Teléfono Acceso Directo al Call Center (Ata Hus) Ubicado en el servicio de Consulta Externa Frente al Consultorio No. 5 | Lunes a Viernes: 7:00 AM – 5:00 PM Cómo conectarse: Alzando la bocina del teléfono, inmediatamente queda comunicado con la Central de Citas. |



CITAS POR CALL CENTER

✓ Para solicitar cita por Call Center favor tener a mano:

- Esfero.
- Orden médica.
- Documento del paciente.

✓ Autorización de la EPS, de la cual le van a Solicitar:

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

✓ Recuerde:

➤ Para la cita debe traer la autorización de la EPS, referencia y contrareferencia y los paraclínicos completos (resultados de laboratorio, Rx, resonancia, patología, etc.).

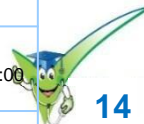
➤ Debe venir acompañado.

➤ Menores de edad venir con adulto responsable.



Horarios de Atención

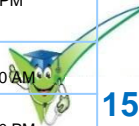
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | | |
|---|---------------------------------|---|
| ÁREA | Conmutador 4 077 075 | HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO |
| Dirección de Atención al Usuario (Piso 1 – Lobby) | Ext: 10109 Directo 2 463 307 | Lunes a Viernes 7:00 AM – 4:30 PM Sábados de 7:00 AM – 11:00 PM |
| Centro Regulador de Autorizaciones de la Secretaría de Salud de Cundinamarca (Central de Autorizaciones de SSC) (Edificio: Asistencial – Sótano – Ventanilla 5) | Ext: 10125 | Lunes a Viernes: 7:00AM – 1:00 PM y de 2:00 PM – 5:00 PM Emite Autorizaciones de Servicios Especiales (medicamentos y servicios de salud) para Usuarios Vinculados y Usuarios del Régimen Subsidiado con patologías NO – POS |
| Ventanilla SOAT – PADES: (Edificio Asistencial – Sótano) | Ext: 10029 | Lunes a Viernes: 7:00 AM – 5:00 PM |
| Subdirección Urgencias: (Edificio Asistencial – Sótano) | Ext: 10006 | Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:30 PM |
| Subdirección Consulta Externa (Edificio Asistencial – Sótano) | Ext: 10028 | Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM |
| Trabajo Social (Urgencias) (Servicio de Urgencias) | Ext: 10018 | Lunes a Domingo 7:00 AM – 7:00 PM |
| Trabajo Social (Consulta Externa) (Edificio Asistencial – Sótano) | Ext: 10037 | Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:30 PM |
| Trabajo Social (Hospitalización): (Edificio Asistencial – Piso 5) | Ext: 10557 10559 | Lunes a Viernes de 7:30 AM a 4:30 PM Fin de Semana y Festivos de 10:00 AM a 6:00 PM |
| Admisiones – Consulta Externa (Edificio Asistencial – Sótano – Ventanilla 9) | Ext: 10025 | Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM |
| Admisiones – Urgencias (Servicio de Urgencias) | Ext: 10001 | Lunes a Domingo 24 horas |



Horarios de Atención

SERVICIOS ASISTENCIALES: Programación de citas para Procedimientos realizados en Consultorio

| ÁREA | Conmutador 477075 | HORARIO ATENCIÓN |
|--|--|--|
| Cardiología: (Edificio Asistencial Piso 4) | Ext:10467 | Lunes a Viernes de 7:00AM 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) | Ext: 10462 4897060 | Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM Sábados 9:00 AM – 1:00 PM |
| Neurología (Edificio Asistencial – Sótano – Consultorio 11) | Ext:10039 | Lunes a Viernes de 7:30 AM – 3:00 PM |
| Neurocirugía (Edificio Asistencial – Sótano – Consultorio 4) | Ext: 10472 | Martes y Viernes de 7:40 AM a 10:00 AM |
| Oftalmología (Edificio Administrativo – Piso 1 – Consultorio 16) | Ext: 10605 | Lunes a Viernes de 7:30 AM – 5:00 PM |
| Otorrinolaringología (Edificio 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) | Ext:10469 - 10468 | Lunes a Viernes de 7:00 AM – 3:00 PM |
| Radiología e Imagenología (Edificio Asistencial – Piso 1 – Ala Norte) | Ext: 10137 - Directo 3 371 667 Mamografías 4897060 | Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:00 PM |
| Laboratorio Clínico y de Inmunología (Edificio Asistencial – Piso 1 – Ala Sur) | Ext: 10112 – 10113 Directo 2 333 270 | Horario de toma de muestras: Lunes a Viernes de 6:30 AM – 8:30 AM |
| Patología (Edificio Asistencial – Piso 1 – Ala Sur) | Ext:10121 Directo 2 801 334 | Recepción de Muestras Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM |



| 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), pacientes que van a cx. Bariátrica, gastrectomía, cx. Vasculár y reemplazo de cadera. | Solicitar cita en al Central de citas. | 18 | |



| | | | | |
|-------------|--|---|----|-------|
| GINECOLOGÍA | 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 la extensión. | Citas ginecología Solicitar por Central de citas Tel.: 4897060. | 18 | 10038 |
| | Biopsia de endometrio, Biopsia de cérvix, Conos o conización, Cauterizaciones, fulguraciones (vulva), Crioterapia, Colposcopia solicitar en la extensión. | | | |
| | Citologías, solicitar por la central de citas. | | | |



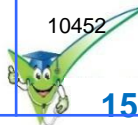
| | | | | |
|--|---|---|----|-------|
| GINECO ALTO RIESGO/ gestantes o embarazadas | Primera hora exclusivo post-parto con quien la atendió, si no tiene agenda de alto riesgo asignar con Dr. Carmona o Dr. Pérez / para consulta recordar a la paciente traer exámenes completos y registro de cifras tensionales para preeclámicas / una extra informando disponibilidad de tiempo. | Solicitar cita por Central de citas | | 10352 |
| | | Ecografía obstétrica 3er piso | | |
| | | Monitorias fetales en sala de partos de 7:00 AM a 4:00 PM facturar en el 3er piso es realizada por especialista de turno. | | |
| CX VASCULAR | Últimos 20 min. para POP | Solicitar cita por Central de citas. | 18 | |
| | Primer cupo para particulares | | | |
| | Dos extras | | | |
| | Traer Doppler - Duplex | | | |



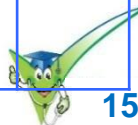
| | | | | |
|--|---|--|----|-------|
| CX GENERAL / MAMA Y TEJIDOS BLANDOS/ BARIATRICA | PROCEDIMIENTOS: | | | |
| | Biopsia de Mama, debe ser autorizada así: | 851101 | 18 | 10137 |
| | -Guía ecográfica (si lo requiere) | Si la orden médica es de otra institución debe venir obligatoriamente con guía ecográfica. Se programa en Radiología | | |
| | -Patología | Si son ordenadas por Dr. Zapata puede ser sin la guía ecográfica, y esta es programada en el consultorio 5 sótano. | 18 | 10027 |
| Primer cupo para particulares | | | | |



| | | | | |
|---------------------------------|--|--|----|-------|
| CX CABECLA Y CUELLO | Biopsias de tiroides: Deben ser autorizadas así: | Solicitar Cita en la Central de Citas. | 18 | 10137 |
| | -Guía ecográfica. | | | |
| | -Patología | | | |
| | 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 | 10452 |
| | 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 | Para consulta Solicitar cita por Central de citas. | 18 | 10452 |
| ESTÉTICA, RECONSTRUCTIVA | Primer cupo particular | | | |
| DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS | | Para consulta Solicitar cita por Central de citas. | 18 | |
| ENDOCRINOLOGIA | 2 días antes llamar a confirmar asistencia a cita. | Solicitar cita por Central de citas | 18 | |
| HEMATOLOGIA | PROCEDIMIENTOS: | | 18 | |
| | Biopsia de médula osea | Se solicita a por Central de citas. | | |
| | 5. Cariotipo | | | |
| | Primer cupo para particular | | | |
| Solo 1 cita extra | | | | |



