

**20
25**



Manual del Usuario

Presentación

Le damos la bienvenida y agradecemos su confianza al elegir nuestros servicios; somos una Institución prestadora de servicios de salud con énfasis en la alta complejidad; ofrecemos servicios bajo un Modelo de Atención Integral centrado en el ser humano y la seguridad de nuestros pacientes. Contamos con un talento humano competente y comprometido con el bienestar de los pacientes y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

En este Manual, encontrará información de interés para usted y sus acompañantes, la cual les permitirá conocer más nuestra Institución y hacer que su estancia sea más segura y confortable.

Información General de la Institución

Nuestra Gerente



La Junta Directiva del hospital, ratificó a la Doctora Martha Lucía Vélez Arango como Gerente de la institución para el cuatrienio 2024 – 2028

Sedes del Hospital

El Hospital cuenta con 3 sedes, ubicadas estratégicamente en diferentes sectores del Municipio de Envigado, así:

Sede Hospital Manuel Uribe Ángel - HMUA

Tiene habilitados servicios quirúrgicos, de internación, de atención inmediata y atención ambulatoria de mediana y alta complejidad:

Dirección: Diagonal 31 # 36a Sur 80 - Envigado, Antioquia.

Teléfono: (604) 4489400.

Horario de atención: 24 horas.

Sede Santa Gertrudis

Tiene habilitados servicios ambulatorios de baja y mediana complejidad

Dirección: Diagonal 33 # 35c Sur - 31 - Barrio Los Naranjos

Teléfono: (604) 4489400.

Horario de atención: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Unidad Básica de Atención Las Palmas

Tiene habilitados servicios ambulatorios de baja complejidad

Dirección: Kilómetro 16 vía Las Palmas - Envigado

Teléfono: (604) 4489400.

Horario de atención: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



Sede Principal HMUA



Sede Santa Gertrudis



Sede Las Palmas

2025

Planeación Estratégica 2024 – 2028

PERSPECTIVAS	LINEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS	PROGRAMAS	PROYECTOS
APRENDIZAJE		Aprendizaje, transferencia del conocimiento, bienestar y cultura organizacional		Proyecto 1: Gestión estratégica del TH
1. Impulsar la excelencia y la innovación a través de la alineación de los componentes que integran la gestión del Talento Humano con los objetivos institucionales y los lineamientos de la cultura organizacional, mediante acciones de mejoramiento continuo en el desarrollo, el reconocimiento, el bienestar y la motivación de los servidores		Programa 1: Trascendemos a la excelencia a través de un talento humano satisfecho, competente y orientado a la innovación		Proyecto 2 Gestión de servicios para la integralidad de la atención
CLIENTES	tención con Calidad Centrada en Usuario y Familia	2. Consolidar a la E.S.E como una institución competitiva fundamentada en principios y valores, que ofrece servicios integrales de salud con énfasis en la excelencia, humanizados, seguros y con resultados clínicos óptimos que impacten positivamente en la satisfacción y fidelización de nuestros pacientes, familia y EAPB.	Programa 2: Nos comprometemos como Institución al servicio de los pacientes y ciudadanos	Proyecto 3 Gestión de servicios orientados al ciudadano
				Proyecto 4 Impulsamos la excelencia en salud
FINANCIERO	Gobernabilidad, Sostenibilidad y creación de valor	3. Orientar a la organización como empresa socialmente responsable, hacia una gestión eficaz y eficiente, que genere valor en todas sus partes interesadas, manteniendo la sostenible y rentabilidad financiera, mediante estrategias que conlleven a la optimización de los recursos, la conquista de nuevos mercados y el mejoramiento continuo de la operación institucional.	Programa 3: Desde la gobernanza aportamos a una gestión pública eficiente y eficaz, orientada a la sostenibilidad financiera, la creación de valor y la conquista de nuevos mercados	Proyecto 5 Gobernabilidad y Gestión Administrativa y de recursos Financieros
PROCESOS INTERNOS	HMUA competitivo con ambientes seguros, innovación tecnológica e información oportuna y confiable	4. Gestionar los recursos físicos, tecnológicos y medio ambientales necesarios, para lograr ambientes seguros favorables a la prestación de servicios de salud con excelencia, consolidando a la E.S.E como institución competitiva y socialmente responsable	Programa 4: Integramos la gestión Estratégica de los sistemas de información	Proyecto 6 Gestión Estratégica de la Tecnología de la Información y la comunicación
			Programa 5 Gestión Estratégica de la Tecnología y la infraestructura hospitalaria	Proyecto 7 Gestión Documental
				Proyecto 8 Gestión de la tecnología biomédica e industrial
				Proyecto 9 Gestión y fortalecimiento del Ambiente Físico Hospitalario
			Programa 6: Cuidando nuestro mundo	Proyecto 10 Promovemos la sostenibilidad medio ambiental
			Programa 7. Bienes y servicios para un ambiente hospitalario seguro	Proyecto 11 Gestión Transparente de Bienes y Servicios

Plataforma Estratégica

2025

Misión: somos una Institución prestadora de servicios de salud con énfasis en la alta complejidad, caracterizado por su calidad técnica e innovación y su compromiso con el ser humano, que cuenta con un capital humano que enfoca sus esfuerzos al bienestar del paciente, el mejoramiento continuo y la responsabilidad económica y social de la organización.

Visión: seremos reconocidos como una de las mejores opciones en servicios integrales de salud, referente de un modelo público de excelencia y autosostenibilidad, que está comprometido con el bienestar del ser humano y que se encuentra en permanente crecimiento y conquista de nuevos mercados.

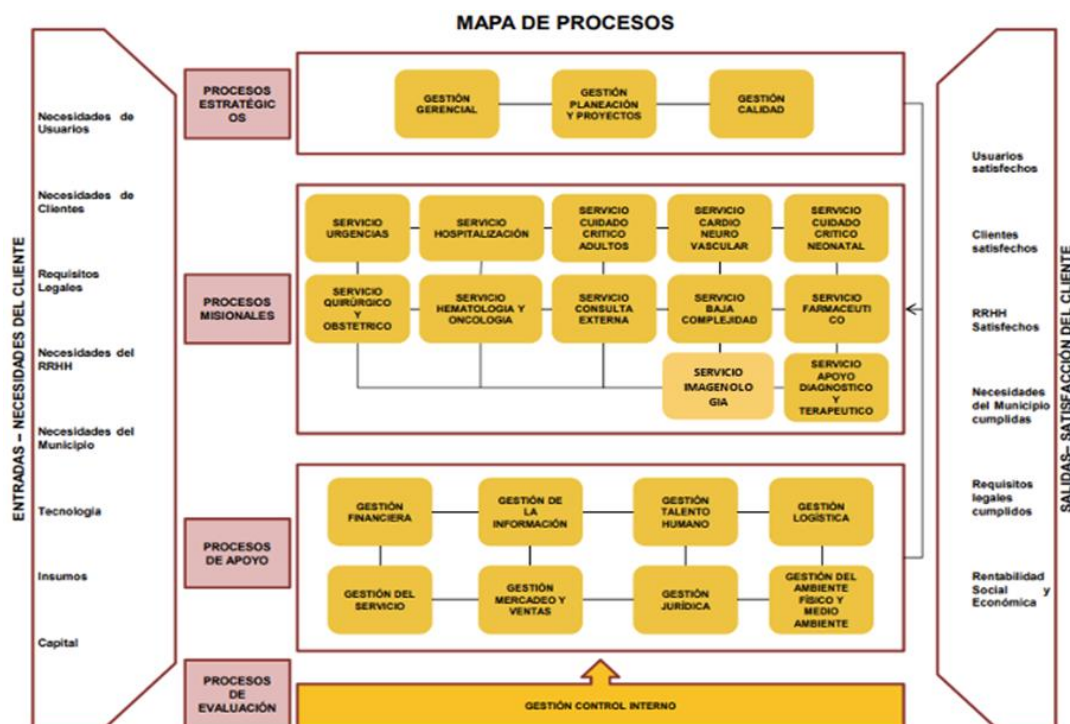
Promesa de Servicio: prestar servicios integrales de salud orientados a la excelencia y centrados en el ser humano.

Los **principios y valores**, que rigen el actuar del personal que trabaja en la Institución, son:

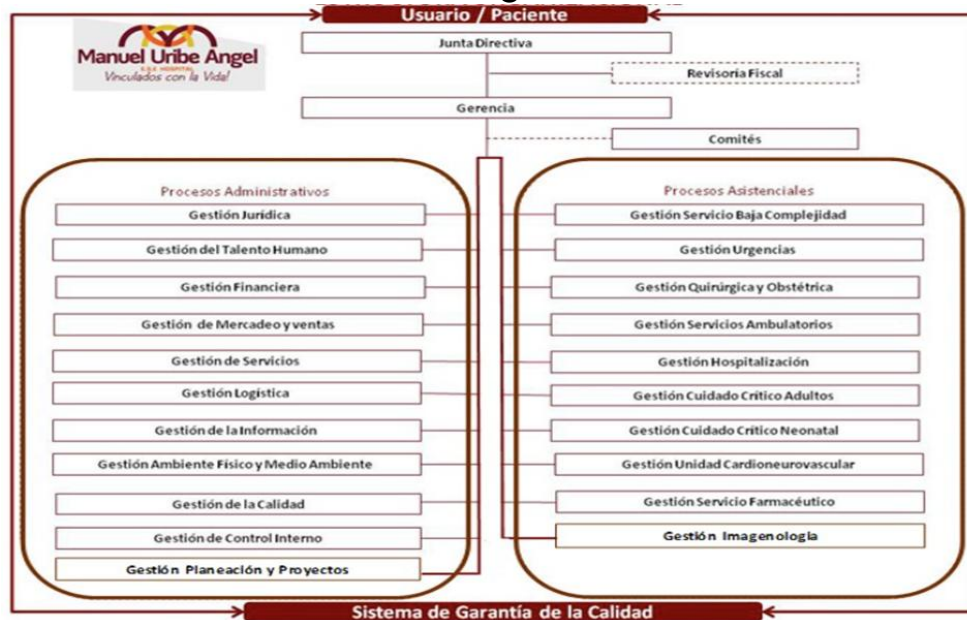


Mapa de procesos

2025



Estructura Organizacional



Aprobado mediante Acta N° 006 del 15 de diciembre de 2022

A continuación, se relacionan algunas políticas y compromisos Institucionales que orientan el actuar organizacional y tienen como propósito, generar ambientes de bienestar para el paciente y otras partes interesadas.

- **Política de Prestación de Servicios:** nos comprometemos a prestar servicios de salud bajo el enfoque de un modelo integral de atención fundamentado en el cumplimiento de los criterios de calidad, gestión de riesgos, seguridad del paciente y humanización en la atención.
- **Política de Calidad:** conscientes del compromiso frente a la comunidad y el Estado, orientar la tecnología, recurso humano y financiero a prestar servicios de salud en ayudas diagnósticas, tratamiento médico, quirúrgico y hospitalario de acuerdo a las normas y competencias establecidas en la ley para contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros Usuarios, velando por el crecimiento del personal bajo la cultura de principios y valores para mejorar continuamente nuestra gestión.
- **Política de Humanización:** comprometidos con la calidad y calidez, se adopta una atención humanizada para los usuarios y sus familias, para lo cual se realiza un fortalecimiento continuo de competencias en el personal y se propician espacios cómodos y procesos ágiles y oportunos con un contacto permanente y personalizado entre los pacientes y el equipo de salud.
- **Política de Inclusión:** en reconocimiento de las diferencias, nos comprometemos a respetar los derechos humanos y la dignidad de las personas, haciendo efectivo su derecho a la equidad y la igualdad de oportunidades, sin importar su condición cognitiva, social, cultural, lingüística, económica, religiosa, de género, de vulnerabilidad, o de salud; a través de la implementación de estrategias que permitan identificar y eliminar barreras de acceso a la salud y la participación.
- **Política de Derechos y Deberes:** nos comprometemos por convicción a respetar, garantizar y divulgar los derechos de los Usuarios y su familia, por lo cual se asignan los recursos para la adecuación de instalaciones y procesos que favorezcan el cumplimiento de los derechos del paciente durante su proceso de atención. En coherencia con lo anterior, se adoptan los derechos diferenciales de poblaciones en condición de vulnerabilidad.
- **Política de priorización de los Usuarios:** con el propósito de favorecer la seguridad y dignidad en la prestación de los servicios, se adoptan lineamientos que faciliten la toma de decisiones en materia de priorización de la atención; en ese contexto prevalecerá como primer criterio a considerar: la condición clínica

del paciente y como segundo criterio se tendrá en cuenta edad, riesgos asociados al paciente, condiciones de vulnerabilidad físicas, cognitivas y sociales. En ese orden de ideas se prioriza la siguiente población:

- Poblaciones gestantes y niños menores de 1 año.
 - Población infantil menor de 6 años.
 - Población mayor de 60 años.
 - Pacientes en condición de discapacidad.
 - Víctimas de violencia de género o víctimas de violencia sexual.
 - Pacientes con dolor agudo.
 - Pacientes agitados o con alteración del estado de consciencia.
 - Pacientes hemofílicos.
 - Pacientes oncológicos.
 - Pacientes en condición crítica.
 - Pacientes con criterios de aislamiento.
 - Víctimas de conflicto armado.
 - Población rural de difícil acceso.
-
- **Política de Confidencialidad y Privacidad:** nos comprometemos a proveer los medios para que los pacientes tengan derecho a toda consideración de confidencialidad y privacidad durante su evaluación, tratamiento y plan de cuidado.
 - **Política de Bioética:** asumimos la bioética como disciplina y práctica social humanística y articuladora de los derechos humanos al interior de las ciencias de la vida, de la salud pública y de los servicios de salud, comprometiéndonos en cuidar a la persona humana, sobre todo a los enfermos y a los seres humanos más vulnerables.
 - **Política de Investigación:** promovemos una cultura crítica e investigativa que permita generar conocimientos orientados al desarrollo de la ciencia, los saberes y técnica de producción y adaptación de tecnologías; aportando a la generación de conocimientos, el desarrollo de competencias del talento humano asistencial de los convenios docente asistenciales y a la mejora continua de los procesos de atención de los Usuarios.
 - **Política de Servicio al Ciudadano:** orientamos los esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, promoviendo la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la Institución e implementado desde sus procesos, acciones orientadas a minimizar trámites, facilitando el acceso a los servicios de salud.
 - **Política de Participación Social en Salud:** se adopta como uno de los componentes del Sistema Integral de Garantía de la Calidad; gestionándola a través de la estandarización de procedimientos y el diseño de instrumentos orientados a incorporar la participación ciudadana en la formulación, ejecución y

evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos institucionales, con el propósito de institucionalizar prácticas regulares de inclusión de la ciudadanía que aporten al desarrollo organizacional.

