

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

DIRECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO



HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

MENSAJE DE BIENVENIDA.....	5
POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN "POR EL RESPETO A LA PERSONA"	6
GENERALIDADES DE NUESTRA INSTITUCIÓN.....	7
DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE Y SU FAMILIA.....	10
CÓMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS DE SALUD.....	13
MEDIOS ESTABLECIDOS PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y OTRAS.....	15
ENTREGA DE HISTORIA CLÍNICA	16
ENTREGA DE RESULTADOS.....	18
HORARIOS DE ATENCIÓN.....	20
PUNTOS DE ATENCIÓN PARA FACTURACIÓN.....	22
INFORMACIÓN PARA PROCESOS AMBULATORIOS.....	25
SERVICIO DE RESONANCIA MAGNÉTICA.....	26
PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA AMBULATORIA Y CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	28
BANCO DE SANGRE Y DONACIÓN DE SANGRE.....	30
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	31
RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD CLÍNICA PARA EL PACIENTE.....	33
PUNTO DE INFORMACIÓN.....	34
CÓMO REALIZAR EL LAVADO DE MANOS SEGURO PARA PROTEGER A NUESTROS PACIENTES.....	35

HORARIO DE VISITAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS.....	36
HORARIO DE INFORMACIÓN MÉDICA A FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS.....	37
PROCESO DE SALIDA DE PACIENTES HOSPITALIZADOS.....	38
SERVICIO DE URGENCIAS.....	41
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	42
OTROS SERVICIOS.....	45
PERMISOS Y TRÁMITES ESPECIALES.....	47
INDICACIONES EN CASO DE UNA EMERGENCIA.....	48
MANEJO DE RESIDUOS.....	49
MECANISMOS DE CAPTURA Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN (CÓMO CONSULTAR LA PÁGINA WEB DEL HOSPITAL.....	50
SALAS DE BIENVENIDA DEL HOSPITAL Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	51

HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRÁ

PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	53
SOLICITUD DE CITAS MÉDICAS.....	57
INFORMACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS.....	58
ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA.....	59
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	63
HORARIOS DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA.....	64
PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA AMBULATORIA.....	65
DONACIÓN DE SANGRE.....	69
ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN.....	70
HORARIOS DE INFORMACIÓN MÉDICA A FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS.....	72
RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD CLÍNICA PARA EL PACIENTE.....	73

PROCESO DE EGRESO (SALIDA).....	75
INFORMACIÓN GENERAL.....	76
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU	77
RECOMENDACIONES INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	79
CANALES DE INTERPOSICIÓN DE PQRSDF.....	81

UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ

HORARIOS DE ATENCIÓN	84
SERVICIOS ASISTENCIALES.....	85
PROGRAMAS SALUD PÚBLICA.....	86
MEDIOS Y HORARIOS PARA SOLICITUD DE CITAS EN ESPECIALIDADES.....	87
IMÁGENES DIAGNOSTICAS Y ENTREGA DE RESULTADOS.....	90
REPROGRAMACIÓN DE CITAS.....	91
INDICACIONES PARA CIRUGIA AMBULATORIA.....	92
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	93
HORARIOS DE VISITA E INFORMACIÓN MÉDICA.....	95
PROCESO DE SALIDA DE PACIENTES.....	96
NORMAS DE COMPORTAMIENTO Y SEGURIDAD DEL COMPORTAMIENTO.....	97
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU	99
FUNCIONES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	100
CANALES DE INTERPOSICIÓN DE PQRSDF.....	101

CENTRO DE SALUD DE COGUA.....	103
PUESTO DE SALUD SAN CAYETANO	104

ESTIMADO USUARIO

Les damos la bienvenida a nuestro Hospital Universitario de la Samaritana, empresa social del Estado, que cuenta actualmente con 3 sedes: HUS Bogotá, Hospital Regional de Zipaquirá (HRZ) y la Unidad Funcional de Zipaquirá (UFZ), con sus centros de salud Cogua y San Cayetano.

A través de este manual queremos brindarle información y orientación clara del proceso de atención, con el fin de facilitar la utilización de los servicios que ofrecemos y la interacción con el equipo asistencial y administrativo del hospital y su red interna.

Deseamos que su permanencia en nuestro hospital sea una experiencia positiva.

Gracias por ser parte del hospital, por depositar su confianza en nosotros. Nuestro compromiso: atender 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.

Estamos para servirles.

Por el respeto a la persona



“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 expresamos 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.”



Apreciado Usuario, conozca nuestro Direccionamiento Estratégico

MISIÓN:

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

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

VISIÓN:

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

Apreciado Usuario, conozca nuestro Direccionamiento Estratégico

PRINCIPIOS	VALORES
• Honestidad: Actuamos de manera correcta, sincera y transparente, basados en la verdad con relación a los hechos y las personas. • Respeto: Reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos.	• Compromiso: Cumplimos con nuestra promesa de valor, nuestras obligaciones y con aquello que hemos propuesto o que nos ha sido encomendado. • Diligencia: Es el cuidado y el esmero en ejecutar o realizar algo de manera oportuna y bien hecha. • Justicia Social: Es un concepto que comúnmente hace referencia a la igualdad y equidad social, la igualdad de oportunidades.

GENERALIDADES DE NUESTRA INSTITUCIÓN



MISIÓN: En nuestra red Samaritana ofrecemos servicios de salud de baja, media y alta complejidad, trabajamos por el bienestar de nuestros usuarios mediante la prestación de servicios integrales, seguros y humanizados con recurso humano, tecnológico y científico de alto nivel, con calidez y enfoque académico, de docencia servicio e investigación, fundamentado en estándares superiores de calidad que responde a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

VISIÓN: Ser reconocidos al 2028 como cabeza de red departamental por la prestación de servicios integrales, a través del modelo de gestión clínica, docencia e investigación reconocida por sus resultados que aportan valor social y el uso eficiente de los recursos, comprometidos con el desarrollo sostenible y tecnológico con innovación y excelencia.

Sabias que...

Mediante la resolución número **367 del 22 de Septiembre de 2014** se redireccionaron los **Derechos** y **Deberes** de los usuarios (Pacientes- Familia) del servicio de salud en el HUS.



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

Trabajando
...unidos por tu Bienestar...

DERECHOS



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

DEBERES

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.

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

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

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

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

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

- ✓ Formato (FURIPS) diligenciado o Certificado Médico del Accidente. Este documento es suministrado por la oficina de Trabajo Social de Urgencias del HUS o por la oficina del SOAT (Ubicada en Consulta Externa – Sótano), o de donde viene remitido.
- ✓ Certificación de Gastos, en caso de haber sido atendido en otras instituciones de salud, a consecuencia del accidente Y copias de facturas.
- ✓ Verificación de derechos previa a la atención a través de la oficina (Sótano edificio asistencial) Ventanilla 5.

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

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

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

MEDIOS ESTABLECIDOS PARA ASIGNACION DE CITAS Y CONSULTAS MÉDICAS

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 (WhatsApp) – Línea 3153405973 Bogotá y Zipaquirá Principal medio.	Lunes a Domingo 24 horas

Para solicitar cita por Call Center favor tener a mano:

- ✓ 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.