Servicios Ambulatorios

| | | | | | |
|---|---|--|----|-----------|---------------------------|
| REUMATOLOGIA | Primer cupo particulares primera vez o control | Solicitar cita por Central de citas. | 18 | | |
| | PROCEDIMIENTO: | | | | |
| | Infiltraciones | Programar citas por Central de citas. | | | |
| Biopsia glándula salival , no olvidar la patología. | | | | | |
| SALA DE INFUSION | REUMATOLOGÍA: | Asignación cita en Ext. 10127- 10120 | 18 | 101 27 | |
| | 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: | | | |
| | | | | | -No requiere ayuno |
| | | | | | -Disponibilidad de tiempo |
| | -Debe venir con acompañante. | | | | |
| | -Facturación en caja de laboratorio primer piso, entrega de insumos en farmacia | | | | |



15

| | | | | |
|------------------|---|--|----|-------|
| NUTRICIÓN | En caso de citas a embarazadas se sugiere que sean atendidas en su IPS, para evitar complicaciones en el desplazamiento si no tiene nutricionista en el municipio se asigna en el hus, para el mismo día de la consulta de alto riesgo. | Solicitar cita por Central de citas | 18 | 10368 |
| | Se asignan cita para pacientes que van para Cx bariátrica en la institución. | | | |
| OTORRINO | PROCEDIMIENTOS: | | 18 | 10040 |
| | Nasofibrolaringoscopia | Comunicarse al número (3141201) | | |
| | Nasosinuscopia - Debe venir en ayunas | | | |
| | Lavado de oído | Para consulta solicitar cita por Central de citas. | | |
| | Aspiración de oído | | | |
| | Cauterizaciones – No necesita preparación | | | |
| | Audiometría | | | |



| | | | | |
|---------------------|--|--|----|-------|
| OFTALMOLOGÍA | PROCEDIMIENTOS: Indispensable venir acompañado por la dilatación de la pupila | | | |
| | Retina menores de 2 años Sólo plan canguro HUS | Para consulta solicitar cita por Central de citas | 18 | 10364 |
| | Biometrías (95200) | | | 10605 |
| | Interferometría (953100) | | | |
| | Ecografías oculares (951301) | | | |
| | Tomografía ocular | | | |
| | Lapagometría | | | |
| | Capsulotomía Láser | | | |
| | Fotos de nervio Óptico | | | |
| | Iridotomía | | | |



| | | | | |
|-----------------------------|---|--|----|-------|
| NEUROLOGÍA | PROCEDIMIENTOS: | | | |
| | Electromiografía: | Se agenda en la Ext.: 10039 / Cel: 3182132950 | 18 | 10039 |
| | -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 , Si son visuales no debe trasnochar | | | |
| | -Electroencefalograma , Traer el cabello limpio y seco | | | |
| | CONSULTA: | Para consulta solicitar cita por Central de citas, 2 días antes llamar a confirmar asistencia a cita | 18 | 10039 |
| Primer cupo para particular | | | | |



| | | | | |
|---------------------|---|---|----|-------|
| INFECTOLOGIA | Primer cupo para particular | Solicitar cita por Central de citas, Central de citas - 2 días antes llamar a confirmar asistencia a cita | 18 | 10457 |
| NEFROLOGÍA | | Solicitar cita por Central de citas | | 10469 |
| FARMACIA | Farmacovigilancia: niveles de carbamazepina cuantitativa de 7:30 a 9:30 AM. | Agendar cita en la Extensión. | 18 | 10115 |



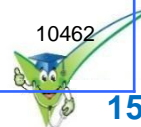
| | | | | |
|--|---|-------------------------------------|----|-------|
| LABORATORIO PRUEBAS FUNCIÓN PULMONAR 4to Piso Consultorio 18 | PROCEDIMIENTOS: | | | |
| | Fibrobroncoscopia: | | | |
| | Paciente de primera vez requiere una (FIBROBRONCOSCOPIA) debe pasar por una valoración de primera vez por neumología. | | | 10462 |
| | El día del procedimiento el paciente deben venir con la bala de oxígeno mínimo 4 horas de recarga. | | | |
| | Espirometría o curva de flujo de Volumen pre y pos broncodilatadores: | Solicitar cita por Central de citas | 18 | |
| | No suspender otros medicamentos u oxígeno si está usando. | | | |
| | No fumar, ni beber mínimo 2 días antes a la prueba. | | | |
| La duración del examen es de 15 a 30 minutos aproximadamente. | | | | |
| Capacidad de difusión de monóxido de carbono / La entrega de resultados es de 2 días hábiles a partir de la fecha. | Solicitar cita por Central de citas o de manera personal en el 4to piso módulo facturación consulta externa. | | | |



