

# MANUAL DEL USUARIO

## GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO


GMC-SIU-MA-01  
VERSIÓN 2  
OCTUBRE DE 2018



## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	APLICABLE A.....	4
4.	RESPONSABLE.....	4
5.	DEFINICIONES.....	4
6.	CONDICIONES GENERALES.....	5
6.1.	MISIÓN.....	5
6.2.	VISIÓN.....	5
6.3.	PRINCIPIOS.....	5
6.4.	VALORES.....	5
6.5.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	6
6.6.	DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	6
6.7.	DEBERES DE LOS USUARIOS.....	7
6.8.	POLITICA ATENCIÓN CENTRADA AL USUARIO.....	7
6.9.	POLÍTICA DE DISCAPACIDAD.....	7
6.10.	POLÍTICA DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU).....	7
6.11.	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	8
6.12.	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.....	8
7.	DESARROLLO.....	8
7.1.	OBJETIVO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	8
7.2.	FUNCIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	8
7.3.	INFORMACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	9
7.4.	PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER.....	9
7.5.	SERVICIOS ADICIONALES.....	12
7.6.	SOLICITUD DE CITAS MÉDICAS.....	12
7.7.	SITIOS DE ATENCIÓN.....	13

7.8.	HORARIOS DE VISITA .....	13
7.9.	NORMAS GENERALES PARA LOS VISITANTES .....	14
7.10.	HORARIOS DE ATENCIÓN .....	14
7.11.	HORARIOS DE ALIMENTACIÓN.....	14
7.12.	SEGURIDAD DEL USUARIO .....	15
7.13.	CAMPAÑAS DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER .....	15
7.14.	PROGRAMAS DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER .....	17
7.15.	PREGUNTAS FRECUENTES .....	18
8.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	19
9.	SOCIALIZACIÓN.....	19
10.	CONTROL DE MODIFICACIONES.....	19

	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 4 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2
<b>Elaboró:</b> Nataly Galván Camacho Profesional Universitario de SIAU	<b>Revisó:</b> Nataly Galván Camacho Profesional Universitario de SIAU	<b>Aprobó:</b> Silvia Juliana Amorocho Jefe Oficina Asesora de Calidad
<b>Fecha Elaboración:</b> Febrero de 2016	<b>Fecha de Revisión:</b> Febrero de 2016	<b>Fecha Aprobación:</b> Febrero de 2016

## 1. OBJETIVO

Definir la información que deben entregar los responsables de orientar a los usuarios en los diferentes servicios para favorecer su atención, evitando demoras y no conformidades, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de los servicios de salud que presta la ESE HUS.

## 2. ALCANCE

Este documento inicia con el ingreso del usuario a la E.S.E Hospital Universitario de Santander y finaliza con la entrega de información al usuario, la cual favorece y facilita su proceso de atención.

## 3. APLICABLE A


Este documento aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.

## 4. RESPONSABLE

Profesional universitario del Sistema de Información y Atención al Usuario

## 5. DEFINICIONES

- **ACCESIBILIDAD:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud
- **DEBERES:** Son las reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.
- **DERECHOS:** Son libertades individuales o sociales garantizados por la máxima Ley, con el fin de brindar protección y seguridad a todos los ciudadanos.
- **HUMANIZACIÓN:** Es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano
- **OPORTUNIDAD:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **PERTINENCIA:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren
- **SIAU:** Sistema de información y atención al usuario. Es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.
- **TRIAGE:** El triage en los servicios de urgencia es un Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido. El "Triage", como proceso dinámico que es, cambia tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del usuario.

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 5 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

## 6. CONDICIONES GENERALES

### 6.1. MISIÓN

Somos la ESE Hospital Universitario de Santander, institución que presta Servicios de Salud Integrales de mediana y alta complejidad en las modalidades ambulatoria e internación, brindando atención humanizada, segura y eficiente con tecnología adecuada, basada en criterios éticos, científicos con talento humano calificado; fortaleciendo la formación académica orientada a la investigación e innovación, enmarcados en valores de honestidad, responsabilidad y respeto, para satisfacer las necesidades del usuario, la familia y su entorno

### 6.2. VISIÓN


Para el año 2022 la ESE Hospital Universitario de Santander será la institución pública líder en la prestación de Servicios de Salud de mediana y alta complejidad reconocida por su calidad, excelencia, competitividad, sostenibilidad financiera y formación del talento humano en salud, actuando con responsabilidad social, generando conocimiento e innovación, comprometidos con el medio ambiente y el mejoramiento continuo del estado de la salud de la población

### 6.3. PRINCIPIOS

PRINCIPIOS	INTERPRETACIÓN
Transparencia	Los actos de los funcionarios se orientan por la ética y el cumplimiento de la Ley. El acceso a la información sobre acciones institucionales será libre y sin obstáculos para la comunidad.
Compromiso social	La Institución orienta su talento humano, sus recursos técnicos y financieros para dar respuesta a las necesidades de salud y formación de la población del área de influencia.
Excelencia	La institución busca continuamente el logro de nivel superior de calidad en los procesos, atención al usuario y su familia.
Trabajo en equipo	Coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas y dependencias para lograr resultados de excelencia.

