



**Hospital
San Juan de Dios**

El Carmen de Viboral

¡Protegemos y proyectamos la salud y la vida!

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

CONTENIDO

- MENSAJE DE BIENVENIDA
- MISIÓN Y VISIÓN DEL HOSPITAL
- VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS
- POLÍTICAS CORPORATIVAS
- SERVICIOS
- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SU FAMILIA
- ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PREVENCION
- ¿QUÉ DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR EL USUARIO PARA ACCEDER AL SERVICIO?
¿CÓMO SOLICITAR UNA CITA MÉDICA?
- ¿QUIÉNES TIENEN DERECHO A ACCEDER AL SERVICIO ?
- EL USUARIO EN URGENCIAS
- EL USUARIO EN HOSPITALIZACIÓN
- EL USUARIO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO
- APLICACIÓN DE CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS
- RECOMENDACIONES GENERALES

MENSAJE DE BIENVENIDA

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral le da la bienvenida a nuestra institución y le ofrece la prestación de servicios de primer nivel de atención y algunos de segundo a la comunidad urbana y rural del municipio, con un alto compromiso social y orientación al cuidado integral de la salud de sus usuarios y su familia.

En este manual y bajo esta filosofía de atención integral al usuario, usted podrá encontrar una orientación precisa sobre los servicios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral, así como los DERECHOS y DEBERES que como usuario debe asumir y que le permitirán salvaguardar su dignidad y la de el personal que interviene en su proceso de recuperación

Por favor haga un buen uso de este Manual; es para su bienestar y el de su familia.

DIDIER RAVE ZULUAGA

Gerente



MISIÓN

El Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral, es una Institución pionera y referente. Somos una Institución prestadora de servicios de salud, comprometida con una atención segura y humano, haciendo énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con personal competente, tecnología e infraestructura adecuada, cumpliendo con nuestros criterios de calidad para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios que son nuestra razón de ser.

VISIÓN

Para el 2020 continuaremos prestando servicios de salud con nuestros criterios de calidad, mediante la interacción con la comunidad, los desarrollos de la región, los sistemas de información y el alto compromiso del talento humano para generar la satisfacción de nuestros usuarios y el posicionamiento en el sector y la región.



Valores y Principios Corporativos

Respeto: Trabajamos valorando la dignidad, las opiniones, las ideas y formas de pensamiento de nuestros usuarios y su familia.

Responsabilidad: Nos comprometemos a realizar correcta y oportunamente cada uno de los procedimientos y tareas asignadas.

Honestidad: Actuamos con transparencia y claridad asumiendo de manera justa cada una de nuestras responsabilidades con la Institución, con los usuarios y su familia.

Trato humanizado: Nos comprometemos a brindar servicios humanizados trabajando en el cuidado integral de la salud del usuario y su familia.

Compromiso: El compromiso es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los usuarios internos y externos.

Políticas Corporativas

DEFINICIÓN:

Las políticas son compromisos Institucionales, intenciones globales y orientaciones dadas por la alta dirección de una organización; son un marco de referencia, pretenden clarificar y unificar criterios para la toma de decisiones; facilitan la evaluación de lo actuado.

•POLÍTICA INTEGRAL DE GESTION:

(MEJORAMIENTO CONTINUO, GESTION AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO).

E.S.E Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral, nos comprometemos con la mejora continua de sistema de calidad, sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el medio ambiente, a través de la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad y algunos de segundo nivel; cumpliendo con la legislación vigente, con los criterios de oportunidad, accesibilidad, eficiencia, acertividad, seguridad y trato humanizado en sus servicios de salud y reconociendo la importancia del talento humano, ofreciendo lugares de trabajo seguros y adecuados. Para asegurar el cumplimiento realizamos evaluaciones periódicas de los objetivos, planes, procesos, manejo eficiente de los recursos, reducción y prevención de la contaminación, bienestar físico, mental y social de los trabajadores y demás partes interesadas.