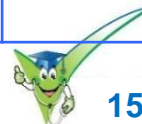
| | | | | |
|--|---|--|----|-------|
| CARDIOLOGÍA | PROCEDIMIENTOS: | | | |
| | Ecocardiograma modo mt doppler a color. | | | |
| | Ecocardiograma transesofagico. | | | |
| | Ecocardiograma stress con debutamina. | | | |
| | Ecocardiograma Holter de ritmo. | | | |
| | Electrocardiografía dinámica Holger. | | | |
| | Holter TA | | | |
| | Eco Fetales | | 18 | 10467 |
| | Reprogramaciones: | | | |
| | -Marcapasos | | | |
| | -Cardiodesfibrilador | | | |
| | Electrocardiograma: | | | |
| | No requiere de ninguna preparación. | Lunes a viernes de 7:00 AM A 8:00 AM no requiere cita previa. | | |
| Orden médica y autorización vigente. | | | | |
| La entrega de resultados es de: Lunes a viernes de 09:00 am A 12:30 pm | | | | |



| | | | | |
|--------------------------|--------------------------------------|---|----|-------|
| GASTROENTEROLOGÍA | Endoscopia Vías Digestivas altas | Para consulta solicitar cita por Central de citas y procedimientos relacionados | 18 | 10459 |
| | Colonoscopia | | | |
| | Rectosigmoidoscopia | | | |
| | Polipectomía | | | |
| | Dilataciones Endoscópicas | | | |
| | CPRE y procedimientos bajo sedación. | 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 | | |
| MEDICINA INTERNA | | Consultorio 4to piso | 18 | 10554 |
| | | Solicitar cita por Central de citas | | |
| NEUMOLOGÍA | Solicitar cita por Central de citas | Consultorio 4to piso | 18 | 10462 |
| | | | | |



| | | | | |
|--|---|--|----|-------|
| UROLOGIA Consultorio 17 | Para estos Exámenes deben traer Urocultivo, si el reporte es positivo requiere primero tratamiento y posteriormente se programa. Si tiene sonda 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: | | | |
| | Cistoscopia | | | |
| | 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 Radiología 1mer Piso. | PROCEDIMIENTOS: | Solicitar cita hemodinamia o a la extensión 10116 | 18 | 10116 |
| | Cateter | | | |
| | Embolizacion | | | |
| | Angiografia | | | |
| | Marcapaso | | | |
| | Arteriografía | | | |
| | Panangiografía | | | |
| | Arteriografía | | | |
| | Aostograma | | | |
| | Test de Masa Vasculante | | | |



| | | | | |
|-------------------|------------------------|--|----|---------|
| RADIOLOGÍA | PROCEDIMIENTOS: | Solicitar cita por Central de citas o personalmente en el 1er piso del edificio asistencial. | 18 | 10137-8 |
| | Biopsia Seno | | | |
| | Exterotaxía | | | |
| | Tiroides | | | |
| | Bacap Tiroides | | | |
| | Prostata | | | |
| Mamografía | | | | |



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 ingenia 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 redundo 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.



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

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.

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 anestesiólogo, entre otros) original, junto con el documento de identidad, en la Oficina de la Unidad Quirúrgica y una copia de los mismo documentos en el servicio quirúrgico tratante, lugar en donde se indicará la fecha de la cirugía:



Para Tener en Cuenta en Cirugía Ambulatoria

Recuerde que:

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

- **Horario de la Charla Individual Obligatoria:** Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM:
- **Lugar:** Oficina de Cirugía Ambulatoria (Edificio Asistencial: Piso 2).

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

No olvide asistir con un acompañante adulto.

