

 <b>E.S.E</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Código:</b> MA.AU-01
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Página:</b> 1 de 28

## Tabla de Contenido

1.	Presentación .....	2
2.	Plataforma Estratégica .....	2
2.1	Misión .....	2
2.2	Visión .....	2
2.3	Valores y Propuesta de valor .....	2
2.4	Postulados Éticos .....	3
3.	Ubicación de Servicios .....	4
3.1	Sede Principal .....	4
3.2	Sede Barrios Unidos .....	5
4.	Atención al Usuario .....	6
5.	Portafolio de Servicios .....	8
6.	¿Cómo Obtener una Cita? .....	11
7.	¿Cómo Acceder a los Servicios? .....	12
7.1	Normas para Acceder a los Servicios Hospitalarios .....	12
7.2	Atención en el Servicio Quirúrgico .....	13
7.3	Atención en el Servicio de Urgencias .....	14
7.4	Horarios de Atención de los Servicios .....	15
7.5	Horarios Servicio de Alimentación .....	15
8.	Seguridad del Paciente .....	16
9.	Uso de Medicamentos y Prevención de Alergias .....	18
10.	Manejo de Residuos .....	26
11.	Uso de Redes Sociales .....	27
12.	Control de Cambios .....	27

 <b>E.S.E</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Código:</b> MA.AU-01
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Página:</b> 2 de 28

## 1. Presentación

Le damos la bienvenida y agradecemos su confianza al elegir nuestros servicios; la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Caldas es una institución prestadora de servicios de salud con énfasis en la mediana 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, que les permitirá conocer más de nuestra institución y le ayudarán a que su estancia sea más segura y confortable.

## 2. Plataforma Estratégica

### 2.1 Misión

Somos una institución del orden departamental, que presta servicios de salud integrales básicos y especializados, con altos estándares de calidad y un talento humano idóneo, calificado y comprometido. Nuestros servicios están fundamentados en la experiencia, evidencia científica y calidez, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios, sus familias y la comunidad, en armonía con el medio ambiente.

### 2.2 Visión

Seremos una institución prestadora de servicios de salud con altos estándares de calidad, resolutive, innovadora y sostenible financieramente, posicionada como centro de referencia para el Departamento de Antioquia; enfocada en una experiencia de atención cercana a los usuarios y orientada al cumplimiento de nuestra propuesta de valor.

### 2.3 Valores y Propuesta de valor

- **Valores**

- ✓ **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

 <b>E.S.E</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Código:</b> MA.AU-01
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Página:</b> 3 de 28

- ✓ **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- ✓ **Compromiso:** Ser consciente de la importancia del rol del servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en sus labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- ✓ **Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- ✓ **Justicia:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- ✓ **Empatía:** Comprender y responder de forma solidaria y consecuente, ante las situaciones de otra persona de acuerdo con las necesidades y circunstancias específicas.
- ✓ **Innovación:** Mejora continua y la actualización en los avances médicos y educativos. Implica el uso de nuevas tecnologías, métodos de enseñanza y enfoques de atención para mejorar tanto la formación de los profesionales como la calidad de la atención al paciente.
- ✓ **Excelencia:** Impulsa a la institución a lograr lo mejor en áreas como el aprendizaje y la atención a los pacientes, donde el hospital ofrece un alto nivel de formación académica y profesional y donde se cumpla con los más altos estándares de cuidado, respeto y empatía hacia los pacientes.

- **Propuesta de valor**

Nuestro crecimiento institucional nos permitirá prestar servicios en salud con integralidad, inclusión, oportunidad, accesibilidad y seguridad, lo que generará que la E. S. E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas sea la institución de atención referente de segundo nivel en la red del Sur del Valle de Aburra y del Suroeste Antioqueño.

## 2.4 Postulados Éticos

- ✓ El interés general prevalece sobre el interés particular.
- ✓ El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública.
- ✓ Los bienes públicos son sagrados.
- ✓ En la E.S.E no se realizan transacciones bajo el poder político e intereses burocráticos

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 4 de 28</p>

- ✓ La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- ✓ La función principal del servidor público es servir a la ciudadanía.
- ✓ La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de gestión.
- ✓ Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecte.
- ✓ La E.S.E mantiene relaciones con los grupos de interés en forma abierta y clara dentro del respeto y competencias.

### 3. Ubicación de Servicios

#### 3.1 Sede Principal

- Consulta Externa y Consulta Especializada  
Los consultorios se encuentran al ingresar a la institución por la entrada principal, girando a la derecha y en el pasillo principal.
- Laboratorio Clínico  
Al ingresare a la institución, el laboratorio se encuentra al final del pasillo principal en la puerta a mano izquierda.
- Imágenes Diagnósticas  
Al ingresare a la institución, el laboratorio se encuentra al final del pasillo principal en la puerta a mano derecha.
- Atención al Usuario  
Al ingresar a la institución por la entrada principal, gire a la izquierda. La primera puerta ubicada en ese costado corresponde a la oficina de atención al usuario. En la entrada encontrará el letrero que la identifica.
- Urgencias  
El ingreso al servicio de urgencias se realiza por la puerta exclusiva de este servicio, ubicada en el costado lateral de la institución.



- Hospitalización

El servicio de hospitalización cuenta con 4 salas, las cuales se encuentran ubicadas en el segundo piso de la institución. Se puede acceder a este por el ascensor o las escaleras que se encuentran en la mitad del pasillo principal.

- Cirugía

El servicio quirúrgico se encuentra ubicado en el tercer piso de la institución. Se puede acceder a este por el ascensor o las escaleras que se encuentran en la mitad del pasillo principal.

- Gerencia y oficinas administrativas

Se encuentran en el segundo piso de la institución. Al ingresar a la institución, se gira a mano izquierda y en la mitad del pasillo al lado izquierdo se encuentran las escaleras por las que se puede acceder a estas oficinas.