- Para la cita debe traer la autorización de la EPS, Orden médica y los paraclínicos completos (resultados de laboratorio, Rx, resonancia, patología, etc).
 - Debe venir acompañado.
- Menores de edad deben venir acompañados por un adulto.



Recuerde
que...

PARA RE PROGRAMACIÓN, CANCELACIÓN, CONFIRMACIÓN O ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS

Lo invitamos a acceder por medios virtuales, **recuerde** para solicitar o programar cita debe hacerlo según la modalidad.

- **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 presentar en el Hospital en las ventanillas de Consulta Externa (sótano) a partir de las 10:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 4 :00pm de lunes a viernes.
- **Correo electrónico:** Donde puede adjuntar autorizaciones y órdenes médicas únicamente las entidades responsables de pago y/o gestoras en salud, en casos especiales

ENTREGA DE COPIA DE LA HISTORIA CLÍNICA

- La solicitud la debe hacer el paciente, con una carta la cual puede ser escrita a mano, especificando para que la necesita, de qué fecha lo requiere y por qué medio se debe hacer la entrega (físico, correo electrónico o CD), si requiere autorizar a un tercero deberá indicarlo especificando los datos dicha persona, para esto se necesita tener: Carta donde indique que autoriza a que se le envíe la información por correo electrónico (Si así lo requiere) y a cuál correo, esta autorización debe ir antes de la firma del paciente con la copia del documento de identificación del paciente y de la persona autorizada.

ENTREGA DE COPIA DE LA HISTORIA CLÍNICA

- Carta donde indique que autoriza a que se le envíe la información por correo electrónico (Si así lo requiere) y a cuál correo, esta autorización debe ir antes de la firma del paciente con la copia del documento de identificación del paciente y de la persona autorizada.
- Si por el estado de salud el paciente no puede hacer la solicitud o sea paciente fallecido esta la deberá realizar el padre o la madre, hijo o cónyuge aportando la carta de solicitud, cédula del solicitante, cédula del paciente, registro civil de matrimonio o un extra juicio notariado en que certifique la unión y/o de nacimiento según el caso para confirmar parentesco y registro civil de defunción (si aplica).
- Las solicitudes se pueden hacer por medio del correo electrónico estadistica.lider@hus.org.co o presencialmente en la oficina de correspondencia que queda al lado de la recepción principal del HUS, en un horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- El tiempo de respuesta actualmente es de 2 a 5 días calendario.
- Si se requiere la copia de la historia clínica en físico tiene costo de \$100 pesos por hoja, si se requiere en magnético tiene un costo de \$3.000 por CD y el trámite virtual no tiene ningún costo.

ENTREGA DE RESULTADOS DE EXÁMENES TOMADOS EN CARDIOLOGÍA:

- Ecocardiograma - transtorácico, eco estrés con prueba farmacológica, eco transesofágico, prueba de esfuerzo, se entrega el resultado después de 30 minutos de tomado el examen.
- Holter y monitoreo ambulatorio de presión arterial 24 horas, se realiza la entrega del resultado en 8 días hábiles en la oficina de Cardiología.
- Electrocardiogramas, se entregan resultados 8 días hábiles a la toma del examen en la oficina de Cardiología.

ENTREGA DE RESULTADOS DE RADIOLOGÍA

- Entrega de resultados de imágenes diagnósticas de pacientes ambulatorios, de acuerdo al procedimiento 021003. Solicitar al paciente el documento de identidad.
- Esperar el llamado en la sala de espera mientras se realiza la grabación del estudio en CD, la lectura del resultado del examen llega al correo electrónico personal que el paciente registra en el momento de solicitar su cita.
- Cuando quien reclama el estudio no es paciente se requiere:
 1. Solicitar a la persona autorizada el documento de identificación y el formato de autorización de entrega de resultados debidamente diligenciados
 2. En caso de que el paciente lo requiera firma la autorización para enviar los resultados al correo electrónico.

SOLICITUD DE RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIO CLÍNICO

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, en caso de que el paciente no haya dejado los datos anteriormente mencionados puede enviar al correo electrónico "laboratorio.remision@hus.org.co" en donde se necesita ser adjuntado datos como (Nombre completo, Documento de identidad, número 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 está reclamando el examen y llevar diligenciado el formato que dan en laboratorio)

PATOLOGÍA

•Para la entrega de resultados de patología de pacientes ambulatorios y/o hospitalizados que hayan egresado se realiza con el documento de identidad del paciente personalmente en la ventanilla de patología edificio asistencial primer piso.

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



PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN CONSULTORIO:

ÁREA	Conmutador	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
	4 077 075	
Cardiología: (Edificio Asistencial Piso 4)	WhatsApp-3182895516	Lunes a Viernes de 7:00 AM– 5:00PM
Hemodinamia (Edificio Asistencial- Piso 1)	Al correo hemodinamia@hus.org.co	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM
Gastroenterología (Edificio Asistencial – Piso 1)	WhatsApp- 3112438732 o al correo gastro.bta@hus.org.co	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 4:00 PM
Ginecología (Edificio Asistencial – Sótano – Consultorio 1)	<u>Ext.: 10352 o al correo</u> <u>cexterna.aro@hus.org.co</u>	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 4:00 PM
Fisioterapia (Edificio Asistencial – Sótano)	Ext.: 10019	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 4:30 5:00PM
Neurología (Edificio Asistencial – Sótano – Ventanilla 11)	WhatsApp-3104993903 o al correo neurologia@hus.org.co	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 3:00 PM
Oftalmología (Edificio Administrativo – Piso 1 – Consultorio 16)	Ext.: 10605	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:30 PM
Ortopedia (Edificio Administrativo – Piso 1 – Consultorio 15)	Ext.:10608	Lunes a Viernes de 7:30 AM – 4:30 PM

PROGRAMACIÓN DE CITAS PARA PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN CONSULTORIO:

Otorrinolaringología (Edif. Asistencial – Sótano – Consultorio: 12)	Ext.: 10040 o al correo cexterna.otorrino2@hus.org.co	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
Radiología e Imagenología (Edificio Asistencial – Piso 1 – Ala Norte)	Ext.: 10137- 10144	Lunes a Viernes de 7:00AM – 5:00PM
Laboratorio Clínico y de Inmunología (Edificio Asistencial – Piso 1 – Ala Sur)		Horario de toma de muestras: Lunes a Viernes de 6:30 AM – 8:30 AM y cuando el examen no requiere ayuno hasta las
(Edificio Asistencial – Piso 1 – Ala Sur)	Ext.: 10112 – 10113	Recepción de Muestras
	Ext.: 10121	Lunes a Viernes de 7:00 AM – 5:00 PM

PUNTOS DE ATENCIÓN PARA FACTURACIÓN

SERVICIO SOLICITADO		USTED DEBE FACTURAR EN:	CONSULTORIO EN EL QUE SERÁ ATENDIDO	LUGAR DE UBICACIÓN DEL CONSULTORIO
CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA Y PROCEDIMIENTOS	ANESTESIA	MÓDULOS DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA (Edificio Asistencial Sótano)	6	EDIFICIO ASISTENCIAL
	CIRUGÍA		3	
	BARIÁTRICA		4	
	CIRUGÍA DE SENO		3	
	CIRUGÍA DE TÓRAX		7 y 8	
	CIRUGÍA VASCULAR		4,9 y 8	
	CIRUGÍA PLÁSTICA ESTÉTICA		12	
	CIRUGÍA PLÁSTICA MAXILOFACIAL		4,9 y 8	
	CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA		7, 8,4 y 3	
	DEONTOLOGÍA		17	
	ENDOCRINOLOGÍA			
	GASTROENTEROLOGÍA		GASTROENTEROLOGÍA 14	PRIMER PISO