### 6.4. VALORES

VALORES	INTERPRETACIÓN
Honestidad	Actuar con la verdad en todos y cada uno de los actos hacia los usuarios, su familiar, proveedores y comunidad en general, generando un sentido de confianza, fiabilidad y transparencia en nuestro trabajo.
Responsabilidad	Cumplir las obligaciones adquiridas, de manera adecuada y oportuna resaltando en el colaborador los deberes y derechos propios, como individuo y miembro de la Institución.
Respeto	Somos una Institución en donde se respeta la vida, la dignidad y los derechos de los seres humanos por encima de cualquier consideración social, política o económica.
Compromiso	Cumplir con las obligaciones institucionales, demostrando una capacidad de apropiación de la misión y los objetivos de la Entidad.
Conciencia ambiental	La institución está comprometida con el Sistema de gestión ambiental.

	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 6 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

## 6.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN BUEN GOBIERNO	Mejorar la percepción y la confianza de los grupos en la gestión institucional.
MISIONAL – PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Mejorar la integralidad y resolutivez en la prestación de los servicios de salud
	Aportar a la solución de problemas de salud de mediana y alta complejidad mediante la generación de conocimiento y la innovación
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Alcanzar Estándares superiores de calidad en la prestación de los servicios de salud.
	Modernizar la infraestructura física y tecnológica institucional para la adecuada prestación de servicios de salud.
TALENTO HUMANO	Obtener el compromiso del Talento Humano con el mejoramiento continuo y las atenciones seguras.
GESTIÓN FINANCIERA	Mejorar eficiencia y eficacia de la gestión de los recursos financieros, que permitan la sostenibilidad financiera y la competitividad de la ESE HUS


## 6.6. DERECHOS DE LOS USUARIOS

En la ESE Hospital Universitario de Santander todo usuario, familia y acompañantes, sin importar raza, género, edad, idioma, religión, opiniones políticas, preferencias sexuales, posición económica, condición social y nivel de aprendizaje; durante la atención en salud tiene derecho a:

### Derechos

1. Trato respetuoso y amable.
2. Información clara, oportuna y veraz sobre su estado de salud y todo lo relacionado con su atención.
3. Apoyo espiritual acorde a sus creencias y acompañamiento de sus seres queridos.
4. Valoración y manejo adecuado del dolor.
5. Atención de urgencias sin exigir documentos.
6. Servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad, confidencialidad y privacidad.
7. A participar o no en investigaciones.
8. El profesional de salud y solicitar una segunda opinión según disponibilidad en la institución.
9. Donar o recibir órganos.
10. Morir dignamente.
11. Cómo y dónde presentar sus felicitaciones, recomendaciones y quejas.
12. Cobertura y costos de su atención.
13. El personal que lo atenderá.













	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 7 de 19
	<b>CODIGO:</b> GMC-SIU-MA-01	<b>Versión:</b> 2

## 6.7. DEBERES DE LOS USUARIOS

En la ESE Hospital Universitario de Santander todo usuario, familia y acompañantes, sin importar raza, género, edad, idioma, religión, opiniones políticas, preferencias sexuales, posición económica, condición social y nivel de aprendizaje; durante la atención en salud tiene el deber de:

### Deberes

<b>RECEPCION</b>	<b>1. Información real sobre su salud y tratamiento que esté recibiendo.</b> 	<b>RESPECTO</b>	<b>2. A las personas que lo atienden, pacientes y visitantes.</b> 		
<b>DEBERES</b>	<b>3. Cuidar las áreas y los elementos del hospital.</b> 	<b>4. Registrar a los niños recién nacidos.</b> <b>Registro</b> 	<b>5. Seguir el tratamiento ordenado.</b> 	<b>6. Hacer que su familia haga parte activa en su recuperación.</b> 	
	<b>7. Cumplir con las normas y horarios establecidos.</b> 	<b>8. Realizar los pagos que genere la atención.</b> <b>Pago y Salvo</b> 	<b>9. Cumplir con la programación de citas y procedimientos solicitados y asignados.</b> <b>Calendario</b> 		

## 6.8. POLÍTICA ATENCIÓN CENTRADA AL USUARIO


El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a tener como centro de acción los requerimientos de los ciudadanos, aplicando los derechos y deberes, superando las barreras de comunicación, generando confianza de los usuarios y su familia, estableciendo un modelo de atención en salud centrado en el usuario, respondiendo de forma digna, razonable y oportuna a las necesidades y expectativas, logrando la satisfacción, el mantenimiento y/o la recuperación de su salud y la fidelización del usuario de la E.S.E Hospital Universitario de Santander.

## 6.9. POLÍTICA DE DISCAPACIDAD

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a garantizar la accesibilidad a los servicios de salud de las personas en situación de discapacidad, sus familias y cuidadores, promoviendo el cumplimiento de sus derechos y deberes, brindando atención humanizada, integral, oportuna y eficiente acorde con sus necesidades y expectativas.

