

Cartilla de

Información y Orientación al Usuario



ESE Hospital

Marco Fidel Suárez

Compromiso de Vida



Tabla de contenido

Bienvenida.....	3
Quienes somos.....	4
Derechos y deberes de los usuarios.....	5
Nuestros servicios.....	7
Experiencia del usuario.....	10
Apoyo psicosocial.....	11
Seguridad del paciente.....	12
Horarios de visita y alimentación.....	14
Rutas de evacuación.....	14
Ayúdanos a cuidar el planeta.....	16
Servicios complementarios.....	17



Bienvenida

Bienvenidos, las puertas de nuestro Hospital se encuentran abiertas para ofrecerle una atención humanizada, inclusiva, cálida y segura.



Somos una institución prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad; comprometidos con el cuidado de la vida a través de altos estándares de calidad, profesionales idóneos y orientados a brindar una atención integral a nuestros pacientes y sus familias.

Actualmente, tenemos dos sedes hospitalarias ubicadas en la zona norte del Área Metropolitana y contamos con servicios habilitados, cumpliendo con los requisitos de seguridad del paciente y orientados a la recuperación e intervención en los procesos de salud y enfermedad.

Nuestro compromiso de vida va más allá de prestar servicios de salud; brindamos una atención integral que permita a los pacientes y sus familias intervenir los diferentes aspectos que afectan su estado emocional, físico y psíquico. Nuestra prioridad siempre será la salud y el bienestar de todos.



¿Quiénes somos?

Misión

Somos un hospital inclusivo, que contribuye al mejoramiento de la salud de la población a través de la prestación de servicios de mediana y alta complejidad, soportados en la eficiencia, la calidad, el trato humanizado y la sostenibilidad económica.

Visión


En el 2024 seremos el hospital referente en salud del norte del departamento de Antioquia, reconocidos por un modelo de atención humanizado y por la calidad e integralidad en la prestación de servicios de salud.

Nuestros principios y valores corporativos

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Transparencia
- Universalidad
- Inclusión

Nuestra ubicación

 **Sede Autopista**
Calle 44 N° 49B - 90

 **Sede Niquía**
Avenida 42 N° 52 - 06





Derechos de los usuarios

- 1 Recibir trato respetuoso, personalizado, digno, humano y ético.
- 2 Recibir atención sin discriminación de raza, edad, creencias, género, orientación sexual, cultura, condición socioeconómica o de salud.
- 3 Recibir servicios de salud de forma continua, oportuna, accesible, pertinente y segura de acuerdo con los servicios ofertados por la institución.
- 4 Recibir información clara, suficiente y oportuna de su diagnóstico médico.
- 5 Tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y condición, eligiendo libremente a los profesionales de la salud, de acuerdo con la disponibilidad de recurso humano institucional.
- 6 Tener privacidad durante su atención y confidencialidad de la información derivada de ella.
- 7 Recibir o rehusar acompañamiento y apoyo de su grupo familiar, acudiente, consejería espiritual y/o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- 8 Decidir sobre su participación en actividades de docencia e investigación.
- 9 Respetar su voluntad de que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad y a morir con dignidad.
- 10 Manifestar su percepción frente a la atención brindada en la institución.

Deberes de los usuarios

- 1 Tratar con respeto y amabilidad al personal que lo atiende, usuarios y demás integrantes de la institución.
- 2 Participar y responsabilizarse de su proceso de atención y tratamiento.
- 3 Cuidar y hacer buen uso de los servicios, implementos, equipos tecnológicos y de las instalaciones; así como de **la custodia de sus objetos personales**.



Elementos de valor e implementos personales

- Bolsos
- Carteras
- Celulares y/o aparatos electrónicos
- Gafas

¡No los pierda de vista!

- Cuide de sus elementos personales durante la estancia hospitalaria.
- Alerta al personal de vigilancia si observa personas con actitud extraña en las instalaciones.
- No brinde información personal a personas desconocidas o diferentes al personal de salud que lo atiende.

Nuestra institución no se hace responsable por pérdida o daño de objetos personales.

- 4 Brindar información completa y veraz, sin alteración de su contenido.
- 5 Expresar por escrito su aceptación o negación a los tratamientos propuestos por el equipo de salud.
- 6 Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- 7 Cumplir los procesos internos de la institución, así como pagar las cuotas moderadoras y los copagos de los servicios prestados establecidos en la ley.
- 8 Informar sobre documentos o pruebas existentes de voluntad anticipada.
- 9 Comunicar las irregularidades observadas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones para mejorar la prestación del servicio.
- 10 No ingresar armas o cualquier otro elemento que se considere peligroso para la seguridad de los trabajadores y usuarios que se encuentren al interior de la institución.
- 11 Respetar la intimidad y privacidad de usuarios, visitantes y funcionarios de la institución.