### 3.2 Sede Barrios Unidos

Ubicada en la carrera 49 N°138 sur – 32. En esta sede usted se podrá ubicar de la siguiente manera para encontrar nuestros servicios de salud:

- Consulta Externa

Los consultorios se encuentran ubicados en el tercer piso de la institución. Se accede a estos por el ascensor o las escaleras ubicados al ingreso al lado izquierdo.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Código:</b> MA.AU-01
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Página:</b> 6 de 28

- Actividades de las Rutas de Promoción y Mantenimiento de la salud  
Los consultorios se encuentran ubicados en el segundo piso de la institución. Se accede a estos por el ascensor o las escaleras ubicados al ingreso al lado izquierdo.
- Odontología  
Ubicado en el tercer piso de la institución. Se accede a estos por el ascensor o las escaleras ubicados al ingreso al lado izquierdo. Al llegar al tercer piso, se gira al lado izquierdo y al fondo podrá encontrar el servicio.
- Vacunación  
Ubicado en el segundo piso de la institución. Se accede a estos por el ascensor o las escaleras ubicados al ingreso al lado izquierdo. Al llegar al segundo piso, se gira al lado izquierdo y al fondo podrá encontrar el servicio.
- Facturación  
Se encuentra ubicado en el primer piso de la institución. Al ingresar, inmediatamente gira a la derecha y podrá observar las ventanillas de atención.

#### **4. Atención al Usuario**

La E.S.E. San Vicente de Paúl de Caldas cuenta con una oficina de atención al usuario, el propósito de esta es brindarles a los usuarios que acuden a este servicio, la información necesaria que le permita adelantar trámites administrativos relacionados con la prestación del servicio, esta información va dirigida al usuario y su familia.

Algunos de los servicios ofertados son:

- ✓ Brindar información oportuna y efectiva al usuario y su familia, facilitando el proceso de atención.
- ✓ Desde trabajo social se realiza intervención sociofamiliar y se proponen alternativas de solución a los casos que requieren valoración por esta área.
- ✓ Evaluación periódica de la satisfacción en la prestación del servicio.
- ✓ Recepción y gestión de las respuestas oportunas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF.
- ✓ Se coordina capacitaciones y reuniones con la asociación de usuarios.

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p align="center"><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 7 de 28</p>

## 4.1 Deberes y Derechos de los Usuarios

### ➤ Deberes

- ✓ Asumir con responsabilidad el autocuidado personal, familiar y de la comunidad, acatando los tratamientos e instrucciones brindadas por el equipo de salud.
- ✓ Cumplir oportunamente con las citas asignadas o cancelarlas mínimo con 24 horas de anticipación.
- ✓ Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información sobre su condición de salud.
- ✓ Presentar la documentación completa, clara y actualizada, evitando la doble afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- ✓ Hacer los pagos oportunamente y por el monto estipulado por la prestación de los servicios de salud acorde con la norma.
- ✓ Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios del hospital.
- ✓ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de los profesionales y la institución, respetando además los bienes personales y ajenos.
- ✓ Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

### ➤ Derechos

- ✓ Conocer mis derechos y deberes como paciente.
- ✓ Solicitar y recibir una segunda opinión en caso de desacuerdo con el médico tratante, teniendo en cuenta los recursos del hospital.
- ✓ Mantener una comunicación abierta con el equipo de salud y que se le brinde información acerca de los aspectos concernientes a su estado de salud apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales.
- ✓ Recibir un trato digno, amable y cortes, en la prestación de los servicios de salud, que respete sus creencias, costumbres, intimidad, deseos y opiniones personales, sin ningún tipo de discriminación.
- ✓ Recibir información clara, oportuna sobre los costos de la atención de acuerdo con el aseguramiento.
- ✓ Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica. Solo se permitirá el acceso a la historia con su autorización o con la de autoridades competentes, en las

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p align="center"><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 8 de 28</p>

condiciones que la ley determine.

- ✓ Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, así como a recibir una respuesta oportuna.
- ✓ Decidir libremente la realización o no de procedimientos luego de recibir la asesoría institucional, dejando constancia escrita de ello en el consentimiento informado.
- ✓ Tener una muerte digna.
- ✓ Ser respetado en su voluntad de aceptar o rechazar la donación de sus órganos, para que estos sean trasplantados a otros enfermos.

## 4.2 Asociación de Usuarios

La Asociación de Usuarios, conforme al Decreto 1757 de 1994, es una organización conformada por un grupo plural de afiliados o beneficiarios convocados por la institución, con el propósito de representar a la comunidad ante la entidad y velar por la calidad, oportunidad y humanización en la prestación de los servicios de salud.

La Asociación de Usuarios de nuestra institución es invitada y participa activamente en los diferentes espacios de gestión y participación. Sus integrantes son convocados para asistir a la socialización de los informes trimestrales de PQRSF, con el fin de conocer los avances y resultados institucionales, así como para aportar sus observaciones y sugerencias.

Asimismo, la Asociación participa en campañas educativas y en espacios como el Comité de Ética y la Junta Directiva, representando la voz de los usuarios y contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud.

## 5. Portafolio de Servicios

### • Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral (IAMII)

La Estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia (IAMII) es una iniciativa propuesta al país por Unicef para motivar a las instituciones de salud a mejorar sus prácticas de atención en salud y nutrición materna e infantil, siguiendo los principios de universalidad, igualdad y no discriminación, participación e inclusión, responsabilidad social y rendición de cuentas.



 <b>E.S.E</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Código:</b> MA.AU-01
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Página:</b> 9 de 28

Los servicios que la institución ofrece dentro de la Estrategia IAMII son: Atención Materna a través de control prenatal familiar; curso psicoprofiláctico, control postparto para la madre y su recién nacido; desarrollo integral del niño lactante, la madre y su familia, atención Integral para los niños y niñas a través de control de crecimiento y desarrollo, estrategia AIEPI, programa de servicios amigables, planificación familiar.