- **Política de Seguridad del Paciente:** consientes de la importancia de la seguridad del paciente como eje fundamental de la calidad de la atención en salud, implementamos procesos organizacionales y programas de aprendizaje continuo con colaboradores; orientados a fomentar una cultura de seguridad justa y no punitiva; reduciendo la incidencia de posibles incidentes y eventos adversos y fomentando entornos seguros para la atención de nuestros pacientes.
- **Política de Adopción de Guías Basadas en Evidencia Científica:** nos comprometemos a fundamentar el actuar médico en evidencia científica y adoptar en primera medida las guías y protocolos de atención del Ministerio de Salud y Protección Social; validando las recomendaciones científicas a través de la metodología establecida en el “Manual de implementación de guías de práctica clínica basadas en evidencia, en instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia”.
- **Política de Higiene de Manos:** reconocemos y adoptamos la Estrategia Multimodal de Higiene de Manos de la Organización Mundial de la Salud, como una metodología basada en evidencia científica que tiene como objetivo cambiar comportamientos del personal de salud, para generar mejoramiento del cumplimiento de la higiene de las manos en los momentos recomendados y así mejorar la seguridad del paciente y reducir la probabilidad de la incidencia de infecciones asociadas a la atención en salud.
- **Política de Uso Racional de Antibióticos:** nos comprometemos a respetar, promover y garantizar la adecuada utilización de antibióticos fundamentada en las Guías de Atención Basadas en Evidencia Científica y considerando la prevalencia microbiológica y el seguimiento a la resistencia bacteriana.
- **Política de No Reúso:** nos comprometemos con la NO utilización por segunda vez de aquellos insumos cuyo reúso no haya sido autorizado por su fabricante; basados en la ética del ejercicio profesional, en la necesidad de disminuir los costos de no calidad y en pro de la seguridad del paciente.
- **Política del Sistema de Distribución de Medicamentos en Dosis Unitaria - No Reenvase y Reempaque:** el Hospital cuenta certificación en Buenas Prácticas de Elaboración para el acondicionamiento de medicamentos oncológicos y líquidos estériles intravenosos, y cuenta con proveedor certificado en Buenas Prácticas de Elaboración para reempaque de medicamentos sólidos no estériles. En este contexto, se define su compromiso frente no al reenvase y el reempaque teniendo en cuenta la preservación de la seguridad del paciente.

- **Política de Gestión de la Tecnología:** nos comprometemos con la implementación de procesos de adquisición, manejo, uso adecuado, y reposición de la tecnología buscando la mejor gestión del recurso tecnológico informático y biomédico.
- **Política Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral:** nos comprometemos con la promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición a la población materna e infantil, con enfoque de derechos y perspectiva diferencial, que garanticen la integralidad, calidad, y continuidad de la atención en los servicios y programas dirigidos a gestantes, madres, niñas y niños menores de 6 años.
- **Política Atención Integral de Enfermedades Prevalentes en la Infancia:** se adopta la estrategia como mecanismo para reducir las principales causas de Morbilidad y Mortalidad en la población infantil menor de 5 años, respetando su derecho de recibir una atención con calidad y calidez y orientando a la familia y la comunidad en relación con prácticas que aporten al bienestar y el desarrollo infantil.
- **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:** nos comprometemos con la protección y promoción de la salud de los funcionarios, personal en entrenamiento, contratistas y terceros procurando su integridad física y mental mediante el control de los riesgos y el mejoramiento continuo de los procesos.
- **Política de Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas:** nos comprometemos con la protección y promoción de la salud de los funcionarios, personal en entrenamiento, contratistas y terceros, a través de la implementación de estrategias para la prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, que atenten contra la salud, la seguridad, el desempeño del personal y la calidad de la prestación de servicios para los Usuarios de la Institución.
- **Política de Seguridad Vial:** nos comprometemos con el bienestar de los funcionarios y partes interesadas, con actividades tendientes a la promoción de la movilidad segura, en vías internas y externas, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidentes de tránsito.
- **Política de Promoción del Silencio:** nos comprometemos a generar espacios que aporten al bienestar de los clientes interno y externos, promoviendo una cultura de silencio que aporte a la recuperación de los pacientes, el bienestar de sus familias y la concentración y rendimiento de los funcionarios.
- **Política de control de la contaminación visual:** el Hospital adopta una política orientada al control de contaminación visual, a través de la cual se busca un equilibrio entre la estética colectiva y el derecho individual, sin dejar de reconocer el derecho a la publicidad y la expresión ciudadana.

- **Política de Gestión Ambiental:** nos comprometemos a prestar servicios bajo el principio de producción más limpia y bajo el desarrollo de un sistema de gestión ambiental que permita prevenir la contaminación y proteger el medio ambiente; mediante el mejoramiento continuo de los procesos.
- **Política de Gestión de Riesgos:** coherente con los principios de la Función Pública, nos comprometemos en aplicar, desplegar y fortalecer de manera continua con todos los colaboradores, la importancia de la gestión, control y seguimiento de los riesgos inherentes al quehacer Institucional, a través de la gestión de todos los subsistemas de gestión del riesgo, incluyendo pero sin limitarse a los riesgos en Salud, Operacional, Actuarial, Crédito, Liquidez, Fiscal, Mercado de Capitales, Grupo, Seguridad Digital, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT/FPDAM) y Riesgo de soborno, corrupción, opacidad y fraude (SICOF).
- **Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo:** en cumplimiento de la función pública y conscientes del alto impacto negativo de los riesgos de lavados activos y financiación del terrorismo con relación al adecuado desarrollo organizacional, nos comprometemos con la prevención y control de contagio institucional con los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- **Política de Mercado de Capitales:** la adquisición de medicamentos a proveedores importadores de productos, está sujeta a tarifas pactadas en los contratos suscritos y a la disponibilidad de la oferta en el mercado, teniendo en cuenta para cada vigencia los criterios presupuestales incluyendo la tasa de cambio máxima de compra resultante del análisis comparativo de las estimaciones de instituciones de referencia en política macroeconómica y centros de investigación. Ante eventuales desviaciones en la tasa de cambio por encima de los máximos establecidos en los criterios presupuestales, será el Comité de Contratación, Inversión y Tecnología, el encargado de priorizar las inversiones y fuentes de financiación de acuerdo con los límites presupuestales.
- **Política de Situación de Control y Grupo Empresarial:** realizamos verificación continua de todos aquellos aspectos relacionados con la configuración de la situación de control y/o conformación de grupo empresarial de acuerdo con los lineamientos normativos, y en especial los relacionados con la unidad de dirección y de mando y con base en los compromisos e implicaciones financieras que se le atribuyan con relación a sus inversiones presentes y futuras en otras sociedades.
- **Política de Riesgo Cambiario:** se adoptan mecanismos para la gestión de la tasa de cambio y tasas de interés relacionada con el cumplimiento de los presupuestos de inversión de la E.S.E. Para cada vigencia se define los criterios presupuestales incluyendo la tasa de cambio máxima de compra resultante del

análisis comparativo de las estimaciones de instituciones de referencia en política macroeconómica y centros de investigación.

- **Política de Protección y Control de Recursos:** Promovemos una cultura organizacional orientada a la protección de los recursos, a través de la implementación de controles que le sumen a una gestión empresarial más eficiente.
- **Política de del Modelo Integral de Planeación y Gestión:** adoptamos las políticas de gestión y desempeño reguladas por el Decreto 1499 de 2017, las cuales se integran a la gestión de los procesos institucionales.
- **Política de Gestión Documental:** reconocemos la importancia de los documentos y los identificamos como evidencia fundamental de los procesos institucionales e insumo para la toma de decisiones basadas en antecedentes; por lo tanto se garantiza la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información bajo parámetros técnicos de organización, seguridad, trámite, gestión, conservación y disposición; incorporando nuevas tecnologías de información y la comunicación que permitan satisfacer de manera más eficiente las necesidades informativas de los funcionarios, usuarios, entes judiciales y de control y de la comunidad en general.
- **Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción:** estamos comprometidos con la gestión ética y transparente fundamentada en los principios y valores institucionales y los aplicables a la Función Pública; además, reconocemos que la información es uno de los activos más importantes para la toma de decisiones que facilitan la ejecución de la planeación estratégica; así mismo, al ser una institución pública, cualquier persona puede acceder a la información, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la ley 1712 de 2014, en la Constitución Política y en las distintas normas legales.
- **Política de Comunicación Pública:** en pro de garantizar el logro de los fines misionales y la transparencia de la gestión; nos comprometemos a que la comunicación en la empresa se fundamente en un carácter estratégico y esté orientada a la construcción de la identidad corporativa y la disposición organizacional para la interlocución con los públicos internos y externos.
- **Política de Protección al Denunciante:** se establecen lineamientos para proteger al denunciante de cualquier tipo de actor interno o externo a la E.S.E., que, de manera culposa o dolosa, pueda afectar su estabilidad laboral, así como su integridad física y emocional. La E.S.E. se compromete a salvaguardar la confidencialidad y lealtad hacia el denunciante, y se esforzará para prevenir la ocurrencia de tales incidentes.
- **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales:** en ejercicio de

las funciones legales como responsable y encargado del tratamiento y custodia de datos personales; nos comprometemos a salvaguardar la información de la empresa, incluyendo la de sus clientes y partes interesadas, bajo los criterios de seguridad, confidencialidad y legalidad.

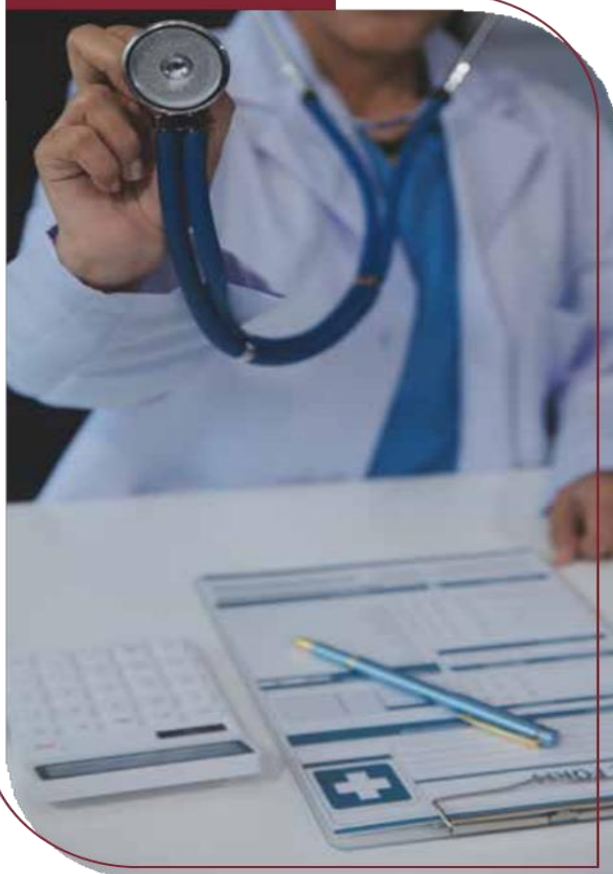
- **Política Editorial y de Actualización del Sitio Web:** adoptamos el Registro de Activos de la Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de la Información. Los planteamientos establecidos en esta política buscan otorgar a los funcionarios de la entidad y de la Submesa de Gobierno Digital, un método claro para hacer seguimiento a los compromisos que se encuentran estipulados y garantizar el adecuado mantenimiento de la publicación y actualización de los contenidos del sitio Web.
- **Términos y condiciones del sitio web y política de cookies (Resolución 2376 de 2022):** atendiendo los requerimientos del MSPI, además de los lineamientos de la Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability), Ley estatutaria 1266 de 2008, Ley estatutaria 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 (compilado por el Decreto 1074 de 2015) y lo consignado en el artículo 15 de la Constitución Política, la Política de Gobierno Digital en su habilitador de servicios ciudadanos digitales, la Resolución 1519 de 2020 y la Resolución 2893 de 2020, se adopta los términos y condiciones de uso del sitio web y se adopta la política de cookies como una política específica de los términos y condiciones de uso de los sitios web de la E.S.E.
- **Política de Seguridad y Privacidad de la Información y Seguridad Digital:** entendemos la importancia de la seguridad y privacidad de la información, y la seguridad digital; protegemos y administramos la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los diferentes procesos, por medio de la generación y publicación de sus políticas, procedimientos e instructivos, estableciendo mecanismos que permitan la gestión de riesgos y controles físicos y digitales, así como de la asignación de responsabilidades generales y específicas para la gestión de la seguridad de la información.
- **Política de Gestión del Talento Humano:** orientamos esfuerzos institucionales a satisfacer las necesidades de liderar, desarrollar, atraer, comprometer, transformar y reinventar; de tal manera que nos permita cumplir los objetivos institucionales y contar con servidores con mayor nivel de bienestar, compromiso, desarrollo y productividad; enfocados al desarrollo de altos niveles de confianza por parte de los ciudadanos y el mejoramiento en los índices de satisfacción de los grupos de interés. Incluye buenas prácticas para los procesos de:
 - Caracterización de cliente interno
 - Equidad de género
 - Vinculación
 - Inducción, reintroducción, entrenamiento y capacitación

2025

- Retiro
 - Cuadro de turnos
 - Compensaciones y Reconocimientos
 - Vacaciones
 - Comunicaciones internas
 - Seguridad, privacidad y confidencialidad de la información
 - Relación con las alianzas estratégicas y outsourcing
-
- **Política para Manejo de Conflictos de Interés:** nos comprometemos con la implementación de buenas prácticas de Gobierno Institucional como una herramienta para la sostenibilidad a largo plazo y, en coherencia con los estándares éticos definidos en el Código de Ética, Integridad y Buen Gobierno de la Institución con lineamientos generales para el conocimiento, la administración y resolución de los conflictos de interés que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades misionales.
 - **Política de Supervisión de Personal en Entrenamiento:** proveer escenarios de aprendizaje práctico, que complementen el desarrollo de competencias adquiridas en las Instituciones Educativas en función de su proceso de formación, basado en relaciones docencia – servicio, orientado al aporte de la excelencia académica en la formación de los estudiantes del área de la salud, en cumplimiento de los requisitos de ley y las partes interesadas.
 - **Política de Responsabilidad Social Empresarial:** compromiso fundamentado en el ejercicio de buenas prácticas y gestión responsable para el beneficio de la comunidad, fomentando la participación social, la conservación y cuidado del medio ambiente, el respeto por los derechos humanos y los del trabajador de manera responsable.
 - **Política de Gestión Contable:** bajo el marco normativo de la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación, se adoptan las siguientes políticas contables:
 1. Efectivo y Equivalentes del Efectivo
 2. Inversiones de Administración de Liquidez
 3. Inversiones en Asociadas
 4. Cuentas y Préstamos por Cobrar
 5. Deterioro de Cuentas por Cobrar
 6. Inventarios
 7. Propiedades, planta y equipo
 8. Propiedades de inversión
 9. Activos Intangibles
 10. Deterioro de Valor Activos no Financieros
 11. Gastos Pagados por Anticipados
 12. Arrendamientos

2025

13. Cuentas por Pagar
14. Impuestos
15. Préstamos por Pagar
16. Beneficios a Empleados
17. Provisiones, Activos y Pasivos Contingentes
18. Subvenciones
19. Ingresos de Actividades Ordinarias
20. Presentación de Estados Financieros.



