



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

Manual del Usuario

Un hospital seguro con alma y corazón para el buen vivir

Manejo de residuos

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

Deposite en el recipiente de color verde el material común, biodegradable y/o inerte: como envolturas de alimentos, cáscaras, servilletas, papel carbón, icopor, vasos desechables, restos de alimentos no contaminados.



En el recipiente de color gris material reciclable: cartón, chatarra, papel de oficina, papel periódico, botellas de vidrio, latas, plástico: bolsas y botellas.



En el recipiente color rojo todo el material de riesgo biológico que es producto de contacto con el paciente: algodón, gasa, drenes, sondas, pañales, guantes, apósitos, vendajes, catéteres, aplicadores, papel higiénico, toallas higiénicas.



Todos los residuos cortopunzantes como agujas, cuchillas de afeitar, bisturíes se depositan en los Guardianes.





Ayúdenos a mantener el bienestar y la recuperación de su paciente

- 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 requerirlo 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 de teléfono 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 a.m. a 6 p.m.
- Acceda al servicio de restaurante contactando a través de la extensión 135 - 165 desde las 7:30 a.m. hasta las 6:30 p.m.
- Para su comodidad, hay un cajero automático y punto de pago en el hall principal a la entrada.
- El traslado de los usuarios al ingreso y egreso, se hará en el parqueadero de la organización.
- Junto a las instalaciones de la entrada principal y la de urgencias se ubican taxis de servicio público.
- Contamos con servicio de fax en los teléfonos 7333408, 7333409, 7333435.
- La organización cuenta con servicio de vigilancia privada 24 horas.
- En la periferia del hospital encuentra supermercados, restaurantes, hoteles, servicios funerarios, fácil acceso a ruta de buses urbanos.

Un hospital seguro, para una atención segura

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

- 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 y camas siempre deben estar arriba para evitar caídas.
- Solicite información acerca del estado o tratamiento de su paciente al personal de salud.
- Exijale 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.

Pasos para el lavado de manos



Mójese las manos con agua.



Aplique suficiente jabón, para cubrir toda la superficie de la mano.



Frótese las manos, palma contra palma.



La palma derecha sobre el dorso de la mano izquierda, con los dedos entrelazados y viceversa, palma contra palma, con los dedos



Y viceversa, palma contra palma, con los dedos entrelazados.



El dorso de los dedos contra la palma opuesta, con los dedos estrechamente trabados.



Fricción rotatoria del pulgar izquierdo con la mano derecha y viceversa.



Fricción rotatoria hacia atrás y hacia adelante, apretando bien los dedos de la mano derecha en la palma izquierda y viceversa.



Aclárese las manos con agua.



Séqueselas a fondo con una toalla desechable.



Use la toalla para cerrar el grifo.



Ahora sus manos son seguras.