### ➤ **Sede Principal**

#### **Internación**

- ✓ Hospitalización Adultos
- ✓ Hospitalización Pediátrica

#### **Quirúrgicos**

- ✓ Cirugía General
- ✓ Cirugía Ginecológica
- ✓ Cirugía Ortopédica
- ✓ Cirugía Urológica

#### **Consulta Externa**

- ✓ Anestesia
- ✓ Cirugía General
- ✓ Ginecobstetricia
- ✓ Medicina General
- ✓ Medicina Interna
- ✓ Nutrición y Dietética
- ✓ Ortopedia y/o Traumatología
- ✓ Pediatría
- ✓ Urología

#### **Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica**

- ✓ Laboratorio Clínico
- ✓ Toma de Muestras Laboratorio Clínico
- ✓ Servicio Farmacéutico (urgencias y hospitalización)
- ✓ Terapia Respiratoria
- ✓ Imágenes Diagnosticas – Ionizantes
- ✓ Imágenes Diagnosticas – No Ionizantes
- ✓ Gestión Pre – Transfusional
- ✓ Toma de Muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paul Caldas - Antioquia</p>	<p align="center"><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 10 de 28</p>

- ✓ Diagnóstico Vascular

### **Atención Inmediata**

- ✓ Atención del Parto
- ✓ Urgencias
- ✓ Transporte Asistencial Básico
- ✓ Transporte Asistencial Medicalizado

### **➤ Sede Barrios Unidos**

### **Consulta Externa**

- ✓ Enfermería
- ✓ Medicina General
- ✓ Odontología General
- ✓ Psicología
- ✓ Vacunación

### **Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica**

- ✓ Radiología Odontológica
- ✓ Toma de Muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas

### **Servicios Adicionales**

#### **• Servicio de Alimentación**

El servicio de alimentación es el área encargada de la preparación y cocción de los alimentos cumpliendo con estrictas normas sanitarias en la manipulación de los alimentos y las condiciones de higiene del personal que labora en la cocina; de esta manera se garantiza una alimentación adecuada a todos los usuarios que se encuentran internos en el servicio de hospitalización, acorde a sus patologías y recomendaciones médicas.

#### **• Voluntarias**

Las Damas voluntarias, son una agrupación de mujeres altruistas y generosas, comprometidas con la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Caldas con entrega, solidaridad, humanización y calidad para ayudar a pacientes y visitantes en su estancia.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p align="center"><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 11 de 28</p>

## 6. ¿Cómo obtener una cita?

Para la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, es muy importante que nuestros usuarios accedan a los servicios ofertados, por lo tanto, contamos con los siguientes medios para solicitar citas médicas y especialistas, imagenología, prioritarias y programas: El área de Call center, Whatsapp y página Web.

Para la asignación de citas el usuario debe:

### ➤ **Agendamiento de citas con médico general y especialista**

#### • **Call Center**

1. Comunicarse a la línea telefónica **6044448061** en los horarios de 07:00 am – 5:00 pm de lunes a jueves, los días viernes 7:00 am – 4:00 pm.
2. Escuchar con atención las opciones que brinda la operadora
3. Marcar la opción de acuerdo con la necesidad del usuario
4. Agendar la cita
5. Asistir en la hora y fecha indicada y con las recomendaciones generadas por el asesor.

#### • **WhatsApp y Página Web**

Para solicitar una cita con médico general o especialista, puede hacerlo por WhatsApp o a través de la página web:

1. Comunicación inicial  
Escriba al número de WhatsApp **313 2375632**, o ingrese a la página web: <https://www.cocoreservas.com/citas/iDNA/validacion/usuario>.
2. Registro de información  
Ingrese la información personal solicitada por el asistente virtual o el portal web.
3. Validación de disponibilidad  
El sistema verificará la disponibilidad de agendas médicas.
4. Confirmación de la cita  
Una vez confirmada la disponibilidad, recibirá los datos de su cita (fecha, hora y lugar).
5. Asistencia a la cita  
Preséntese con una hora de anticipación a la cita programada.  
Siga las instrucciones e indicaciones enviadas por el chatbot o por el portal, incluyendo las recomendaciones previas a la atención.

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p align="center"><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 12 de 28</p>

- **Citas de Imagenología**

Para solicitar una cita en el servicio de imagenología:

1. Comunicación inicial  
Escriba al número de WhatsApp 324 6050387.
2. Registro de información  
Ingrese la información personal que le será solicitada.
3. Validación y agendamiento  
El sistema verificará la disponibilidad y confirmará la cita con fecha y hora asignada.
4. Asistencia a la cita  
Preséntese puntualmente en la fecha y hora indicada tal cual lo indica el sistema  
Lleve consigo la documentación requerida para la atención

- **Cita Prioritaria**

1. Tener el triage 4 del servicio de urgencias, inferior a 72 horas, este documento se entrega cuando el usuario accede a este servicio. (Pacientes de Savia Salud).
2. Los pacientes de SOAT y ARL remitidos a esta entidad para consulta prioritaria deben asistir en los mismos horarios establecidos, con su respectiva documentación.
3. Agendar la cita con la auxiliar operativa ubicada en el primer piso en el área de autorizaciones de consulta externa.
4. Los horarios son de 07:00 am – 5:00 pm de lunes a jueves, los días viernes 7:00 am 4:00 pm.
5. Asistir en la hora y fecha indicada y con las recomendaciones generadas por el funcionario.

- **Cita para programas de las Rutas de Promoción y Mantenimiento de la Salud (odontología, medicina general, nutrición, enfermería, riesgo cardiovascular, diabetes)**

El usuario debe dirigirse al primer piso de la sede de Barrios Unidos con la auxiliar administrativa quien verifica el paciente en bases de datos, se valida disponibilidad de agenda y se asigna la cita correspondiente.

## 7. ¿Cómo Acceder a los Servicios?

### 7.1 Normas para acceder a los servicios hospitalarios

Información para su ingreso a los servicios de salud:

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 13 de 28</p>

Tenga en cuenta que, al momento de solicitar un servicio en la institución, 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. Adicionalmente, si usted tiene una condición especial de salud debe informar al personal de salud que le brindará la atención, ejemplo: paciente oncológico, hemofílico, anticoagulado, alérgico, entre otros.

## 7.2 Atención en el Servicio Quirúrgico

Si tiene programada una cirugía, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Si para el día que fue programada la cirugía, usted presenta alguna alteración de su salud, notifíquelo telefónicamente a través del número **6044448061** extensión **154** o al WhatsApp institucional **3042463466**. 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.
- ✓ Cuando asista al hospital para la realización de un procedimiento quirúrgico, siempre debe hacerlo 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 al servicio de cirugía y preséntese en el cubículo de facturación 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.