Derechos Generales Del Paciente

- Ser llamado por su nombre y recibir un trato digno y respetuoso, sin ningún tipo de discriminación y salvaguardando su privacidad.
 - Conocer el nombre del médico tratante y del equipo de salud que participa de su proceso de atención.
 - Escoger el profesional de preferencia en servicios de consulta externa, de acuerdo con la disponibilidad de atención del profesional.
 - Recibir información clara, precisa y oportuna sobre los servicios ofrecidos por la Institución, su estado de salud y los servicios requeridos.
 - Tomar una decisión informada y aceptar o rechazar: la realización de procedimientos médicos, la participación en proyectos de investigación, la donación de órganos y la participación de personal en entrenamiento en su proceso de atención. Incluye derecho a solicitar alta voluntaria.
-
- Solicitar que se aclaren dudas frente a información recibida y a una segunda opinión de otro profesional de salud si lo considera necesario.
 - Ser informado de los costos de atención en salud.
 - Recibir atención de salud con calidad, seguridad y oportunidad y una atención inmediata y libre de barreras de acceso en caso de urgencia vital.
 - A una remisión oportuna a otra Institución de salud cuando su estado de salud lo requiera.
 - A la elaboración y custodia de una historia clínica íntegra, verdadera y legible; asegurando la confidencialidad de sus datos clínicos.
 - Recibir por escrito de manera clara y precisa el plan de manejo en casa.

- Recibir visitas y tener acompañamiento familiar cuando su estado clínico o condición de vulnerabilidad lo amerite.
- Recibir una atención priorizada y diferencial, en los casos de poblaciones en condición de vulnerabilidad.
- Recibir por escrito de manera clara y precisa el plan de manejo en casa.
- Recibir atención en instalaciones seguras, limpias e incluyentes.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión, sin su autorización.
- Ser informado oportunamente por su médico tratante sobre la existencia de objeción de conciencia debidamente motivada, en los casos de los procedimientos de interrupción voluntaria del embarazo en las circunstancias despenalizadas por la Corte Constitucional, o de eutanasia. El paciente tiene derecho a que sea gestionada la continuidad de la atención inmediata y eficaz con un profesional no objetor.
- Registrar el nacimiento de su hijo en la Institución prestadora de servicios de salud que atendió el parto.
- Tener una muerte digna y acompañamiento espiritual o psicosocial cuando se requiera.
- Participación en salud y a presentar reclamos, y sugerencias e informar a la entidad y a los órganos de control sobre irregularidades en el proceso de atención; recibiendo respuesta oportuna a su solicitud.



Deberes Del Paciente

- Brindar información y presentar la documentación completa, veraz y actualizada acerca de su identidad, su enfermedad y datos de ubicación.
- Evitar la doble afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud.
- Brindar un trato digno, amable y cortés al personal de la salud.
- Hacer uso racional de los recursos y servicios prestados por la Institución.
- Cumplir o cancelar oportunamente la cita asignada.
- Cumplir con las recomendaciones y el plan de manejo que le defina el equipo de salud.
- Corresponsabilidad en su autocuidado y la seguridad del paciente.
- Conocer y cumplir con las normas de la Institución.
- Informarse acerca de los servicios prestados por la Institución, los horarios de atención y las formas de pago.
- Cancelar lo correspondiente a la atención recibida.
- Informarse acerca del procedimiento para colocar quejas, reclamos o sugerencias y cumplir con lo establecido.
- Dar prioridad a personas pertenecientes a poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Derechos De Pacientes en condición de discapacidad



- Atención oportuna, teniendo en cuenta su condición de discapacidad.
- Que se brinde información clara, considerando su condición de discapacidad.
- Permitir el ingreso de acompañante cuando el paciente lo autorice.
- Contar con una Infraestructura segura, que facilite su acceso a los servicios de salud.
- Permitir el ingreso de perros o animales de asistencia, que acompañan a las personas con discapacidad.

Además de los derechos consagrados en la Constitución Política y en los tratados y convenios internacionales, los niños, las niñas y los adolescentes con discapacidad tienen derecho a:

- Gozar de una calidad de vida plena, y a que se les proporcionen las condiciones necesarias por parte del Estado para que puedan valerse por sí mismos, e integrarse a la sociedad.
- Al respeto por la diferencia y a disfrutar de una vida digna en condiciones de igualdad con las demás personas, que les permitan desarrollar al máximo sus potencialidades y su participación en la comunidad.
- Todo niño, niña o adolescente que presente anomalías congénitas o algún tipo de discapacidad, tendrá derecho a recibir atención, diagnóstico, tratamiento especializado, rehabilitación y cuidados especiales en salud, educación, orientación y apoyo a los miembros de la familia o a las personas responsables de su cuidado y atención. (De acuerdo con la Ruta de Atención dispuesta por la Entidad Responsable de Pago).
- A la habilitación y rehabilitación, para eliminar o disminuir las limitaciones en las actividades de la vida diaria. (De acuerdo con la Ruta de Atención dispuesta por la Entidad Responsable de Pago).
- A ser destinatarios de acciones y de oportunidades para reducir su vulnerabilidad y permitir la participación en igualdad de condiciones con las demás personas.

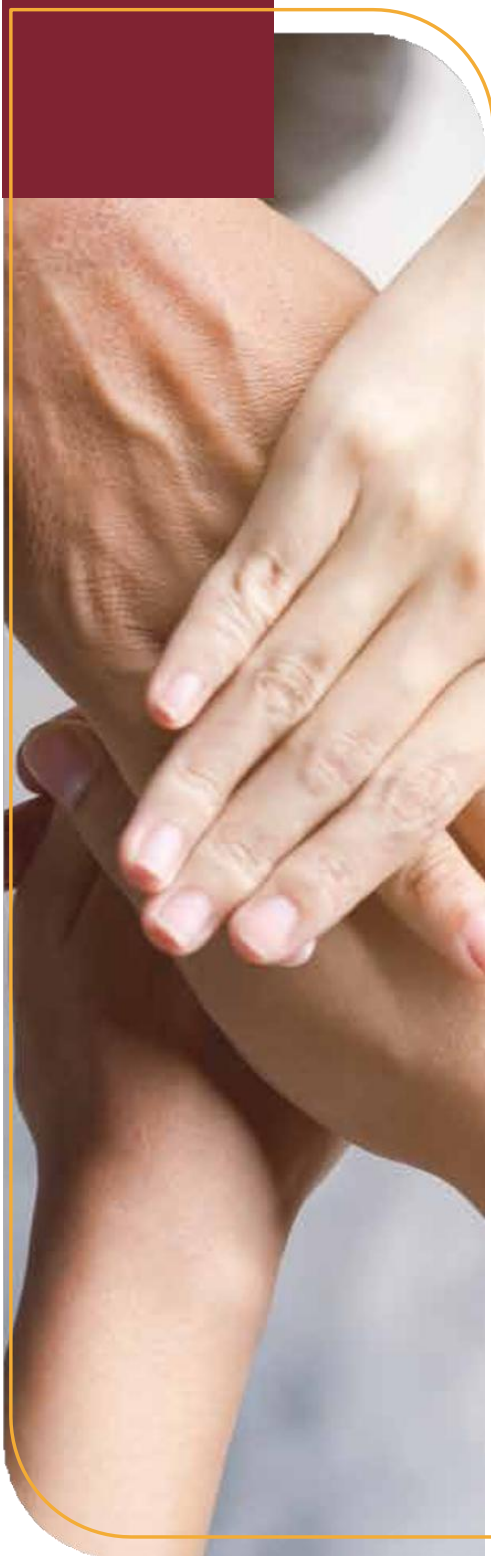
Derechos De Pacientes con diagnósticos asociados a la salud mental



- A gozar de los mismos derechos de los otros usuarios.
- A recibir un trato digno y respetuoso.
- Reserva de la información asociada a su proceso de atención.
- Alojamiento en áreas que propicien la privacidad y seguridad durante la atención.
- Que se brinde información clara, considerando su condición de salud.
- A comunicarse libremente.
- Permitir el ingreso de acompañante cuando se requiera.
- A ser atendido por profesionales cualificados para su condición clínica.

Derechos sexuales y reproductivos

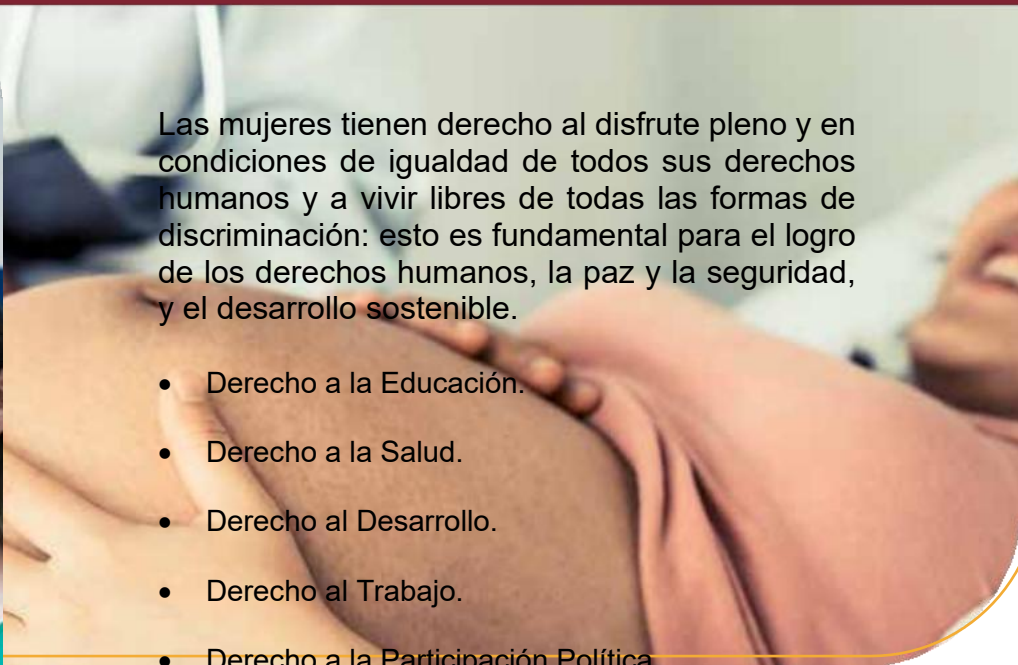
- Autonomía para adoptar decisiones sobre la sexualidad.
- Respeto por la integridad del cuerpo y sus expresiones sexuales.
- Expresar libre y autónomamente su orientación sexual.
- Libre escogencia de parejas y relaciones sexuales consensuadas.
- Acceso a información y servicios asociados a la salud sexual y reproductiva, incluyendo la prevención de embarazos no deseados y prevención de infecciones de transmisión sexual.
- Acceso a servicios seguros para la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE), acorde con la Sentencia C-055 de 2022





Las mujeres tienen derecho al disfrute pleno y en condiciones de igualdad de todos sus derechos humanos y a vivir libres de todas las formas de discriminación: esto es fundamental para el logro de los derechos humanos, la paz y la seguridad, y el desarrollo sostenible.

- Derecho a la Educación.
- Derecho a la Salud.
- Derecho al Desarrollo.
- Derecho al Trabajo.
- Derecho a la Participación Política.
- Derecho a una Vida Libre de Violencia.
- Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos.



- Priorización de su atención.
- Recibir trato digno, amable y cortés.
- Respeto por sus creencias culturales y a sus temores.
- Respeto a su dolor.
- Contar con el acompañamiento de su pareja, siempre y cuando no se vulnere la seguridad y privacidad de otras pacientes gestantes
- Acceso a la información relacionada con su proceso de gestación y a la libre elección informada.
- A no ser sometida ella y su bebé, a rutinas médicas innecesarias.
- A la decisión libre e informada sobre la participación de personal en entrenamiento, en su proceso de atención
- Acceso a la prueba de VIH y en caso de ser positiva, acceso a la consejería, el tratamiento antirretroviral y el cuidado y atención para evitar durante el embarazo, parto y posparto, la transmisión vertical madre-hijo. Disponer lo necesario para garantizar tanto la prueba VIH/SIDA, como el seguimiento y tratamiento requeridos para el recién nacido.

Derechos del prematuro

- A que se prevenga la prematurez por medio del control del embarazo al que tiene derecho la mujer gestante.
- A nacer y a una atención oportuna y de calidad, sin barreras de acceso a la atención en salud.
- A tener una identidad y a ser afiliado al sistema de seguridad social en salud.
- A la priorización y la atención diferencial; considerando las semanas de gestación, peso al nacer y sus características individuales.
- Al acompañamiento familiar permanente.

- acceder a pruebas de tamización neonatal, para prevenir oportunamente complicaciones.
- A la protección, frente al abandono, la explotación, el contagio de enfermedades infecciosas prevenibles, exposición a sustancias psicoactivas.
- La familia de un recién nacido prematuro tiene derecho a la información y su participación en la toma de decisiones clínicas.
- A acceder a programas especiales y a la continuidad de la atención pos-egreso.