## 6.10. POLÍTICA DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a gestionar la oportunidad de la atención en los diferentes servicios, difundiendo los derechos y deberes a los usuarios, familia y colaboradores, verificando la identificación del paciente, entregando información clara y completa, identificando las barreras de acceso asistenciales y administrativas, identificando riesgos de humanización según tipo de usuario, gestionando las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de forma oportuna y

	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 8 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

promoviendo la satisfacción y fidelización de los usuarios, familia y cuidadores, hacia la obtención de necesidades y expectativas con nivel superior de calidad.

### 6.11. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a adaptar los servicios acorde a los requerimientos de los ciudadanos, definiendo nuevas estrategias para mejorar la atención de los usuarios y familia, integrando los procesos bajo el enfoque de calidad, incorporando la participación ciudadana en decisiones de impacto de la Institución, validando la gestión pública hacia el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno, asegurando la satisfacción y fidelización de los usuarios y familia.

### 6.12. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a brindar atención en salud a través de un personal sensibilizado hacia la calidez de la atención, debidamente entrenado y educado en comunicación asertiva, con conocimientos y apropiación en derechos y deberes, promoviendo el respeto y la responsabilidad durante todo el proceso de atención , procurando un ambiente armónico para el desarrollo de su trabajo, previniendo comportamientos abusivos y agresivos, prestando apoyo psicológico , emocional y espiritual, respetando credo religioso, fomentando la donación de órganos y tejidos con fines a trasplantes, mejorando la comunicación del personal hacia cómo dar las malas noticias, sensibilizando hacia el manejo integral del dolor agudo y crónico, fortaleciendo trato digno en servicios críticos y especiales, acompañando en el manejo respetuoso del cadáver y asegurando las condiciones humanizantes desde el ambiente físico como una responsabilidad con todos los grupos de interés hacia la generación de una cultura más humanizada.

## 7. DESARROLLO

### 7.1. OBJETIVO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario de la ESE HUS y su familia, atendiendo sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, brindando información y orientación, de una forma, clara, amable, eficaz y oportuna, buscando la satisfacción en la prestación de los servicios.


### 7.2. FUNCIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



La última versión de este documento estará disponible en la herramienta tecnológica utilizada actualmente en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander. y será la única válida para su utilización.

Evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada



	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 9 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

### 7.3. INFORMACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- Se encuentra localizado en la sede principal de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander, dentro de la cual se identifican los siguientes puntos de atención:
  - En la plazoleta principal (segundo piso)
  - Carrera 32 N°29-175, sede de Consulta Externa.
  - En cada uno de los pisos de la institución usted puede identificar el personal que le orientará.
- Para comunicarse con el personal encargado del SIAU, se encuentran habilitados los siguientes mecanismos:



- Por medio de los buzones de sugerencias que se encuentran en diferentes servicios de la institución



- (7) 6322222
- (7) 6346110
- (7) 6346378
- (7) 6346110
- Extensiones 139, 140 y 398.




- Correo electrónico: [siau@hus.gov.co](mailto:siau@hus.gov.co)
- Página web [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co)

### 7.4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

#### ATENCIÓN INTEGRAL PACIENTE CON PATOLOGÍA QUIRÚRGICA

- Cirugía de cabeza y cuello
- Cirugía general
- Cirugía ginecológica
- Cirugía neurológica
- Cirugía ortopédica
- Cirugía oftalmológica
- Cirugía otorrinolaringología
- Cirugía oncológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía vascular y angiológica
- Cirugía urológica
- Cirugía de la mano
- Cirugía de mama y tumores tejidos blandos
- Cirugía de tórax
- Cirugía gastrointestinal

 <p><b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página: 10 de 19</b>
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión: 2</b>

- Trasplante de tejido osteomuscular

### **SERVICIO DE INTERNACIÓN**

- Cuidado intensivo neonatal
- Cuidado intensivo pediátrico
- Cuidado intermedio neonatal
- General adultos
- General pediátrica
- Unidad de quemados adultos
- Cuidado básico neonatal
- Obstetricia
- Unidad de quemados pediátricos
- Cuidado intensivo adulto
- Cuidado intermedio pediátrico
- Cuidado intermedio adulto

### **URGENCIAS**


- Servicio de urgencias

### **CONSULTA EXTERNA**

- Anestesia
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Cirugía de cabeza y cuello
- Cirugía de mama y tumores tejidos blandos
- Cirugía de mano
- Cirugía de tórax
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía general
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía oncológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía vascular
- Coloproctología
- Dermatología
- Dolor y cuidados paliativos
- Endocrinología
- Enfermería
- Gastroenterología
- Genética
- Ginecología
- Ginecología oncológica
- Hematología
- Infectología
- Medicina física y rehabilitación
- Medicina interna
- Nefrología

La última versión de este documento estará disponible en la herramienta tecnológica utilizada actualmente en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander, y será la única válida para su utilización.

Evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 11 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2


- Neumología
- Neumología pediátrica
- Neurocirugía
- Neurología
- Neuropediatría
- Nutrición y dietética
- Oftalmología
- Oncología clínica
- Optometría
- Ortopedia pediátrica
- Ortopedia y/o traumatología
- Otorrinolaringología
- Otras consultas de especialidad
- Pediatría
- Psicología
- Radioterapia
- Reumatología
- Toxicología
- Urología

#### **APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA**

- Diagnóstico cardiovascular
- Ecocardiografía
- Electrodiagnóstico
- Endoscopia digestiva
- Fisioterapia
- Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje
- Laboratorio citologías cérvico- uterinas
- Laboratorio clínico
- Laboratorio de histotecnología
- Laboratorio de patología
- Neumología fibrobroncoscopia
- Neumología laboratorio función pulmonar
- Quimioterapia
- Radiología e imágenes diagnósticas
- Radioterapia
- Servicio farmacéutico
- Terapia ocupacional
- Terapia respiratoria
- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Transfusión sanguínea
- Ultrasonido

#### **PROCESOS**

- Procesos Esterilización

	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 12 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

## **PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA- VACUNACIÓN**

- Protección Específica ·Vacunación

## **TRANSPORTE ASISTENCIAL**

- Transporte asistencial básico
- Transporte asistencial medicalizado

## **7.5. SERVICIOS ADICIONALES**

- **Acompañamiento religioso:**

La ESE HUS cuenta con un sacerdote a su disposición. La oficina se encuentra ubicada en el segundo piso. Horario de atención: lunes a jueves de 8:00am a 12:00m y de 2:00 a 6:00pm, y sábados de 8:00am a 12:00 m.

Si se requiere visita del sacerdote al paciente, ésta puede solicitarse al celular 3124962174. Si por alguna razón no logra comunicarse, favor enviar mensaje de texto con los datos del paciente o diligenciar el formato Acompañamiento espiritual, que se encuentra en el buzón en la puerta de la oficina. Dépositelo en el mismo, el padre se comunicará con usted. En caso que el paciente manifieste su participación a otra doctrina religiosa, puede solicitar el apoyo espiritual externo informando a nuestra Entidad para facilitar su ingreso. La ESE HUS permitirá el contacto con el representante espiritual del paciente.

- **Trabajo Social:**


La ESE HUS cuenta con un equipo de profesionales de esta área, quienes orientan al paciente y a su familia en situaciones que lo requieran. Ubique la oficina más cercana en cada servicio.

- **Registro Civil:**

Diríjase al piso 10, costado occidental, en la oficina de trabajo social, servicio de Pediatría. Comuníquese al 6346110 ext. 304. Horario de lunes a viernes de 2:00 a 5:00pm

## **7.6. SOLICITUD DE CITAS MÉDICAS**

- Todo paciente debe tener una remisión realizada por médico o una solicitud de control elaborada por médico especialista de la ESE HUS con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses.
- La solicitud de citas debe ser realizada por la aseguradora, enviando: requerimiento de citas en el formato dispuesto para tal fin; copia de la remisión o solicitud de control de médico especialista de la ESE HUS. La autorización debe tener una vigencia no menor a dos (2) meses.
- Las remisiones que no cumplan requisitos mínimos, serán devueltas para su ajuste y la cita quedará pendiente por asignar.
- La asignación de citas será preferencial para embarazadas, menores de un año, minusválidos y mayores de 62 años.
- A los pacientes de la ESE HUS, en postoperatorio menor a 15 días, se les asignará la cita al momento del egreso.
- La cancelación de citas podrá hacerla la aseguradora, el paciente o su acudiente, por lo menos con un día hábil de antelación a la fecha de la cita, indicando la causa, en forma presencial o a través del número telefónico (7) 6350117 o por internet al correo [citasconsultaexterna@hus.gov.co](mailto:citasconsultaexterna@hus.gov.co)
- Los usuarios que no estén afiliados a EPS, víctimas de accidente de tránsito y particulares pueden solicitar la consulta al número telefónico (7) 6350117 de lunes a viernes de 6:00am a 6:00pm, donde deberá seguir las instrucciones de la operadora.
- La ESE HUS podrá cancelar citas por fuerza mayor. En dicho caso, notificará a la aseguradora y al paciente, y reasignará las citas canceladas. Al cumplimiento de la cita se debe llegar con 30 minutos de anticipación, para trámites administrativos.
- En caso de llegar tarde a la cita, solo podrá ser atendida si existe una cita cancelada.

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 13 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

- Para solicitudes de citas en medio físico, favor enviar correspondencia a la Carrera 32 N°29-175, o a través de internet a los correos [citasconsultaexterna@hus.gov.co](mailto:citasconsultaexterna@hus.gov.co), o comuníquese al 6350109.