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 14 de 28</p>

- ✓ 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).

### 7.3 Atención en el Servicio de Urgencias

Para acceder al servicio debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ El paciente debe ingresar por la entrada de urgencias, el acompañamiento de familiares solo es permitido en las siguientes condiciones:
  - Paciente menor de edad (Menor o igual a 17 años)
  - Paciente con discapacidad
  - Adulto mayor o que por su condición clínica requiera de asistencia.
  - Gestantes
- ✓ Paciente ingresa a sala de espera e informa en admisiones su necesidad de atención en salud, se realizará la identificación del usuario y se direccionará al Consultorio de TRIAGE.
- ✓ Se realiza por parte de Profesional de Enfermería el TRIAGE, herramienta que permite definir la clasificación por prioridad clínica de los usuarios en el servicio.
  - Pacientes **Triage 1** recibirán atención inmediata entendido como URGENCIA VITAL.
  - Pacientes **Triage 2** un máximo de 30 minutos en procura de evitar complicaciones o secuelas asociadas al cuadro
  - Pacientes **Triage 3** podrán recibir su atención aproximadamente de 360 minutos entendiéndose como urgencia sin un riesgo inminente para la vida.
  - Los **Triage 4** serán orientados a la consulta prioritaria
  - Y los **Triage 5** hacia la consulta externa, entendiendo que estos no representan riesgo para la población usuaria.
- ✓ Una vez CLASIFICADO se realizará por parte del equipo de facturación la comprobación de derechos y admisión respectiva.
- ✓ Finalmente, el Médico General realiza atención continua e integral de acuerdo con la capacidad instalada, nivel de complejidad habilitado y necesidad clínica del usuario.

 <b>E.S.E</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Código:</b> MA.AU-01
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Página:</b> 15 de 28

## 7.4 Horarios de Atención de los Servicios

SERVICIO	HORARIO
Consulta Externa Sede Principal	Lunes a jueves 7:00 a.m. – 5:00 p.m. Viernes 7:00 a.m. – 4:00 p.m.
Consulta Externa Sede Barrios Unidos	Lunes a viernes 7:00 a.m. – 4:00 p.m. Sábados: 8:00 a.m. – 12:00 p.m.
Atención al Usuario	Lunes a jueves 7:00 a.m. - 5:00 p.m. Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m. Hora de Almuerzo: 1:00 p.m. a 2:00 p.m.
Protección Específica y Detección Temprana	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:00 p.m. Sábados: 8:00 a.m. - 12:00 p.m.
Vacunación	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:00 p.m. Sábados: 8:00 a.m. - 12:00 p.m.
Odontología	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:00 p.m. Sábados: 8:00 a.m. - 12:00 p.m.
Toma de Muestras de Citología	Lunes a viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m. Sábado 7:00 a.m. - 2:00 p.m.
Imágenes Diagnósticas	Lunes a jueves 7:00 a.m. - 5:00 p.m. Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Toma de Muestras de Sangre:	Lunes a viernes de 06:30 a.m. - 10:00 a.m.
Call Center (Atención Telefónica)	Lunes a jueves: 7:00 a.m. - 5:00 p.m. Viernes: 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Archivo Clínico	Lunes a jueves: 6:30 a.m. - 4:30 p.m. Viernes: 6:30 a.m. - 3:30 p.m. Hora de almuerzo: 12:00 p.m. - 1:00 p.m.

## 7.5 Horarios Servicio de Alimentación

Desayuno	8:00 a.m. – 8:30 a.m.
Media mañana	10:00 a.m. – 10:30 a.m.
Almuerzo	12:00 p.m. – 12:30 p.m.
Media tarde	2:30 p.m. – 3:00 p.m.
Cena	5:00 p.m. – 5:30 p.m.
Merienda	6:30 p.m.

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p align="center"><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 16 de 28</p>

## 8. Seguridad del Paciente

La seguridad del paciente es una prioridad estratégica y de interés de la Alta Dirección, reiterando así su compromiso en la promoción de un entorno seguro para los usuarios y sus familiares, disminuyendo el riesgo y/o probabilidad de ocurrencia de eventos adversos e incidentes derivados de la atención en salud.

- **Nuestra institución le agradece tener en cuenta las siguientes indicaciones:**

- ✓ Realice frecuentemente el lavado de manos durante su estancia en la institución
- ✓ Solicite al personal que lo atiente que se higienice las manos con alcohol glicerinado antes de atenderlo.
- ✓ Siempre pregunte que procedimiento le van a realizar.
- ✓ Siempre pida que lo llamen por su nombre completo, asegúrese que su nombre y apellido completo queden bien escritos en el identificador o rotulo de la cabecera de la cama y/o camilla.
- ✓ Siempre mantenga las barandas de su cama, camilla o cuna, arriba.
- ✓ Conserve los brazaletes que le instalaron a su ingreso, en ellos se identifica el riesgo que puede tener durante su permanencia en la institución.
- ✓ De acuerdo al procedimiento que le vayan a realizar, exija por su seguridad el uso de guantes, mascarillas y gafas.
- ✓ Recuerde preguntar por la ruta de evacuación.
- ✓ No olvide preguntar a quién puede contactar en caso de alguna duda o inquietud.
- ✓ Por su seguridad haga buen uso de los desechos o residuos depositándolos en las canecas respectivas.
- ✓ El personal del Hospital ofrece educación sobre su enfermedad y tratamiento. Pregunte cada vez que sea necesario si tiene alguna duda sobre los procedimientos que se le realizarán.

- **Manilla de Identificación**

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

- ✓ Nombre completo
- ✓ Número de cama
- ✓ Fecha de ingreso
- ✓ Historia Clínica (debe coincidir con el número del documento de identidad del paciente).



 <b>E.S.E.</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Código:</b> MA.AU-01
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Página:</b> 17 de 28

- ✓ Edad
- ✓ Si presenta alergias a algún medicamento (colocar 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. Asegúrese que los datos sean los correctos.

