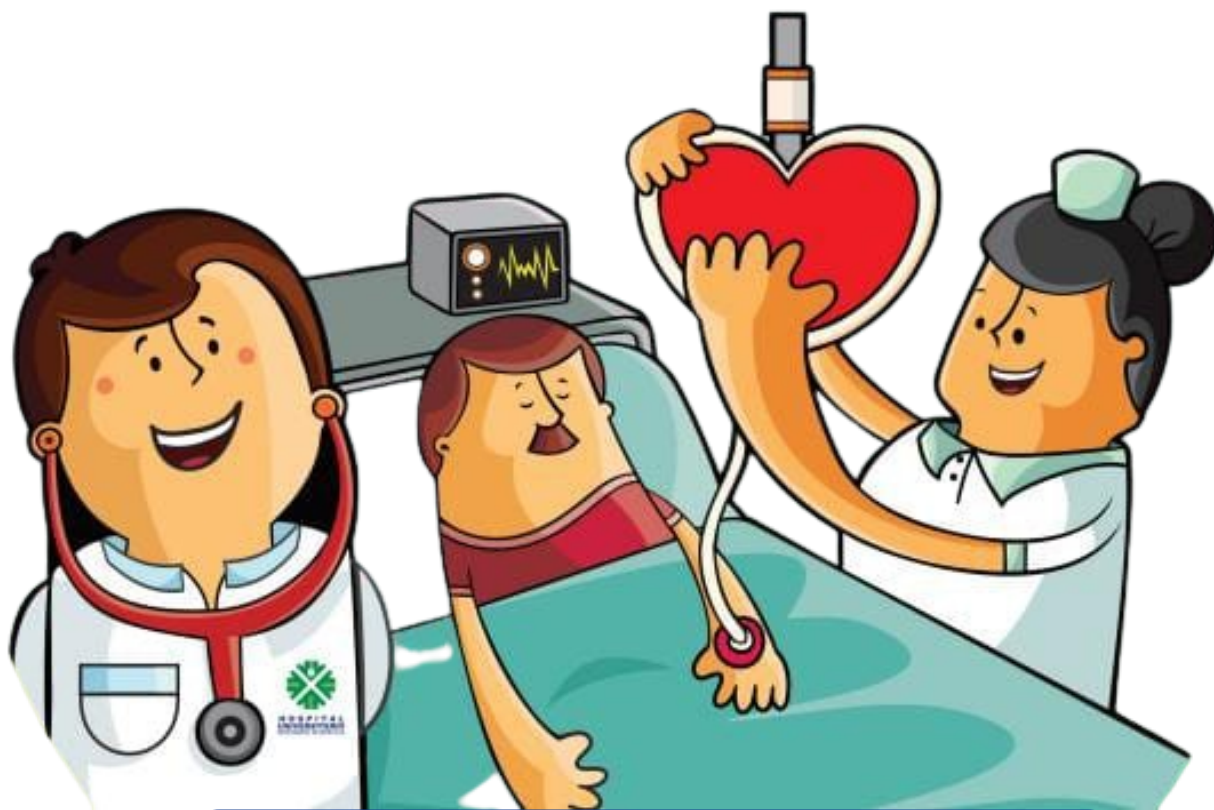




Manual del Usuario



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

BIENVENIDA

Nuestra organización le da una cordial bienvenida, queremos proporcionarle una estancia agradable y una asistencia médica, eficaz, segura, y cálida.

Deseamos que tanto usted como sus familiares, tengan el recuerdo más grato posible de su permanencia con nosotros, por esta razón les pedimos nos ayuden en la importantísima, labor de recuperar su estado de salud y tener en cuenta las recomendaciones que encontrarán a continuación.

Nuestro hospital es una institución pública, que presta servicios de atención ambulatorios y de hospitalización de alta complejidad; Donde garantizamos los espacios y momentos para que los pacientes y sus familiares puedan ejercer sus deberes y hacer valer sus derechos, contamos con un equipo de trabajo altamente calificado y con un interés especial por Usted.

Este manual le va a orientar durante el tiempo de permanencia en nuestro hospital, le permitirá el conocimiento de nuestra institución, y le ayudará a agilizar los procesos y trámites internos para hacer su estadía más cómoda y agradable.

También le permite conocer, los servicios que ofrecemos y la manera de acceder a ellos. Por favor lea con mucha atención este Manual y siga las indicaciones aquí señaladas.