Recomendaciones para nuestros usuarios y familiares

Ingreso al hospital

Urgencias

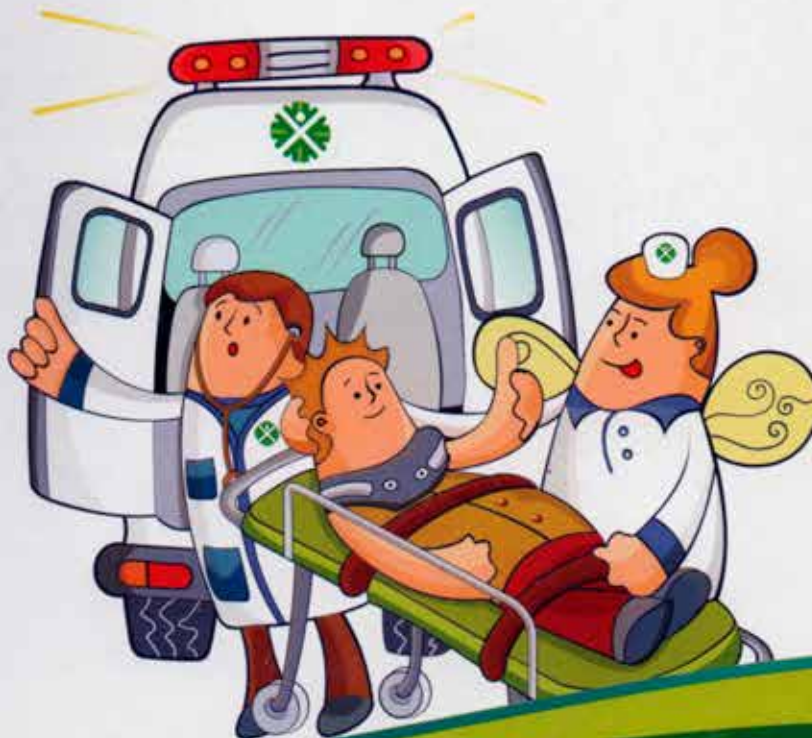
En el servicio de urgencias usted debe pasar inicialmente por la consulta de TRIAGE, un procedimiento médico para clasificar su enfermedad de acuerdo al nivel de gravedad y pronóstico vital, así se determina la prioridad en su atención.

Clasificación en TRIAGE

I	Usuario que presenta una situación que amenaza la vida o riesgo para la pérdida de una extremidad u órgano sino recibe atención médica inmediata o usuario con dolor extremo.
II	Usuario con estabilidad ventilatoria, hemodinámica y neurológica, cuyo problema representa un riesgo de inestabilidad o complicación.
III	Usuario con signos vitales normales, el cuidado es necesario en las primeras 24 horas y la hospitalización es improbable. Incluye infección de vías urinarias no complicada, dolor de garganta, dificultad respiratoria leve, laceraciones menores, trauma ortopédico menor y dolor lumbar. Generalmente se remite para atención prioritaria por la EPS o primer nivel de atención.
IV	Usuario con signos vitales normales; puede pedir una cita médica. Como ejemplos están la enfermedad crónica o menor, como exantema (brote) crónico, síntomas respiratorios altos en el adulto y chequeo de la presión arterial.



- En el servicio de urgencias informe a la enfermera o al personal de seguridad su problema de salud.
- Conserve la calma, será llamado por el médico del consultorio, puede permanecer en compañía de sus familiares.
- Es posible que posterior a la atención del TRIAGE usted será 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, de lo contrario su atención será en promedio 20 minutos más tarde.
- A su ingreso al servicio de urgencias se le asigna una camilla en la cual permanecerá hasta tanto el médico tratante le defina su salida o ingreso al servicio de hospitalización.
- Mantenga las barandas de la camilla elevadas.
- Informe sobre los medicamentos que esté tomando el paciente.
- Conserve la manilla de identificación que le ponen al ingreso durante toda su permanencia en el hospital.
- Al solicitar su ficha de visitante pórtela en lugar visible.
- La encargada de atención al usuario lo visitará para facilitar los trámites con la empresa encargada de los pagos.