#### • **Prevención de Caídas**

- ✓ Use calzado antideslizante y no camine descalzo o en medias.
- ✓ Si utiliza bastón, caminador, lentes o audífonos en casa, debe continuar usándolos durante su estancia hospitalaria.
- ✓ Evite levantarse de la cama, sin la ayuda del personal de enfermería o en compañía de un familiar después de haber recibido un medicamento o después de una intervención con anestesia.
- ✓ No se levante de la cama sin encender la luz.
- ✓ Si requiere ayuda de enfermería, use el timbre de llamado.
- ✓ Si requiere asistencia por el personal de enfermería por alguna condición solicítela (adulto mayor o persona en limitación temporal o reducida).
- ✓ Siga siempre las indicaciones del personal de salud.

#### • **Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS)**

- ✓ No traiga flores naturales, alimentos ni animales a las habitaciones
- ✓ No comparta objetos personales con otros pacientes.
- ✓ Use correctamente el tapabocas si presenta síntomas respiratorios.
- ✓ Mantenga la higiene de manos lavándose frecuentemente con agua y jabón o usando alcohol glicerinado.

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 18 de 28</p>

- **Derechos y Deberes en Seguridad del Paciente**

- ✓ Tengo derecho a recibir atención segura en todo momento.
- ✓ Tengo el deber de seguir las recomendaciones que me indique el personal de salud.

- **Seguridad en la Medicación**

- ✓ Verifique siempre que su nombre completo esté correcto antes de recibir un medicamento.
- ✓ Pregunte al personal de salud para qué sirve el medicamento que le van a administrar.
- ✓ Informe si presenta alguna reacción adversa después de la administración de un medicamento.

- **Reporte de Eventos Adversos o Situaciones Inseguras**

- ✓ Si observo alguna situación que pueda poner en riesgo mi seguridad (medicación equivocada, caída, equipos en mal estado), debo avisar de inmediato al personal de salud.

- **Ruta de Evacuación y Seguridad Hospitalaria**

- ✓ Identifique la ruta de evacuación de la institución.
- ✓ En cada piso encontrará información visible sobre las salidas de emergencia

## 9. Uso de Medicamentos y Prevención de Alergias

- ✓ Pregunte a su médico el nombre de los medicamentos ordenados, para que sirven y las horas en que se le deben administrar.
- ✓ Si usted es alérgico a un medicamento, dispositivo médico o alimento, infórmelo siempre al personal de salud.
- ✓ Informe sobre los medicamentos que consume regularmente (incluyendo los medicamentos naturistas o uso de plantas o infusiones que tome).
- ✓ Cuando le suministren un medicamento pregunte, ¿Qué es?, ¿Para qué es? y ¿qué efectos le puede generar?
- ✓ 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.

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 19 de 28</p>

### a. Durante la Hospitalización

Las siguientes recomendaciones harán que su estancia hospitalaria sea más segura y cómoda:

- ✓ Todas las habitaciones cuentan con timbre de llamado de enfermería, a través del cual usted puede solicitar su apoyo cuando lo requiera.
- ✓ El paciente puede decidir si acepta o rechaza ser visitado.
- ✓ Recuerde que el silencio es un factor importante para la recuperación de los pacientes, evite hacer ruido en las habitaciones, las salas de espera y zonas comunes.
- ✓ 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. Puede ingresar 1 persona por paciente, en total 2 familiares por usuario, durante cada horario, quienes se van intercalando.
- ✓ Si el paciente requiere acompañamiento permanente, solicite autorización de acompañante permanente para el ingreso, el cual es dado por el médico tratante y la coordinadora de enfermería del servicio, en el formato autorizado por la Institución.
- ✓ 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.
- ✓ Para la hospitalización traer pijama, pantuflas o chanclas, ropa interior y elementos de aseo personal.
- ✓ Los medicamentos que el paciente trae desde su casa no deben ser administrados por el acompañante, una vez estos sean conciliados y formulado por el médico tratante con previa verificación de su fórmula medica estos se entregan en custodia al personal de enfermería, para ajustar los horarios de administración, siguiendo el protocolo institucional de conciliación **IN.AS.SCO-01**.
- ✓ Si refiere algún síntoma relacionado con la administración de los medicamentos como: ardor, picazón, sensación mareo, vomito, diarrea, taquicardia, manchas en la piel o algún síntoma extraño, informe al personal médico o de enfermería.
- ✓ 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.

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p align="center"><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 20 de 28</p>

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ No salga de la sala de hospitalización sin previa autorización del personal de enfermería.
- ✓ Mantenga el timbre a su alcance.