SERVICIO SOLICITADO		USTED DEBE FACTURAR EN:	CONSULTORIO EN EL QUE SERÁ ATENDIDO	LUGAR DE UBICACIÓN DEL CONSULTORIO
CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA Y PROCEDIMIENTOS	GINECOLOGÍA ENDOCRINO GINECOLOGÍA GENERAL GINECOLOGÍA PATOLOGÍA CERVICAL - GINECOLOGÍA PRENATAL ALTO RIESGO	MÓDULOS DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA (Edificio Asistencial Sótano)	1	EDIFICIO ASISTENCIAL (Sótano)
	HEMATOLOGÍA		5	
	INFECTOLOGÍA		13a y 13b	
	REUMATOLOGÍA		4,3,6, 5, 7 y 8	
	NEFROLOGÍA		UNIDAD RENAL 17	
	NEUROCIRUGÍA		5 y 4	
	NEUROLOGÍA		10 y 11	
	NUTRICIÓN		2	
	OTORRINOLARINGOLOGÍA		12	
	ORTOPEDIA		15 y 5	EDIFICIO ADMINISTRATIVO

PUNTOS DE ATENCIÓN PARA FACTURACIÓN

SERVICIO SOLICITADO		USTED DEBE FACTURAR EN:	CONSULTORIO EN EL QUE SERÁ ATENDIDO	LUGAR DE UBICACIÓN DEL CONSULTORIO
CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA Y PROCEDIMIENTOS	OFTALMOLOGÍA -	MÓDULOS DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA (Edificio Asistencial Sótano)	16	(PRIMER PISO)
	OCULOPLASTIA -			
	OFTALMOLOGÍA GENERAL -			
	OFTALMOLOGÍA RETINA			
	UROLOGIA		17	
	CARDIOLOGÍA		Consultorio Cardiología 20	EDIFICIO ASISTENCIAL
	NEUMOLOGÍA		Consultorio Neumología	(CUARTO PISO)
			18	
	MEDICINA INTERNA		2	
	Edificio asistencial Sótano			
	HOSPITALIZACIÓN	MÓDULO FACTURACIÓN	TERCER PISO	EDIFICIO ASISTENCIAL
			CAJA GENERAL	EDIFICIO ASISTENCIAL (SERVICIO DE URGENCIAS)
	RADIOLOGÍA	MÓDULOS DE FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA (Edificio Asistencial Sótano)	EN CADA SERVICIO	EDIFICIO ASISTENCIAL (PRIMER PISO)
	LABORATORIO CLÍNICO			
	PATOLOGÍA			

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).

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).

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.



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 reduce 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.



Horarios de Asignación de citas de Resonancia Magnética

Lunes a Viernes de 7:00AM a 4:30 PM
Teléfono 4077075 ext.: 10137 ó 10114 ó al correo electrónico: radiología.recepción@hus.org.co,
enviando adjunto copia de la orden médica y autorización de la EPS

Horarios Toma de Muestras
De Lunes a Viernes de
7:00AM a 7:00PM

SERVICIOS QUE PRESTA EL EQUIPO

- ✓ Resonancia Magnética Simple
- ✓ Resonancia Magnética contrastada
- ✓ Resonancia Magnética especializada



NOTA: Recuerde que es importante que el día del examen venga preparado de acuerdo a las indicaciones suministradas.



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 esté 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 esté en peligro la vida del paciente, se hace una nota en la historia clínica del mismo dejando constancia.

➤ Documentos requeridos para la programación de la cirugía:

- 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).
- Orden de Admisión para Cirugía y/o Hoja de Ruta y Boleta de Hospitalización (según el caso), expedida por el médico, 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, en la Oficina de la Unidad Quirúrgica
- Consentimiento Informado firmado. por el anestesiólogo y por el especialista.
- 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.

Señor Usuario, “ **COMPARTE TU SALUD, REGALA ESPERANZA**”

Es importante que conozca que la transfusión de sangre es un 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
- Horario Atención al Público: Lunes a Viernes 7:00AM a 4:00PM

Los esperamos en el Edificio asistencial, primer piso ala norte



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

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

Admisión por Consulta Externa:

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

Admisión por Urgencias:

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

Para ingresar al servicio de Hospitalización tenga en cuenta:

- Presentar el documento de identidad.
- Mantener en lugar visible, el sticker que le es entregado en Portería.
- Para los servicios de Unidad de Cuidado Intensivo, y Unidad de Cuidado Intermedio está autorizado dos (2) fichas de ingreso en el horario de visita establecido, para los demás servicios una (1) ficha.

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).

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:

- ❖ No brindar alimentos diferentes a los indicados por el medico, EXCEPTO que sean autorizados por la especialidad.
- ❖ Acatar las recomendaciones dadas por el personal de la salud
- ❖ Lavar las manos antes y después de visitar al paciente.
- ❖ En pacientes con indicaciones de AISLAMIENTO cumplir con las recomendaciones dadas por el personal de la salud.
- ❖ No administrar medicamentos, este proceso es exclusivo del personal de enfermería.
- ❖ No manipular los equipos de administración de líquidos endovenosos y soporte nutricional (Bombas de infusión, llave de paso de los equipos)
- ❖ No trasladar al paciente que requiere ayuda (de la cama a la silla, de la cama al baño o viceversa, dentro y fuera de la habitación) sin el acompañamiento del personal de enfermería
- ❖ El personal puede solicitar apoyo para cualquier actividad relacionada con el cuidado del paciente, el cual usted brindará de manera o forma voluntaria
- ❖ Si el paciente tiene acompañante permanente (24 horas) en lo posible al ausentarse avisar al personal de enfermería



- Respetar el tiempo de atención en el servicio de urgencias de acuerdo a la clasificación del triage que le fue asignado, entendiendo la prioridad del otro.
- Solo se permite el acompañamiento de una sola persona o visitante por paciente hospitalizado a excepción en casos de situaciones especiales como: pacientes en proceso final de la vida, cumpleaños o casos de fuerza mayor serán autorizados por el médico del servicio tratante o la dirección de Atención al usuario y oficinas respectivas de la red Samaritana.
- Cuando un paciente se encuentre hospitalizado en una habitación bipersonal y no reciba visitas, no puede utilizar el cupo de visita asignado a ese paciente
- No realizar cambio de posición en la cama o fuera de ella si el paciente presenta deterioro de la movilidad, sin el acompañamiento del personal de enfermería.
- No realizar o manipular curaciones del paciente.
- Hacer uso moderado del celular y hablar en tono de voz baja dentro de las habitaciones, evitando producir ruido en exceso (cultura del silencio)
- Utilizar correctamente las canecas dispuestas para residuos o desechos hospitalarios.
- Abstenerse de consumir sustancias psicoactivas durante su proceso de atención y tratamiento, salvo aquellas prescritas por el equipo médico tratante



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

NUTRICIÓN: Usted diariamente cuenta con la asistencia del profesional en nutrición.