Derechos del niño y el adolescente



- A tener una identidad y ser afiliado a la seguridad social en salud.
- A la intimidad y la integridad personal.
- A acceder a una atención diferencial.
- A acceder a servicios de prevención de enfermedades prevalentes en la infancia y servicios de promoción y mantenimiento de la salud, incluyendo vacunación, atención nutricional y atención en salud mental.
- Acceso gratuito a servicios de salud sexual y reproductiva y programas para la prevención y atención de embarazo en adolescentes.
- Acceder a métodos de planificación familiar.
- Detección temprana de signos de maltrato o abuso físico, psicológico o sexual.
- A recibir información necesaria de parte de los profesionales de la salud, sus padres, o en su defecto su representante legal o cuidador, para promover la adopción de decisiones autónomas frente al autocuidado de su salud. La información debe ser brindada teniendo en cuenta el desarrollo cognitivo y madurez del menor de edad, así como el contexto en el que se encuentra.
- A la protección, frente al abandono, la explotación, el contagio de enfermedades infecciosas prevenibles, exposición a sustancias psicoactivas.

Derechos de la población LGTBI

- A un trato digno y respetuoso.
- A no ser discriminado por motivos de su orientación sexual o identidad de género.
- A la autonomía e integridad sexual.
- Relaciones sexuales consensuadas.
- Equidad sexual.
- Expresar libre y autónomamente su orientación sexual.
- Acceso a información y servicios asociados a la salud sexual y reproductiva, incluyendo la prevención de embarazos no deseados.



Derechos del adulto mayor



- A ser afiliado al sistema de seguridad social en salud.
- A la priorización de su atención con enfoque diferencial.
- A recibir un trato digno, amable y cortés, sin ser discriminado.
- A ser escuchado.
- Que se le permita acompañante cuando el paciente lo autorice.
- Respeto por sus gustos, preferencias y creencias.
- A recibir una información suficiente, clara y oportuna y participar en la toma de decisiones sobre cualquier acto relacionado con su enfermedad.

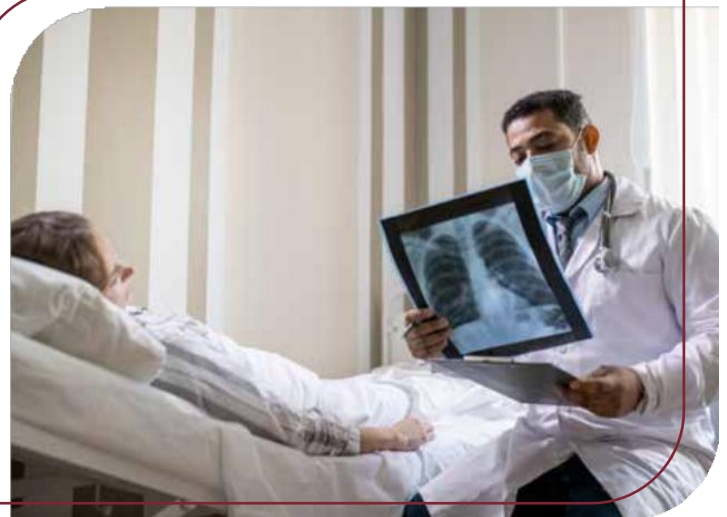




Derecho a la vida.

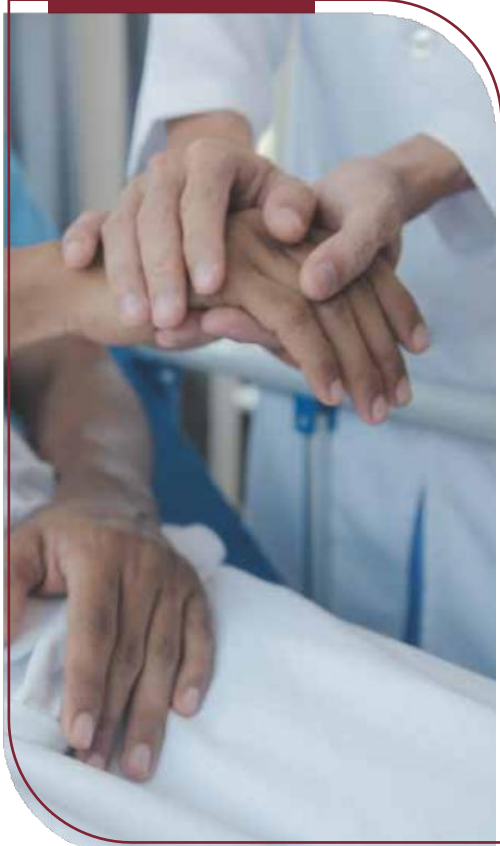
Derechos de pacientes con diagnóstico de tuberculosis

- A la dignidad, igualdad y no discriminación.
- A su afiliación al sistema de seguridad social en salud
- A la salud física y mental.
- A la privacidad y la confidencialidad de su información
- A recibir una información suficiente, clara y oportuna y participar en la toma de decisiones sobre cualquier acto relacionado con su enfermedad
- A acceder a los desarrollos de la ciencia.



Derechos de pacientes con diagnóstico de cáncer

- A recibir atención médica adecuada.
- A la dignidad, igualdad y no discriminación.
- A recibir una información suficiente, clara y oportuna y participar en la toma de decisiones sobre cualquier acto relacionado con su enfermedad.
- A la privacidad y la confidencialidad de su información.
- A acceder a una segunda opinión.
- A acceder a los desarrollos de la ciencia.
- A recibir apoyo psicosocial para él y su familia.
- A acceder a su expediente clínico.
- Respeto a su integridad física y psíquica.
- Respeto a sus valores y creencias.





Derechos de pacientes con diagnóstico de VIH - SIDA

- A la dignidad, igualdad y no discriminación.
- Acceso a la prueba de VIH y en caso de ser positiva, acceso a la consejería, el tratamiento antirretroviral y el cuidado y atención en salud.
- A acceder a los desarrollos de la ciencia.
- A recibir una información suficiente, clara y oportuna y participar en la toma de decisiones sobre cualquier acto relacionado con su enfermedad.
- A la privacidad y la confidencialidad.
- A ejercer su sexualidad libre y responsablemente.
- Las mujeres tienen derecho a decidir libre y responsablemente el número de hijos y el intervalo entre los nacimientos.
- A recibir apoyo psicosocial para él y su familia.
- A una muerte digna.

Derechos de pacientes con diagnóstico de enfermedades huérfanas



- A la afiliación al sistema de seguridad social y a la autorización de los servicios de salud.
- A un diagnóstico y a acceder a atención médica especializada.
- A acceder a los desarrollos de la ciencia.
- A la dignidad, igualdad y no discriminación.
- A la privacidad y la confidencialidad de su información.
- A recibir apoyo psicosocial para él y su familia.
- A recibir una información suficiente, clara y oportuna y participar en la toma de decisiones sobre cualquier acto relacionado con su enfermedad.
- A una muerte digna.

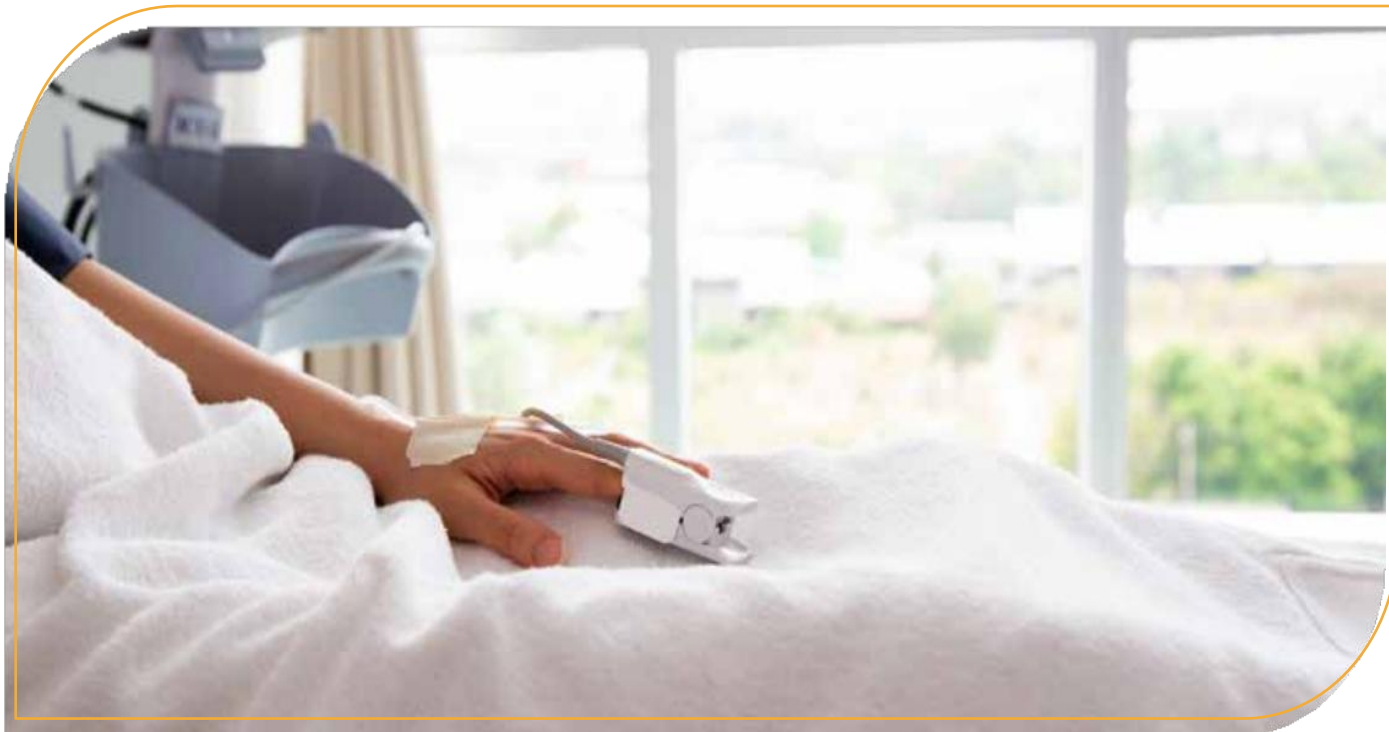
Derechos de grupos raciales indígena, ROM, afrodescendiente, raizal, palenquera



- A su identidad cultural.
- A la dignidad, la honra y el buen nombre del grupo racial.
- A utilizar su propio idioma, inclusión social y a la no discriminación racial y étnica.
- Respeto a sus costumbres, lenguas, religión; como minoría étnica y cultural.
- Acceso a una información clara y oportuna, que se adecue a su condición.
- A tomar decisiones informadas sobre los procedimientos médicos.
- Representación étnica en los espacios de participación ciudadana.



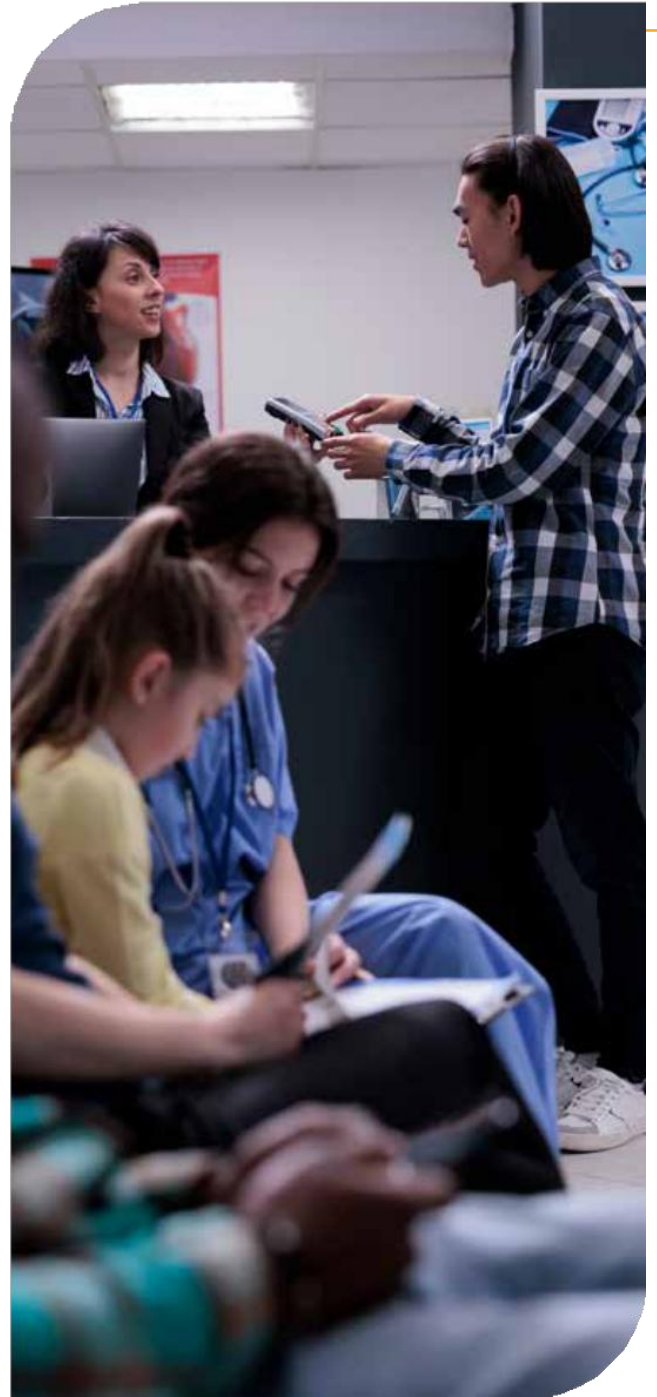
Derechos de la población víctima de conflicto armado y sentencias de la corte interamericana de derechos humanos



- A ser informado sobre sus derechos y las rutas de atención en salud.
- A la dignificación, restablecimiento de sus derechos y la no discriminación
- A la privacidad y la confidencialidad de su información
- A recibir atención de emergencia médica y atención inicial en salud, centrada en las afectaciones sobre su salud física y mental.
- A estar exentas de cualquier cobro de copago o cuota moderadora, en todo tipo de atención que requiera.
- A recibir información suficiente, clara y oportuna y participar en la toma de decisiones sobre cualquier acto relacionado con su enfermedad

Derechos de la población migrante

- la igualdad y la no discriminación, recibiendo.
- un trato respetuoso
- A la protección de la unidad familiar.
- A no ser incomunicado.
- A acceder a interprete o traductor.
- A recibir una información suficiente, clara y oportuna y participar en la toma de decisiones sobre cualquier acto relacionado con su enfermedad.
- A que se le brinde información sobre sus derechos y las rutas de atención.
- Derecho a la privacidad y la confidencialidad.



Derechos de la población desplazada

- A la igualdad, la no discriminación y a recibir un trato respetuoso.
- Al acceso al sistema de salud.
- A recibir atención médica frente a una emergencia.
- A la protección de la unidad familiar.
- A un alojamiento digno.
- A recibir una información suficiente, clara y oportuna y participar en la toma de decisiones sobre cualquier acto relacionado con su enfermedad
- A la privacidad y la confidencialidad.
- A que se le brinde información sobre sus derechos y las rutas de atención.
- A recibir ayuda humanitaria.