#### **b. Recomendaciones para Manejo Ambulatorio**

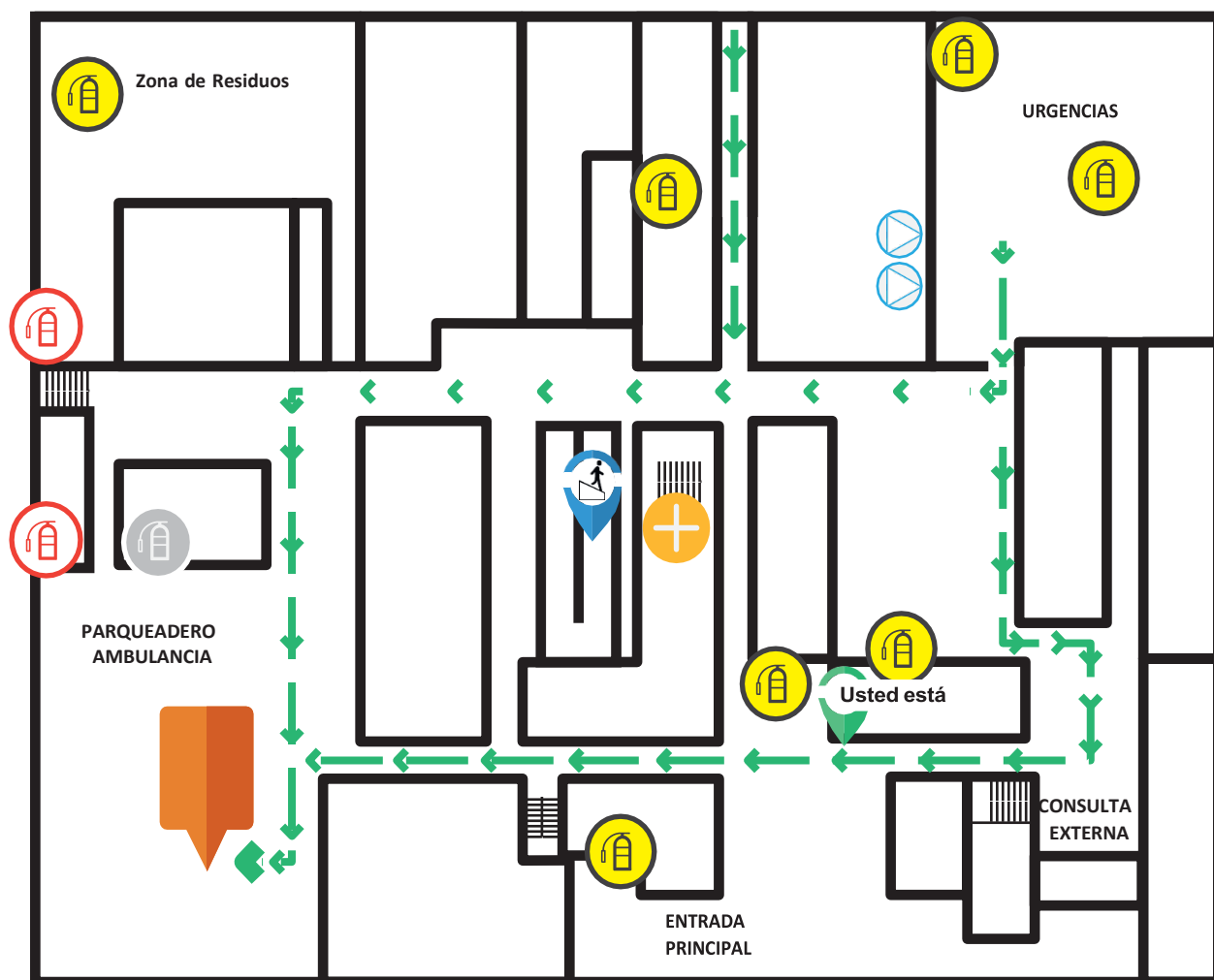
- ✓ Al momento de recibir los medicamentos, revise la etiqueta del medicamento (nombre y concentración), la fecha de vencimiento y su condición de almacenamiento.
- ✓ Guarde los medicamentos en su envase original.
- ✓ Administre el medicamento de acuerdo a la orden médica: dosis, frecuencia de las tomas y duración del tratamiento.
- ✓ Almacene los medicamentos de acuerdo a las condiciones y temperatura, descritas en el envase.
- ✓ Mantenga el medicamento fuera del alcance de los niños y las tapas a prueba de niños en el envase.
- ✓ Revise el contenido de su botiquín cada 6 meses. Por ningún motivo consuma medicamentos vencidos.
- ✓ Si refiere algún síntoma relacionado con la administración de los medicamentos como: ardor, picazón, sensación mareo, vomito, diarrea, taquicardia, manchas en la piel o algún síntoma extraño, consulte al médico.

#### **c. Recomendaciones frente a una emergencia, seguridad y salud**

- ✓ Mantenga la calma, la institución cuenta con un comité y brigada de emergencia que le brindará acompañamiento y orientación cuando se presente una situación de emergencia.
- ✓ Si no le es fácil distinguir uno de estos, el personal del hospital (enfermeros, médicos, especialistas, vigilancia), serán los encargados de dirigirlo a un lugar seguro.

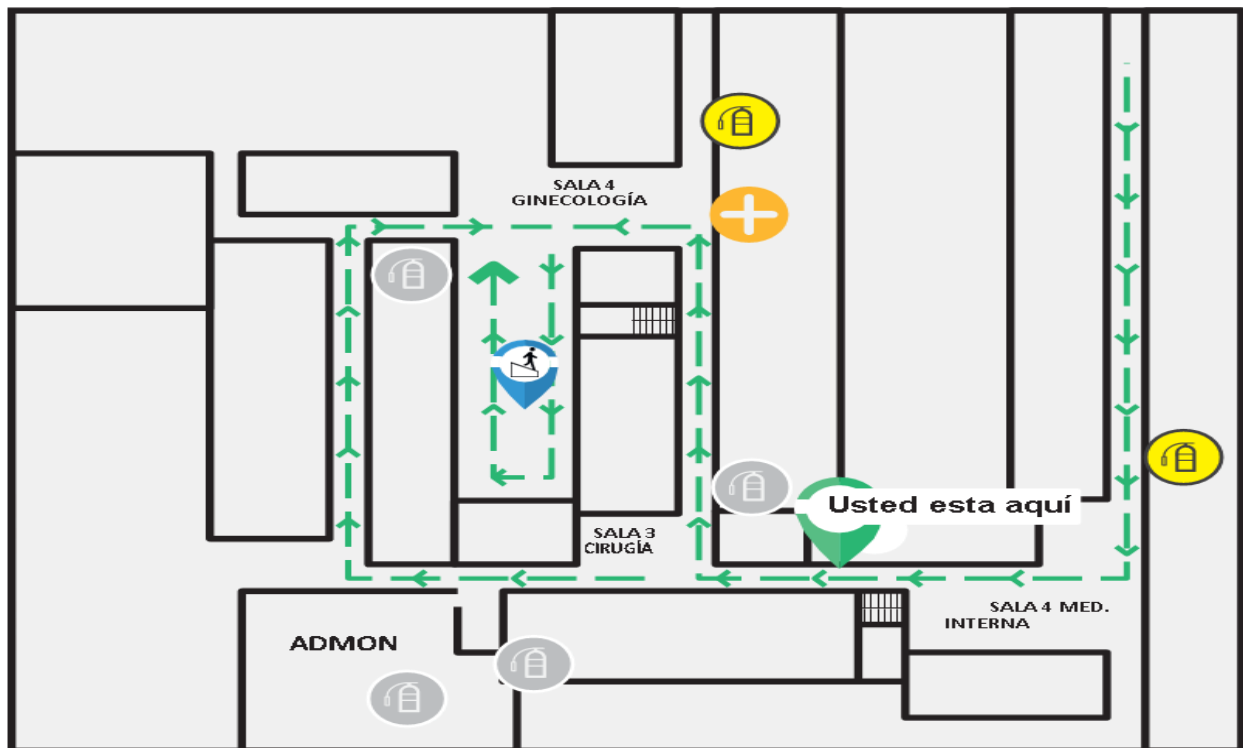
 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p align="center"><b>MANUAL DEL USUARIO</b></p>	<p><b>Código:</b> MA.AU-01</p>
		<p><b>Versión:</b> 03</p>
		<p><b>Página:</b> 21 de 28</p>