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

IMPORTANTE.

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

IMPORTANTE.

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

¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?



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, atrapándolo 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 A PACIENTES HOSPITALIZADOS

Servicio	Camas	Horario
Hospitalización	Todas	09:00 AM a 6:00PM Una visita por paciente.
Urgencias	Todas	09:00 AM a 12:00M 02:00PM A 04:00PM Una visita por paciente.
Unidad Cuidado Intermedio – piso 5	550 a 559	08:00 AM a 12:00M 02:00PM a 04:00PM Dos visitas por paciente al mismo tiempo e ingresa uno a uno a la Unidad
Unidad Cuidado Intensivo – piso 4	451 A 460	06:00 AM a 06:00PM Dos visitas por paciente al mismo tiempo e ingresa uno a uno a la Unidad
Unidad Cuidado Intensivo - piso 2	287 a 297	06:00 AM a 06:00PM Dos visitas por paciente al mismo tiempo e ingresa uno a uno a la UCI
-Sala de Partos - Recuperación		09:00 AM a 12:00M 02:30 PM a 05:00PM Se suministra información a familiares a una persona
Unidad de Neonatos		08:00 AM a 11:00AM- 01:30PM a 06:00PM (Mamás) 09:00AM a 11:00AM-03:00PM a 05:00PM (padres y abuelos canguro) 12:00M a 01:00PM- 03:00PM a 05:00PM (padres y abuelos NO canguro)

HORARIO DE INFORMACIÓN MÉDICA A PACIENTES HOSPITALIZADOS

SERVICIO	ESPECIALIDAD	HORARIO
Sótano	Urgencias	Todos los días 24 horas
Primer Piso	Vascular	Todos los días de 7:00AM a 10:00 AM y en ronda
Segundo Piso	Cirugía General	Lunes, Martes, Jueves y Viernes de 11:00AM a 12:00M y de 3:00PM a 4:00PM Miércoles 3:00PM a 4:00PM, Sábado, domingo y Festivo de 11:00 a 12.00 PM y de 3:00PM a 4:00 PM.
	UCI Adultos	En horario de visitas todos los días de 6:00 AM a 6:00PM
Tercer Piso	Sala de Partos	Todos los días, en la mañana de 11:00AM a 12:00M y en la tarde de 3:00PM a 4:00PM
	Unidad Neonatos	12:00 PM a 1:00PM, Tarde 3:00 a 4:00 PM todos los días (padres), Madres de 8:00 a 11:30, 1:30PM a 6:00PM en horario de visitas todos los días.
	Ortopedia	Lunes a viernes, en la mañana de 11:00AM a 12:00M y en la tarde de 3:00PM a 4:00PM Sábado, Domingo y Festivos de 11:00AM a 12:00M
Cuarto Piso	Cirugía Plastica	Lunes a viernes mañana de 11:00 AM a 12:00M, Tarde de 3:00 PM a 4:00PM Sábados, Domingos y Festivos de 11:00 AM a 12:00M
	UCI Adultos	Todos los días en el Horario de visitas de 6:00 AM a 6:00PM
	Neurocirugía	Todos los días en la mañana de 12:00M a 1:00PM y tarde de 4:00PM a 5:00PM. Lunes y Miércoles 11:00AM a 12:00M Martes, Jueves, Viernes, Sábado y Domingo de 2:00PM a 3:00PM
Quinto Piso	Unidad Cuidado Intermedio	De Domingo a Domingo de 3:00PM a 4:00PM
	Medicina Interna	Todos los días de 10:00AM a 11:00AM y de 2:00 PM a 4:00 PM.

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

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

- El Médico de la especialidad tratante o médico de turno firma la salida y entrega al familiar el resumen de Historia Clínica, las Ordenes Medicas, las recomendaciones que usted debe seguir una vez salga del Hospital, la formula médica con los medicamentos prescritos, el grado de actividad física permitido, dieta, controles médicos y recomendaciones de los cuidados en casa. También puede solicitar las Placas de los exámenes de radiología e imagenología realizados durante la hospitalización.
- El familiar avisa a la Enfermera(o) Jefe del servicio quien procede a entregar la Historia Clínica física al Facturador previa foliación de la misma por el Camillero.
- Una vez el medico tratante ordene la salida del paciente y entregue dicha orden al familiar, el acudiente debe acercarse al punto de facturación ubicado en cada servicio.

- Realizar los pagos correspondientes en el punto de Facturación (Recuerde que durante la hospitalización debe ir haciendo abonos según el estado de la cuenta), el facturador genera la factura, la hace firmar por el acudiente, le entrega la boleta de salida e informa donde debe ir a reclamar los medicamentos a la EPS, y en caso de ser postoperatorio le asigna la cita de control.
- El acudiente procede a hacerle entrega de la boleta de salida a la Enfermera Jefe del servicio, quien debe revisarla y firmar para la salida.
- Solicitar las otras citas de control en el servicio de Consulta Externa (Edificio Asistencial – Sótano) ó través del Call Center Tel. 4897060.
- Surtidos los trámites anteriores el Paciente puede egresar del hospital en compañía de su familiar o acudiente.

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 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 virus, bacterias o algún contagio el cuerpo del paciente será trasladado a la Sala de Paz donde solo podrá ingresar un familiar para realizar el respectivo reconocimiento para que el cuerpo del paciente sea retirado por el coche fúnebre o medicina legal dependiendo el caso por norma Sanitaria de Bioseguridad y aislamiento social.



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.

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 requieran.
- **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 7:00AM a 5:00PM) y Sábados de 8:00AM a 12:00M en el 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 requieran.
- **Grupo de Trabajo Social:** Equipo de profesionales que orienta permanentemente al paciente y su familia en los servicios de Hospitalización (Lunes a Viernes de 7:00 AM a 4:30 PM, Sábado 9:00AM a 7:00 PM, Domingos y festivos de 10:00 AM a 4:00 PM), Urgencias (Lunes a Viernes de 7:00 AM a 7:00 PM y sábados de 8:00 AM a 2:00 PM) y Consulta Externa (Lunes a Viernes de 7:00 AM a 4:30 PM).

- **Call Center (Línea 6019145956 y 3330334220 para Citas Médicas):** Establecido para uso exclusivo de nuestros Usuarios, mediante el cual puede solicitar citas médicas de primera vez, de control e información y orientación en general.
- **Encuestas de Satisfacción, Necesidades y Expectativas:** Las cuales son aplicadas por las Informadoras y Orientadoras de la Dirección de Atención al Usuario, a ustedes o sus familias, con el fin de conocer su concepto y expectativas frente a la calidad en la prestación de los servicios buscando siempre mejorar nuestra atención.
- **Visita diaria a pacientes hospitalizados:** Con el objetivo de saludarlos, escucharlos y dar soluciones inmediatas en sus inquietudes durante el curso de su hospitalización.
- **La Asociación de Usuarios:** El Hospital Universitario de La Samaritana está 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.