MISIÓN

Brindar servicios de salud de mediana y alta complejidad, con estándares de alta calidad, capacidad resolutive y eficiencia. Comprometidos con la excelencia, la humanización, la vocación académica y la investigación clínica, mejorando la atención y la calidad de vida de nuestros usuarios y sus familias.

VISIÓN

Líderes en la atención integral y humanizada, acreditados con excelencia, promoviendo la innovación de los servicios y la vocación académica, en beneficio de una mejor calidad de vida de nuestros usuarios y sus familias.

VALORES INSTITUCIONALES

- **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **DILIGENCIA:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **HUMANISMO:** actúo con respeto profundo y auténtico por la dignidad humana, donde prevalecen los intereses, inquietudes y valores de las personas.

Tabla de contenido

Derechos del Paciente	6
Deberes del Paciente	6
Horarios de atención y visitas	7
Teléfonos de contacto	8
Manejo de emergencia y desastres	9
Cliente preferencial	10
Manejo de residuos	11
Ayudenos a mantener el bienestar y a la recuperación de su paciente	12
Un hospital seguro, para una atención segura	14
Ingreso al hospital	15
Urgencias	15
Hospitalización	16
Atención al Usuario	16

Quirófanos	18
Sala de partos	19
Laboratorio Clínico e imagenología	19
Banco de Sangre	20
Recomendaciones para el acompañante en hospitalización	21
Recomendaciones para el acompañante en la unidad de cuidado intensivos	21
Recomendaciones para el acompañante en rehabilitación	21
Egreso del Hospital	22

Derechos del paciente

1. Elegir libremente a su médico y a los profesionales de salud.
2. Recibir información completa y clara de su médico.
3. Recibir un trato digno
4. Confidencialidad de su historia clínica
5. Recibir la mejor asistencia médica disponible.
6. Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
7. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso, Que profese.
8. Participar o no en investigaciones científicas.
9. Aceptar a rehusar la donación de sus órganos.
10. Morir dignamente.

Deberes del paciente

1. No ingresar armas
2. Asistir puntual a la cita médica.
3. Presentar todos los documentos.
4. Informar al personal médico sobre su estado de salud.
5. Cumplir las órdenes médicas y el plan de tratamiento.
6. Informar a su médico cambios inesperados en su estado de salud.
7. Aceptar las consecuencias cuando rehúsa el tratamiento.
8. Asumir el pago de los servicios recibidos.
9. Dar un trato respetuoso.
10. No fumar.





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

Aspectos generales

Horarios de atención

ÁREA Y/O EXAMEN	HORA
Consulta externa	7 a 12 m y 2 a 6 p.m. lunes a jueves 7 a 12 m y 2 a 5 p.m. Viernes Sábado, Domingo y Festivo no hay atención
Laboratorio clínico	Toma de muestras para consulta externa 7 a 10 a.m. y en hospitalización 24 horas
Banco de sangre	7 a.m. a las 6 p.m. lunes a domingo
Toma de radiografías	24 horas
Resonancia Nuclear Magnética - RNM	7 a.m. a 10 p.m. de lunes a viernes, sábados de 7 am a 7 pm, domingos de 7 am a 1 pm
Tomografía Axial Computarizada - TAC	24 horas
Ecografía y doppler	7 a 9 a.m. y de 11 a.m. a 3 pm. Lunes a viernes 7 a 9 a.m. sábados y domingos
Rehabilitación	7 a.m. a 7 p.m.
Servicio de urgencias	24 horas
Área administrativa	7 a.m. a 12 m y de 2 a 6 p.m. Lunes a jueves 7 a.m. a 12 m y de 2 a 5 p.m. Viernes Sábado, Domingo y Festivo no hay atención

Horario de visitas

SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN	
MEDICINA INTERNA	10 am a 6 pm de Lunes a Domingo
CIRUGIA GENERAL	
ESPECIALIDADES 5° PISO	
ESPECIALIDADES 4° PISO	
ORTOPEDIA	
GINECOLOGIA	
SALA DE PARTOS	Acompañamiento permanente
SERVICIOS DE UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS Y NIÑOS	
UCI ADULTOS	10 am a 12 m y de 4 pm a 6 pm de Lunes a Domingo
UCI INTERMEDIO	7 am a 6 pm de Lunes a Domingo
UCI NEONATAL Y CUIDADO BASICO	Mamitas: horario ilimitado excepto en casos especiales. Papito: 10 am a 11 am y de 4 pm a 5 pm de Lunes a Domingo
SERVICIO DE URGENCIAS	
URGENCIAS	10 am a 6 pm de Lunes a Domingo
URGENCIAS RESPIRATORIAS	Restricción visitas de acuerdo a Información del personal de salud