Derechos de la población en condición de calle



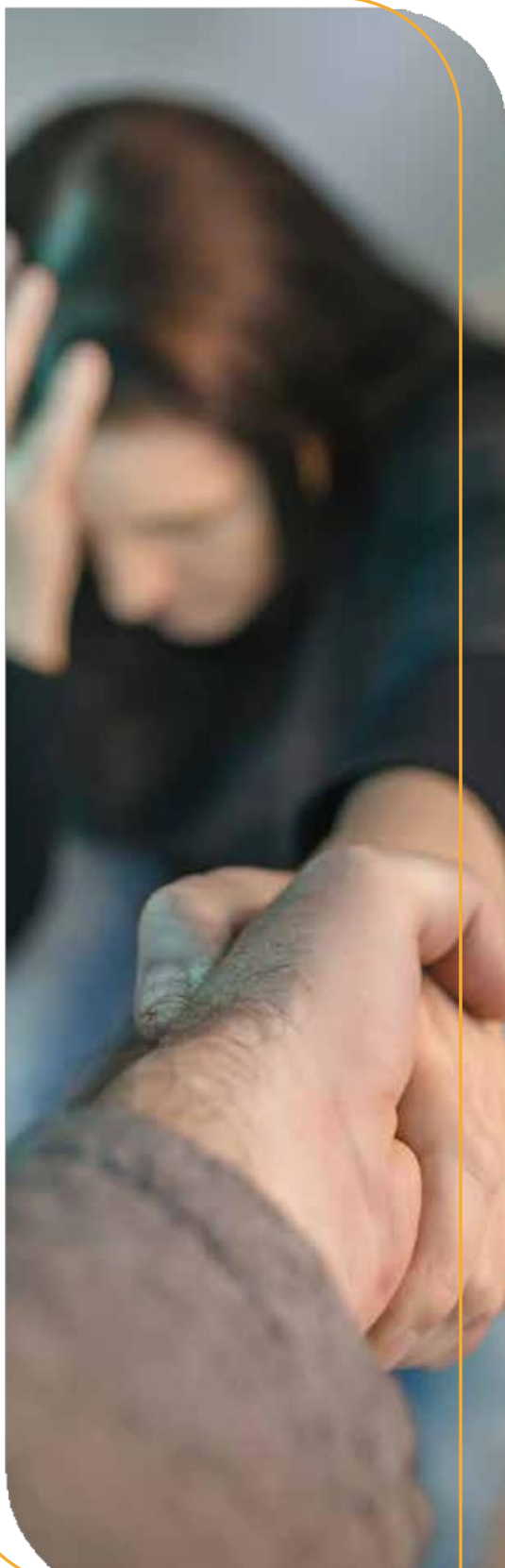
- Tienen los mismos derechos humanos que cualquier persona.
- A un trato digno y respetuoso y a la no discriminación.
- A un alojamiento digno.
- A optar libremente por la calle como su hogar.
- A la protección por parte del Estado.
- A acceder a la atención en salud, en condiciones de oportunidad y calidad.
- A que el adicto a sustancias psicoactivas sea considerado un enfermo y no como un delincuente.
- A recibir una información suficiente, clara y oportuna y participar en la toma de decisiones sobre cualquier acto relacionado con su enfermedad.
- A no ser confinado contra su voluntad para tratamiento médico, psicológico y social.

2025

Derechos de veteranos de guerra

- Reconocimiento de su identidad y condición.
- A recibir un trato digno y respetuoso.
- Acceso a información sobre sus derechos.
- Atención integral que considere secuelas psicológicas o físicas, las cuales están exceptuadas de cuotas moderadoras o copagos.
- Derecho a afiliación en el régimen subsidiado, siempre y cuando no se encuentren cubiertos por el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional u otro régimen exceptuado y/o especial y no reúnan las condiciones para pertenecer al régimen contributivo.





Derechos de víctimas de violencia intrafamiliar

- Respeto a su condición de víctima y ser tratado con dignidad, privacidad y respeto, durante cualquier acto médico.
- Ser informada acerca de los procedimientos para atender las necesidades que le ha generado el delito.
- A recibir una atención integral, sin ser expuesto a la revictimización.
- A recibir apoyo psicológico y social para la víctima y su familia.
- Ser tratado con reserva de identidad al recibir la asistencia médica, legal o social.
- A consentir o rechazar la realización de exámenes medicolegales.





Derechos de víctimas de violencia de género y violencia sexual

- Respeto a su condición de víctima
- A ser tratado con dignidad, privacidad y respeto durante cualquier acto médico.
- Ser informada acerca de los procedimientos para atender las necesidades que le ha generado el delito.
- A recibir una atención integral, sin ser expuesto a la revictimización.
- A la reserva de identidad al recibir la asistencia médica, legal o social.
- A recibir apoyo psicológico y social para la víctima y su familia.
- A acceder a la anticoncepción de emergencia y a pruebas para diagnóstico de infecciones de transmisión sexual y VIH sida.
- A acceder a servicios seguros para la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE), acorde con la Sentencia C-055 de 2022.
- A consentir o rechazar la realización de exámenes medicolegales.



Derechos del cuidador

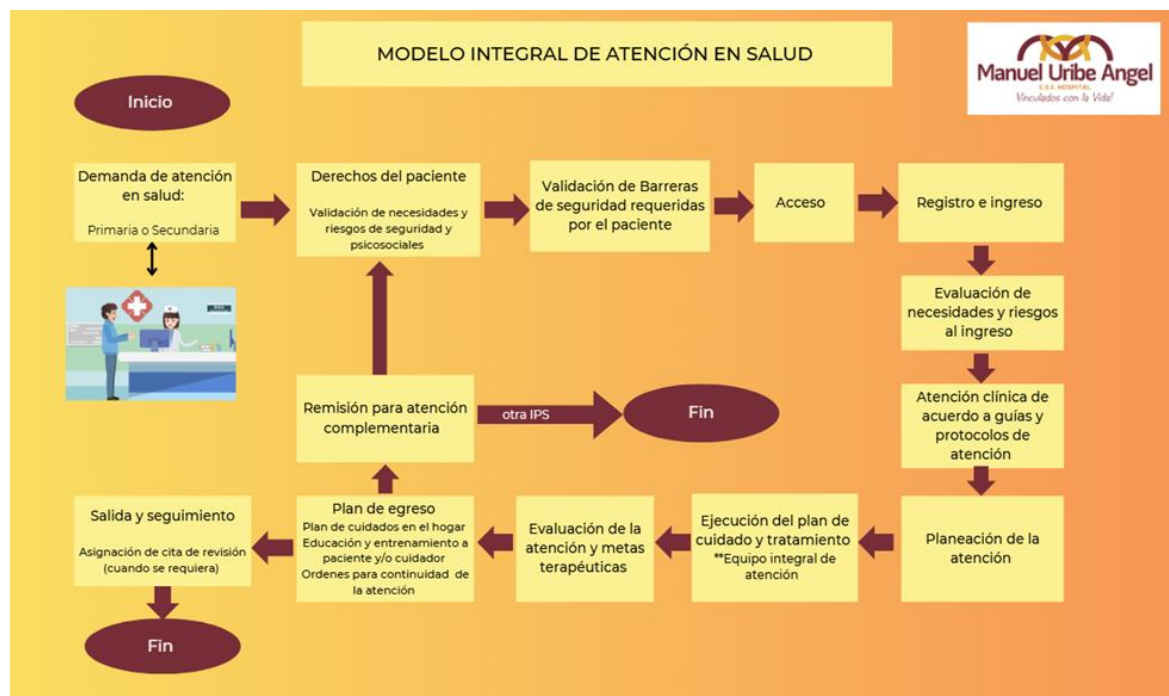


- Acceder a comunicación oportuna con el equipo de salud.
- A recibir apoyo del equipo de salud frente a las dudas que se presenten en el manejo del paciente.
- A recibir un trato digno, amable y cortés.
- Acceso a información clara y actualizada sobre la salud del paciente y su evolución.
- A recibir por escrito y de manera clara el plan de manejo en casa.
- Disponer de tiempo de descanso.
- Decir NO frente a las demandas excesivas del paciente.
- A recibir apoyo emocional.

2025

Modelo de atención

La E.S.E. cuenta con un Modelo de atención "Hacia una Gestión Clínica Centrada en el Usuario" que se fundamenta en la implementación de altos estándares de calidad, la seguridad del paciente y la humanización en la atención.

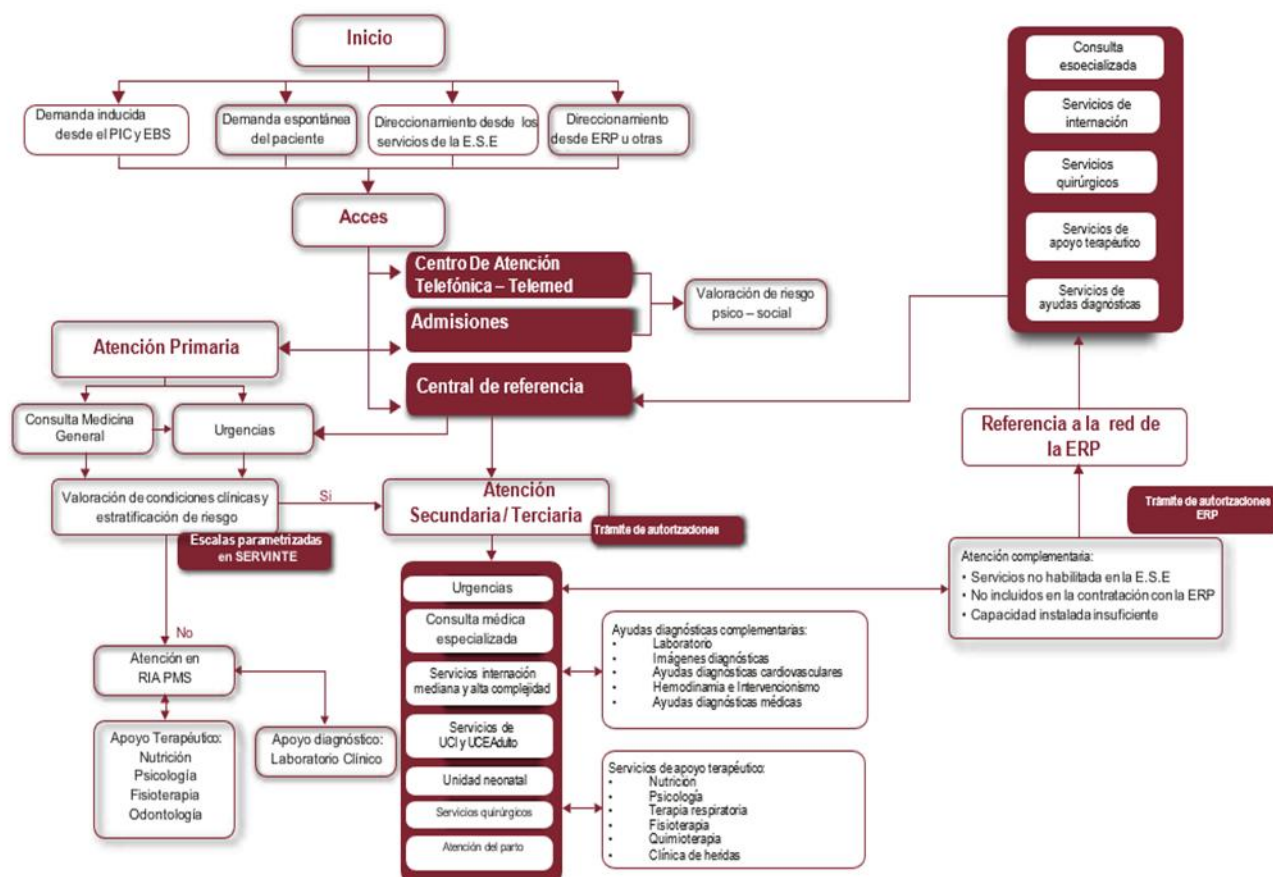


Desde todos los servicios se brinda educación y entrenamiento a pacientes y cuidadores para cuidados en el hogar y continuidad de la atención; adicionalmente teniendo en cuenta la edad y las rutas integrales de atención de promoción y mantenimiento de la salud, se hace demanda inducida y direccionamiento del paciente para atención por ciclo de vida:

- Atención del recién nacido
- Atención de la primera infancia
- Atención de la infancia
- Atención del adolescente
- Atención del joven sano
- Atención del adulto sano
- Atención de la vejez
- Atención preconcepcional
- Atención en planificación familiar
- Control prenatal
- Atención en salud mental
- Atención nutricional
- Atención en salud oral
- Atención de riesgo cardiovascular
- Atención para detección temprana de cáncer: mama, seno, próstata, colón
- Estrategia de servicios amigables
- Atención de enfermedades de transmisión sexual
- Atención de víctimas de conflicto armado y sentencias de la corte interamericana de derechos humanos - CIDH