- ✓ Si usted detecta una situación de emergencia, de aviso de inmediato al personal de salud.
- ✓ Si se presenta un conato (encendido de fuego), solo podrá utilizar el extintor si tiene conocimiento de su manejo y clase de fuego. De lo contrario, repórtelo de manera inmediata en atención del usuario, vigilancia u otro personal de la institución.
- ✓ Mientras se encuentre en las instalaciones, esté atento al perifoneo (altavoz), mediante este se dará aviso de cualquier emergencia que se esté presentando y que requiera de una evacuación.
- ✓ Para la evacuación de emergencia, estarán habilitas las puertas: principal y de urgencias.En caso de que no haya vehículos donde se parquean las ambulancias, esta puerta también será habilitada como salida de emergencia alterna.
- ✓ Si se requiere evacuar utilice las escaleras y no haga uso del ascensor.
- ✓ Siga la señalización de la ruta de evacuación.
- ✓ 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.
- ✓ El punto de encuentro en caso de emergencia estará ubicado en el parqueadero cerca a urgencias.

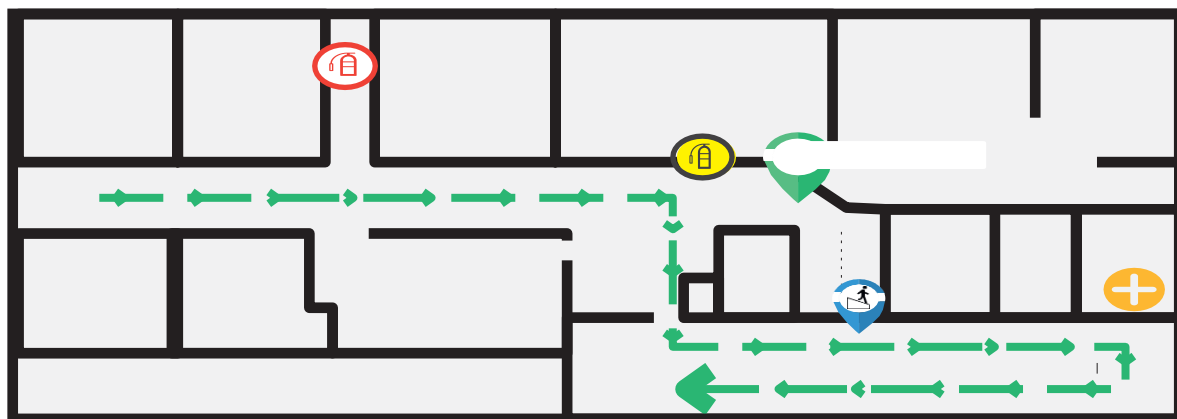




- Sede Principal Segundo Piso



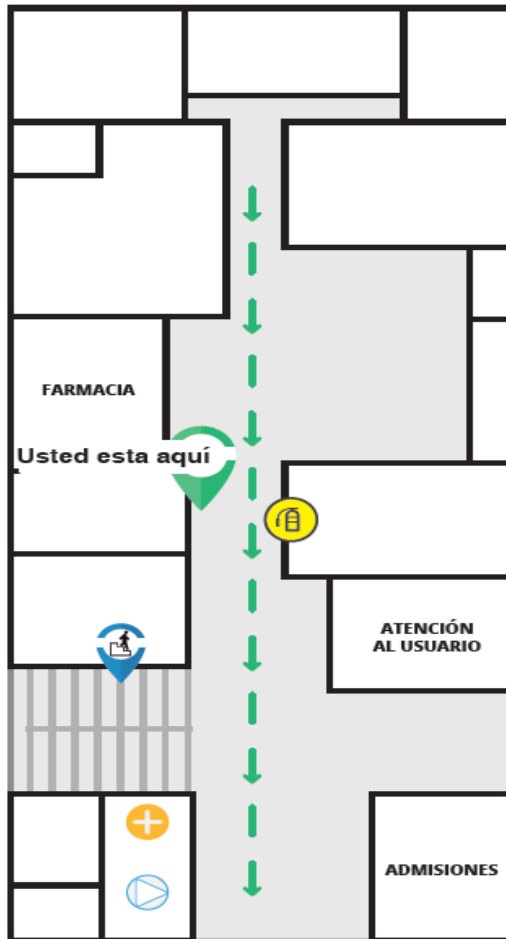
- Sede Principal Tercer Piso



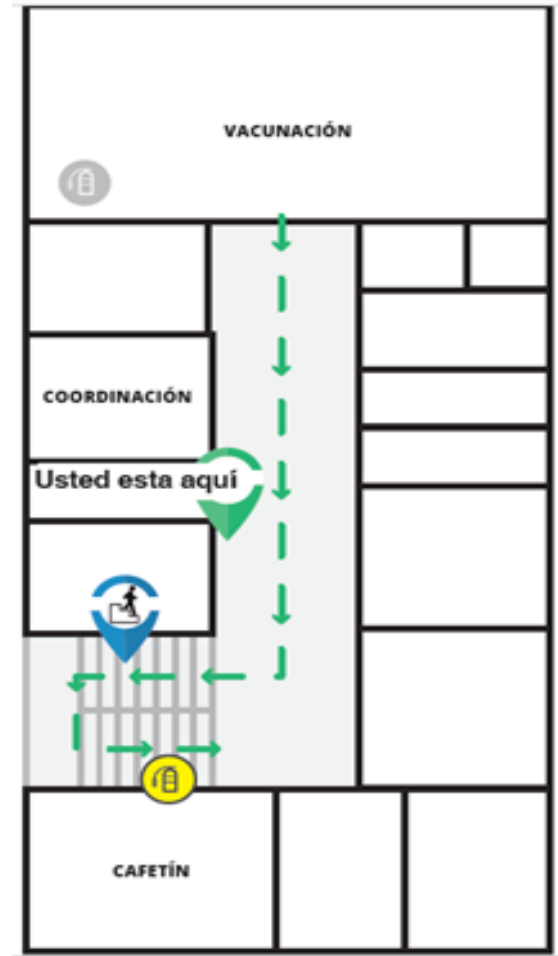


## Sede Barrios Unidos

### Primer piso



### Segundo piso



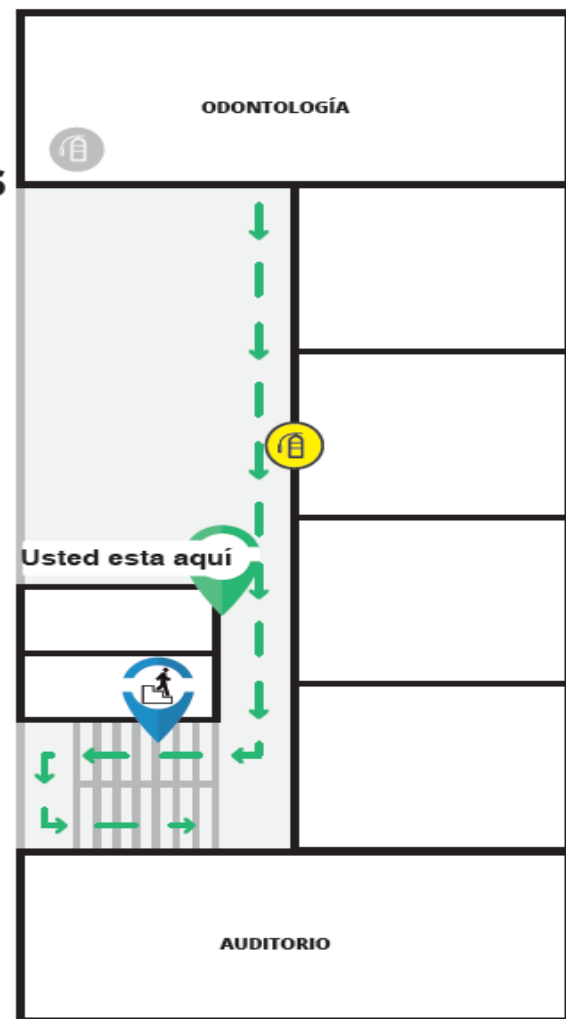




Tercer piso



Cuarto piso





## 10. Manejo De Residuos

- Para el manejo adecuado de los residuos, tenga en cuenta el nuevo código de colores.

### ¿Cómo separar los residuos?



#### Material Ordinario e Inerte – Bolsa Negra

Para depositar residuos **NO** aprovechables como el papel higiénico, servilletas, icopor, papeles y cartones contaminados con comida; papeles metalizados, entre otros.

#### Material Reciclable – Bolsa Blanca

Para depositar los residuos aprovechables como plástico, botellas, latas, vidrio, metales, papel y cartón, periódico, revistas, clips, bolsas de suero sin contaminar, vasos desechables, entre otros. Estos deben estar totalmente secos.



#### Material peligroso o de riesgo biológico – Bolsa Roja

Todo material que haya tenido contacto con fluidos corporales (gasa, algodón, aplicadores, drenes, vendajes, jeringas contaminadas, catéteres, sondas, tubos de ensayo, medios de cultivo, láminas portaobjetos, guantes, pañales, papel higiénico, toallas higiénicas, tapabocas, baja lenguas, apósitos, bolsas de transfusiones sanguíneas, muestras para biopsias, amputaciones, placentas, fetos, residuos de comida de pacientes aislados. entre otros.