POLÍTICAS CORPORATIVAS

2. Política centrada en las necesidades y expectativas de los usuarios (necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos, compensación, estímulos e incentivos del recurso humano y ampliación de servicios)
 3. Política de confidencialidad y privacidad (confidencialidad y privacidad del usuario y de su información, además del buen manejo de la información, su seguridad y utilización adecuada de la misma)
 4. Política de priorización en la atención
 5. Política financiera, de control de recursos y de contratación
 6. Política de trato humanizado
 7. Política de institución amiga de la mujer y la infancia (lactancia materna y atención a primera infancia)
 8. Política de seguridad institucional
 9. Política de inclusión
 10. Política espacios libres de humo, alcohol y de sustancias psicoactivas (spa)
 11. Política de control de riesgos de corrupción
- 

Servicios

- **Servicio de atención al usuario (SIAU)**

En este lugar todos los usuarios pueden ser solucionadas de sus necesidades o inquietudes de servicios de salud.

Es el sitio donde se direccionan las remisiones ambulatorias a las aseguradoras que tienen contrato con nuestra institución

Acá todos los usuarios y/o sus familias pueden presentar una manifestación (felicitación, queja o sugerencia) de nuestros servicios

También se resuelve en este las transcripciones de las formulas que vienen de otra institución, para garantizar su tratamiento

Toda manifestación que llega por nuestros diferentes canales de comunicación como son encuestas, llamadas, buzones o personalmente, son revisadas en esta oficina y son respondidas en conjunto con la gerencia y/o con el jefe de área.

Además las quejas pasan al comité de ética para verificar si hay vulneración de sus derechos y tomar las correcciones con el personal o el servicio. Por este motivo lo invitamos a que nos escriba sus manifestaciones son importantes para mejorar



Servicios

Consulta Médica General: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:30 pm a 5:30 pm; los sábados de 8:00 am a 12:00 pm

Hospitalización: Los usuarios y su familia reciben atención de personal médico, de enfermería y servicios de apoyo. Se cuenta con 7 camas habilitadas. En su mayoría con habitación individual, con timbre de llamado para su seguridad, teléfono y televisor. Este servicio se presta las 24 horas del día y todo el año. Horario de visitas es de 10 am a 6 pm.

Laboratorio Clínico: La toma y recepción de muestras es de lunes a sábado de 7:00 a 9:00 am. La entrega de resultados de las muestras que se procesan en la institución es el mismo día a partir de las 4:30 pm y de las que son tomadas en el hospital y se remiten por ser de segundo o tercer nivel se entregan al día siguiente a partir de las 9:00 am a 12:00 pm y de 1:30 pm a 5:30pm.. El laboratorio clínico cuenta en su mayoría con equipos automatizados, para el análisis de las muestras lo que garantiza mayor seguridad y confiabilidad.

Imagenología: Se cuenta con una sala de Rayos X debidamente equipada; su horario de atención es de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 pm. y de 1:30 pm a 5:30 pm . Viernes de 8:00 a 12:30 y de 12:30 a 4:30. Sábados de 8:00 am a 12:00 pm. Las lecturas de las radiografías se hacen en otro nivel de atención por medio de un contrato con radiólogo

Servicio Farmacéutico: Este permite garantizar el suministro de medicamentos tanto a nivel interno como externo. El horario de atención al público es de 7:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes y los sábados de 7:00 am a 1:00 pm. Este se presta a los usuarios cuyas EPS tengan contrato con la institución

Consulta Odontológica: De lunes a viernes de 8:00 am a 12:pm y de 1:30 pm a 5:30 pm; los sábados de 8:00am a 12:00 m. Este servicio cuenta con equipo de rayos x y consultorio de higiene oral y dos higienistas en la parte extramural. Urgencias odontológicas de lunes a sábado de 7 a 9 am

Derechos del Usuario

El usuario del Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral tiene derecho a:

- 1 Recibir atención integral en salud con calidad, oportunidad, accesibilidad, eficiencia, seguridad, acertividad y trato humano de parte del personal.
- 2 Que se le respeten las convicciones, costumbres, cultura y la opinión que tiene sobre su enfermedad.
- 3 Recibir educación e información clara y precisa por parte del personal que intervenga en su atención.
- 4 Decidir libremente la realización o no de los procedimientos.
- 5 Que se proteja la confidencialidad de la información de su historia clínica.
- 6 Recibir información acerca del valor de los servicios generados durante su atención.
- 7 Recibir respuesta oportuna a sus manifestaciones o sugerencias.
- 8 Que cuando asista al servicio de urgencias, se le realice el triage (clasificación) y en caso de presentar urgencia vital, recibir la atención inicial independiente de afiliación o capacidad de pago.
- 9 Que se le respete su voluntad respecto al proceso, en la fase terminal de su enfermedad.
- 10 Conocer los derechos y deberes que tiene en calidad de usuario y participar en la gestión del Hospital a través de la asociación de usuarios.
- 11 Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.
- 12 Recibir atención en los sitios de salud más cercanos a su residencia.

Hospital San Juan de Dios El Carmen de Viboral

Carrera 31 No 19 - 58 / Teléfono: 543 43 43 / Fax: 543 16 66 / E-mail: contacto@hospitalcarmenv.gov.co
www.hospitalcarmenv.gov.co

Deberes del Usuario

El usuario del Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral tiene el deber de:

- 1 Cumplir con las recomendaciones dadas para el cuidado integral de su salud y la de su familia.
- 2 Presentar su documento de identidad para recibir la atención e informar el cambio de dirección, teléfono o documento de identificación.
- 3 Cancelar los debidos copagos y cuotas moderadoras generados por su atención.
- 4 Utilizar los sitios de atención más cercanos a su lugar de residencia y asistir puntualmente a las citas asignadas; en caso contrario informar con anticipación si no va asistir a la consulta o procedimiento.
- 5 Suministrar a la Institución información veraz respecto al estado de salud para la prestación del servicio.
- 6 Ratificar por escrito su voluntad de aceptar o no, la realización de un procedimiento (consentimiento informado).
- 7 Dar el debido cuidado a los bienes de la Institución así como a los elementos que se entregan para su tratamiento, recuperación y rehabilitación y cumplir con el manejo de los residuos sólidos.
- 8 Utilizar apropiadamente todos los medios que tiene la Institución para sus manifestaciones: sugerencias, reclamos y felicitaciones.
- 9 Utilizar apropiadamente los servicios de urgencias, consultando solo en caso necesario, respetando la priorización y la gravedad del estado de salud de los demás usuarios.
- 10 Esperar o ceder el turno para ser atendido cuando lleguen usuarios menores de 2 años, gestantes, mayores de 60 o personas con diversidad funcional, a menos que su problema de salud sea urgente.
- 11 Solicitar sus derechos con el debido respeto y amabilidad, sin atropellar los de los demás.
- 12 Ingresar a la atención acompañado de un adulto responsable en caso de ser menor de 14 años o con diversidad funcional.

Hospital San Juan de Dios El Carmen de Viboral

Carrera 31 No 19 - 58 / Teléfono: 543 43 43 / Fax: 543 16 66 / E-mail: contacto@hospitalcarmenv.gov.co
www.hospitalcarmenv.gov.co

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Se realizan las siguientes actividades:

Vacunación: La E.S.E ofrece gratuitamente la aplicación de vacunas del programa ampliado de inmunizaciones (PAI). El horario de atención es de 8:00 am a 12:pm y de 1:30 pm a 5:30 pm; los sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Programa de planificación Familiar: Actividades, procedimientos e intervenciones dirigidas a hombres y mujeres en edad fértil (información, educación, consejería en anticoncepción y la entrega de los mismos). El ingreso a este lo hace el medico y los controles posteriores son cada año por enfermería

Control de crecimiento y desarrollo: El ingreso debe hacerse en el primer mes de vida, en lo posible. Dentro del hospital se atienden los niños de 0 a 5 años por concentración y posteriormente se hacen de los 5 a 10 años en las instituciones educativas, de forma individual. Consiste en una evaluación médica completa, valoración nutricional, valoración escala abreviada del desarrollo, verificación de su esquema de vacunación y educación a los padres o cuidadores.

