

# Manual

del usuario



E.S.E.  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"



# ¡Bienvenido!

Los funcionarios de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas - Antioquia, le damos una muy cálida bienvenida, deseándole una pronta recuperación y asegurándole nuestro compromiso constante por su salud y bienestar.

Agradecemos la confianza depositada en nuestra institución.



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"



Usted se encuentra hospitalizado en:

Habitación No. : \_\_\_\_\_

Cama No. : \_\_\_\_\_

Si su familia desea comunicarse con usted, puede marcar desde afuera del Hospital el siguiente número de telefónico



**378 63 00**

Luego deben marcar la extensión de su habitación

Si su familia requiere información sobre su condición clínica puede comunicarse con:

---



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

# Portafolio

## de servicios



E.S.E.  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

# Servicio de Urgencias



El servicio de urgencias cuenta con toda la atención prioritaria las 24 horas del día, ofreciendo personal médico calificado.

Jefe del servicio de urgencias  
378 63 00 Ext: 160 - 110

## Consulta Externa

General y Especializada

### Medicina General



Optometría

Ginecología

Oftalmología

Urología

Fisioterapia

Otorrinolaringología

Medicina Interna

Terapia Respiratoria

Ortopedia

Cirugía General

Pediatría

Anestesia

Nutrición y Dietética

Dermatología

Odontología

Obstetricia



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

## Servicio de Hospitalización



Nuestra institución cuenta con un personal calificado y humanizado para acompañar el proceso de recuperación del paciente y su familia.

General Pediátrica

General Adulto

General Cirugía

Obstetricia - Ginecología

## Atención Quirúrgica

El servicio de Cirugía se encarga de realizar procedimientos quirúrgicos las 24 horas del día, contamos con instalaciones dotadas con equipos adecuados y un excelente Talento Humano.



- Atención del parto
- Cirugía General
- Cirugía Ortopédica
- Cirugía Oftalmológica
- Cirugía Otorrinolaringología
- Cirugía Urológica
- Cirugía Dermatológica



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

## Atención UCI Neonatal



La Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales, cuenta con los equipos biomédicos, la tecnología y el recurso humano necesario para garantizar la integridad y el bienestar del recién nacido.

El servicio de la UCI Neonatal, es atendido por la IPS PROCAREN

## Apoyo Diagnóstico

### Servicio de Imagenología



- Mamografía
- Ecografías
- Ecografía Doppler
- Biopsias guiadas por ecografía
- Tomografía axial computarizada
- Procedimientos guiados por TAC
- Radiología e imágenes diagnosticas
- Endoscopias Digestivas
- Colonoscopias



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

## Laboratorio Clínico



### Ofrecemos:

- Microbiología Clínica
- Hematología
- Hormonas
- Citología
- Química Clínica  
(gases arteriales, ionogramas)
- Parasitología
- Servicio de Transfusión
- Serilogía
- Toma de Muestras

## Servicios Apoyo Terapéutico



- Servicio Farmacéutico Hospitalario las 24 horas del día
- Servicio Farmacéutico Ambulatorio

### Horario

Lunes a jueves  
7:00 a.m a 5:00 p.m

---

Viernes  
7:00 a.m a 4:30 p.m



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"



## Servicio de Ambulancia



- La E.S.E cuenta con tres (3) ambulancias, que son:
- Dos ambulancias de transporte asistencial básico, con capacidad de respuesta en situaciones de baja y mediana complejidad, para atención en sitio y traslado de pacientes.
- Una ambulancia de transporte Asistencial Medicalizado.

## Promoción de la Salud Prevención de la Enfermedad

En el Hospital ofrecemos programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con el fin de mejorar las condiciones de vida, crear hábitos saludables y prevenir enfermedades.



- Vacunación
- Atención preventiva en salud Oral
- Planificación familiar
- Crecimiento y desarrollo
- Alteración en el desarrollo del Joven
- Alteración del adulto mayor
- Cáncer de cuello uterino
- Control Prenatal
- Alteración del embarazo
- Estrategia IAMI
- Hipertensión
- Dislipidemias
- Diabetes

## Servicios Complementarios

---



### Central de Esterilización



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

# Deberes y Derechos

de los usuarios

Ley estatutaria de salud 1751 de 2015 / Artículo 10, Resolución 4343 de 2012  
Artículo 4, capítulo 4.2 y 4.3



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

# Deberes



Asumir con responsabilidad el cuidado de su salud, su familia y la comunidad, acatando los tratamientos e instrucciones brindadas por el equipo de salud.



Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información sobre su condición de salud.



Presentar la documentación completa, veraz y actualizada, evitando la doble afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.



Seguir las indicaciones de tratamiento que le asigne el personal de salud.



Cumplir oportunamente con las citas acordadas ó cancelar mínimo con 24 horas de anticipación.



Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios del Hospital.  
Respetar los bienes personales y ajenos.



Cancelar el valor correspondiente por la prestación del servicio de salud.



Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información sobre su condición de salud.



# Derechos



Conocer mis Deberes y Derechos como paciente.



Ser atendido sin ningún tipo de discriminación y recibir un trato digno, amable y cortés.



Recibir una atención con calidad por parte de un equipo de salud entrenado y competente.



Recibir atención prioritaria cuando su condición clínica o características de vulnerabilidad lo ameriten.



Solicitar y recibir una segunda opinión en caso de desacuerdo con el médico tratante, teniendo en cuenta los recursos del Hospital.



Decidir libremente la realización o no de procedimientos, dejando constancia escrita de ello.



Privacidad y confidencialidad de su información.



Ser atendido en caso de urgencia vital, sin condicionamiento alguno.



Aceptar o rechazar la participación de personal en entrenamiento durante el proceso de atención.



Tener una muerte digna.



Presentar reclamos o sugerencias, si considera que hubo fallas en la prestación del servicio.



Mantener una comunicación abierta con el equipo de salud y que se le brinde información acerca de los aspectos concerniente a su estancia.

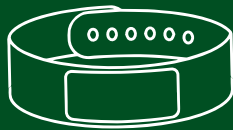


# Condiciones de seguridad

durante tu estancia en el Hospital



E.S.E.  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"



## Manilla de identificación

Al ingreso hospitalario, usted será identificado con una manilla, la cual tendrá los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Historia clínica (debe coincidir con el número de del documento de identidad del paciente).
- Edad.
- Si presenta alergias a algún medicamento (poner el nombre del medicamento).

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

No acepte la aplicación de medicamentos o realización de procedimientos, sin que previamente el personal de salud revise su manilla.



## Identificación del Personal Institucional

- Todo nuestro personal, debe portar una escarapela con sus datos de identificación; no permita que alguien sin ella lo atienda o le solicite información.
- Si nota personas extrañas sin identificación, toque el timbre e informe al personal institucional.



## Tips para que tengas encuesta

- Pregunte que personas estarán a cargo de su cuidado durante su estancia hospitalaria.
- Si siente cambio repentino en su condición de salud, infórmelo al personal médico o de enfermería.
- Infórmese acerca de su enfermedad y los cuidados que debe tener para contribuir a su recuperación. Cuál es su condición clínica y su evolución, Si algo no le queda claro, pregunte nuevamente.

• Pregunte que medicamentos le están aplicando, que efectos secundarios pueden producir.

• No modifique goteos de sueros, ni de los medicamentos, no manipule los equipos ni los dispositivos médicos que tiene instalados.

• Finalizada su hospitalización, recuerde al médico que tenga en cuenta los medicamentos ordenados y los que usted habitualmente consume, solicite información sobre su administración en casa.



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

- •Acate las instrucciones sobre la preparación que requiere para garantizar la calidad de la prueba ordenada de exámenes de laboratorio y/o imágenes diagnósticas.
- •Toda cirugía requiere de su participación ante la preparación que debe cumplir, acate las recomendaciones del personal de salud, sobre los exámenes, medicación, no ingesta de alimentos, higiene corporal.
- •Solicite información al equipo de salud sobre los cuidados que debe tener posterior a la cirugía.
- •No consuma alimentos sin previa autorización del equipo de salud que se encuentra destinado a su cuidado.
- •Si nota que la dieta suministrada por el Hospital no cumple con los criterios establecidos por su médico, pregunte al equipo de salud que le cuida, antes de consumirlos.
- •No salga de la sala de hospitalización sin previa autorización del personal de enfermería.
- •Conozca cómo funciona el control para movilidad de la cama.
- •Mantenga el timbre a su alcance.