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:

- ✓ **Página Web:** En el Link de Atención al Usuario
- ✓ **Correo Electrónico:** atencion.usuario@hus.org.co
- ✓ **Atención 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 5:00 PM y Subdirección de Defensoría del Usuario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM.
- ✓ **Buzones de Sugerencias:** Contamos con 10 buzones, ubicados en las diferentes áreas del HUS.
- ✓ **Línea Telefónica:** 6014077075, Extensión 10109, 10280 o 10279.
- ✓ **Redes Sociales:** Contamos con páginas habilitadas en Facebook, Instagram, Twitter y Youtube.

RECUERDE 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 10279, por cualquiera de nuestros canales de comunicación 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.

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.
- **Visitas a Enfermos:** Martes a Viernes 7:00AM – 11.00AM, Sábados 3:00PM a 5:00PM y Domingos 9:00AM a 12:00M.
- **Acompañamiento espiritual y escucha en la capilla para pacientes y funcionarios:** Cuando lo solicite el usuario.
- **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 Cajero Automático:** Dentro de nuestras instalaciones contamos con un cajero automático del cual puede hacer uso según su necesidad, ubicado en el patio de banderas junto al edificio administrativo

BAÑOS PÚBLICOS:

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

REQUIERE AUTORIZACIÓN DE :					
PERMISO Y O TRÁMITE ESPECIAL	NUTRICIÓN Y ESPECIALIDAD TRATANTE	TRABAJO SOCIAL	ENFERMERA	SUB. ENFERMERÍA	ATENCIÓN AL 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 o remisión integral) 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 o institucionalmente dependiendo la disponibilidad del servicio asumiendo la totalidad del costo. Solicite el apoyo a la Trabajadora Social.

INDICACIONES EN CASO DE UNA EMERGENCIA

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 más cercana 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.



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.



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 Click en el espacio que dice Atención al Usuario donde se dará la opción trámites y servicios, luego dar Click en el link que dice “Sistema único de Información de Trámites”.
3. Allí encontrará los requisitos para tramitar:
 - Historia clínica
 - Examen de laboratorio clínico
 - Asignación de cita para la prestación de servicios de salud
 - Terapia
 - Radiología e imágenes diagnósticas



- El hospital cuenta con Sala de bienvenida que inspiren motivación y espacios agradables para nuestros usuarios
- El Hospital no cuenta con parqueadero publico para los usuarios, el parqueadero es de uso privado para funcionarios y colaboradores, por lo cual lo invitamos que use los parqueaderos públicos ubicados en los alrededores del Hospital.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

DECRETO 1757 	Asociación de usuarios del HUS	
	Veedurías Ciudadanas	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



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

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

PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	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 •Colocación tubos de ventilación, Colocación audífono osteo-integrado tipo BAHA, Implante coclear, colocación de implantes de conducción ósea
	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

PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	Cirugía General Hernias, Cirugía de apéndice, Cirugía de vesícula
	Cirugía Vascular periférica Cirugía de várices
	Cirugía Urológica Cirugía de próstata, Cirugía de cálculos urinarios(litiasis urinaria)
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
	Cirugía General Cirugía Vascular y Angiología, Cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica y estética, Dermatología General y pediátrica
	Gastroenterología Esofagogastroduodenoscopia diagnóstica, Colonoscopia total, Colonoscopia izquierda, Sigmoidoscopia flexible, Endoscopia y procedimientos terapéuticos, Endoscopia + extracción de cuerpo extraño, Polipsectomía endoscópica de esófago, Gastrostomía Endoscópica percutánea
	Gineco-Obstetricia Ginecología general, Ecografía materno fetal, Doppler vasos pélvicos Procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, Biopsias: cérvix o Endocérnix vagina, endometrio y vulva, Cauterización cuello uterino, Crioterapia, Citología vaginal y ano, Conización Cervical, Medicina física y rehabilitación, Medicina Interna

PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS CONSULTA EXTERNA	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, Reemplazo catéter doble
	Neonatología
	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

PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS CONSULTA EXTERNA	Oftalmología General o Retina Córnea, Glaucoma, Oculoplástia Procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, Cirugía láser con argón y Yag, Ecografía ocular, Paquimetría, Panfotocoagulación, Biometría, Campimetría computarizada, Capsulotomía, Fotografía de polo posterior, Autorefractometría o Interferometría, Tomografía óptica de coherencia (OCT), Segmento anterior, Macula, nervio óptico
	Ortopedia y traumatología Cadera, Hombro, Tobillo, Rodilla, Columna, pediátrica , 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

Para la solicitud de citas de forma presencial en las instalaciones de consulta externa del Hospital Regional de Zipaquira (Horario: Lunes a viernes 7am a 5 pm – sábados 8am a 12m)

Para su solicitud debe tener a la mano:

- Orden médica original
- Autorización Médica de la EPS
- Fotocopia del Documento identidad del paciente (Registro Civil, Tarjeta de Identidad, Cedula Cédula de Ciudadanía o extranjería, pasaporte de acuerdo al caso, permiso de permanencia).
- Documento de referencia y contrarreferencia 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 algún tipo de limitación

✓ **Para reprogramar, cancelar o confirmar citas médicas o de procedimientos lo invitamos a acceder por alguno de nuestros 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.

INFORMACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS

ESPECIALIDAD	OBSERVACIONES	ASIGNACIÓN DE CITAS	TÉLEFONO- EXT	HORARIO	FACTURACIÓN
Imágenes diagnósticas (rayos x), TAC, Radiología convencional	Área Consulta Externa	Ventanilla de imagenología	3226671803	Lunes a viernes 7:00am - 4:00pm Sábados 7:00am- 11:00am	Consulta Externa
Ecografía	Área Consulta Externa	Ventanilla de imagenología	3226671803	Lunes a viernes 7:00am - 4:00pm Sábados 7:00am- 11:00am	Consulta Externa
Endoscopia vías Digestivas Colonoscopia	Área Gastroenterología	Ventanilla Gastroenterología	3225904800	Lunes a viernes 7:00am 3:00pm	Consulta Externa
Cardiología Adultos	Área Cardiología 2 piso	Área Cardiología 2 piso	3182618908	Lunes a viernes 7:00 am 4: 00 pm	Consulta Externa
Cardiología Pediátrica	Área Cardiología 2 piso	Área Cardiología 2 piso	3182618908	Miércoles de 9:00a.m. a 12:40 M Asignación de citas de: Lunes a viernes 7:00 am 4: 00 pm	Consulta Externa
Ecocardiograma Adultos, Ecocardiograma Pediátrico, Ecocardiograma de Estrés, Holter 24 horas, Holter Presión Arterial, prueba de esfuerzo.	Área Cardiología 2 piso	Área Cardiología 2 piso	3182618908	Lunes a viernes 7:00am 4: 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 7:00 am a 5:00pm	Consulta Externa
Punto fijo de recolección de sangre. (Servicio pre transfusional)	Área Servicio pre transfusional. Segundo piso Corredor Laboratorio clínico	Recepción de muestras y entrega de resultados o vía telefónica	4077075 ext 11117	Lunes a viernes 7:00 am a 5:00pm	Consulta Externa



Recomendaciones a los pacientes para atención por Consulta Externa:

- Presentar documento de identidad en físico (Registro Civil, Tarjeta de Identidad, Cédula 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

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



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 entregará el resultado al paciente, si éste 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 envió 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 7:00am a 4:00pm
- Correo: hrzcardiologia.aux@hus.org.co

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Radiología

- Lunes a viernes 7:00am a 4:00pm - sábados de 7 a.m. a 11: 00 a.m. – La entrega se realiza mediante código QR, que permite descargar los resultados directamente desde la plataforma.