Programa de Joven sano: Aplica para todos los jóvenes de 10 a 29 años. Este control pretende garantizar la detección e intervención temprana de los Factores de Riesgo y problemas de salud prioritarios, además brindar información y orientación sobre la protección de la salud. Las niñas de 10 a 13 años tienen derecho a un examen de hemoglobina y hematocrito para detectar anemias por falta de hierro comunes en esta etapa de la vida. Algunos exámenes mas pueden ser enviados según lo encontrado por el medico. Dicho control se realiza en las instituciones educativas y en hospital y en los puestos de salud.



MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

Programa de adulto sano: Dirigido a las personas de 45,50,55,60,65,70,75,80,85, 90,95 años cumplidos. Se realiza a partir de los 45 años cada 5 años para detectar problemas comunes en esta edad de la vida . Se ordenan exámenes gratis como: Colesterol, triglicéridos, glicemia, HDL, Creatinina y examen de orina

Detección de cáncer de cérvix (toma de citología): Se le realiza a mujeres de 25 a 69 años y menores de 25 con vida sexual activa, las mujeres mayores de 69 años deberán pagar copago ya que para a partir de esta edad este procedimiento ya no es de PyP. La citología no es un examen diagnóstico, es un tamizaje, que permite identificar células anormales. Si estas aparecen la paciente es remitida a un procedimiento llamado Colposcopia –Biopsia para verificar malignidad o benignidad de dichas células. Horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:30 a 5:00 pm, sábados solo de 8:00 am a 12m. También se toman en los puestos de salud y brigadas extramurales.



Detección de alteraciones de la agudeza visual (Tamizaje Visual): Se realiza a los 4, 11, 16 y 45 años y el examen oftalmológico a personas de 55, 65 y a partir de los 65 cada 5 años. Permite detectar tempranamente problemas de la agudeza visual

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

- **Controles prenatales:** Permite Identificar los riesgos relacionados con el embarazo y planificar el control del mismo para lograr una gestación adecuada, un parto y un nacimiento sin secuelas, ni complicaciones.
- Se trata de asegurar el ingreso temprano al control prenatal (antes de la semana 12) si lo hacen, estas madres reciben un incentivo por la institución, debido a su compromiso y responsabilidad.
- Promover la presencia del compañero o un familiar en los controles
- Informar sobre la importancia del CPN, periodicidad y características.
- Se realiza un preingreso por enfermería, donde se da asesoría y se toman los exámenes pertinentes para su ingreso y luego todos los controles son por medico.
- A toda gestante según el trimestre, se le ordenan exámenes que son gratuitos. Igualmente tienen derecho a una ecografía
- Los días miércoles de 2 a 4 pm se realiza el curso de preparación para la maternidad, independiente de su seguridad social. El cual lo realiza una enfermera profesional y fisioterapeuta



MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

Electrocardiografía: Se toma electrocardiogramas en horario de 7:00 am a 10 am de forma ambulatoria y en casos urgentes las 24 horas del día.

Otros: A través de la contratación de salud pública con el municipio se trabajara la estrategia de APS (Atención Primaria en Salud) con el Lema de “ LLEGAMOS MAS LEJOS PARA ESTAR MAS CERCA” Donde el un equipo interdisciplinario hace diagnostico e intervención en salud, las familias de nuestro municipio incluyendo área urbana y rural, posterior a estos se hacen las intervenciones correspondientes.

Por medio de este convenio con el municipio también se trabajan los servicios amigables en salud, dirigidos a la población joven como un complemento a la estrategia de joven sano. Con el fin de prevenir en esta población el consumo de sustancias psicoactivas, la problemática de suicidios e intentos suicidas y el manejo de una sexualidad sana y responsable. Dicha actividad se tiene descentralizada para así llegar a ellos con mas facilidad.