- **DIRECTORIO ESE HUS**

TALLER DE ÓRTESIS Y PRÓTESIS Ext 129	PATOLOGÍA - MORGUE Ext 308	PORTERÍA PRINCIPAL Ext 315	SIAU MÓDULO 1 Ext 140
RAYOS X Ext 317	LABORATORIO EXÁMENES Ext 314	REHABILITACIÓN TERAPIA Ext 318	ONCOLOGÍA SECRETARÍA Ext 347
HEMOCENTRO Ext 471	UCI ADULTOS Ext 323	SALA DE PARTOS Ext 324	PROGRAMACIÓN CIRUGÍA Ext 320
UNIDAD DE QUEMADOS Ext 338	TRABAJO SOCIAL QUIRURGICOS Ext 211	RECIÉN NACIDOS Ext 329	LABORATORIO HEMATOLOGÍA Ext 495
UCI PEDIÁTRICA Ext 330	VENTANILLA PREFERENCIAL Ext 353	MADRE CANGURO Ext 384	INFECTOLOGÍA EXT 403
URGENCIAS Ext 402 - 418	CONSULTA EXTERNA EXT 396 - 397	DAMAS ROSADAS 6454411	MANOS AMIGAS 6435320

### 7.7. SITIOS DE ATENCIÓN


- **INSTALACIÓN PRINCIPAL:** Carrera 33 # 28-126. Conmutador 6346110 Ext 301 y 401. Se ubican en estas instalaciones todos los servicios hospitalarios ofrecidos y los procedimientos ambulatorios. Igualmente, las áreas administrativas como archivo de historias clínicas y áreas de autorizaciones y facturación. Entrada por la puerta principal de la carrera. 33
- **INSTALACIONES DE CONSULTA EXTERNA Y MADRE CANGURO:** Carrera 32 # 29-175. Teléfono 6352880 Consulta Externa y 6453182 Madre Canguro.
- **INSTALACIONES DE REHABILITACIÓN:** Carrera 24 # 16-36. Barrio San Francisco. Teléfono 6346110 Ext 318 y 250.

### 7.8. HORARIOS DE VISITA

SERVICIO DE URGENCIAS ADULTOS	Lunes a domingo de 12:00m a 1:00pm y de 5:00 a 6:00pm
SERVICIO DE URGENCIAS DE PEDIATRÍA	Lunes a domingo de 10:00am a 12:00m y de 3:00 a 5:00pm
PACIENTES HOSPITALIZADOS	Lunes a domingo de 10:00am a 3:00pm
UNIDAD DE QUEMADOS PEDIATRIA	Lunes a domingo de 3:00 a 6:00pm
UNIDAD DE QUEMADOS ADULTOS	Lunes a domingo de 1:00 a 3:00pm
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICA	Lunes a domingo de 12:00m a 2:00pm

La última versión de este documento estará disponible en la herramienta tecnológica utilizada actualmente en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander. y será la única válida para su utilización.

Evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 14 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	Lunes a domingo de 1:00 a 2:00pm
ÁREA DE RECUPERACIÓN	Lunes a domingo de 9:00 a 10:00am y de 4:00 a 5:00pm
ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS - MEDICINA INTERNA	Lunes a domingo de 10:00am a 3:30pm
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	Lunes a domingo de 10:00am a 5:00pm
RECIÉN NACIDOS	Lunes a domingo de 8:00 am a 6:00 pm
SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA Y ÁREAS ADMINISTRATIVAS	Lunes a jueves de 7:00am a 12:00m y de 2:00 a 6:00pm Viernes 7:00am a 12:00m y de 2:00 a 5:00pm

### 7.9. NORMAS GENERALES PARA LOS VISITANTES


- Debido que los niños están considerados entre la población vulnerable, y por su naturaleza son propensos a contraer enfermedades o algún tipo de virus, los menores de edad, hasta los 12 años, no tiene autorización para ingresar.
- El ingreso de alimentos solo se permite si hay autorización por médico tratante y con visto bueno de la nutricionista del servicio.
- Si el paciente requiere acompañamiento permanente usted podrá ingresar en horario diferente al General. Recuerde que debe contar con un permiso permanente para el ingreso, el cual es dado por el médico tratante y la coordinadora de enfermería del servicio, en el formato autorizado por la Institución.
- Con el fin de que el paciente se sienta a gusto y acompañado durante los horarios puede ingresar 1 persona por paciente, en total 3 familiares por usuario, durante cada horario, quienes se van intercalando de modo que al mismo tiempo no permanezcan más de 2 familiares simultáneamente, excepto en los casos autorizados por el médico tratante y coordinadora de la enfermería del servicio.

### 7.10. HORARIOS DE ATENCIÓN

CLÍNICA AMBULATORIA MADRE CANGURO	Lunes a viernes de 7:00am a 4:00pm
SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA Y ÁREAS ADMINISTRATIVAS	Lunes a jueves de 7:00am a 12:00m y de 2:00 a 6:00pm Viernes 7:00am a 12:00m y de 2:00 a 5:00pm

### 7.11. HORARIOS DE ALIMENTACIÓN

DESAYUNO	Distribución: entre 7:30 a.m. a 8:30 a.m
MEDIA MAÑANA	Distribución: entre las 9:30 a.m. y 10:00 a.m.
ALMUERZO	Distribución: entre 12:00 m y 1:00 p.m.
ONCES	Distribución: entre 2:30 p.m. y 3:00 p.m.
COMIDA	Distribución: entre 5:00 p.m. y 5:30 p.m.
CENA	Distribución: 6 p.m. paciente diabético y/o autorizado por el médico tratante.