Nuestros servicios

En nuestra institución contamos con un equipo humano y profesional, comprometidos con el cuidado de la vida a través de altos estándares de calidad, idóneos y orientados a brindar una atención integral a nuestros pacientes.

Atención inmediata

Brindamos atención a las alteraciones de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de las personas y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud, con el fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas o futuras.

- Medicina General
- Cirugía General
- Pediatría
- Medicina Interna
- Ginecología
- Urgentología
- Toxicología

Atención hospitalaria

Nuestro servicio de internación hospitalaria brinda atención especializada a los pacientes que por su condición de salud requieren un continuo seguimiento, monitorización y uso de tecnología de punta, con procedimientos que requieren una estancia del paciente mayor a 24 horas.

Especialidades médicas para internación general adultos y pediátrica son:

- Cirugía General
- Medicina Interna
- Ginecología
- Pediatría
- Toxicología
- Nefrología





Atención en consulta externa

Contamos con varias especialidades; realizamos diferentes procedimientos e intervenciones sin la necesidad de internar u hospitalizar al paciente; definimos un diagnóstico y continuamos con la conducta terapéutica para el sostenimiento positivo y mejoramiento de la salud de nuestros pacientes. Asimismo, efectuamos tratamientos de tipo ambulatorio por parte del médico especialista. Contamos con especialidades como:

- Cirugía General
- Ginecología
- Anestesiología

Atención en cirugía

Nuestro equipo de profesionales especializados realiza procedimientos programados o de urgencia, además, acompañan la estancia hospitalaria y la atención integral para una adecuada recuperación de nuestros pacientes. Contamos con especialidades como:

- Cirugía General
- Ginecología

Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica

Laboratorio clínico

Prestamos servicios de laboratorio clínico de baja, media y alta complejidad.

Realizamos apoyo a las actividades de diagnóstico, prevención, tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de las enfermedades, a través de:

- Toma y procesamiento de muestras de laboratorio.
- Transfusión sanguínea.

Ayudas diagnósticas

Son una herramienta esencial para obtener un mejor diagnóstico y tratamiento sobre las enfermedades de nuestros pacientes, mediante el uso de métodos, imágenes y datos funcionales adquiridos por medio de ondas sonoras, radiaciones, fibra óptica y/o video.



Radiaciones ionizantes

- Tomografía simple y contrastada.
- Radiología e Imagenología: rayos X convencional, simple y especial con contraste.

Radiaciones NO ionizantes

- Servicios de Endoscopias: superior, inferior.
- Ecografías: convencionales, obstétricas, doopler.
- Ecocardiografía: transtorácica.

Transporte asistencial básico y medicalizado

Garantizamos el transporte asistencial básico y medicalizado a través de una atención oportuna y adecuada al paciente en su desplazamiento.



Cuotas moderadoras y copagos (de acuerdo con la normatividad vigente)

Para acceder a los diferentes servicios de salud, los afiliados al sistema de salud en Colombia, independientemente a la EPS a la que pertenezcan, deben realizar aportes fijos por conceptos de cuotas moderadoras y copagos.

Cuotas moderadoras:

“Las cuotas moderadoras son un aporte en dinero que corresponden al valor que deben cancelar los afiliados cotizantes y sus beneficiarios del Régimen Contributivo por la utilización de los servicios de salud con el objetivo de racionalizar y estimular el buen uso de estos”.

Copagos:

“Son un aporte en dinero que corresponde a una parte del valor del servicio demandado con la finalidad de contribuir a financiar el Sistema y están a cargo de los afiliados beneficiarios en el Régimen Contributivo y de los afiliados del Régimen Subsidiado”.



CONOCE LAS TARIFAS DE LOS COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS 2022 (de acuerdo con la normatividad vigente)

Los montos de estos aportes se ajustaban cada año tras definirse el incremento del salario mínimo.