Proceso de referencia y contrareferencia: Es el proceso que tiene que ver con las remisiones tanto ambulatorias como urgentes de los usuarios a otro nivel de atención con el fin de dar continuidad a su atención integral. a en la historia clínica.



La contrareferencia son las recomendaciones, exámenes, medicamentos o procedimientos que son ordenados en otro nivel de atención para continuar en el primer nivel la atención del usuario. Por lo tanto se requiere que el usuario traiga una copia para dejar constancia.

Servicios de segundo nivel: contamos con: Fisioterapia, Psicología, Psiquiatría, Ecografías gestacionales, Telemedicina para Medicina Interna y laboratorio

Fisioterapia: Este servicio esta enfocado a la rehabilitación de pacientes ya sea por patologías crónicas y agudas como son los traumas o cirugías.

El servicio se presta de lunes a jueves de 7:00 am a 12:30 pm y de 1:30 a 6:00 pm. Los días Viernes de 8:00 a 12:00 pm y de 1:30 a 5:30 pm.

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

Puestos de Salud: Contamos con ocho puestos de salud para la atención por médico general y auxiliares de enfermería en las siguientes veredas: La Sonadora, Santa Inés, La Esperanza, La Madera, La Aurora, La Chapa, El Porvenir y El Ciprés. De igual manera periódicamente se realizan brigadas de salud en dichos puestos y en otras veredas apoyándonos con el móvil de la salud



SOBRE NUESTRO SERVICIO

¿Que documentos debe presentar el usuario para acceder al servicio en la E.S.E?

Cualquier el servicio al vaya acceder el usuario es requiere **OBLIGATORIAMENTE** la presentación del documento de identificación, exceptuando una urgencia vital

Cuando se trate de un accidente de tránsito además de la identificación deben presentar la matrícula, el pase y SOAT del vehículo.

En caso de accidente de trabajo el usuario debe tener identificada su ARL para solicitar autorización de su servicio en línea.

¿Cómo solicitar una cita médica?

Nuestros usuarios pueden ser atendidos tanto en la ESE como en los puestos de salud, y pueden solicitar su cita telefónicamente en el 543 43 43, extensión 100, 111,112,113,de igual manera puede pedir la cita directamente en las instalaciones del Hospital o del puesto de salud o por nuestra pagina web www.hospitalcarmenv.gov.co en el link de citas

En caso de no poder asistir a la cita médica general y odontológica el usuario debe informar vía telefónica con 2 horas de anticipación.



¿QUIÉNES TIENEN DERECHO A ACCEDER AL SERVICIO ?

Tienen derecho al acceso del servicio de Consulta Médica General, odontológica y programas todos aquellas personas que se encuentren afiliados a las EPS que tienen contrato con la E.S.E (Ecoopsos, Savia Salud, Nueva Eps, Magisterio, vinculado, policía) y también pueden acceder de forma particular.

Las personas que su EPS no tenga contrato con nuestra institución y lo requiera puede acceder personalmente a la pagina web de su asegurador para solicitar la atención con nosotros, por medio de portabilidad.

Todas las personas tienen derecho a acceder a la atención por urgencias, donde serán atendidos de acuerdo a su estado de salud

En el caso de exámenes de laboratorio, procedimientos ambulatorios, rayos x y ecografías, los usuarios tiene derecho dependiendo del contrato que haya sido firmado con entre su EPS y el hospital.



EL USUARIO EN URGENCIAS

PROCEDIMIENTO DE UNA ATENCIÓN DE URGENCIAS:

Al llegar al servicio de urgencias el usuario o su familiar deben presentar su documento al personal de admisiones, este procede a colocarlo en una lista (control de usuarios) , la cual es visualizada por el medico que se encuentra en triage y con esta llama los pacientes.

Según la resolución 5596 de 2015, se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage" y obliga a que todo paciente que llegue a urgencias debe pasar por triage. Se basa en las necesidades terapéuticas y los recursos disponibles; consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido, es un proceso dinámico y puede cambiar, tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del paciente.

Dentro de la institución de entrada son prioridad las gestantes, menores de 2 años y mayores de 60 años.