	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 15 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

## 7.12. SEGURIDAD DEL USUARIO


La seguridad del usuario es una prioridad estratégica y de interés de la Alta Dirección, reiterando así su compromiso en la promoción de un entorno seguro para los usuarios y sus familiares, disminuyendo el riesgo y/o probabilidad de ocurrencia de eventos adversos e incidentes derivados de la atención en salud. Para esto, la institución ha definido un programa de seguridad del paciente, en el cual se definieron las estrategias para la prevención de los posibles eventos adversos, tales como: disminuir la ocurrencia de infecciones asociadas a la atención en salud, en donde es fundamental aplicar el protocolo de Higiene de manos, incluidos los usuarios y sus familiares, igualmente el correcto manejo de los residuos; disminuir la ocurrencia de caídas de los usuarios; disminuir la presencia de lesiones en la piel; identificación correcta del usuario; evitar errores en la administración de medicamentos; entre otras.

### Es importante que:

- Realice higiene de las manos y exija a quien lo atienda que lo haga: lavarse las manos y/o utilizar el alcohol gel.
- Siempre pregunte que procedimiento le van a realizar.
- Antes de realizarle los procedimientos siempre pida que lo llamen por su nombre completo, asegúrese que su nombre y apellido completo queden bien escritos en el identificador o rotulo de la cabecera de la cama y/o camilla.
- Siempre pregunte que medicamento le van a suministrar, siempre informe a su médico y enfermera, los medicamentos que ha venido tomando en casa.
- Siempre mantenga las barandas de su cama, camilla o cuna, arriba elevadas.
- Siempre, mantenga colocados los brazaletes que le instalaron a su ingreso, en ellos se identifica el riesgo que puede tener durante su permanencia en la ESE HUS.
- De acuerdo al procedimiento que le vayan a realizar, exija por su seguridad el uso de guates, mascarillas o gafas
- Recuerde preguntar por la ruta de evacuación
- Recuerde preguntar acerca de los resultados de sus exámenes
- No olvide preguntar a quién puede contactar en caso de alguna duda o inquietud.
- Por su seguridad haga buen uso de los desechos o residuos depositándolos en las canecas respectivas.
- El personal del Hospital ofrece educación sobre su enfermedad y tratamiento. Pregunte cada vez que sea necesario si tiene alguna duda sobre los procedimientos que se le realizarán.


## 7.13. CAMPAÑAS DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

- **DONACIÓN DE SANGRE:** La donación de sangre nos permite salvar vidas y oxigenar nuestro organismo. Si usted está interesado en convertirse en donante voluntario, acérquese de lunes a domingo, las 24 horas del día, todos los días del año, al Hemocentro de Santander de la ESE HUS, que se encuentra ubicado en el segundo piso o comuníquese al 6346110 ext. 471.
- **DONACIÓN DE ÓRGANOS Y TEJIDOS:** Solamente es necesario tener la voluntad de hacerlo y deseo de ayudar a otras personas. La decisión de convertirse en donante, es personal y debe ser respetada por sus familiares. Por esto, es muy importante que manifieste a su familia el deseo de ser donante y que ésta a su vez respete su decisión y la informe en el momento del fallecimiento. Si tiene dudas respecto a la donación, contacte la subgerencia quirúrgica, Coordinación de Trasplantes o comuníquese al 6346110 Ext. 341.
- **HIGIENE DE MANOS:** La Higiene de manos es la medida más importante para evitar la transmisión de gérmenes perjudiciales y evitar las infecciones asociadas a la atención sanitaria. Tenga en cuentas las siguientes recomendaciones: Limpie sus manos frotándolas con un desinfectante a base de alcohol como medio habitual. Lávese las manos con agua y jabón cuando estén visiblemente sucias, manchadas de sangre u otros fluidos corporales, o después de usar el inodoro.
- **GESTIÓN AMBIENTAL:** Cuando requiera eliminar desechos, tenga en cuenta los colores de las bolsas. Con esto nos ayudará a promover un ambiente más confortable y menos contaminado.