CUOTAS MODERADORAS REGIMEN CONTRIBUTIVO

NIVEL	Valor en IBC	Valor cuota moderadora	Valor en pesos** Año 2022
A	Menos de 2 SMMLV	11,7 % de su SMMLV	\$ 3.700
B	De 2 a 5 SMMLV	46,1 % de su SMMLV	\$ 14.700
C	Más de 5 SMMLV	121,5 % de su SMMLV	\$ 38.500

COPAGOS Y TOPES POR EVENTO Y POR AÑO REGIMEN CONTRIBUTIVO

Rango de IBC en SMMLV (1)	Copago en % del valor del servicio	Valor máximo por evento	Valor máximo por año
Menor a 2 SMMLV	11,50 %	\$ 272.924	\$ 546.799
Entre 2 y 5 SMMLV	17,30 %	\$ 1.093.597	\$ 2.187.195
Mayor a 5 SMMLV	23,00 %	\$ 2.187.195	\$ 4.374.389

COPAGOS Y TOPES POR EVENTO Y POR AÑO REGIMEN SUBSIDIADO

NIVEL	Copago en % del valor del servicio	Valor máximo por evento	Valor máximo por año
I	EXCENTO	EXCENTO	EXCENTO
II	10 %	\$ 475.477	\$ 950.954

CUOTAS RECUPERACIÓN 2022 VINCULADOS

NIVEL	Copago en % del valor del servicio	Valor máximo por evento	Valor máximo por año
I	5,00 %	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
II	10,00 %	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
III	30,00 %	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000





Experiencia del usuario



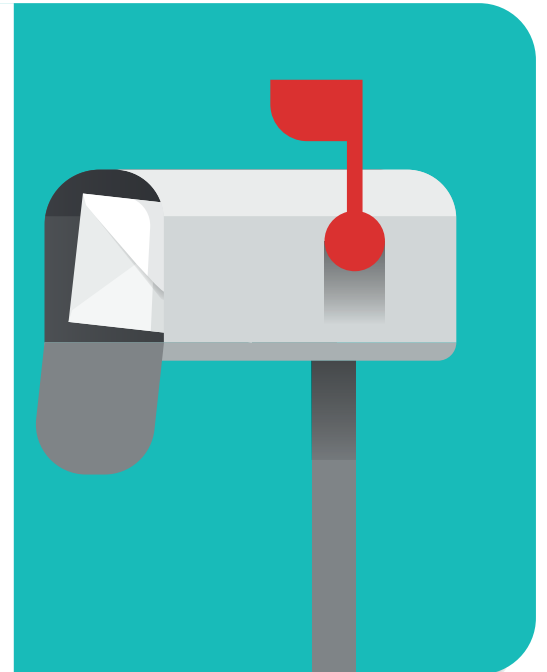
¡Tu opinión es importante para nosotros!

En Experiencia del Usuario brindamos acceso directo a los pacientes y sus familiares para que manifiesten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de nuestros buzones (por medio escrito) disponibles en cada servicio.

Contamos con un punto de atención presencial, en ambas sedes (Autopista y Niquía), de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

También puedes darnos a conocer tus opiniones a través del correo electrónico contactenos@hmfs.gov.co, página web <https://www.hmfs.gov.co/contactenos/> o WhatsApp 300 295 1597.

Nos articulamos con el equipo psicosocial, **para realizar acompañamiento y seguimiento a los pacientes y su familia durante la estancia hospitalaria**





Las mascotas ya hacen parte de nuestra institución

Sabemos que la compañía de los seres que amamos contribuye en los procesos de recuperación de la salud; por tal razón, los amigos de cuatro patas ya pueden ser traídos en calidad de visitantes, para que con su nobleza alegran el corazón de los pacientes que lleven más de cuatro días en hospitalización.

Beneficios:

Los pacientes al recibir la visita de su animal de compañía tienen una serie de beneficios terapéuticos a nivel psicológico y social; disminuyendo la angustia, los signos de estrés, mejorando el estado de ánimo y alejando la sensación de soledad.

Conoce los requisitos para recibir la visita de tu mascota:

- Tener un tiempo de hospitalización superior a cuatro (4) días.
- Realizar la solicitud formal en la oficina de Experiencia del Usuario, quienes consultarán con el médico tratante su concepto y autorización para la visita.
- La visita es de máximo 30 minutos.
- Presentar el carné de vacunación de la mascota y los controles veterinarios que correspondan.
- No se permite el ingreso de razas consideradas peligrosas (Ley 1801 de 2016, artículo 126).