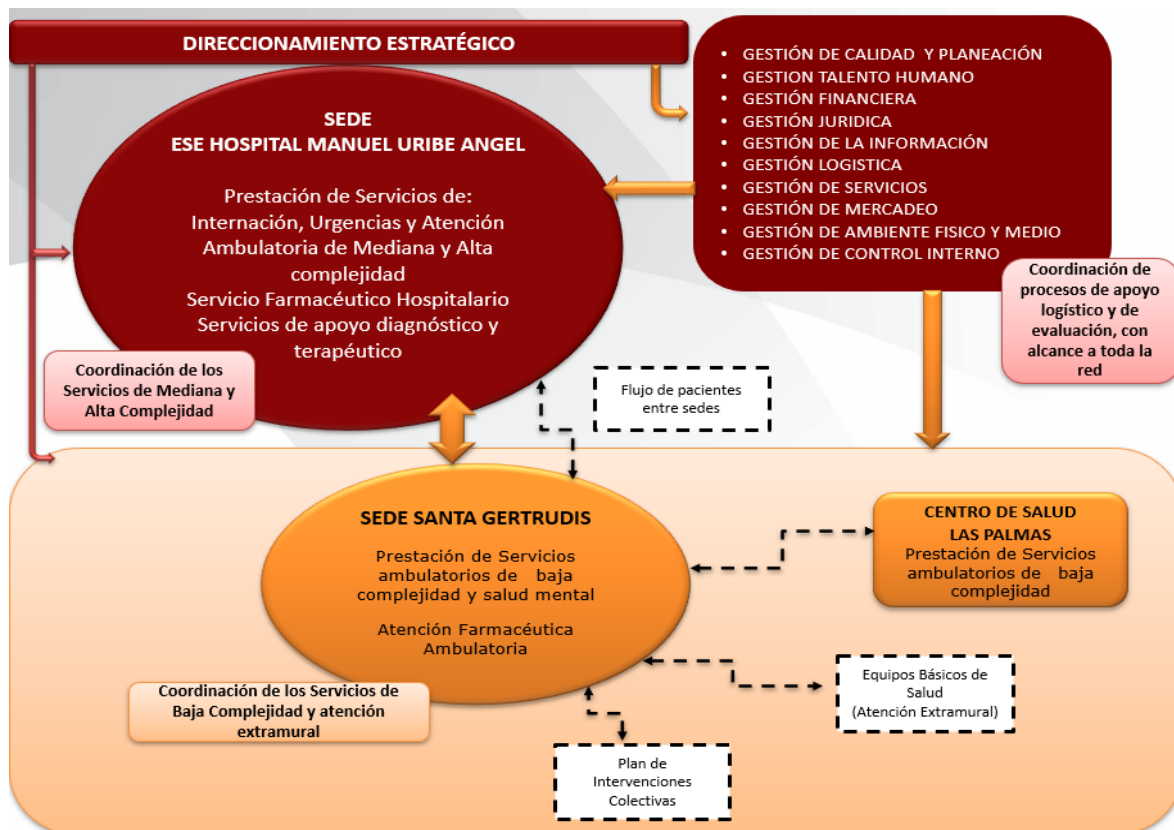
2025

Ruta de atención integral HMUA



Modelo de sedes integradas en Red

través del modelo se gestiona y coordina la operación administrativa y la prestación de servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad en las diferentes sedes de la institución; garantizando a los pacientes el acceso, continuidad e integralidad de su atención en servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación



Portafolio de Servicio

Portafolio de Servicios ESE Hospital Manuel Uribe ángel Sedes Integradas en Red				
Baja Complejidad		Mediana y Alta Complejidad		
Sede Las Palmas	Sede Santa Gertrudis	Sede HMUA		
Servicios de consulta Externa Consulta de medicina General Consulta de enfermería Odontología Ayudas Diagnósticas y Terapéuticas Toma de muestras de laboratorio Toma de muestras de citología cervicouterina	Servicios de consulta Externa Consulta de medicina General Consulta de enfermería Consulta de servicios amigables Vacunación Odontología Servicio de Salud Mental Psiquiatría Psicología Trabajo Social Ayudas Diagnósticas y Terapéuticas Fisioterapia	Servicios de atención inmediata Urgencias Adulto, pediátrica y Obstétrica Atención del parto	Servicios Quirúrgicos Cirugía general Cirugía cardiovascular Cirugía maxilofacial Cirugía neurológica Cirugía ortopédica Cirugía oncológica Cirugía pediátrica Cirugía plástica y estética Cirugía urológica Cirugía hepatobiliar Cirugía endovascular neurológica Cirugía de tórax	Servicios Consulta Externa Especializada Anestesia Cardiología Cirugía Cardiovascular Cirugía general Cirugía maxilofacial Cirugía Pediátrica Cirugía de tórax Cirugía hepatobiliar Cirugía plástica y estética Neurocirugía Ortopedia y traumatología Ginecobstetricia Hematología Oncología clínica Dolor y cuidados paliativos Medicina interna Neurología Urología Infectología Pediatría Infectología pediátrica Cardiología pediátrica Neuropediatría
Plan de Intervenciones Colectivas - PIC	Equipos Básicos de Salud - EBS Atención Extramural Consulta de medicina General Consulta de enfermería Consulta de psicología Consulta de odontología Consulta de atención nutrición / Fisioterapia	Servicios de Internación Hospitalización Hospitalización adulto Hospitalización pediátrica Hospitalización obstétrica Unidad de Cuidados Adulto Unidad de Cuidados Intensivos Adulto Unidad de Cuidados Intermedios Adulto Unidad de Cuidados Intermedio Cardiovasculares Unidad neonatal Unidad de cuidados básicos neonatales Unidad de cuidados intermedios neonatales Unidad de Cuidados intensivos neonatales	Ayudas Diagnósticas y Terapéuticas Hemodinamia e Intervencionismo Ayudas diagnósticas cardiovasculares Ayudas diagnósticas de Neumología Ayudas diagnósticas endoscópicas Ayudas diagnósticas urológicas Clínica de Heridas Unidad Oncológica - Quimioterapia Terapia respiratoria Fisioterapia Psicología Atención nutricional Servicio farmacéutico hospitalario	



2025

Modelo de Humanización

A través de la implementación del modelo, el hospital busca garantizar una atención integral, basada en el respeto, privacidad y dignidad de los usuarios, sus familias y colaboradores



El Modelo de humanización está fundamentado en las siguientes líneas estratégicas:

- ✓ Cultura de humanización
- ✓ Comunicación e información
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Personalización del cuidado
- ✓ Participación ciudadana
- ✓ Motivación y confort
- ✓ Atención espiritual

Modelo de Inclusión

Respetamos las diferencias y reconocemos los derechos humanos y la dignidad de las personas, haciendo efectivo su derecho a la equidad y la igualdad de oportunidades, independiente de su condición cognitiva, social, cultural, lingüística, económica, religiosa, de género, de vulnerabilidad, o de salud.



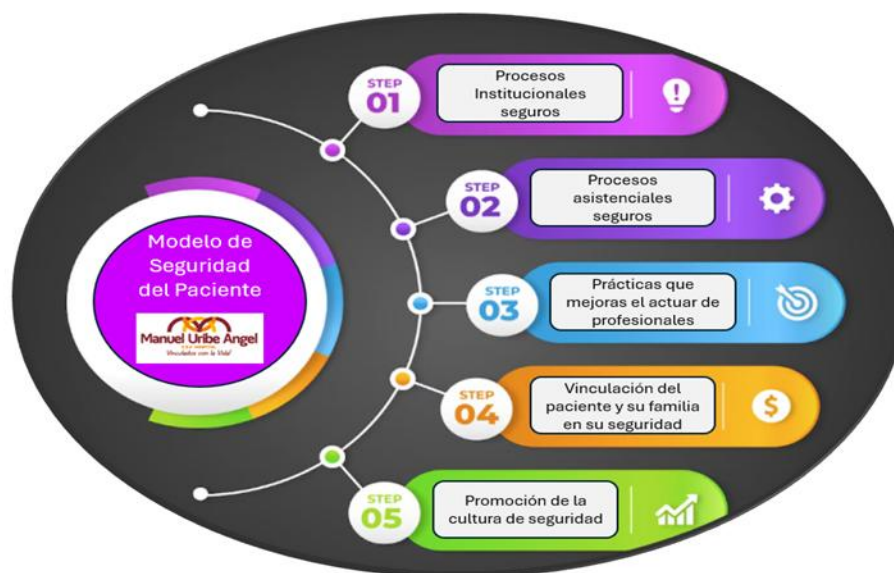
En coherencia con lo anterior la E.S.E adopta los siguientes derechos diferenciales

- ✓ Derechos de las personas en situación de discapacidad
- ✓ Derechos de pacientes con alguna patología de salud mental
- ✓ Derechos sexuales y reproductivos
- ✓ Derechos de la mujer
- ✓ Derechos de la mujer gestante
- ✓ Derechos del paciente prematuro
- ✓ Derechos de los niños y adolescentes
- ✓ Derechos de la población LGTBI
- ✓ Derechos del adulto mayor
- ✓ Derechos de pacientes con diagnóstico de tuberculosis
- ✓ Derechos de paciente con diagnóstico de cáncer
- ✓ Derechos de pacientes con diagnóstico de VIH
- ✓ Derechos de pacientes con diagnóstico de enfermedades huérfanas

- ✓ Derechos de la población indígena
- ✓ Derechos de la población gitana – ROM
- ✓ Derechos de la población negra – afrodescendiente
- ✓ Derechos de la población raizal
- ✓ Derechos de la población palenquera
- ✓ Derechos de víctimas de conflicto armado y sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos
- ✓ Derechos de población migrante
- ✓ Derechos de población desplazada
- ✓ Derechos de población habitante de calle
- ✓ Derechos de veteranos de guerra
- ✓ Derechos de víctimas de violencia de género y violencia sexual
- ✓ Derechos de víctimas de violencia intrafamiliar
- ✓ Derechos y deberes del cuidador del paciente

Modelo de Seguridad del Paciente

Uno de los pilares fundamentales en la atención de nuestros pacientes, es la “Seguridad y la prevención de eventos adversos o daños asociados a fallas en el proceso de atención; razón por la cual el hospital tiene implementado un Modelo de Seguridad del Paciente, a través del cual se adoptan y gestionan las Buenas Prácticas de Seguridad del Paciente establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social



A continuación, se te explicamos las Buenas Prácticas de seguridad adoptadas por la institución y como el paciente y/o cuidador pueden ser, miembros activos en la prevención de eventos adversos o daños asociados a fallas en la atención en salud.

Autocuidado y corresponsabilidad

El paciente y el cuidador deben participar activamente del cuidado y la protección de la salud del paciente; por esta razón, es muy importante que conozcan y apliquen las siguientes recomendaciones que le ayudaran a prevenir daños y eventos no deseados asociados a su atención en salud:

Identificación segura

Identificación del equipo de salud

Durante su estancia hospitalaria, usted cuenta con un equipo integral de salud que estará a cargo de sus cuidados, el cual conformado por el siguiente personal:

- Médicos especialistas.
- Médicos generales.
- Enfermeras profesionales.
- Auxiliar de enfermería.
- Terapeutas respiratorias.
- Nutricionistas.
- Fisioterapeutas.
- Psicólogas.

Adicionalmente, se cuenta con el siguiente personal de apoyo administrativo, que contribuye a su proceso de atención:

- Personal de gestión de servicio.
- Camilleros.
- Personal de servicios generales.
- Personal de vigilancia.

Todo nuestro personal debe portar una escarapela corporativa con sus datos de identificación y cargo que desempeña. No permita que alguien sin identificación lo atienda o le solicite información. Si usted identifica personas extrañas que se hacen pasar por personal de salud, repórtelo inmediatamente al equipo de salud.

Identificación de pacientes

Los pacientes que ingresan a los servicios de urgencias, cirugía y servicios de internación, son identificados desde su ingreso con una manilla que contiene los siguientes datos: nombres y apellidos completos, número de identificación y edad.

	Nombre completo:	N° de identificación:	Edad:	
	Observación de Riesgo:			

La manilla de identificación es de material polipropileno y cuenta con un sistema de cierre seguro que evita que el brazalete se abra durante la estancia hospitalaria.

Antes de cualquier procedimiento o de que sea trasladado a otro servicio, el personal de salud debe verificar su manilla de identificación y corroborar con usted los siguientes datos de identificación:

- Paciente correcto.
- Procedimiento correcto.
- Lugar anatómico correcto.

Revise que los datos registrados en la manilla estén correctamente diligenciados y no permita que se le realice ningún procedimiento médico o traslado asistencial, sin que previamente se corroboren sus datos de identificación

Si esta manilla se le pierde o se le daña durante su permanencia en la Institución, solicite al personal de enfermería su reemplazo.

Adicionalmente, tenga en cuenta que todo niño menor de 10 años que ingrese a la Institución debe estar acompañado por un mayor de edad y debe portar una manilla de identificación desde su ingreso, la cual es verificada por el personal de vigilancia al momento del egreso. Todo bebé recién nacido debe portar manilla de identificación con los datos de la mamá.

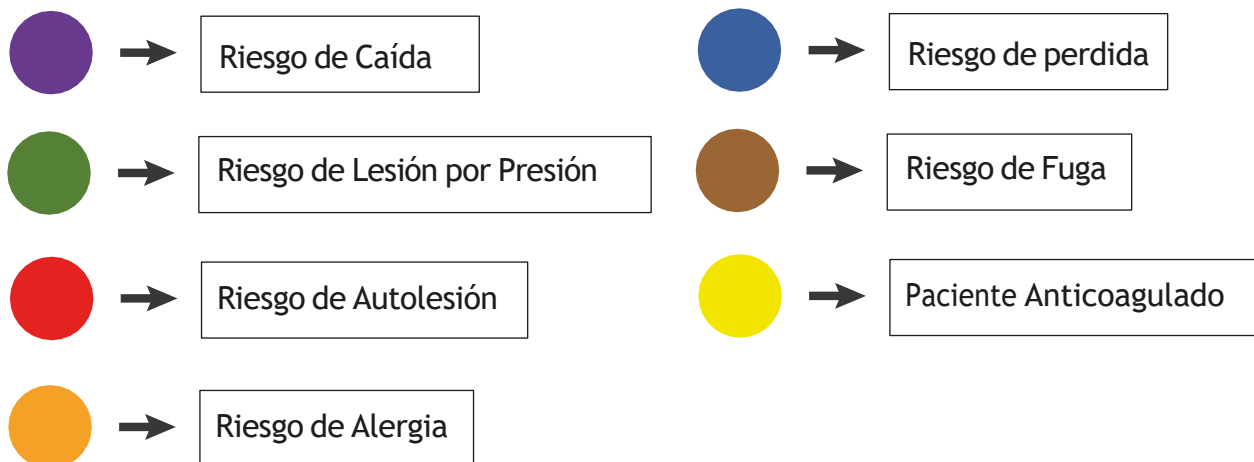
Identificación de riesgos del pacientes

La manilla de identificación también permite registrar los riesgos importantes del paciente que deban ser conocidos por todo el personal de salud, para garantizar que durante su proceso de atención se implementen controles para evitar daños al paciente.

	Nombre completo:	N° de identificación:	Edad:						
	Observación de Riesgo:			☐	☐	☐	☐	☐	☐

2025

tener en cuenta como parte integral de sus cuidados. Cada uno de los riesgos es identificado con un código de colores, como se relaciona a continuación:



Los riesgos identificados se señalarán en el tablero de identificación asignado a su cama y en su brazalete de identificación.