Teléfono de contacto

PISO	AREA	EXTENSION
Primer piso	Conmutador	7333400- ext. 9
	Consulta externa	100
	Atención al usuario	113- 114
	Rehabilitación	120
	Urgencias	163
	Servicio farmacéutico	148
	Laboratorio clínico	155 - 156
	Banco de sangre	153
	Radiología	162 - 192
	Oncología	152 - 189
Segundo piso	Cirugía - hospitalización	268
	Quirófanos	270
	Recuperación	272
	Cirugía ambulatoria	281
	Oficina de cirugía	269
Tercer piso	UCI	372- 373
	Ginecobstetricia	303
	Sala de partos	302
	Cuidado intensivo neonatal	306
	Cuidado básico neonatal	308
Cuarto piso	Unidad complementaria Hospitalización	400
	Medicina interna	411
	Ortopedia	410
	Coordinación de hospitalización	417
Quinto piso	Hospitalización	500

Manejo De Emergencias Y Desastres

Cuando se encuentre en áreas de hospitalización y se presente un evento como incendio o sismo, tenga en cuenta las siguientes medidas generales para su seguridad y la de su acompañante:

- Identifique el lugar más seguro dentro de la habitación (cerca de la cama, nochero, mesa o dentro del baño).
- Conserve la calma
- No utilice el celular
- No use el ascensor
- En caso de evacuación evite llevar objetos, camine por su derecha no se devuelva.
- Si hay humo desplácese a ras del piso, cúbrase la nariz y boca con cualquier prenda preferiblemente húmeda.
- Reconozca las salidas de emergencia ubicadas en los extremos de los pasillos y escaleras.
- Informe en la estación de enfermería cualquier situación que considere lo ponga en riesgo.

Siga las orientaciones del personal del Hospital.

Cliente Preferencial: Si usted pertenece a un grupo de atención especial como mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad o pacientes en tratamiento ecológico, puede solicitar al vigilante en la entrada, un carnet de cliente preferencial con el cual lo identificarán en el puesto de información o en la oficina de atención al usuario, para que se brinde atención con mayor prioridad



Manejo de Residuos

Nuestra organización comprometida con el medio ambiente, lo invita a participar activamente en su cuidado, siguiendo las siguientes instrucciones:

CONTENEDORES PARA RESIDUOS NO PELIGROSOS

Contenedor negro: los materiales no aprovechables se depositan en este contenedor: como envolturas de alimento (mecato), cascara o restos de alimentos (frutas), papel y cartón que estén con restos de alimentos o grasas, icopor, vasos y platos desechables, restos de alimentos no contaminados, barrido, polvo y también algunos tipos de papeles no reciclables como papel Carbón, aluminio, plastificado, grasoso y fax.



Contenedor blanco: Se deposita el material reciclable o aprovechable, entre este tipo de materiales encontramos el cartón, chatarra, papel, periódico, empaques de jeringa, empaques dispositivos médicos, latas, sobre de manila, cajas de medicamentos, bolsas plásticas, bolsas de suero, botellas plásticas, Debes tener en cuenta que las bolsas de suero deben ser depositadas en este siempre y cuando no tengan fluidos corporales (sangre u orina).



Contenedor blanco: con rótulo para bolsas de suero: Debes tener en cuenta que las bolsas de suero deben ser depositadas en este siempre y cuando no tengan fluidos corporales (sangre u orina).



CONTENEDORES PARA RESIDUOS PELIGROSOS DE RIESGO BIOLÓGICO:

Residuos resultado de la atención al usuario, catalogados de la siguiente manera:

Contenedor rojo biosanitarios: residuos como algodón, gasas, drenes, sondas, pañales, guantes, apósitos, vendajes, catéter, aplicadores, papel higiénico, toallas higiénicas, baja lenguas, tapabocas.



Contenedor rojo anatomopatológicos: partes de cuerpo, biopsias, amputaciones, bolsas con sangre, tubos de tórax, liners o receptal, trama de tórax.