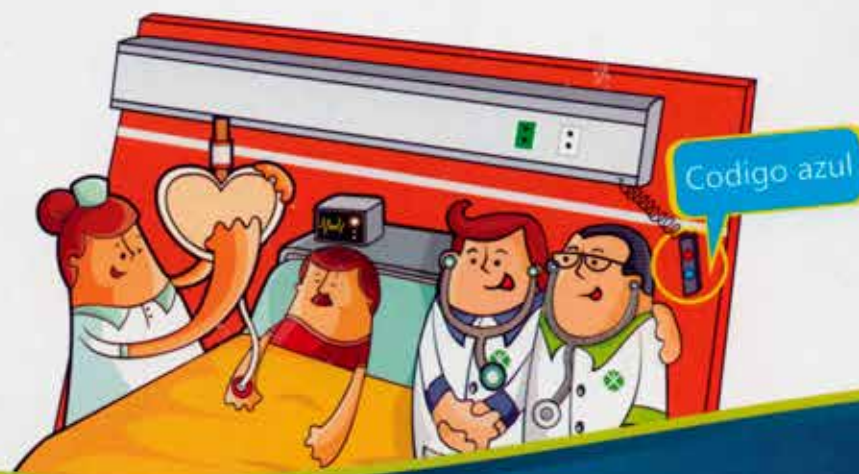


Hospitalización

- 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.
- La jefe del servicio de enfermería puede autorizar el ingreso de televisores u otros elementos que le generen bienestar, estos deben ser registrados en la portería principal.
- El personal de salud, le brindará la información pertinente relacionada con su enfermedad, días de hospitalización, exámenes que se 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; solo se permite un acompañante por paciente y en horarios de visita se recomienda la presencia de dos personas que pueden turnarse.
- Todos los niños requieren de manera permanente la compañía de un adulto durante su hospitalización.

Código azul

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.

Conozca su tipo de afiliación:

Régimen subsidiado: pertenecen a este régimen todas las personas que se encuentran afiliadas a una EPS subsidiada como Emssanar, Caprecom, Mallamas, Comfamiliar, Asmet Salud, Selva Salud y otras.

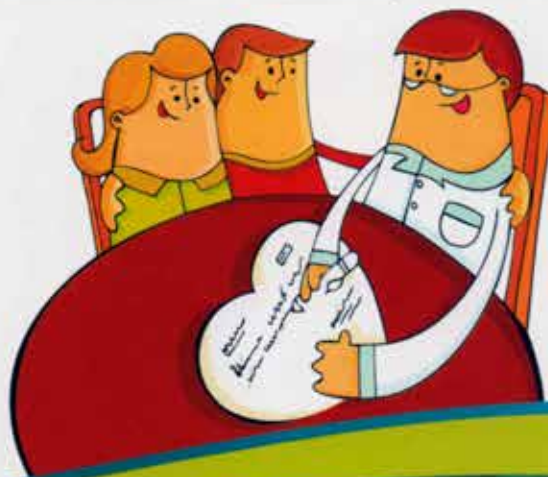
Con este carné a partir del 1 de julio de 2012 usted como afiliado goza de todos los beneficios del plan obligatorio de salud.

Población vinculada: es toda persona que no tiene carné de ninguna EPS (Empresa Promotora de Salud), tiene constancia de SISBEN y debe cancelar cuotas de recuperación que son los dineros que paga el usuario directamente a las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Régimen contributivo: pertenecen a este régimen todas las personas que tienen capacidad de pago para aportar al sistema de salud a través de un aporte que hace el afiliado o entre éste y su empleador

SU OPINIÓN 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.





Quirófanos

- Si usted tiene programación de cirugía, debe presentarse en la oficina de atención al usuario el día anterior a su cirugía a las 3:00 p.m.
- 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.
- Si su cirugía es 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 postanestésica, su estadía en dicha sala dependerá del tipo de operación 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.

Egreso de quirófanos

Si usted está o 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.

La cita de control postquirúrgica se le asignará en el momento de la salida.

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 usted puede estar acompañada por una persona significativa para usted, siempre y cuando el acompañante haya hecho el curso psicoprofiláctico y este autorizado por el médico tratante.

Egreso de sala de partos

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 el cual debe presentar al momento de registrar al recién nacido, también se entregará carné de vacunación y cartilla IAMI.



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.

Conozca su tipo de afiliación:

Régimen subsidiado: pertenecen a este régimen todas las personas que se encuentran afiliadas a una EPS subsidiada como Emssanar, Caprecom, Mallamas, Comfamiliar, Asmet Salud, Selva Salud y otras.

Con este carné a partir del 1 de julio de 2012 usted como afiliado goza de todos los beneficios del plan obligatorio de salud.