E.S.E.  
Hospital  
San Vicente de Paul  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"



# Prevención de caídas

- Si utiliza bastón, caminador, lentes o audífonos en casa, debe continuar usándolos durante su estancia hospitalaria.
- Si se siente débil o mareado, no se desplace sin la ayuda de su acompañante o del personal de enfermería.
- Si necesita ayuda para acostarse o bajarse de la cama, toque el timbre.
- Mantenga las barandas de la cama arriba.
- Al levantarse durante la noche, debes encender la luz.
- En el baño utilice las barandas de seguridad o la silla plástica dispuestas para su uso.
- No camine en calcetines o descalzo, esto evitará que se resbale o se caiga.



# Normas

de estancia hospitalaria



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

# Normas de Convivencia

Pensando en un ambiente adecuado que facilite su descanso y el de los demás, tenga en cuenta lo siguiente:

- Evite ruidos innecesarios.
- Utilice un tono de voz moderado.
- Mantenga el televisor con un volumen bajo.
- Mantenga cerrada la puerta de la habitación.
- Brinde un trato amable y respetuoso a todas las personas.
- Absténgase de fumar.
- Si requiere hablar por celular, hágalo en un tono de voz bajo.



## Normas en el servicio de Hospitalización

- La ronda hospitalaria, se realiza a partir de las 7:00 a.m. por el equipo de profesionales de la salud encargados de su tratamiento.
- El horario de visita es de 10:00 a.m. a 5:00 p.m. En las habitaciones solo debe permanecer como máximo un visitante por paciente durante el horario de visita.
- Los niños menores de 5 años no deben ingresar al servicio, como medida de protección para ellos.
- Ingresar animales a la institución no está permitido por seguridad para los pacientes y la institución, son focos de enfermedades infecciosas.
- El cuidado de las pertenencias es responsabilidad de cada paciente. Por lo anterior, durante la estancia hospitalaria no se recomienda portar artículos de valor tales como joyas, teléfono celular, dinero, entre otros.
- El acompañante debe permanecer siempre al lado del paciente. Las personas que necesiten acompañante en la noche, deben tener la autorización por parte del personal de enfermería.
- Para la hospitalización traer pijama, pantuflas o chancas, ropa interior y elementos de aseo personal.



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

- No suministre alimentos ni bebidas al paciente, sin autorización del personal de enfermería. Cada paciente tiene una dieta que está ordenada de acuerdo con su enfermedad y con el tratamiento médico.
- Respete los avisos colocados en las puertas, que definen normas para los aislamientos hospitalarios, estas son por la seguridad del paciente, su familia y el personal.
- El Aislamiento del paciente es una medida de protección que controla la propagación de las infecciones y/o protege al paciente que tiene alterado su sistema inmunológico, por ello se recomienda no rotar las personas que acompañaran durante la estancia al paciente.
- Como medida preventiva de infecciones intrahospitalarias, los visitantes no deben sentarse en las camas de los pacientes, ni hacer uso de los servicios sanitarios de las habitaciones.
- El mejor control frente a las infecciones es el lavado de manos con agua y jabón, por ello es importante el lavado de éstas luego de ir al baño, antes de ingerir alimentos, después de estar en contacto con elementos de la habitación u otro paciente.
- Haga uso del alcohol glicerinado disponible en su habitación para la higienización de manos cada que lo considere necesario.



## Recomendaciones que debes tener en cuenta cuando te den de alta

Solicite el informe clínico de alta, con el tratamiento y las recomendaciones que debe seguir.

Si requiere incapacidad médica verifique que la realicen y se la entreguen antes del alta.

Para agilizar su salida, sea oportuno con los trámites administrativos

Verifique que las instrucciones incluyan cuidados que debe tener en casa, horarios para la administración de medicamentos, recomendaciones para su preparación y almacenamiento.

Condiciones que debe tener en cuenta para la realización de ayudas diagnósticas ordenadas, dieta que debe seguir durante su recuperación.

En caso de requerir cita de revisión o haber sido remitido a otra especialidad, solicite al personal tratante orientación para acceder a dicha cita.

Si tiene alguna felicitación, inquietud o reclamación sobre la atención recibida, exprésela en la oficina de atención al usuario o en los buzones de sugerencias.