Contenedor rojo productos fármacos y químicos: restos de ampollitas, medicamentos vencidos,



Recipiente desechable rojo para residuos cortopunzantes (guardián): todos los residuos cortopunzantes como agujas, cuchillas de afeitar, bisturíes, lancetas.



Ayúdenos a mantener el bienestar y la recuperación de su paciente

- Por su seguridad y la de su paciente no se presente para visitas si presenta síntomas respiratorios y/o gastrointestinales.
- Se recomienda el uso de tapabocas al ingreso al hospital como medida de autocuidado.
- Realice Higiene de manos antes de ingresar a la habitación de su paciente y al terminar su visita.
- Cumpla estrictamente las instrucciones en el caso de que su familiar este en AISLAMIENTO esto por la seguridad del su familiar y su autocuidado.
- No se recomienda el ingreso de menores de 12 años a las áreas de hospitalización.
- No cambie las recomendaciones del tratamiento (barandas altas, inmovilizadores, sondas, líquidos entre otras).
- No consumir bebidas alcohólicas y sustancias alucinógenas.
- El hospital cuenta con el servicio de apoyo espiritual, en caso de requerido solicítelo en la estación de enfermería.
- Los maletines y paquetes que ingresan a la institución deben ser revisados por el personal de vigilancia.
- Es recomendable no traer dinero ni objetos de valor durante la hospitalización para evitar pérdidas.
- Seguir las instrucciones en el caso de que su familiar este en aislamiento.
- No fumar dentro de las instalaciones del hospital.
- Tenga un número telefónico disponible para conocer su estado de salud después de la salida,
- Haga uso de los buzones instalados en cada piso para reportar sugerencias, quejas, reclamos, o felicitaciones.



- A su egreso diligencie la encuesta de satisfacción, útil para mejorar nuestros servicios.
- Reporte cualquier novedad o alteración en la prestación del servicio.
- En el pasillo de la entrada principal está ubicada la cafetería del hospital que atiende de 7:00 a.m. a 6 p.m.
- Para su comodidad, hay un cajero automático en el hall de la entrada principal.
- Junto a las instalaciones de la entrada principal y la de urgencias se ubican taxis de servicio público.
- La organización cuenta con servicio de vigilancia privada 24 horas.
- En la periferia del hospital encuentra supermercados, restaurantes, hoteles, servicios funerarios, fácil acceso de buses urbanos.

Un hospital seguro, para una atención segura

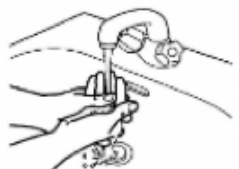
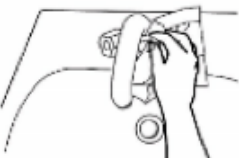
Su ayuda es muy valiosa para evitar riesgos al paciente durante su atención:

- Exíjale al personal de salud realizar higiene de manos antes y después de la atención al paciente.
- Informe al personal de enfermería sobre alergias que padezca y medicamentos que habitualmente consume.
- El paciente siempre debe portar la manilla de identificación.
- Las barandas de las camillas siempre deben estar arriba para evitar caídas, cuando el paciente este en la cama o camilla.
- Si su paciente se va a levantar solicite ayuda a la auxiliar de enfermería responsable del paciente.
- Solicite información acerca del estado o tratamiento de su paciente al personal de salud.
- Exíjale al personal de salud lavarse las manos antes y después de la atención al paciente.
- Prevenga las infecciones y proteja la salud de su paciente lavándose las manos antes y después de la visita.
- Al solicitar su ficha de visitante pórtela en un lugar visible.



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

Pasos para el lavado de manos

 Duración de todo el procedimiento: 40-60 SEGUNDOS		
0  Mójese las manos con agua;	1  Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;	2  Frótese las palmas de las manos entre sí;
3  Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;	4  Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;	5  Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;
6  Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;	7  Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;	8  Enjuáguese las manos con agua;
9  Séquese con una toalla desechable;	10  Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;	11  Sus manos son seguras.