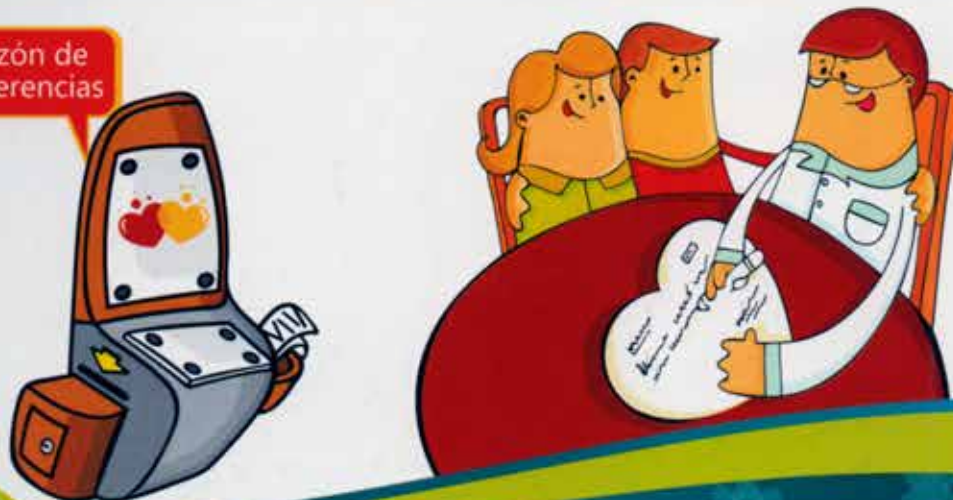
Población vinculada: es toda persona que no tiene carné de ninguna EPS (Empresa Promotora de Salud), tiene constancia de SISBEN y debe cancelar cuotas de recuperación que son los dineros que paga el usuario directamente a las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Régimen contributivo: pertenecen a este régimen todas las personas que tienen capacidad de pago para aportar al sistema de salud a través de un aporte que hace el afiliado o entre éste y su empleador

SU OPINIÓN 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.

Buzón de
sugerencias





Laboratorio Clínico e Imagenología

- Usted debe asistir al servicio de laboratorio clínico y radiología con la orden médica.
- 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 o procedimientos de radiología.
- Usted recibirá información oportuna por parte del personal del área sobre el destino de los resultados de sus exámenes.

Banco de Sangre

Requisitos para donar:

- Sentirse completamente sano.
- Ser mayor de 18 años y menor de 65 años.
- Debe portar documento de identidad.
- Pesar más de 50 Kg.
- Es necesario haber consumido algún alimento mínimo 4 horas antes de la donación.
- No haber visitado las Costa Pacífica, Putumayo ó los Llanos Orientales en los últimos 12 meses.
- No haberse hecho tatuajes, piercing, acupuntura o tratamientos con agujas en los últimos 12 meses.
- No debe haber padecido Hepatitis después de los 11 años de vida, ni otras enfermedades crónicas graves.
- No presentar síntomas de gripa.
- Tener un(a) sólo(a) compañero(a) sexual en el último año.
- No estar en embarazo ni lactando ni con el periodo menstrual.
- No haberse realizado tratamiento odontológico en los últimos 7 días.
- No estar tomando ningún antibiótico.
- No haber donado sangre en los últimos tres meses si eres hombre y cuatro meses si eres mujer
- No haber ingerido licor en las últimas 48 horas.



Orientaciones hospitalarias

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 acompañantes, 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.



Recomendaciones para el acompañante en Hospitalización

- El acompañante deber ser una persona adulta, cercana al enfermo, disponible, debe estar en ropa cómoda y en 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.

Recomendaciones para el acompañante en la Unidad de Cuidados Intensivos

La unidad de cuidados intensivos "UCI" es un servicio para pacientes complicados, se recomienda acudir a las visitas en el horario establecido (ver página 7) 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 siga 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 en 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, el plan de tratamiento.
- En la oficina de facturación, ubicada en el mismo piso, previa liquidación de la factura generada por los servicios prestados, le informarán el valor a cancelar de acuerdo a los servicios recibidos, le entregarán orden de salida y factura.
- Solicite en la estación de enfermería, fotocopia de su epicrisis y fórmula médica y/o contra referencia a la institución de la cual usted fue enviado y estudios radiológicos.
- El personal de vigilancia y/o en el ascensor le solicitarán 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.
- Tramite 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.