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

- **Horario para recepción de documentos:** Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM.
- **Lugar:** Oficina de Cirugía Ambulatoria (Edificio Asistencial: Piso 2):



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

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

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

4077075 Ext: 10118

Banco de Sangre (Edificio Asistencial - Piso 1 – Ala Norte) Principal medio:

Horario Atención al Público: Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00 PM Fin de Semana y Festivos de 1:00 PM a 4:00 PM



Vacunación:

Apreciado usuario, el servicio de vacunación Solo se brindara 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 en la Ventanilla 7 de Admisiones ubicada en el Edificio Asistencial en el Sótano: Debe presentar el documento de Identidad del Paciente y fotocopia de la Hoja de Ruta de la Cirugía.

Admisión por Urgencias:

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

Recuerde que: Todo paciente debe traer sus elementos de uso personal para la hospitalización (pijama, pantuflas, cepillo de dientes, jabón, toalla entre otros): **SE RECOMIENDA NO TRAER ELEMENTOS DE VALOR** (Joyas, Dinero, Celulares, entre otros):



Para ingresar al servicio de Hospitalización tenga en cuenta:

Anunciarse en la Recepción del HUS

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



Recomendaciones de Seguridad del Paciente

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

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



¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado



Mójate las manos con agua.



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



Frótate las palmas de las manos entre sí.



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



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



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



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



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



Enjuágate las manos con agua.



Sécate con una toalla desechable.



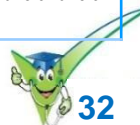
Sírvete de la toalla para cerrar el grifo.



Tus manos son seguras.

Horario de Visitas Paciente Hospitalizado: Lunes a Domingo

| SERVICIO | HORARIO |
|--|---|
| Hospitalización: (Dos fichas) | 9:00 AM y 7:00 PM Dos visitas por pacientes al mismo tiempo |
| Urgencias: Camas 01 a 31 (Una ficha) | 09:00 AM a 11:00 AM y 3:00 PM a 5:00 PM Un visitante por paciente *Susceptible a modificación de acuerdo con el numero de pacientes diarios en el servicio |
| UCI: Camas 287 a 297 (Una Ficha) | 10:00 AM a 12:00 M y 2:00 PM a 4:00 PM Dos visitas por paciente al mismo tiempo e ingresa uno a uno a la Unidad |
| Cuidado Intermedio – Piso 5 - Camas: 550 a 560 | 11:00 am a 12:30 pm y 2:00pm y 3:30pm Dos visitas por paciente al mismo tiempo e ingresa uno a uno a la unidad |
| Cuidado Intermedio: Camas: 411 a 414 Neurocirugía (Una Ficha) | 09:00 AM a 10:00 AM y 2:00 PM a 3:00 PM Dos visitas por paciente al mismo tiempo e ingresa uno a uno a la Unidad |



Horario de Visitas Paciente Hospitalizado: Lunes a Domingo

| SERVICIO | HORARIO |
|---|---|
| Sala de Partos: (Una Ficha) | 11:00 AM a 12:00 PM y 5:00 PM – 6:00 PM Se Suministra Información a Familiares |
| Recuperación: (Una Ficha) | 11:00 AM A 12:00 M y 2:00 AM a 6:00 PM Se suministra información a familiar a una persona |
| Camillas de Recuperación: 298 a 300 (Una Ficha) | 11:00 AM a 12:00 M y 3:00 PM a 4:00 PM Dos visitas por Paciente al mismo tiempo e ingresa uno a uno a la Unidad |
| Unidad de Neonatos: | Mamás de 7:30 AM a 11:30 AM y 1:30 A 5:30 Padres De 9:00 AM a 11:00 AM Abuelos De 3:00 PM a 4:00 PM Uno a uno solo Diez minutos |