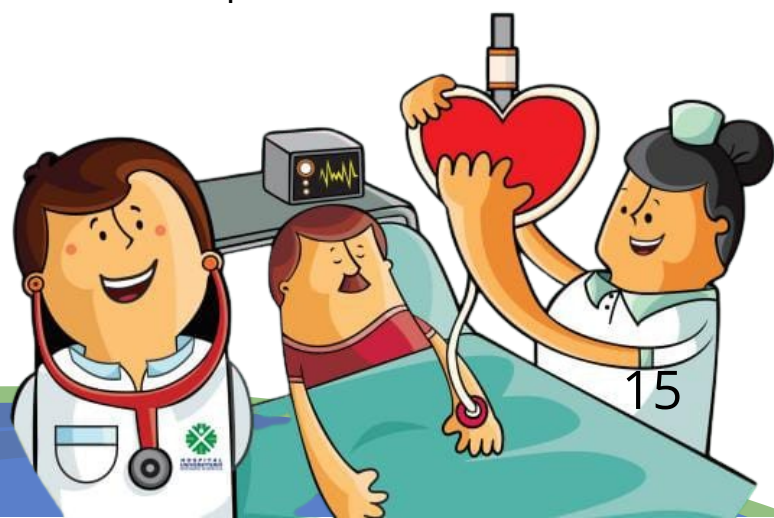
Lávese las manos con agua y jabón cuando estén visiblemente sucias.

Recomendaciones para nuestros usuarios y familiares

Ingreso al hospital

Urgencias

- En el servicio de urgencias usted debe pasar inicialmente por la consulta de TRIAGE, un procedimiento médico para clasificar su enfermedad de acuerdo al nivel de gravedad y pronóstico vital, así se determina la prioridad y tiempos de atención.
- En el servicio de urgencias informe a la enfermera su problema de salud al momento de la toma de signos vitales, información importante para priorizar su atención en triage
- Conserve la calma, será llamado por el médico del consultorio de triage, puede permanecer en compañía de sus familiares.
- Es posible que posterior a la atención de consultorio usted puede ser remitido a otro centro asistencial o se le recomiende que solicite atención por consulta externa.
- Si su estado requiere atención inmediata se le atenderá de primero, en consultorio de lo contrario su atención será de acuerdo a la clasificación del triage.
- A su ingreso al servicio de urgencias observación se le asignará una camilla en la cual permanecerá hasta tanto el médico tratante le defina su salida o ingreso al servicio de hospitalización; de acuerdo a los resultados de los paraclínicos.
- Mantenga las barandas de la camilla elevadas en todo momento evitando así el riesgo de caída, si requiere movilizar al paciente informe al auxiliar.
- Informe al medico sobre los medicamentos que esté tomando al momento del ingreso al consultorio.
- Conserve la manilla de identificación que le ponen al ingreso en buen estado y durante toda su permanencia en el hospital.



Hospitalización

- Una vez ordenada la hospitalización, se le asignará una habitación individual o compartida.
- Usted es responsable de la habitación asignada con los elementos que le sean entregados, lo cual se verificará a la salida.
- El personal de salud, le brindará la información pertinente relacionada con su enfermedad, das de hospitalización, exámenes que se le realizarán; usted o sus familiares, pueden aclarar sus dudas con el personal asistencial en cualquier momento.
- Si considera necesario acompañamiento permanente a su paciente solicítelo con la enfermera jefe del servicio; formato de acompañante para la jornada de la noche.

Sistema de llamado

Usted cuenta con un sistema de llamado de enfermeras, que puede usar en casos de urgencias vitales. Existe un dispositivo conectado a la cabecera de la cama, el cual debe ser activado si usted presenta síntomas de intenso dolor o cambios súbitos en el comportamiento por medicamento a fin de ser atendido de manera inmediata.

Atención al usuario

¿Qué son los trámites administrativos? Son todos los pasos que debe realizar el usuario para recibir los servicios de salud, debe presentar el carné de la EPS a la cual está afiliado, copia de documento de identificación y autorización de la EPS.

**COPAGO Y CUOTA
MODERADORA.
Régimen Contributivo.
Valor de la cuota
moderadora 2025.**

RANGO DE INGRESOS EN SMLMV (1)	VALOR MODERADORA 2025	CUOTA
MENOR A 2 SMLMV	4.700	
ENTRE 2 y 5 SMLMV	19200	
MAYOR 5 SMLMV	50.300	

Valor de los Copagos 2025.

RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2025		
RANGO DE INGRESOS EN SMLMV	TOPE POR EVENTO 2025	TOPE POR AÑO 2025
MENOR A 2	\$ 356.548	\$ 714.339
ENTRE 2 y 5	\$ 1.428.678	\$ 2.857.356
MAYOR A 5	\$ 2.857.356	\$ 5.714.711

Régimen Subsidiado.

Valor de los Copagos 2025.