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

- Lunes a viernes 07:00 am – 5:00 pm - Para Gases Arteriales Lunes a viernes de 7: 00 a.m. a 11:00 a.m.
- Entrega de resultados únicamente presencial

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

- Lunes a viernes Toma de muestras 7:00 a.m. a 9:00 a.m. y Entrega de Resultados 10:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Correo: hrzlaboratorio@hus.org.co

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Oftalmología

- Lunes a viernes 8:00am a 2:00pm presencial
- Correo: ophtocentersas@gmail.com
- Teléfono: 30042467557 WhatsApp

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Gastroenterología

- Lunes a viernes 7:00am a 3:00pm presencial

Horario atención y entrega resultados exámenes Cirugía Vascular - Periférica

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

Horario atención y entrega resultados exámenes Neurología

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



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

- Viernes 7:00am – 5: 00 Pm
- Entrega de resultados únicamente presencial

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Patología

- Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm
- Tener la solicitud de la patología y la orden de servicio y/o factura de la misma

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

- Lunes a viernes 07:00 am – 5:00 pm - Para Gases Arteriales Lunes a viernes de 7: 00 a.m. a 11:00 a.m.
- Entrega de resultados únicamente presencial

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

- Viernes 7:00am – 5: 00 Pm
- Entrega de resultados únicamente presencial

Horario de Entrega de resultados de exámenes en servicio de Patología

- Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm
- Tener la solicitud de la patología y la orden de servicio y/o factura de la misma

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 esté inconsciente, está impedido mentalmente, o sea 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.



El área administrativa el Hospital Regional de Zipaquirá se ubica en el séptimo piso de la edificación. A continuación listamos las oficinas, las extensiones para comunicación vía telefónica y los horarios de atención al público.

ÁREA	CONMUTADOR 601 - 8519515	HORARIO AL PÚBLICO
Sistema de información y atención al usuario	Ext 2100	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm sábados 8:00am – 12:00m
Dirección General	Ext 2705	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm
Gestor Asistencial	Ext 2707	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm
Gestor Administrativo y Financiero	Ext 2706	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm
Líder de Facturación	Ext 2720	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm
Líder de Hospitalización	Ext 2727	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm
Líder Talento Humano	Ext 2714	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm
Líder Farmacia	Ext 2730	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm
Líder Sistemas	Ext 2713	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm sábados 8:00am – 12:00m
Líder Almacén	Ext 2721	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm
Líder Hotelería	Ext 2724	Lunes a viernes 7:00 am – 5:00 pm

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 médico (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.

Documentos que se requieren:

- ❖ 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 requerirlo).
- ❖ 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).

Documentos que se requieren:

- ❖ Validación ADRES.
- ❖ Puntaje del sisbén

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 12:00 M.
- ❖ Lugar: Consultorio 113 Servicio de Consulta Externa.

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:

❖ **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)

Al salir de la consulta el paciente debe tener:

- 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.
- Consentimiento informado para procedimiento con firma digital del especialista.
- 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. Formato solicitud de hemocomponentes 05BS31
- 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

Para trámite de programación de cirugía ambulatoria

- Horario para la recepción de documentos: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 Lugar: Consultorio 113 Servicio de Consulta Externa.

- ✓ 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.
- ✓ 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, sinusitis o 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).
- ✓ No estar en ayunas.
- ✓ No haber tenido alguna infección de transmisión sexual (sífilis, hepatitis B, VIH, condiloma u otras).



CAPACIDAD INSTALADA HRZ	
SERVICIO	N°
Urgencias	26 camillas (20 Adultos y 6 Pediátricas) 6 consultorios
UCI Adultos	20 unidades entre mediana y alta complejidad (12 camas Intensivo Adulto y 8 Intermedio Adulto)
UCI Neonatos	11 incubadoras Intensivo Neonatal 8 incubadoras Intermedio 1 incubadora Cuidado Básico
Hospitalización	86 camas 36 quirúrgicas 36 de Medicina Interna 14 de Ginecología
Hospitalización Pediátrica	22 Camas en acomodación individual y múltiple
Salas de cirugía	4 salas
Sala de Parto	1 sala
Consulta Externa	23 consultorios
Salas de Procedimientos	5 Salas de Procedimientos
Transporte asistencial	3 ambulancias Medicalizadas

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 06:00 a.m. a 4: 00 p.m.
Neonatos	m Lunes a Domingo 07:00 a.m. a 5 :00 p.m. – Unidad Abierta todo el día para papá y mamá
Ginecología	Lunes a Domingo 09:00 a.m. a 11 :00 a.m. y de 2:00 a 5:00 pm – Acompañamiento permanente 1 sola persona
Oficinas Administrativas	a.m. a 5:00 p.m. – 7 Piso

Tener en cuenta que:

- ❖ No se permite ingreso de alimentos a los pacientes
- ❖ Si el paciente se encuentra en UCI- solo está autorizado ingresar elementos de aseo o insumos que sean ordenados por el médico tratante o el jefe de enfermería.

HORARIOS DE INFORMACIÓN MÉDICA A FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

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 brindará de manera presencial durante la visita
- ✓ Si el paciente se encuentra en Hospitalización con acompañante permanente se brindará la información a la persona responsable de manera presencial. Si el paciente se encuentra en hospitalización sin acompañante, está lúcido y comprende, la información se brinda de manera presencial directamente al paciente.

PERMISOS Y TRÁMITES ESPECIALES

REQUIERE AUTORIZACIÓN DE				
Permiso especial y/o tramite especial	Nutrición	Trabajo Social	Enfermería	Médico Tratante
Ingreso de alimentos	X			X
Asistencia de alimentos			X	
Acompañantes 12 horas				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 (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:

- No brindar alimentos diferentes a los indicados por el medico, EXCEPTO que sean autorizados por la especialidad.
- Acatar las recomendaciones dadas por el personal de la salud
- Lavar las manos antes y después de visitar al paciente.
- En pacientes con indicaciones de AISLAMIENTO cumplir con las recomendaciones dadas por el personal de la salud.
- No administrar medicamentos, este proceso es exclusivo del personal de enfermería.
- No manipular los equipos de administración de líquidos endovenosos y soporte nutricional (Bombas de infusión, llave de paso de los equipos)
- No trasladar al paciente que requiere ayuda (de la cama a la silla, de la cama al baño o viceversa, dentro y fuera de la habitación) sin el acompañamiento del personal de enfermería
- El personal puede solicitar apoyo para cualquier actividad relacionada con el cuidado del paciente, el cual usted brindará de manera o forma voluntaria
- Si el paciente tiene acompañante permanente (24 horas) en lo posible al ausentarse avisar al personal de enfermería

- Respetar el tiempo de atención en el servicio de urgencias de acuerdo a la clasificación del triage que le fue asignado, entendiendo la prioridad del otro.
- Solo se permite el acompañamiento de una sola persona o visitante por paciente hospitalizado a excepción en casos de situaciones especiales como: pacientes en proceso final de la vida, cumpleaños o casos de fuerza mayor serán autorizados por el medico del servicio tratante o la dirección de Atención al usuario y oficinas respectivas de la red Samaritana.
- Cuando un paciente se encuentre hospitalizado en una habitación bipersonal y no reciba visitas, no puede utilizar el cupo de visita asignado a ese paciente
- No realizar cambio de posición en la cama o fuera de ella si el paciente presenta deterioro de la movilidad, sin el acompañamiento del personal de enfermería.
- No realizar o manipular curaciones del paciente.
- Hacer uso moderado del celular y hablar en tono de voz baja dentro de las habitaciones, evitando producir ruido en exceso (cultura del silencio)
- Utilizar correctamente las canecas dispuestas para residuos o desechos hospitalarios.
- Abstenerse de consumir sustancias psicoactivas durante su proceso de atención y tratamiento, salvo aquellas prescritas por el equipo medico tratante

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 sus condiciones clínicas puede egresar ya sea para la casa o para otra institución

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 trámite 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.