CAMA
820A

Nombre: _____
 Apellidos: _____
 Documento: _____
 Aseguradora: _____
 Alergia a Medicamentos: _____
 Riesgos de Colores:








☐
☐
☐
☐
☐
☐

Teniendo en cuenta los riesgos que se le identificaron, a continuación, usted puede encontrar algunas recomendaciones de autocuidado

Prevención de lesiones por presión

Las lesiones por presión son heridas de la piel o los tejidos profundos, causadas por la presión o el peso del propio cuerpo del paciente, cuando se permanece demasiado tiempo en una misma posición, para prevenirlas:



- Revise la piel del paciente de manera periódica y si identifica algún cambio como piel enrojecida, ampollada o con heridas, informe inmediatamente al personal de enfermería.
- Mantenga la piel limpia y seca; después del baño seque con toques suaves evitando la fricción. Para zonas húmedas y pliegues de la piel, use talco.
- Hidrate la piel de acuerdo con las recomendaciones dadas por el personal de salud.
- Revise que las sábanas estén limpias, secas y sin arrugas.
- Si el paciente presenta incontinencia urinaria, use pañal absorbente y aplique crema anti pañalitis. No haga fricción durante la limpieza.
- En pacientes acostados con limitación de movimiento, cada 2 horas rote la posición de acuerdo con las imágenes del reloj. Solicite al personal de enfermería orientación para realizar esta actividad.
- Evite arrastrar el paciente durante el cambio de posición y deje las prominencias óseas libres de presión.
- Use calzado antideslizante y no camine descalzó o en medias.

Prevención de caídas

- Si utiliza bastón, caminador, lentes o audífonos en casa, debe continuar usándolos durante su estancia hospitalaria.
- Si fue sedado o se siente débil o mareado, no se levante de la cama sin la ayuda del personal de enfermería.
- No se levante de la cama sin encender la luz.
- Mantenga las barandas de la cama elevadas.
- En el baño haga uso de las barandas de soporte.
- Si requiere ayuda de enfermería, use el timbre de llamado.
- Si es un niño, adulto mayor o persona en condición de discapacidad temporal o reducida, solicite siempre la ayuda de su acompañante o del personal de enfermería para bajarse de la cama.
- Siga siempre las indicaciones del personal de salud.

Uso seguro de medicamentos y prevención de alergias

- Pregunte a su médico el nombre de los medicamentos ordenados y las horas en que se le deben administrar.
- Si usted es alérgico a un medicamento, dispositivo médico o alimento, infórmese siempre al personal de salud.
- Si usted tiene una enfermedad de riesgo como diabetes, diagnóstico oncológico, hemofílico o problemas de coagulación, informe al personal de salud.
- Informe que medicamento consume regularmente (incluyendo los homeopáticos o de origen botánico) para que sean tenidos en cuenta en su plan terapéutico.
- Antes de que se le administre un medicamento, solicítele al personal que verifique:

2025

- Que su identidad corresponde a los datos de la orden médica y los registrados en su manilla de identificación.
 - Que el nombre y la dosis del medicamento corresponde a la orden médica.
 - Solicite que le muestren el nombre del medicamento y la fecha de vencimiento.
- No manipule ninguno de los equipos dispuestos por el hospital para la administración de sus medicamentos.
 - No consuma medicamentos diferentes a los administrados por el equipo de salud, siga siempre las recomendaciones médicas.

Adicionalmente, para el manejo ambulatorio de medicamentos, tenga en cuenta:

- Al momento de recibir los medicamentos, revise la etiqueta del medicamento y la fecha de vencimiento.
- Guarde los medicamentos en su envase original.
- Administre el medicamento de acuerdo con la orden médica: dosis, frecuencia de las tomas y duración del tratamiento.
- Almacene los medicamentos de acuerdo con las condiciones y temperatura, descritas en el envase.
- Mantenga el medicamento fuera del alcance de los niños y las tapas a prueba de niño

Prevención de pérdida de pacientes

(Niños, personas en condición de discapacidad cognitiva temporal o permanente, entre otros)

- Acompañamiento permanente del paciente; por ningún motivo lo debe dejar solo sin otro acompañante o sin previo aviso al personal de enfermería. Evitar que el paciente salga solo de la habitación.
- Por ningún motivo permita que personas que no estén identificadas con el carné Institucional, retiren al paciente de la habitación sin su supervisión.
- Restrinja el acceso a la habitación a personas desconocidas y ajenas al equipo de salud.
- Evitar que el uso del celular o el televisor lo distraigan del cuidado del paciente. Si identifica alguna situación de riesgo que le genere sospecha, informe inmediatamente a la enfermera.
- Por ningún motivo retire la manilla de identificación del paciente.

Prevención de infecciones asociadas a la atención en salud

- Realizar una correcta higiene de manos, es la principal barrera para prevenir infecciones. Solicite a todas las personas que antes de tener algún contacto con usted, realicen un lavado de manos con jabón o alcohol glicerinado.
- Mantenga una adecuada higiene corporal.
- Mantenga los ambientes limpios y ordenados.
- Evite tocarse repetidamente la cara, ojos, nariz y boca.
- Procure mantener una distancia mínima de 1 metro con otras personas.
- No comparta bebidas o elementos de uso personal.
- Si tiene síntomas respiratorios, cuando tosa o estornude hágalo utilizando pañuelos desechables o cubriendo boca y nariz con el pliegue del codo.

- Si su médico le recomendó aislamiento hospitalario, usted y su acompañante deben seguir las recomendaciones del personal de salud.
- Haga un uso responsable de los antibióticos siguiendo las recomendaciones del médico. Por ningún motivo se automedique.
- Tenga en cuenta que por su seguridad y la de otros pacientes, las personas con síntomas respiratorios no deben visitar ni acompañar pacientes.
- Si usted sufrió de una infección hospitalaria en otro evento de hospitalización, infórmelo al personal de salud.
- En todos los servicios se dispone de contenedores con tapas para el transporte cerrado de elementos limpios y sucios, de tal forma que se evite riesgo de infecciones cruzadas.

2025

Momentos para la Higiene de Manos – Cuidador del Paciente



Pasos para la Higiene de Manos



Agua y jabón



Palma contra palma



Entre los dedos



Ambos pulgares



Dorso de las manos y muñecas



Enjuagar

Otras recomendaciones que contribuyen a la seguridad durante su proceso de atención

- Solicite que en todos los puntos donde le brinden atención, se verifique su identidad con nombre completo y apellidos.
- Verifique que antes de que se le realice cualquier procedimiento médico, el personal valide su identidad, el procedimiento ordenado y el lugar del procedimiento.
- Solicite al personal de salud que antes de realizarle cualquier procedimiento, le explique en qué consiste y cuáles son los beneficios, riesgos, complicaciones y alternativas terapéuticas; de esta manera usted puede decidir de manera informada si acepta o no su realización "Consentimiento Informado". Su decisión no afectará su proceso de atención.
- Pregunte sobre las condiciones de preparación que requiere para la realización de las ayudas diagnósticas ordenadas.
- Verifique que los resultados entregados si correspondan a los suyos, revisando nombre y documento de identidad.
- Antes de una cirugía usted debe contar con una valoración por anestesiología.
- Antes de ingresar a la cirugía, pregúntele al cirujano por el procedimiento que le va a realizar, de esta manera podrá comprobar que tiene claro lo que le va a realizar y la ubicación anatómica de la cirugía.
- Preste atención a las recomendaciones del personal de salud y si tiene alguna duda, haga las preguntas necesarias para aclararlas.
- No consuma medicamentos diferentes a los suministrados por el hospital.
- Para evitar accidentes eléctricos, no haga uso del celular mientras se encuentre conectado a la energía eléctrica. Si va a utilizar computadores portátiles o equipos similares, por ningún motivo lo apoye sobre el cuerpo del paciente, ya que este podría entrar en contacto con fluidos corporales y ocasionar un accidente, lo recomendable es apoyarlo sobre la mesa de alimentación teniendo cuidado que los cables no tengan contacto con el paciente.

Acciones implementadas por el Hospital para garantizar un Ambiente Físico Seguro

Para garantizar que las instalaciones y el ambiente hospitalario sean seguros para su atención, el hospital implementa las siguientes medidas de control:

- Mantenimiento periódico de la infraestructura hospitalaria y adecuaciones para garantizar la accesibilidad de poblaciones en condición de vulnerabilidad
- Mantenimiento periódico de la tecnología biomédica y programa de renovación tecnológica, a través del cual se asignan recursos para la adquisición de tecnología requerida para su proceso de atención.
- Programa de control metrológico, el cual permite asegurar la calibración de los equipos biomédicos utilizados para la atención del paciente
- Disponibilidad de muebles y lockers en los servicios de internación, quirúrgicos y de urgencias, para que el paciente pueda almacenar sus pertenencias. Con respecto a la custodia de pertenencias, recuerde que, durante su estancia hospitalaria, usted solo debe tener elementos indispensables; no se le recomienda tener elementos de valor, ya que el hospital no se hace responsable de su custodia.
- Se cuenta con un servicio de alimentación que cumple con estándares de calidad microbiológica y nutricional. La dieta del paciente se ajusta a las órdenes médicas y del profesional de nutrición.
- El proceso de vigilancia y seguridad incluye la monitorización a través de sistema cerrado de cámaras de seguridad.
- Se dispone de la dotación y condiciones necesarias para la adecuada disposición de residuos; que incluye un equipo para compostaje de residuos y un programa de reciclaje.
- Para su tranquilidad el hospital cuenta con planes de contingencias que permiten asegurar la continuidad de su atención, frente a la presencia de situaciones adversas no esperadas, que incluye:

✓ Plan de contingencias frente a emergencia funcional por

- sobre ocupación de servicios
 - ✓ Plan de contingencias frente a desabastecimiento de agua y energía
 - ✓ Plan de contingencia frente a daños en los sistemas de comunicación y sistemas de información
 - ✓ Plan de contingencia frente a daño de equipos biomédicos
 - ✓ Plan de contingencia frente a desabastecimiento de insumos médicos
 - ✓ Plan de contingencia por afectación asociada a obras civiles
 - ✓ Plan de contingencia frente a fallas en el sistema de abastecimiento de oxígeno y aire medicinal
 - ✓ Plan de contingencia por afectación relacionada con factores químicos
 - ✓ Plan de contingencia por ausencia no esperada de talento humano
 - ✓ Plan de contingencias frente a desviación de condiciones ambientales y cadena de frío
- Se realizan rondas periódicas y ejercicios de supervisión periódicos, para verificar el mantenimiento de las condiciones de ambiente físico, que incluye:
 - ✓ Supervisión de condiciones de seguridad en obras de reformas locativas o construcción de áreas asistenciales.
 - ✓ Rondas de supervisión en los servicios
 - ✓ Rondas de seguridad del paciente y prevención de infecciones
 - ✓ Rondas de orden, aseo y desinfección
 - ✓ Rondas de manejo seguro de residuos hospitalarios
 - ✓ Rondas de humanización
 - Para la señalización de las áreas se tiene en cuenta el código de colores definido para instituciones hospitalarias, en la Resolución 4445 de 1996:
 - ✓ Servicios de Dirección y Administración: **violeta**.
 - ✓ Servicios de Consulta Externa: **naranja**.
 - ✓ Servicios de Urgencias: **rojo**.
 - ✓ Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapia: **amarillo**.
 - ✓ Servicios Quirúrgicos, Obstétricos y de Esterilización: **verde**.
 - ✓ Servicios de Hospitalización: **azul**.
 - ✓ Servicios Generales: **café**.

Adicionalmente, se cuenta con la siguiente señalización:

- ✓ Señalización de seguridad y salud en el trabajo.
 - ✓ Señalización de emergencias - Planos de evacuación.
 - ✓ Accesos restringidos.
- Se tienen adoptadas buenas prácticas de esterilización y la política de NO REÚSO.
 - Se cuenta con programa de seguridad y salud en el trabajo.
 - El hospital cuenta con el “Programa Cuidando Nuestro Mundo”, a través del cual se tiene implementadas estrategias que ayudan a la conservación del medio ambiente, incluye:
 - ✓ Uso racional de energía
 - ✓ Uso racional del agua
 - ✓ Uso racional del papel
 - ✓ Cuidado de zonas ecológicas
 - ✓ Manejo seguro de sustancias químicas

Recomendaciones frente a Situación de Emergencia

Se cuenta con Plan de Emergencias Hospitalario y adicionalmente se tiene establecidos unos códigos de alerta que facilitan la actuación rápida de la organización: código rosa, código azul, código rojo, código lila, código café, entre otros.

Frente a una emergencia, tenga en cuenta:

- Si usted detecta una situación de emergencia, de aviso de inmediato al personal de salud.
- Si escucha el código ABC (ALERTA), debe permanecer en el lugar donde se encuentra y prepararse para una posible evacuación. Conserve la calma y tenga en cuenta que el Hospital tiene un comité y una brigada de emergencias con personal entrenado, que le brindará acompañamiento y orientación y de ser necesario dirigirán su evacuación del servicio y lo reubicarán en un sitio seguro.



- Si escucha código 123 (ALARMA), mantenga la calma y espere recomendaciones del líder de la evacuación o brigadista, quien le dará instrucciones para la evacuación segura.
- Si se requiere evacuar utilice las escaleras y no haga uso de los ascensores.
- Circule siempre por su derecha y evite devolverse.
- Si hay presencia de fuego desplácese a ras de piso.
- En caso de sismo retírese de ventanas y objetos que puedan caer, no intente apagar los equipos de los pacientes y no se desplace del lugar a menos que un brigadista de emergencia se lo indique. Si está acostado asuma la posición fetal y cubra su cabeza con la almohada.
- Siempre siga las recomendaciones brindadas por el personal de la institución y tenga en cuenta la señalización de las rutas de evacuación.

Recomendaciones para manejo de ascensores

- El número de personas que se transportan en el ascensor no debe sobrepasar al indicado al interior de la cabina.
- Evite que los niños y personas en condición de discapacidad, utilicen solos el ascensor. Procure ubicarse al fondo del ascensor y solo acérquese a la puerta cuando esté llegando al piso deseado.
- No retenga el ascensor más del tiempo necesario.
- Entre y salga de la cabina siempre observando los posibles desniveles entre la cabina y el piso.

- En caso de emergencia use las escaleras.
- Si se queda atrapado en el ascensor, mantenga la calma y no intente abrirlo, el personal del Hospital acudirá a su apoyo.

Recomendaciones para manejo de residuos Hospitalarios

En el Hospital estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente, adoptando el código de colores establecido a nivel nacional para la disposición de residuos. Una adecuada disposición de los residuos que se generan en la Institución permite el cuidado del medio ambiente.