RÉGIMEN SUBSIDIADO 2025	
TOPE MAXIMO	MAXIMO /EVENTO
EVENTO	\$ 621.164,00
AÑO	\$ 1.124.329,00

Cliente Preferencial

Si usted pertenece a un grupo de atención especial como mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad o pacientes en tratamiento oncológico, puede solicitar que se le brinde atención preferencia, para que se brinde atención con mayor prioridad.

SU OPINION ES IMPORTANTE PARA MEJORAR

Señor usuario lo invitamos a expresar sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes buzones que se encuentran ubicados en cada uno de los servicios o directamente en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso área de consulta externa.

CIRUGIA AMBULATORIA

- Si requiere hospitalización, el personal de atención al usuario le asignará una habitación individual o compartida. Le rogamos su comprensión porque no siempre es posible garantizar la disponibilidad de camas en el momento de la admisión.
- Para su cirugía ambulatoria, preséntese el día de su programación quirúrgica dos horas antes en el quirófano, ubicado en el segundo piso de la unidad complementaria de servicios, allí será preparado por el personal de enfermería.
- Siempre debe estar acompañado por un adulto responsable. Entregue sus objetos de valor, prótesis dentales, gafas o lentes de contacto a su acompañante. El hospital no se hace responsable de la custodia de estos elementos.
- Al ingreso se le pondrá una manilla de identificación, permanezca con ella durante su estancia en el hospital.
- Informe al personal médico o de enfermería sobre los medicamentos que está tomando, acerca de alergias, o reacciones adversas a medicamentos. Entregar todos los exámenes, radiografías, tomografías que le hayan solicitado.
- Después de la cirugía usted será trasladado a recuperación post - anestésica, su estadía en dicha sala dependerá del tipo de cirugía realizada y de la recuperación anestésica.
- Si el paciente es menor de edad, adulto mayor o persona con discapacidad, siempre debe estar acompañado por un familiar durante la recuperación, para el ingreso a esta sala atender las indicaciones de enfermería.
- Durante la cirugía su acompañante debe permanecer en la sala de espera, donde recibirá información sobre su estado y recuperación.
- Si usted debe ser hospitalizado, después de su recuperación anestésica será trasladado al servicio de hospitalización.
- En caso de cirugía ambulatoria, después de su recuperación el personal de enfermería lo preparará para su salida y le informará a su acompañante sobre los trámites a seguir y facturación.

Sala de partos

- Usted madre gestante debe llegar acompañada por un adulto responsable y traer el carné de control prenatal, ecografías previas y artículos necesarios de uso personal y ropa adecuada para su bebe.
- Su acompañante debe permanecer en sala de espera, hasta recibir información.
- Durante su trabajo de parto puede estar acompañada por una persona significativa para usted, siempre y cuando el acompañante haya hecho el curso psicoprofiláctico y esté autorizado por el médico tratante.
- El personal de enfermería la preparará para su salida y le informará a su acompañante sobre los trámites a seguir y facturación.
- Al egreso se le entregará la fórmula médica, recomendaciones de autocuidado en casa, documento de nacido vivo, también se entregará carné de vacunación y cartilla IAMI.

Laboratorio Clínico

- Usted debe asistir al servicio de laboratorio clínico con la orden médica y la autorización de la EPS a la cual se encuentra afiliado.
- Informe al personal de área si está tomando algún medicamento.
- Usted recibirá todas las instrucciones o recomendaciones previas para la realización de sus exámenes de laboratorio.
- Los resultados del laboratorio clínico pasan directamente a su historia clínica, puede solicitar el envío a su correo electrónico o puede retirarlos de manera física.

Imagenología

- Usted debe asistir al servicio de radiología con la orden médica y la autorización de la EPS a la cual se encuentra afiliado, verifique que esté autorizado el medio de contraste con insumos si aplica
- Usted recibirá las instrucciones o recomendaciones previas para la realización de sus procedimientos de radiología.