	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 16 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

- Depósito de residuos Comunes. Bolsa verde
  - Depósito de residuos Reciclables. Bolsa gris
  - Depósito de residuos Peligrosos. Bolsa roja
  - Depósito de elementos que puedan generar laceraciones a la piel como: agujas, lancetas, laminillas de vidrio y inyes de ortopedia, entre otros
- **HUMANIZACIÓN:** Para nuestra Institución es de vital importancia que usted como usuario reciba una atención adecuada y respetuosa. Por esta razón, cuenta con un equipo de humanización que promueve al interior de la misma, el respeto por sus derechos. Exija ser tratado con respeto por los colaboradores que le atienden. Conozca el Decálogo de Humanización en [www.hus.gov.co](http://www.hus.gov.co). “Empatía, entusiasmo y eficacia; nos ponemos en la piel de nuestros pacientes”.
- **Estrategia por un HUS más Humano:**
    - ✓ La necesidad de informar a toda la comunidad los derechos y los deberes que tienen en condición de usuarios a partir del enfoque de humanización de los servicios logrando la satisfacción y fidelización.
  - **Estrategia Apoyo Psicosocial:**
    - ✓ Establecer estrategias de comunicación hacia cómo dar las malas noticias.
    - ✓ Establecer estrategias de manejo del riesgo suicida que fomenten el trato humanizado en la E.S.E HUS.
  - **Estrategia Apoyo Espiritual:**
    - ✓ Ofrecer el acompañamiento espiritual a los pacientes, familiares y trabajadores de la ESE HUS en busca de su salud integral, de modo que encuentren un espacio de confianza y acogida, y se les brinde la ayuda adecuada de acuerdo a su credo religioso.
  - **Estrategia HUS Contigo:**
    - ✓ Implementar la línea estratégica de apoyo psicosocial HUS CONTIGO para garantizar una atención integral logrando un bienestar y balance entre el cuerpo-mente-espíritu, contribuyendo a el mejoramiento de la calidad de vida y la sobrevida en el paciente oncológico.
  - **Estrategia Nutrición con Calidad y Calidez:**
    - ✓ Establecer estrategias que fomenten la nutrición con calidad y calidez en la E.S.E HUS.
    - ✓ Verificar el acompañamiento y asistencia alimentaria durante la estancia del usuario en la ESE HUS
  - **Estrategia Donación de Órganos**
    - ✓ Fortalecer los conocimientos generales en Donación de Órganos y Tejidos con fines de Trasplante en los usuarios y colaboradores E.S.E HUS, a fin de promover la donación de órganos.
    - ✓ Fortalecer el programa de donantes de hemocomponentes, a fin de disponer de las Unidades de hemocomponentes requeridas para la atención de los pacientes que las requieren
  - **Estrategia HUS Sin Dolor**
    - ✓ Brindar cuidados paliativos que permitan el alivio del sufrimiento a las personas con dolor agudo y crónico mediante el trabajo de un equipo interdisciplinario.
    - ✓ Fortalecer la estrategia a fin de certificar a la ESE HUS, como Hospital sin dolor
  - **Estrategia HUCI:**
    - ✓ Establecer estrategias que fomenten el trato humanizado en los servicios críticos en la E.S.E HUS.




	MANUAL DEL USUARIO	Página: 17 de 19
	CODIGO: GMC-SIU-MA-01	Versión: 2

- **Estrategia IAMII:**
  - ✓ Asegurar la atención del trabajo de parto y el parto con calidad y calidez acompañada en lo posible de una persona significativa para la madre dentro de un ambiente digno y de respeto.
  - ✓ Promover, proteger y dar apoyo efectivo a las madres y sus familias para poner en práctica la lactancia materna exclusiva durante los primeros 6 meses de vida, y con alimentación complementaria adecuada hasta los dos años.
- **EMERGENCIAS Y DESASTRES:** El hospital necesita de su colaboración y participación activa y decidida para que los esfuerzos orientados hacia la prevención y control de emergencia SE CUMPLAN. TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:



#### 7.14. PROGRAMAS DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

- **MISIÓN MÉDICA MILWAUKEE (WISCONSIN)**  
 Este programa es realizado por la ESE Hospital Universitario de Santander y el equipo del College Medical Of Wisconsin, desde el año 1986. Beneficia con cirugías a la población vulnerable del Nororiente Colombiano, con malformaciones, secuelas de cáncer y de quemaduras, que por cuestiones económicas no pueden acceder a procedimientos quirúrgicos. Es apoyado por la UIS y la Gobernación de Santander. Para mayor información comuníquese al 6345462.

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 18 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

- **ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE MINAS ANTIPERSONA**

La Unidad de Prótesis y Órtesis, tiene como propósito elaborar prótesis, órtesis y férulas con todos los criterios técnicos y de calidad que permitan la rehabilitación integral de personas víctimas de minas antipersona y munición sin explotar y personas con discapacidad. Para mayor información comuníquese al 6457259.

- **MADRE CANGURO**

Es una alternativa eficaz y segura para brindar atención integral a los neonatos y/o de bajo peso al nacer. "Este programa, que consiste en emplear a las madres como "incubadoras" y como fuente principal de alimentación y estimulación, se ha convertido en una de las mejores intervenciones para evitar la mortalidad neonatal en prematuros. Para mayor información comuníquese al 6453182.

- **ENFERMEDADES INFECCIOSAS HIV/SIDA**

Tiene como objetivo proporcionar una atención interdisciplinaria, cálida y profesionalizada, a la persona que convive con el VIH y a su cuidador, teniendo en cuenta no sólo su estado de salud, sino también el ambiente sociocultural en el que se desenvuelve, estableciendo así un vínculo de confianza y asegurando un ambiente óptimo, tanto para el mejoramiento del estado de salud de la persona, reflejado en la disminución de la mortalidad y del número de hospitalizaciones, como para el funcionamiento del programa. Para mayor información comuníquese al 6346110 Ext 403.