Para conseguir su cita médica debe solicitarla en las oficinas de atención al usuario de las aseguradoras, los pacientes sin carné o no afiliados al sistema de seguridad social deben hacerlo en el Instituto Departamental de Salud de Nariño y aquellos por eventos catastróficos y SOAT en la oficina de enfermería de Consulta Externa del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E.



Tabla de contenido

	Pág.
Derechos del paciente	5
Deberes del paciente	6
Horarios de atención y visitas	7
Alimentación del paciente	8
Teléfonos de contacto	9
Manejo de emergencias y desastres	10
Cliente preferencial	10
Manejo de residuos	11
Ayúdenos a mantener el bienestar y a la recuperación de su paciente	12
Un hospital seguro, para una atención segura	13
Ingreso al Hospital	14
Urgencias	14
Hospitalización	16
Atención al Usuario	17
Quirófanos	18
Sala de Partos	19
Laboratorio Clínico e Imagenología	20
Banco de Sangre	20
Recomendaciones para el acompañante en Hospitalización	21
Recomendaciones para el acompañante en la Unidad de Cuidados 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



Aspectos generales

Horarios de atención

ÁREA Y/O EXAMEN	HORA
Consulta Externa	7 a 12 m y 2 a 5 p.m. Lunes a Viernes
Laboratorio Clínico	Toma de muestras para Consulta Externa 7 a 9 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	7 a.m. a 6 p.m. Lunes a Sábado
TAC	24 horas
Ecografía y Doppler	7 a 9 a.m. y de 11 a.m a 3 p.m. 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.

Horarios de visitas

ÁREA	HORA
Urgencias	11 a 11:30 a.m. y 3 a 3:30 p.m.
Pisos	10:30 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 a 5 p.m.
Unidad de Cuidado Intensivo	11 a 11:30 a.m. y 4 a 4:30 p.m.
Hospitalización quinto piso	10:30 a.m. a 7 p.m.
Unidad de Cuidado Intensivo y Básico Neonatal	Disponibilidad de permanencia 8:30 a.m. a 6 p.m.





Alimentación del paciente

DIETA	HORA
Desayuno	8 a 8:30 a.m.
Almuerzo	12 m a 12:30 p.m.
Entre día	3 a 3:30 p.m.
Cena	5:30 a 6 p.m.

- Las comidas serán servidas a los pacientes en su habitación.
- No consuma ni guarde alimentos en la habitación del paciente.

Necesitamos su colaboración para mantener la dieta prescrita por el médico, por lo que rogamos a los acompañantes abstenerse de traer alimentos sin previa autorización de la nutricionista o enfermera jefe.



Teléfonos de contacto

PISO	ÁREA	EXTENSIÓN
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 Unidad Complementaria de Servicios	270
	Recuperación	272
	Cirugía Ambulatoria	281
	Oficina de Cirugía	269
TERCER PISO	UCI Unidad Complementaria de Servicios	372-373
	Ginecobstetricia	303
	Sala de Partos	302
	Cuidado Intensivo Neonatal	306
	Cuidado Básico Neonatal	308
CUARTO PISO	Hospitalización Unidad Complementaria de Servicios	400
	Medicina Interna	411
	Especialidades Quirúrgicas	410
	Coordinación de Hospitalización	417
QUINTO PISO	Hospitalización	500



Manejo de emergencias y desastres



Cuando se encuentre en áreas de hospitalización y de presentarse un evento como incendio o terremoto, 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.

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 al vigilante en la entrada, un carné de cliente preferencial con el cual lo identificarán en el puesto de información o en la oficina de atención al usuario, para que se le brinde atención con mayor prioridad.