 <b>E.S.E</b> Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	<b>MANUAL DEL USUARIO</b>	<b>Código:</b> MA.AU-01
		<b>Versión:</b> 03
		<b>Página:</b> 27 de 28

## 11. Uso de redes sociales

Las redes sociales deben ser utilizadas para consultas generales y para recibir información sobre servicios y noticias. No deben ser empleadas para el envío de información personal, solicitud de citas o exámenes médicos, ni para la gestión de asuntos confidenciales o personales. Para estos fines, por favor utilice los canales oficiales designados, como el call center o la plataforma de citas médicas o por medio del correo de atención al usuario [atencionusuario@esehospicaldas.gov](mailto:atencionusuario@esehospicaldas.gov).

## 12. Control de Cambios

Versión	Ítem	Descripción del cambio	Razón del cambio	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
01		Actualización de todo el manual	Se cambia la codificación del documento por la reestructura organizacional	Trabajador a social  Oficina asesora de planeación	Subgerente de servicios de salud	Subgerente de servicios de salud	23/11/2022
02		Actualización del Documento	Se realiza actualización información de Atención al Usuario  Se adiciona información al tema del uso de medicamentos.  Se adiciona información Call Center  Se adiciona información correspondiente al uso de las redes sociales	Trabajador a Social  Psicólogo  Profesional Universitario o Comunicaciones	Subgerente de Servicios de Salud	Subgerente de Servicios de Salud	30/09/2024
			Se actualiza por revisión y ajuste en el contenido del documento:				



## MANUAL DEL USUARIO

Código: MA.AU-01

Versión: 03

Página: 28 de 28

03		Actualización del Documento	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plataforma Estratégica</li><li>- Ubicación de los Servicios</li><li>- Atención al Usuario</li><li>- Portafolio de Servicios</li><li>- Como Obtener una Cita</li><li>- Como Acceder a los Servicios (Se amplió tiempo máximo de atención <b>triage 3</b> de 90 a 360 minutos)</li><li>- Horarios de Atención de los servicios</li><li>- Horarios de Atención Servicio de Alimentación.</li><li>- Seguridad del Paciente</li><li>- Fotografía de urgencias.</li></ul>	Trabajador a Social	Subgerente de Servicios de Salud	Subgerente de servicios de Salud	28/10/2025
----	--	-----------------------------	---	---------------------	----------------------------------	----------------------------------	------------