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 Información Médica a Familiares de Pacientes Hospitalizados

| ESPECIALIDAD | ESPECIALISTA / RESIDENTE | CAMAS | DÍAS | HORA | LUGAR |
|------------------|---|-----------------------------|---------------------------|---|---|
| MEDICINA INTERNA | Especialista/Residente de Turno/Médico Hospitalario | 501 a 537 | Lunes a Viernes | 9:30AM - 10:30 AM 2:00 PM - 3:00 PM | Oficina Medicina Interna (Piso 5) Periféricos: Star Enfermería Cada Piso |
| | | Periféricos (Pisos 4, 3, 2) | | | |
| | | TODAS | Fin de Semana y Festivos | | |
| NEUROCIRUGÍA | Especialista y/o Residente de Turno | TODAS | Lunes, Miércoles y Jueves | 11:00 AM | Habitación Paciente (411 a 430) Paciente en otros pisos: En la Oficina de Neurocirugía (Piso 4) |
| | | | Martes y Viernes | 02:00 PM | |
| | | | Fin de Semana y Festivos | 11:00 AM | |
| CX. PLÁSTICA | Especialista y/o Residente de Turno | TODAS | Lunes a Domingo | 8:00 AM - 12:00 PM 2:00 AM - 5:00 PM | Jefatura C. Plástica (Piso 4) |
| UROLOGÍA | Especialista y/o Residente de Turno | TODAS | Lunes a Viernes | 7:00 AM - 12:00 AM | Consultorio C. Externa (Piso 1 Ed. Admon) |

Horario de Información Médica a Familiares de Pacientes Hospitalizados

| | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|--------------------------|--|---|
| ORTOPEDIA | Especialista y/o Residente de Turno | TODAS | Lunes a Domingo | 10:00 AM - 12:00 M | Oficina Jefatura de Ortopedia (Piso 3) |
| | | | | 2:00 PM - 4:00 PM | |
| GINECOLOGÍA Y SALA DE PARTOS | Especialista y/o Residente de Turno | TODAS | Lunes a Domingo | 11:00 AM - 12:00 M 3:00 PM - 4:00 PM | Servicio de Sala de Partos Consultorio (Piso 3) |
| NEONATOLOGÍA | Pediatra de turno | TODAS | Lunes a Domingo | 8:00 AM - 5:00 PM | Neonatos (Piso 3) |
| CX .GENERAL | Especialista y/o Residente de Turno | TODAS | Lunes a Domingo | 2:00 PM - 4:00 PM | Jefatura Cirugía General (Piso 2) |
| UCI ADULTOS | Médico de Turno | TODAS | Lunes a Viernes | 04:30 PM | UCI (Piso 2) |
| | | | Fin de Semana y Festivos | 12:30 PM | |
| URGENCIAS | Médico de Turno | Camas 1 a 32 | Lunes a Domingo | 10:00 AM - 11:00 AM 3:00 AM - 4:00 PM | Star Enfermería |

Servicio de Urgencias

Señor usuario recuerde que...

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.

Proceso de Salida de Pacientes

- Surtidos los trámites anteriores el Paciente puede egresar del hospital en compañía de su familiar o acudiente.
- verificar que los documentos entregados por el personal médico, tengan la información correspondiente.

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:

Se deben realizar los tramites anteriormente enunciados y el Médico del servicio tratante entregará al familiar el Certificado de Defunción. La boleta de salida firmada por la Enfermera jefe del servicio será presentada al funcionario de la «Sala de Paz» para proceder al retiro del cuerpo de su familiar de la «Sala de Paz», ubicada en el sótano costado sur occidente del edificio asistencial).

En los casos de fallecimiento por «muerte violenta o caídas», se cumplirán todos los procedimientos anteriores EXCEPTO No se entregará al familiar el Certificado de defunción ni el resumen de la Historia clínica y el cuerpo del paciente será retirado del hospital por Medicina Legal.

Sistema de Información y Atención al Usuario

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.

Oficina de la Subdirección de la defensoría del Usuario: En la cual podrá acceder a la información de PQRS, orientación apoyo y 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 7:00 AM a 11:00 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.

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).

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.

Sistema de Información y Atención al Usuario

Teléfonos Públicos: ubicados en Consulta Externa y en Primer piso del edificio asistencial aledaño a la sala de espera de radiología.

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.

ATA – HUS: Teléfono ubicado en el edificio asistencial servicio de consulta externa (sótano), con acceso directo al Call Center que facilita al Usuario el procedimiento de solicitud de sus citas médicas directamente desde el Hospital, con solo alzar la bocina ya queda comunicado a la central de citas o por la Página WEB www.hus.org.co.