Dicha clasificación la realiza un profesional de la salud, que inspeccionará su estado clínico y dependiendo de la gravedad de este, priorizará su atención y **NO NECESARIAMENTE POR ORDEN DE LLEGADA**. El triage se divide en 5 niveles de prioridad:

Prioridad I: Paciente que requiere **reanimación inmediata**. Ejemplo: paciente en paro cardiorespiratorio, traumas mayores, pérdida de conciencia, dificultad respiratoria grave, convulsiones, etc un riesgo de pérdida de una extremidad u órgano si no recibe una atención médica inmediata; también se incluye en esta categoría el usuario con dolor extremo

Prioridad II: emergencia- 30 minutos usuario que tiene alguna alteración en su estado de salud o signos vitales como respiración, presión arterial y pulso.; que esta consiente, orientado pero que se puede complicar en cualquier momento y atentar contra su vida . Ejemplo pacientes con alteración mental

Prioridad III: urgente- 2 horas .usuario que esta respirando normalmente, que tiene pulso, temperatura y presión arterial normal, pero que puede presentar riesgo de complicación; pasa al servicio de urgencias para ser atendido, pero no de forma inmediata

¿QUÉ ES UNA ATENCIÓN DE URGENCIAS?

Prioridad IV: Consulta prioritaria- 1 día usuario que esta respirando normalmente, que tiene pulso, temperatura y presión arterial normal y no se evidencia riesgo de complicación rápida; pero por su condición debe ser atendido de forma prioritaria, ejemplo Paciente trabajador que tiene trauma leve, este será direccionado al servicio de consulta prioritaria.

Prioridad V: Consulta externa usuario que esta respirando normalmente, que tiene pulso, temperatura y presión arterial normal y no se evidencia riesgo de complicación; este será direccionado al servicio de consulta medica ambulatoria

La ley define la urgencia como una alteración de integridad física, funcional y psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiere la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras.(Resolución 5261 de 1994).

VISITAS EN HOSPITALIZACION

El horario de visitas que ha sido establecido en nuestra institución es de 10:00 AM a 6:00 PM de lunes a domingo; lo anterior para que el paciente pueda sentirse mas cerca de su familia mientras se encuentra en la institución y así se contribuya a su pronta recuperación.

Para mayor comodidad se recomienda máximo dos visitantes por paciente y se sugiere no traer menores de 12 años

No se permite el acceso las personas en estado de embriaguez o bajo efecto de sustancias psicoactivas

RECOMENDACIONES EN HOSPITALIZACIÓN

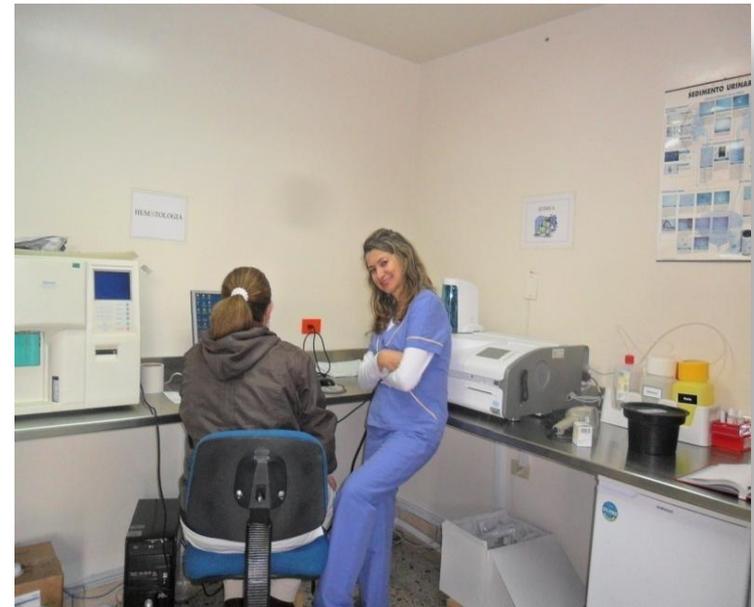
- Respetar la intimidad de los usuarios.
- Recuerde que nuestras instalaciones son espacios libres de humo, por lo tanto no se permite el consumo de cigarrillo.
- En caso de emergencia dentro de las instalaciones, con el sonido de la alarma, siga las instrucciones del personal de turno.
- Procurar por un ambiente tranquilo y silencioso para el debido reposo de los pacientes.
- No arrojar basuras al piso, utilizar el debido recipiente para cada desecho.
- No manipular los elementos utilizados para el tratamiento de los pacientes como: equipos, sondas, vendajes, etc
- En lo posible suministrar al usuario solo los alimentos brindados por el Hospital y en caso contrario consultar con médicos y/o enfermeras que puede comer el paciente.
- No utilizar los baños, ni sentarse en las camas de los pacientes hospitalizados para su comodidad e higiene.