Proceso de egreso del paciente fallecido

- 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, boleta de salida) y acompañamiento desde el servicio 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 fallecido de la institución.

Servicio religioso y pastoral de la salud: El hospital cuenta con acompañamiento sacerdotal los días martes a domingo y disponibilidad en la semana de acuerdo a prioridades que se presentan. Se cuenta con Oratorio público con horario de disponibilidad 12 horas al día.

Baños públicos: 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 PÚBLICOS
Consulta Externa	Sala de espera.
Urgencias	Recepción ubicada en la Portería principal
Cardiología, radiología, gastroenterología y Laboratorio Clínico	Sala de espera segundo piso
Hospitalización	Salas de espera 2,3,4,5,6 piso.

Puntos WIFI y áreas de recarga: El Hospital cuenta con una red Wifi, Los usuarios pueden acceder a ella únicamente desde el punto habilitado en el Hospital, solicitando la clave al personal del área de sistemas. El acceso se otorga según la necesidad. En el hospital tanto en las áreas comunes como en las habitaciones cuentan con acceso a energía eléctrica para la recarga de celulares. El tiempo máximo permitido para la carga es de 1 hora.

Parqueadero público para los usuarios: El Hospital cuenta con parqueadero privado disponible las 24 horas del día. Este servicio es operado por una empresa externa, por lo que su uso tiene un costo establecido por dicha entidad. En casos de urgencias vitales, los primeros 10 minutos de uso no generan cobro.

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 12:00 M.
- Teléfono 40 77075 extensión 2201

Correos asignados:

- hrzsiau.lider@hus.org.co Líder Atención al usuario.
- hrzsiau.profesional@hus.org.co Profesional Atención al usuario.
- Hrzsiau.tecnico@hus.org.co Técnico Atención al usuario

Procesos:

- Orientación e información al usuario, Paciente y su familia.
- Divulgación de derechos y deberes, rondas hospitalarias entre otros.
- Aplicación de encuestas de satisfacción.
- Participación social, humanización.

Señor usuario, si desea expresar sus inquietudes, sugerencias o felicitaciones sobre la prestación de nuestros servicios puede contactarnos a través de los siguientes canales:

- Oficinas SIAU.
- Línea telefónica.
- Correo electrónico.
- Buzones de sugerencias ubicados en los servicios
- Páginas WEB
- Redes Sociales (Instagram, Facebook)
- Lobby o recepción
- Auxiliares de apoyo SIAU
- Carteleras



Señor usuario: (Paciente, familiar o visitante) durante su visita al HRZ **ABSTÉNGASE DE:**

- ❖ Fumar o consumo de sustancias Psicoactivas 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
- ❖ Correr, hablar en los pasillos o producir ruido excesivo en los pasillos
- ❖ 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
- ❖ No se permiten fotos ni videos sin previa autorización
- ❖ No ingreso de armas corto punzantes o de fuego

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 más cercana a su ubicación. Cada piso cuenta con tres salidas: una en el costado norte, una en el centro y otra en el costado sur.
- 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 según sea su ubicación y espere con calma las respectivas indicaciones o pasos a seguir.
- Punto de encuentro parqueadero hospital, zona verde costado norte y parque Infantil



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

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

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

Sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias serán respondidas en un tiempo no mayor a 15 días hábiles

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

Página WEB: A través de la Página Web del Hospital www.hus.org.co en el botón de ATENCIÓN AL USUARIO donde se dará la opción de preguntas, felicitaciones, quejas y reclamos y allí le daremos click al link del formulario de PQRSDF.



Email designado para la atención de derechos de petición:: hrzsiau.lider@hus.org.co

Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, instancia que adelantará el trámite de radicación.

Línea telefónica 601 8519515 extensión 2201.

UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ



HORARIOS DE ATENCION: Servicios administrativos

ÁREA	CONMUTADOR 4757075	HORARIO DE ATENCION PÚBLICO
Coordinación General (Edificio principal)	Ext 10951	Lunes a Viernes de 7:00AM a 1:00PM y 2:00PM a -5:00PM
Apoyo especializado área 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 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 6:00AM a 5:00PM Sábados 7:00 Am a 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 - 4:30PM

SERVICIOS ASISTENCIALES

ÁREA	CONMUTADOR 4757075	HORARIO DE ATENCION PÚBLICO
Laboratorio clínico Toma de muestras	Ext 10963	Lunes a Viernes de 6:30AM -9:00AM Entrega de resultados lunes a viernes de 11:00AM A 12:00am
Patología	Ext 10963	Recepción y entrega de Lunes- Miércoles –Jueves de 07:00-12:00 y 1:00 PM-5:00PM y Martes - Viernes 7:00 AM a 12:00
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
Vacunación esquema regular	Ext 10975	Lunes a Viernes de 7:00AM a 4:00PM Sábados de 7:00 AM -12M
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 Segundo piso	Ext 10952	Lunes a Viernes de 7:00AM -5:00PM
Hospitalizacion Tercer piso	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 8:00AM -5:00PM Sábado de 8:00 AM a 1.00 PM Asignación de Citas 3162414890 Laboratorios Miércoles de 7:00AM- 9:00AM (Excepto el primer miércoles del mes) Vacunación Lunes a Viernes 8:00AM-1:00PM Y Sábados cuando hay brigada

PROGRAMAS SALUD PÚBLICA

ÁREA	OBSERVACIONES CALL CENTER 4897069
Crecimiento y desarrollo	Solicitar citas call center (3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
Psicología	
Nutrición	
Plan canguro	
Planificación familiar	
Ginecología	Solicitar cita consultorio #8 de 7:00 AM a 1:30PM -2:30PM a 5-00PM Monitoreo fetal Urgencias ginecológicas edificio principal, facturación en consulta externa. Colposcopia con biopsia, Solicitar cita consultorio #8 7:00 AM a 1:30PM -2:30PM a 5-00PM
Ginecología y obstetricia (Gestantes y postparto)	
Vacunación esquema regular	
Laboratorio clínico	
Banco de leche	

Terapias - Procedimientos

Consultas de fonoaudiología, procedimientos de otorrino, y terapia de lenguaje.	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
Terapia Física	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
Electrocardiograma	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
Procedimiento “curaciones”	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00

Odontología

Odontología	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
Higiene oral	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
Maxilofacial	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
Estomatología	Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00

Medicina General

Medicina general	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
------------------	--