Información importante para acceder a los servicios de salud

Tenga en cuenta que, al momento de solicitar un servicio, usted debe tener a la mano la siguiente información:

- Documento de identificación (Cédula de ciudadanía o extranjería). En caso de ser menor de edad Registro Civil o Tarjeta de Identidad.
- Si viene remitido de otra institución, debe presentar la orden y autorización del servicio; además la documentación que le fue entregada en la institución de salud que lo remitió.
- Todo el personal que lo atienda debe verificar su nombre completo y documento de identidad.
- Si usted pertenece a grupos poblacionales vulnerables o tiene una condición de salud que lo conlleva a una situación de vulnerabilidad (paciente oncológico, hemofílico, anticoagulado, alérgico, entre otros); es importante que lo informe al personal que le está brindando la atención.

Normas Del Servicio de Urgencias

Tenga en cuenta que una urgencia es una situación crítica que implica riesgo de muerte o de secuela funcional grave. Se debe acudir a urgencias cuando se cumple con alguna de las siguientes condiciones

- ✓ Estado de inconsciencia
- ✓ Dolor severo en el pecho.
- ✓ Pérdida abundante de sangre.
- ✓ Posible ruptura de huesos.
- ✓ Caída de alturas.
- ✓ Dificultad respiratoria.
- ✓ Quemaduras severas.
- ✓ Reacción alérgica severa.
- ✓ Trastorno de conciencia.
- ✓ Intoxicación.
- ✓ Accidente que puede comprometer la vida.

El tiempo de acceso a la atención, depende de la clasificación "Triage" que el personal de salud realiza a su ingreso, a partir de la valoración de riesgos. Para esta clasificación tenga en cuenta:

El triage es una norma de obligatorio cumplimiento (Resolución 5596) y es realizado por personal capacitado para clasificar de manera responsable al paciente que consulta y según su estado de salud, el profesional tiene la responsabilidad de asignar la clasificación de la mejor manera posible con los recursos existentes y en el menor tiempo posible, de acuerdo con su patología y nivel de complejidad.

TRIAGE 	Resucitación / Emergencia La condición clínica del paciente representa un riesgo vital - Atención inmediata.
TRIAGE 	Urgencia mayor La condición clínica del paciente puede deteriorarse rápidamente o incrementar el riesgo de pérdida de algún miembro u órgano - Atención hasta 20 minutos.
TRIAGE 	Urgencia menor La condición clínica del paciente requiere exámenes y tratamiento en un servicio de Urgencias. Se encuentran estables pero su situación puede empeorar si no se actúa Atención de 0 a 6 horas.
TRIAGE 	Consulta prioritaria Las condiciones clínicas del paciente no representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano, por esto son redirigidos a una consulta prioritaria para evitar futuras complicaciones.
TRIAGE 	Consulta programada La condición clínica del paciente no representa un riesgo de deterioro que comprometa su estado general, la vida o la funcionalidad de algún miembro, órgano o función.

El acceso de acompañantes y visitas en el servicio de urgencias es restringido y está sujeto a autorización médica. Se permite acompañante permanente para gestantes, niños, pacientes en condición de discapacidad, con alteración cognitiva o de salud mental.

Normas Del Servicio de Hospitalización

Para que su estancia hospitalaria sea más agradable, segura y cómoda, tenga en cuenta:

- Las habitaciones cuentan con el mobiliario necesario para brindar una atención en condiciones de seguridad y comodidad, es su deber cuidarlo y hacer buen uso de él.
- Todas habitaciones cuentan con timbre de llamado de enfermería, a través del cual usted puede solicitar su apoyo cuando lo requiera.
- Cada habitación cuenta con un dispensador de alcohol glicerinado con el cual los visitantes, acompañantes y personal de salud deben higienizar sus manos, con el fin de ayudar a prevenir infecciones.
- El paciente tiene el derecho de decidir si acepta o rechaza ser visitado.
- En las habitaciones compartidas no siempre se autoriza la permanencia de acompañantes en las noches, esto dependerá de las condiciones clínicas del paciente. “Ningún acompañante debe presentarse en estado de embriaguez”.
- Evite extender ropa en ventanales y balcones de las habitaciones.
- Se deben acatar estrictamente las normas de aislamiento y de protección definidas para el paciente que lo necesite.
- Recuerde que el silencio es un factor importante para la recuperación de los pacientes; evite hacer ruido en las habitaciones, salas de espera y zonas comunes. Mantenga su teléfono celular en modo vibración.

Normas De La Unidad de Cuidados Especiales Cardiovasculares

- Siga las instrucciones de ingreso y desinfección que le brindará el personal de la unidad.
- Solo se permite el ingreso de un familiar por paciente.
- Lávese las manos antes y después de tener contacto con su familiar.
- Dé prioridad a los familiares o seres queridos más cercanos (núcleo familiar)
- Identifíquese siempre con su familiar en voz alta y clara; dígame su nombre, recuérdeme la hora, fecha y el sitio en donde está.
- Es valioso que usted le recuerde experiencias agradables.
- En caso de ser permitido, tóquelo frecuentemente. Transmita tranquilidad a su familiar, evite llorar durante su visita.
- Trate de no dormir durante la visita, su familiar necesita su apoyo y presencia.
- Asegúrese de dejar toda su información de contacto al personal de enfermería.
- No está permitido el ingreso de alimentos.
- Pregúntele al personal de enfermería por los horarios autorizados para la visita del paciente.

Normas Del Servicio de Cuidado Intensivo y Especial Adulto

- Antes de ingresar y salir del servicio, debe realizar una adecuada higienización de manos 'Debe lavarse las manos con alcohol glicerinado antes de tocar al paciente y antes de salir de la habitación
- Durante la estancia hospitalaria, el paciente no debe tener elementos de valor (anillo, reloj dinero, etc.), ya que la institución no puede hacerse responsable de su protección. Si el paciente tiene prótesis dental u ocular, no olvide verificar que le fue entregada antes de egresar del servicio.
- Los elementos de cuidado personal que debe tener para el cuidado del paciente son: cepillo de dientes, crema dental, enjuague bucal, peinilla, desodorante, pañales, pañitos, máquina de afeitar, crema hidratante.
- Transmítale tranquilidad al paciente y recuérdale experiencias agradables. Identifíquese siempre con su familiar en voz alta y clara; dígame su nombre, recuérdese la hora, fecha y el sitio en donde está.
- No se deben ingresar alimentos al paciente, ya que la institución le suministra una dieta especial, necesaria para su recuperación.
- Evite al máximo estar entrando y saliendo de la habitación.
- No debe ingerir alimentos dentro de la habitación del paciente.
- Evite al máximo hacer uso del celular mientras está al cuidado del paciente.
- Respete la privacidad de otros pacientes, evite observarlos o ingresar a su habitación. 'Pregúntele al personal de enfermería por los horarios autorizados para la visita del paciente.

Normas para el Servicio de Cirugía

- Si para el día que fue programada la cirugía, usted presenta alguna alteración de su salud, notifíquelo telefónicamente a través del número (604) 3394800 extensión 174 o 175. El personal del Hospital le indicará si es necesario reprogramar el procedimiento quirúrgico.
- Debe seguir las recomendaciones brindadas por el personal de salud, para la preparación de su cirugía.
- El día de la cirugía recuerde traer sus ayudas diagnósticas, la copia de su historia clínica y el consentimiento informado diligenciado.
- El día de la cirugía debe presentarse un adecuado aseo personal, las uñas sin maquillaje (No acrílicas) y ropa cómoda. Evite rasurar la zona donde se le realizará el procedimiento quirúrgico, ya que esto le ayudará a prevenir infecciones.
- Asista al Hospital acompañado(a) de un adulto responsable que pueda ser su cuidador. No traiga joyas ni elementos de valor. Antes de ingresar a la sala de cirugía, entregue a su familiar las prótesis dentales u oculares que tenga.
- Llegue a la hora indicada según la programación de su cirugía.
- Diríjase a programación quirúrgica para realizar su ingreso.
- Luego de su ingreso al área quirúrgica, su acompañante deberá dirigirse a la sala de espera; el personal de salud una vez culmine el procedimiento le informará el estado del paciente. Al momento del egreso, cerciórese de recibir fórmula de medicamentos, incapacidad, orden de cita de control y recomendaciones generales (signos de alarma y vinculación a otros programas).

Conozca otros servicios a su disposición***Oficina De Atención Al Usuario Y Otros Canales De Atención***

En la oficina de Atención al Usuario ofrecemos asistencia personalizada, asesoría y acompañamiento a nuestros usuarios y sus familias ante posibles situaciones que se presenten en el hospital. Adicionalmente, podrás realizar sugerencias, reclamos, quejas, peticiones, denuncias y felicitaciones.

Canales y horarios de atención

Lunes a jueves de 7:00 a. m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m.

a 5:00 p.m. Teléfonos: (604) 339 4800 ext. 149

Línea amiga: (604) 3318269

Email:

atencionalusuario@hospitalmua.gov.c

o Conmutador: (604) 339 4800 -

Urgencias (604) 270 4867

Las manifestaciones podrán interponerse de forma física, escrita, presencial, a través de la página web, en los buzones de sugerencias o telefónicamente. En todos los servicios podrá acceder a un buzón de sugerencias para colocar sus manifestaciones y adicionalmente puede ingresar al siguiente link de la página web donde puede registrar sus peticiones quejas y reclamos:

<https://www.hospitalmua.gov.co/Atencion servicioscudadania/Paginas/PQRSDF.aspx>

PQRSDF**Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones**

Para nosotros es muy importante conocer su opinión sobre nuestro servicio para crear alertas tempranas y enfrentar con prontitud las debilidades o amenazas en la Institución.

A continuación, encontrará el formulario de PQRSDF con el fin de conocer sus inquietudes, quejas, sugerencias y felicitaciones relacionados con el cumplimiento de los objetivos misionales del HMUA.

**Canales y horarios de atención**

Oficina de Atención al Usuario

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Teléfonos: (604) 3394800 ext. 149

Línea amiga: 019007713511

Email: atencionalusuario@hospitalmua.gov.co

Proceso Para Solicitud De Citas

Solicite su cita llamando al (604) 448 74 00 o al correo electrónico citas@hospitalmua.gov.co

Proceso De Admisiones

En este servicio nuestro personal administrativo identifica su necesidad de atención, valida su identificación y verifica su afiliación a una aseguradora o EPS. Adicionalmente, le brindara información acerca de los aspectos concernientes a su registro, estancia, atención, así como aspectos administrativos tales como tarifas, copagos o cuotas moderadoras. Tenga en cuenta que para su ingreso debe tener a la mano:

- Documento de identidad.
- Autorizaciones de su asegurador en caso de ser direccionado o remitido a uno de nuestros servicios.
- Si usted pertenece a grupos poblacionales vulnerables o tiene una condición de salud que lo conlleva a una situación de vulnerabilidad (paciente oncológico, hemofílico, anticoagulado, alérgico, entre otros), es importante que lo informe al personal que le está brindando la

Si usted es un paciente particular y desea acceder a nuestros servicios, desde los puestos de admisiones le podrán brindar información sobre los mecanismos para acceder a servicios particulares y no cubiertos por la EAPB; sus horarios de atención y sus tarifas.

Proceso De Facturación

En este servicio nuestro personal administrativo le indicará los servicios de salud que cubre su plan de afiliación a la seguridad social y cuáles debe pagar individualmente. Adicionalmente, le informará acerca de tarifas, copagos o cuotas moderadoras, según aplique a su sistema de afiliación. Tenga en cuenta que usted puede solicitar información en cualquier momento sobre su estado de cuentas.

Desde los procesos de admisiones facturación o atención al usuario, le podrán brindar asesoría para la resolución de inconvenientes, en los casos en los cuales se carezca de algún soporte, o no cumplan con todos los trámites administrativos pertinentes.

Acceso A Copia De Historia Clínica

Si requiere copia de la historia clínica, debe solicitarla directamente al archivo clínico con documento original del paciente. Cuando la historia la reclama alguien diferente al paciente, debe presentar carta de autorización firmada por el paciente y fotocopia de documento de identidad del paciente y del solicitante.

Servicio De Alimentación

La Institución cuenta con un servicio de alimentación que cumple con estándares de calidad microbiológica y nutricional. La alimentación de los pacientes se ajusta a las órdenes médicas, por lo cual no se les debe dar a consumir alimentos diferentes a los entregados por el Hospital, sin previa autorización del personal de salud. Teniendo en cuenta lo anterior el servicio de alimentación al público, tiene prohibida la venta de alimentos a los pacientes.

Si usted tiene antecedente de alergia a algún alimento, infórmelo al personal de salud

Para los acompañantes de los pacientes, el Hospital cuenta con un servicio de alimentación con venta al público y además cuenta con cafeterías y dispensadores de alimentos y café. Si está interesado comuníquese a la extensión 124. El paciente debe consumir únicamente la dieta prescrita por el médico.

Servicio De Lavandería

La Institución cuenta con servicio de lavandería que trabaja las 24 horas del día de lunes a domingo, para garantizar la disponibilidad de ropa hospitalaria limpia, necesaria para su atención. Absténgase de colgar ropa para secado, en ventanas y balcones.

Servicio De Parqueadero

El Hospital cuenta con servicio de parqueadero administrado por la empresa Corpaul, el cual está disponible 24 horas, todos los días de la semana. El encargado del parqueadero le informará acerca de las tarifas.

Servicio de mantenimiento Hospitalario

Si durante su estancia identifica algún daño o inconveniente en su habitación, informe al personal de enfermería para que ellos den aviso al área encargada de atender su solicitud y generar respuesta en el menor tiempo posible.

Servicio de Fotocopiadora

En el primer piso de la sede principal del Hospital, se cuenta con servicio de fotocopiadora, el cual funciona de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Servicio de Cajero Electrónico

El hospital cuenta con cajero electrónico de Bancolombia, al cual puede acceder las 24 horas de todos los días de la semana. Este cajero electrónico se encuentra ubicado al lado derecho de la portería principal.

Pagos electrónicos

Todos nuestros puntos el pago están dotados con equipos para pagos electrónicos.

Recomendaciones adicionales

Somos una Institución libre de humo.



Si identifica una condición de riesgo, informe inmediatamente al personal.



Por el cuidado de su salud, el Hospital tiene restringido el ingreso a menores de edad. En caso de acceso autorizado el menor debe estar acompañado por un adulto responsable y se debe tener a la mano el registro civil o tarjeta de identidad.



El acceso de animales es restringido, solo se permite el acceso de animales que cumplen función de guía para personas en condición de vulnerabilidad. En estos casos se debe cumplir estrictamente con las recomendaciones del personal de salud.



Cuide sus objetos personales.



El ingreso de armas está restringido, excepto al personal de fuerza pública.