Solicite entrenamiento y orientación para el manejo de equipos médicos que requiera durante su cuidado en casa



# Preguntas habituales



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

## ¿Qué es un consentimiento informado?

Consentimiento informado se define como la aceptación libre por parte de un paciente de un acto diagnóstico o terapéutico después de haberle comunicado adecuadamente su situación clínica.

Los requerimientos básicos necesarios para que sea válido son: libertad de decisión, competencia para decidir e información suficiente.

Es una autorización dada por el paciente sin ninguna coacción o fraude, basada en el entendimiento razonable de lo que sucederá, incluyendo la necesidad del tratamiento, los riesgos y beneficios del mismo, cualquier alternativa disponible.

Quedando constancia de la anuencia mediante la firma de un documento, aceptando o rechazando el acto diagnóstico o terapéutico.

## ¿Cómo acceder a una copia de mi historia clínica?

Si usted es el titular de la historia clínica, presenta el original de su documento de identidad. Acompañado del formato institucional para solicitud.

Cuando el solicitante es diferente al titular de la historia clínica, debe presentar lo siguiente:

Carta de autorización del titular.

Documento de identificación original de la persona autorizada y copia del documento de identidad del paciente.

Si se trata de la Historia Clínica de un paciente menor de edad deberá presentar copia del registro civil de nacimiento o documentación que acredite la calidad de representante legal del menor, copia del documento de identidad del representante legal del menor y cédula de ciudadanía de la persona autorizada.

El horario de atención del archivo clínico, para la entrega de copias de historias clínicas es de:

- Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Los viernes de 7.00 a 4.00



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"

# ¿Cómo consigo una cita con Médico General?

Comunicarse con el Call Center a la línea telefónica: 444 80 61.

## Horario del Call Center:

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

Viernes de 7:00 a.m a 5:00 p.m.

Sábado de 8:00 a.m a 12:00 p.m

Para pedir cita con el médico general, Tenga a mano su documento de identidad, la orden del médico, si es del caso, cuando llame a pedir su cita.

Para cita con Médico Especialista, tenga además de su documento de identidad la aprobación que le da su EPS para la consulta. Tenga en cuenta que:

La consulta con el especialista puede derivarse de la remisión de un médico general, o de otro especialista, usted recibe la orden para la interconsulta u orden de remisión, formato denominado "ANEXO 3"; con esta debe dirigirse a la oficina de Atención al Usuario de su Municipio, para gestionar la autorización ante la EPS, (subsidiada o contributiva) a la cual usted está afiliado, allí le facilitan el trámite.

Si la autorización la debe emitir la Secretaria Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, se recibirá fotocopia de su carta de remisión, el formato denominado "ANEXO 3, y su documento de identidad.

Una vez dicha secretaria apruebe la orden de remisión al especialista, remite al hospital la autorización y la E.S.E se encargará de avisarle telefónicamente.

Solo se asignan citas personales para programas de prevención y promoción en la Sede Barrios Unidos para quienes están inscritos a los diferentes programas.



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"



# Directorio Interno del Hospital

Teléfono del Hospital: 2786300

Dependencia	Teléfono - Ext
Atención al Usuario	167
Archivo Clínico	170 - 171
Call Center	444 80 61
Cartera	145
Centro de referencia	278 82 36
Cirugía	111
Ecografías	121
Farmacia	122 – 138
Facturación sala 1 y 2	155 – 168
Facturación sala 3 y 4	134
Fisioterapia	146
IAMI (Asesoría en Lactancia)	180
Laboratorio	176
Oftalmología y Optometría	157
Rayos X	128
Sala 1 (Hospitalización)	196
Sala 2 (Hospitalización)	147
Sala 3 (Hospitalización)	148
Sala 4 (Hospitalización)	135
Servicio de Alimentación - Nutrición	189 - 185

## Sede Barrios Unidos

Carrera 49 N° 138 B sur - 32 (Barrios Unidos)

Teléfonos: 278 88 66 - 278 37 08 - 278 95 78

Vacunación	104
Odontología	106
Servicio Farmacéutico	103
Secretaria - sede	105
Admisiones	102



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"



Te deseamos una muy pronta  
recuperación y recuerda

# Que somos tu Hospital Amigo



E.S.E  
Hospital  
San Vicente de Paúl  
Caldas - Antioquia  
"Su Hospital Amigo"