## 7.15. PREGUNTAS FRECUENTES

- **¿QUÉ ES EL CONSENTIMIENTO INFORMADO?**

Es el documento que firma el paciente para autorizar o rechazar el tratamiento, las cirugías o los procedimientos, luego de comprender los beneficios y riesgos que se pueden ocasionar. En caso de pacientes que no estén en capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde firmar al familiar o a quien defina la Ley.

- **¿QUÉ ES UNA EPS?**

Es la Entidad Promotora de Salud a la que usted se afilia. Su función es organizar y garantizar el cubrimiento y la red de prestación de servicios.


- **¿QUÉ ES UNA IPS?**

Son los hospitales, clínicas, centros de salud, consultorios o laboratorios, donde se atienden sus necesidades, prestando los servicios de salud que contrata la EPS. La ESE Hospital Universitario de Santander es una IPS.

- **¿QUÉ ES LA CUOTA DE RECUPERACIÓN?**

Son los dineros que debe pagar el usuario directamente a las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en los siguientes casos:

- Para la población indígena y la indigente no existirán cuotas de recuperación.
- La población no afiliada al régimen subsidiado identificada en el nivel 1 del SISBEN o incluidas en los listados censales pagarán un 5% del valor de los servicios sin exceder el equivalente a un salario mínimo mensual legal vigente por la atención de un mismo evento y en el nivel dos del SISBEN pagarán un 10% del valor de los servicios sin exceder el equivalente a dos salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- Para la población identificada en el nivel 3 de SISBEN pagará hasta un máximo del 30 % del valor de los servicios sin exceder el equivalente a tres salarios mínimos legales mensuales vigentes por la atención de un mismo evento.
- Para las personas afiliadas al régimen subsidiado y que reciban atenciones por servicios no incluidas en el POS-S, pagarán de acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del presente artículo.

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Página:</b> 19 de 19
	<b>CODIGO: GMC-SIU-MA-01</b>	<b>Versión:</b> 2

- La población con capacidad de pago pagará tarifa plena. El máximo valor autorizado para las cuotas de recuperación se fijará de conformidad con las tarifas SOAT vigentes.
- **¿QUÉ ES EL TRIAGE?**  
La evaluación rápida de los pacientes y su ubicación en la lista de espera para la atención médica. Divide los estados de gravedad en varias categorías incluyendo desde estados críticos a situaciones menos urgentes. Los tipos de Triage son:
  - TRIAGE I: Urgencia crítica que amenaza la vida o integridad del paciente.
  - TRIAGE II: Pacientes que muestran enfermedades graves.
  - TRIAGE III: Pacientes que presentan enfermedades o síntomas que no requieren de atención inmediata. Se considera una consulta externa.
  - TRIAGE IV: Pacientes cuya enfermedad no requieren valoración por urgencias.
- **¿QUÉ ES UNA CONSULTA EXTERNA?**  
Es un servicio del Hospital que administra las agendas de las consultas médicas con los diferentes especialistas.
- **¿QUÉ SON LAS URGENCIAS VITALES?**  
Son aquellas alteraciones en que la vida o la integridad física corre un riesgo inminente, lo que significa que si no es atendido de manera inmediata, puede morir o sufrir una discapacidad temporal.
- **¿QUÉ SON LAS URGENCIAS NO VITALES?**  
Cuando la utilización de estos servicios no obedezca a problemas que comprometan la vida o funcionalidad de la persona.

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley estatutaria 1751 de 2015, se aplican los Derechos y Deberes de los usuarios en la ESE HUS
- Resolución 5596 de 2015, que reglamenta el triage en Urgencias
- Resolución 239 de 2018, por medio de la cual se actualiza la plataforma estratégica de la E.S.E HUS
- Acuerdo de Junta Directiva 013 del 9 de mayo de 2018, por medio del cual se aprueba la actualización de la plataforma estratégica

## 9. SOCIALIZACIÓN

Una vez aprobado este documento, es responsabilidad del líder del macroproceso y el responsable del proceso garantizar su socialización en los grupos primarios que le aplique, y/o mediante la utilización de cualquiera de las herramientas desarrolladas por la institución para tal fin, dejando la evidencia respectiva, la cual debe ser enviada como soporte al correo institucional [procesoscalidad@hus.gov.co](mailto:procesoscalidad@hus.gov.co).

10. CONTROL DE MODIFICACIONES					
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
2	Octubre de 2018	Se ajusta documento de acuerdo a lineamientos del Sistema Único de Acreditación	Helda Cecilia Amaya Díaz Subgerente de Servicios de Enfermería	Nataly Galván Camacho Profesional Universitario de SIAU	Myriam Fanny Anaya Martínez Jefe Oficina Asesora de Calidad