Especialidades Médicas

Medicina interna	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
Ginecología	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
Pediatría	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) Lunes a Viernes 7:00 AM a 5:00 PM Sábado 7:00AM a 1:00PM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa De 10:00AM a 12:00 -2:00PM a 4:00
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 call center(3330334220 - 6019145956) o Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa de 8:00AM -12:30PM y 1:30PM a 3:00PM Whatsapp 3228827417 Lunes a Viernes 8:00AM -12:30PM y 1:30PM a 3:00PM
Ecografías	Solicitar cita call center(3330334220 - 6019145956) o Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa de 8:00AM -12:30PM y 1:30PM a 3:00PM Whatsapp 3228827417 Lunes a Viernes 8:00AM -12:30PM y 1:30PM a 3:00PM

ENTREGA DE RESULTADOS

Citologías	Consulta externa	Consultorio #21 de 7:00AM A 1:00 Y DE 2:00 A 4:00PM
Laboratorio clínico	Consulta externa toma de muestras	Sin cita, se factura el mismo día de la toma de 6:00AM a 9:00 AM Presencial en ventanilla Asignada por Digiturno consulta externa Solicitud de Resultados de Lunes a viernes de 11:00AM a 12:00AM
Imágenes Diagnósticas/ ecografía	Consulta externa	Se entrega con el formato donde se indica fecha de la entrega en consulta externa

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 del WhatsApp 31534059, Línea telefónica 3330334220 y 6019145956 o de manera presencial en el servicio de Consulta externa

Recomendaciones para la atención de 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, 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:

requeridos para la reprogramación de Cirugía Ambulatoria

1. Presentar documento de identidad original y legible



2. Orden y autorización de servicio emitida por el responsable del pago EPS, ARL, aseguradora)



3. Hoja de ruta y boleta de hospitalización



5. Realizar el pago del copago o abono respectivo según línea de pago y nivel de clasificación del SISBEN

Previo al día para la práctica de la cirugía usted y/o familiar deben asistir a la charla individual obligatoria de preparación y recomendaciones para la atención en cirugía ambulatoria: Este requisito es indispensable para la programación de la cirugía

- **Horario charla individual** de Lunes a viernes de 7:00AM a 1:00PM

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

SERVICIO DE HOSPITALIZACION

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



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

ADMISIÓN POR URGENCIAS

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



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

Para ingresar al servicio de Hospitalización tenga en cuenta:

Para ingresar al servicio de Hospitalización tenga en cuenta:

- ❖ Anunciarse en puerta principal de la UFZ- Unidad Funcional de Zipaquirá
- ❖ 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

SERVICIO	HORARIO
Segundo piso	De 8:00 AM a 11:00 AM y de 2:00 PM a 5:00 PM
Tercer piso	De 8:00 AM a 11:00 AM y de 2:00 PM a 5:00 PM
Ginecología	De 8:00 AM a 11:00 AM y de 2:00 PM a 5:00 PM
Neonatos	De 11:00 AM a 12:00 M y de 4:00 PM a 5:00 PM

HORARIO DE INFORMACIÓN MÉDICA

Servicio	Horario
Hospitalización Segundo piso	Lunes a viernes de 10:00 am a 11:00 am y de 3:00 pm a 4:00 pm Sábados, domingos y festivos de 10:00 am a 12:00 m y de 3:00 pm a 4:00 pm
Hospitalización Tercer piso	Lunes a viernes de 10:00 am a 11:00 am y de 3:00 pm a 4:00 pm Sábados, domingos y festivos de 10:00 am a 12:00 m y de 3:00 pm a 4:00 pm

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 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 órdenes médicas las recomendaciones para que usted siga una vez salga del hospital, la fórmula médica con los medicamentos prescritos, el grado de actividad física permitido, la dieta, controles médicos y recomendaciones de los cuidados en casa. También puede solicitar las 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

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

#cumpliendo evitamos riesgos en #10 pasos



#1

Lavar las manos
antes y después de
visitar al paciente



#3

Siempre solicite
acompañamiento del
personal de enfermería



#5

Siempre que salga
avise ala enfermera
jefe o de turno



#7

Indique al medico 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
medico o de salud
que lo atiende,
cualquier molestia en
su piel



#10

Pregunte al medico, si
tiene dudas de su
tratamiento

SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

#cumpliendo evitamos riesgos



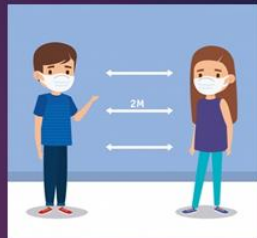
#1

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



2

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



#3

Mantener
distanciamiento social
(2 metros)

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

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



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

FUNCIONES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

Medir y evaluar la satisfacción del usuario

Recepción tramite de PQRSDF

Rondas y visitas a pacientes hospitalizados

Desarrollar e implementar estrategias para la atención en salud

Garantizar espacios de participación social (comité de usuarios,

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

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

- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias.
- **Buzón de Sugerencias (Físicos):** Contamos con 12 buzones, ubicados en lugares visibles en los servicios asistenciales de la Unidad Funcional y centros de Salud; en los cuales puede depositar sus Peticiones, comentarios, Sugerencias y/o Felicitaciones relacionadas con la atención en salud ofrecida.
 - Laboratorio
 - Odontología
 - Archivo y estadística
 - Atención al usuario
 - Hospitalización 2 piso
 - Hospitalización 3 piso
- **Canal Virtual:** Medios electrónicos dispuestos por el Hospital, a través del cual se pueden recepcionar las PQRSDF

CANALES DE INTERPOSICIÓN DE PQRSDF

Página WEB: A través de la Página Web del Hospital www.hus.org.co en el botón de ATENCIÓN AL USUARIO donde se dará la opción de preguntas, felicitaciones, quejas y reclamos y allí le daremos click al link del formulario de PQRSDF.



- Email designado para la atención de derechos de petición: zpsiau.lider@hus.org.co

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

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

PROGRAMAS SALUD PÚBLICA

ÁREA	OBSERVACIONES CALL CENTER 31534059
Crecimiento y desarrollo	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla
Planificación familiar	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla
Vacunación esquema regular	A demanda

MEDICINA GENERAL : Solicitar cita en ventanilla

ODONTOLOGÍA

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

PROGRAMAS SALUD PÚBLICA

ÁREA	OBSERVACIONES CALL CENTER 31534059
Crecimiento y desarrollo	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM Sábados 8:00AM-1:00PM Celular 3162414890
Planificación familiar	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM Sábados 8:00AM-1:00PM Celular 3162414890
Vacunación esquema regular	Lunes a Viernes 8:00AM a 1:00PM Sábados cuando hay brigada
Laboratorio	Miércoles 7:00AM 9:00AM

MEDICINA GENERAL: Solicitar cita solicitar citas en ventanilla de Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM
Sábados 8:00AM-1:00PM - Celular 3162414890

ODONTOLOGÍA

Odontología	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM Sábados 8:00AM-1:00PM Celular 3162414890
Higiene oral	Solicitar cita solicitar citas en ventanilla Lunes a Viernes 8:00AM-5:00PM Sábados 8:00AM-1:00PM Celular 3162414890

TIPS DEL CUIDADO DE LOS RECURSOS NATURALES



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



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



Humanizando la salud
transformamos vidas



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

URGENCIAS