EL USUARIO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO

Si se va a realizar un examen de laboratorio tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Todos los exámenes de sangre se deben realizar en ayunas.
- Para los exámenes de orina se debe traer la muestra de la primera orina del día después de bañarse.
- Para los exámenes de flujo se debe evitar tener relaciones sexuales 3 días antes de la toma de esta muestra y no se debe usar cremas ni óvulos vaginales.
- Recuerde que los exámenes solicitados en otra institución deben ser autorizados en lo posible un día antes en el SIAU (Información)
- Cualquier duda que tenga a cerca del examen que se va a realizar pregúntele al médico en el momento de la consulta o diríjase al servicio de laboratorio y/o al SIAU
- Los resultados de nuestro laboratorio salen el mismo día, si usted se realizo algún examen de segundo nivel, dichos resultados deben ser reclamados en archivo al día siguiente.

- Para agilizar su servicio puede facturar sus exámenes desde el día anterior y presentarse al archivo al llegar para realizarlos



APLICACIÓN DE CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS

Cuotas Moderadoras:

Tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral ; serán aplicables a los afiliados cotizantes y a sus beneficiarios en los siguientes servicios:

Consulta Médica General y Odontológica

- Ayudas Diagnósticas
- RX
- Laboratorio

Copagos:

Son los aportes en dinero que corresponden a una parte del valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema; se aplicarán única y exclusivamente a los afiliados beneficiarios en los siguientes servicios:

- Tratamientos Odontológicos
- Hospitalización
- Farmacia



RECOMEDACIONES GENERALES

✓ **EN CASO DE EMERGENCIAS** favor seguir las rutas de evacuación y las instrucciones del personal de la institución.



✓ **MANEJO DE LOS RESIDUOS:** favor desechar los residuos en sus correspondientes recipientes de acuerdo a la siguiente clasificación:

VERDE, Basura Común: Papel Carbón, Servilletas, Bolsas de Mecato, Vasos Desechables



GRIS, Bolsas de Plástico, Papel Limpio, Cartón.



ROJA, Material Contaminado: Papel Higiénico, Toallas Higiénicas, Pañales



✓ **MANIFESTACIONES:** haga un buen uso de los diferentes medios para realizar sus manifestaciones (sugerencias, reclamos y felicitaciones), de esto depende la calidad en la prestación de nuestros servicios.



✓ **LOS INVITAMOS** a participar en los diferentes programas de promoción y prevención que realizamos en nuestra institución.



**Hospital
San Juan de Dios**

El Carmen de Viboral

¡Protegemos y proyectamos la salud y la vida!

Dirección : El Carmen de Viboral Carrera 31 No 19 –58

E-mail: contacto@hospitalcarmenv.gov.co

Conmutador: 543 43 43

Fax: 543 43 43 Extensión 100,111,112,113

SITIOS DE ATENCION EXTRAMURAL

La Sonadora: 543 09 85

La Chapa: 543 09 49

La Madera: 556 08 73

La Aurora: 543 41 73

Hospital San Juan de Dios

“Protegemos y proyectamos la vida”

El Carmen de Viboral – Antioquia