- Si su estudio es con medio de contraste deberá tomarse laboratorio de creatinina con resultado de máximo quince días.
- Las imágenes de sus estudios serán entregadas en medio magnético inmediatamente después de la toma y el informe de acuerdo a los tiempos establecidos en este manual

Banco de Sangre

Requisitos para donar sangre:

- Tener buen estado de salud.
- Ser mayor de 18 y menor de 65 años de edad y portar el documento de identidad (cédula de ciudadanía o extranjería).
- Pesar más de 50Kg y registrar un Índice de Masa Corporal (IMC) mayor de 19.
- Desde la última donación esperar por lo menos 4 meses si es mujer y 3 meses si es hombre
- Tener un comportamiento sexual responsable es decir una pareja estable.
- No haber padecido Hepatitis después de los 12 años de edad.
- No haber padecido de enfermedades de transmisión sexual o sospechar ser portador de alguna.
- No haber padecido de cáncer, ni tener enfermedades del corazón o los pulmones.
- No haber visitado zonas (Costa Pacífica – Amazonia – Llanos Orientales) donde se transmite el paludismo, leishmaniasis, fiebre amarilla o dengue en los últimos 2 años
- No haber sido sometido a cirugías, transfusiones, tatuajes o piercing ni haber sufrido accidentes con material corto punzante en los últimos 12 meses.
- No haber sido sometido a tratamientos odontológicos en los últimos 7 días.
- No padecer de infecciones o estar en tratamiento con antibióticos, antiparasitarios o antivirales.
- Se recomienda haber consumido algún alimento al menos 4 horas antes de la donación

Recomendaciones para el acompañante en Hospitalización

- El acompañante debe ser una persona adulta, cercana al enfermo, disponible, debe estar en ropa cómoda y buen estado de salud.
- El acompañante debe ser prudente, escuchar, respetar el estado del paciente, y seguir las normas indicadas de permanencia en el servicio.
- Informar a la enfermera del servicio su entrada y salida de la habitación y del hospital.
- Retirarse de la habitación cuando el médico o la enfermera se lo soliciten.
- Lavarse las manos antes de entrar en contacto con el paciente para prevenir infecciones y cuando termine la visita.
- Hablar en voz baja y conservar la serenidad en cualquier situación.
- No ingresar alimentos.
- Dejar números de contacto en la estación de enfermería.

Recomendaciones para el acompañante en la Unidad de Cuidados Intensivos e intermedio

La unidad de cuidados intensivos "UCI" e intermedio es un servicio para pacientes complejos, se recomienda acudir a las visitas en el horario establecido, seguir las recomendaciones impartidas por la enfermera y /o el médico, lavarse las manos antes y después de la visita, usar la bata.

Recomendaciones para el acompañante en Rehabilitación

- El acompañante debe ser una persona adulta, responsable, y dispuesta a colaborar en todas las actividades que tiene que realizar el paciente, estar en buen estado de salud, puntual, que sigan las indicaciones dadas durante cada sesión.
- Informar y preguntar al profesional tratante, cualquier alteración o duda, que se presente de forma inmediata.
- Colaborar al paciente en la realización de los ejercicios en casa para tener una continuidad en su rehabilitación.
- Debe gestionar los trámites de facturación.

- Una vez terminadas las sesiones ordenadas por el médico especialista, reclame su valoración final, su plan casero y su remisión con el médico tratante.
- Colaborar con el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.

Egreso del hospital

- Una vez el médico tratante le dé la orden de salida, la secretaria o enfermera del servicio le informará los trámites a seguir, cuidados en casa, plan de tratamiento.
- En la oficina de facturación, del servicio, previa liquidación de la factura generada por los servicios prestados, le informarán el valor a cancelar de acuerdo a su tipo de afiliación, le entregarán orden de salida y factura.
- Solicite en la estación de enfermería, fotocopia de su epicrisis y fórmula médica y/o contrareferencia a la institución de la cual usted fue enviado y estudios radiológicos.
- El personal de vigilancia y/o en el ascensor le solicitará su orden de salida y factura.
- Si requiere servicio de ambulancia informe a la secretaria o enfermera jefe del servicio; en caso de que la empresa responsable del pago no lo cubra, debe cancelarse en caja, ubicada en el primer piso previo documento que se diligencia en el servicio.
- Trámite con su empresa aseguradora citas médicas de control, medicamentos, exámenes de laboratorio y radiografías necesarios para su próximo control médico.
- Colabore llenando la encuesta de satisfacción muy importante para mejorar nuestros servicios.
- Previo egreso solicite anexo técnico número 3 para trámite con su EPS aplica para régimen subsidiado.

Para conseguir su cita médica con especialista puede hacerlo de las siguiente manera: vía telefónica comunicándose al 7333422 de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5 p.m. y de manera personal se atiende de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5 p.m. en el área de Consulta Externa del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E.