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

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

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

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 ubicada en el Edificio Asistencial Primer Piso.

Organización DAMAS ROSADAS Voluntarias del HUS.
4077075 Ext. 10623

Acompaña día a día a los pacientes y sus familias en todo el proceso de su enfermedad y está en el HUS. Son damas dispuestas a dar amor, compañía, siempre sensibles al dolor, en algunos casos especiales proveen apoyo a los pacientes que están desamparados con útiles de aseo, pañales, ropa y en casos prioritarios previo análisis de la situación económica por parte de Trabajo Social, brindan ayuda con pasajes, albergues y exámenes.

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: 11:00 AM 11:00 AM.

Horario de Misa: Martes a Viernes a las 7:30 AM a 8:15 AM

Domingos: 09:30 AM



Otros Servicios

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

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

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



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

- Fumar dentro del Hospital (Acuerdo 79 de 2003, artículo 26)
- Traer niños menores de doce (12) años, por los riesgos de salud que representan para ellos al ingresar a una institución hospitalaria, 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.
- 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.)



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.
- Diríjase 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:

- Apreciado usuario cuando encuentre las siguientes canecas de color VERDE, GRIS, O ROJA, tenga en cuenta que debe depositar en cada una de ellas, así contribuimos a.
- Mejorar las condiciones ambientales y estéticas del hospital
- Lograr un compromiso integral con el ambiente.
- Optimizar los costos en el manejo de residuos.
- Aumentar la vida útil de los rellenos sanitarios.
- Colaborar con las familias que viven del reciclaje.

| | | |
|---------------------------|---|--|
| Caneca ca VER DE |  | Deposite elementos ORDINARIOS, INERTES Y BIODEGRADABLES NO CONTAMINADOS como papel servilleta, restos de alimentos, material no reciclable. Esta caneca la va a encontrar siempre en salas de espera, consultorio y oficinas |
| Caneca ca GRI S |  | Deposite elementos RECICLABLES 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 |
| Caneca ca ROJ A |  | Deposite elementos PELIGROSOS O INFECCIOSOS Todo material contaminado con fluidos corporales como: Gasas, guantes, Sondas, jeringas, entre otros. Esta caneca es de uso exclusivo para el personal medico. |



Permisos y Trámites Especiales

| PERMISO ESPECIAL Y/O TRAMITE ESPECIAL | REQUIERE AUTORIZACIÓN DE | | | | |
|---|--------------------------|----------------|-----------|-------------------|------------------|
| | Nutrición | Trabajo Social | Enfermera | Sub de Enfermería | Atención Usuario |
| Ingreso de Alimentos | X | | | | |
| Ingreso de Menores | | | | | X |
| Asistencia de Alimentos | | | X | | X |
| Acompañante en el Día 7:00 AM – 7:00 PM | | | X | | X |
| Acompañante en la noche (*) | | | X | X | |
| Horario de Visita Ampliado | | | X | | X |
| En caso de ser necesario restringir la visita a un paciente hospitalizado (por seguridad y/o estado de salud) | | | | | X |
| Acompañante para Traslado de Pacientes | | X | | | |
| Turno especial de Enfermería en la noche(**) | | | | X | |
| (*) Genera un Costo Adicional que debe asumir el usuario (familia – Paciente): El tramite se realiza directamente en la Subdirección de Enfermería (Edificio Asistencial – Piso 2) | | | | | |

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:

RECUERDE: CUALQUIER DUDA CONSUELTA DE INMEDIATO EN LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, PERSONALMENTE, VIA TELEFÓNICA (2463307 o 4077075 Ext: 10109), O A TRAVÉS DEL BUZON VIRTUAL EN LA PÁGINA WEB www.hus.org.co



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.centroderelievo.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



AHORRO DE AGUA

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

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

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

Hacer un Uso Racional del Agua.

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

REPORTA DAÑOS O FUGAS DE FORMA OPORTUNA

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

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



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



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

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

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

El único salva pantallas que ahorra energía es el negro.

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

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

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

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

Notas



Notas



Notas



Notas





HUS

HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Carrera 8 No. 0-29 sur

Conmutador General 407 7075

Call center 489 7060

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

www.hus.org.co

URGENCIA