Recomendaciones antes y durante de la visita:

- Realizar proceso de aseo a la mascota previo a la visita.
- Tener el carné de vacunas y controles veterinarios al día.
- No se debe permitir el acercamiento del animal a cánulas o zonas de inserción de catéteres. Estos deben ser protegidos con apósitos o batas antifluido, los cuales se retirarán una vez finalizada la visita.
- La visita será realizada en el espacio destinado para ello y por un tiempo de 30 minutos.
- La mascota no puede estar en otras zonas hospitalarias ni interactuar con otros pacientes.
- En el espacio habilitado para la visita no podrán estar varios pacientes con sus mascotas.
- En caso de tener más de una solicitud en el día, se coordinarán horarios para cada paciente.
- La visita podrá programarse una vez a la semana en horario de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. (previo cumplimiento de requisitos).

Para más información sobre la visita de mascotas puede acercarse a la oficina de Experiencia del Usuario, en el primer piso de ambas sedes.



Apoyo psicosocial

Contamos con un equipo psicosocial al servicio de los pacientes y sus familiares cuando es necesario.

- Pacientes que se encuentran solos durante la estancia hospitalaria.
- Presunto maltrato físico y psicológico.
- Presunto abuso sexual.
- Intentos de suicidio.
- Intoxicación por sustancias psicoactivas en menores de edad.
- Embarazo en mujeres menores de 14 años.
- Paciente en condición de calle.
- Menores de edad desescolarizados.
- Pacientes en abandono confirmado.
- Pacientes NN.
- Pacientes o grupo familiar con residencia lejana.
- Acompañantes con inseguridad alimentaria.





Seguridad del paciente

Nuestros pacientes son muy importantes, por eso, implementamos acciones que nos permiten garantizar su seguridad durante la estancia hospitalaria.

- El paciente debe tener un acompañante las 24 horas.
- Las barandas de la cama/camilla deben permanecer elevadas.
- Si el paciente necesita movilizarse en la noche, se deben encender las luces.
- Evitar que el paciente se levante bruscamente, preferiblemente que se tome un tiempo sentado antes de ponerse de pie.
- El paciente no debe movilizarse sin indicación del personal médico.
- Usar calzado antideslizante, no caminar en calcetines o descalzo.
- Si el paciente necesita ayuda, debe utilizar el timbre y esperar que el personal de enfermería llegue.
- Evitar apoyarse en objetos que tengan ruedas.
- No se permiten acompañantes menores de edad.
- No dejar a personas desconocidas ni al acompañante de otro paciente, al cuidado de su familiar.
- Brindar al paciente únicamente la alimentación suministrada por el hospital.
- Si el paciente es menor de edad, no se puede dejar en ningún momento solo.
- Si el paciente está aislado, debe portar todos los elementos de bioseguridad requeridos.



Identificación correcta

Es importante verificar con el personal médico los nombres y apellidos del paciente cada vez que le vayan a administrar un medicamento, a realizar un examen o un procedimiento.

Prevención de infecciones

- Se deben evitar visitas de personas que tengan gripa o infecciones en la piel.
- Los acompañantes y visitantes no se deben sentar en la cama de los pacientes.
- Los acompañantes y visitantes solo podrán transitar por la unidad asignada al paciente.

Higiene de manos

Por la salud del paciente, su familia y del personal médico, la higiene de manos es fundamental (al estar expuestos con el entorno, antes y después del contacto con el paciente).

Eventos adversos de medicamentos

El cuidador debe reportar al personal médico si evidencia alergia a algún medicamento en el paciente o si observa alguna alteración durante la administración de los mismos.

Informar inmediatamente si observa:

- Derrame de líquido en el piso.
- Inadecuado funcionamiento de las lámparas.
- Inestabilidad de la cama/camilla o barandas.
- Que el paciente tiene riesgo de caerse.
- Que el timbre está presentando fallas.





Horario de visitas y de alimentación

VISITAS	
Visitas 	1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Cambio de acompañante 	8:00 a.m. a 9:00 a.m. 6:00 p.m. a 7:00 p.m.

ALIMENTACIÓN	
Desayuno 	7:00 a.m. a 7:30 a.m.
Almuerzo 	12:00 m. a 12:30 p.m.
Cena 	5:30 p.m. a 6:30 p.m.

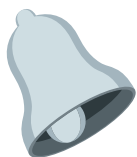
Plan hospitalario de emergencias

Contamos con un plan de emergencias que tiene como propósito establecer la forma más eficiente e inmediata de activar todas las áreas de la institución en caso de una contingencia o desastre.



Recomendaciones básicas

- Mantener la calma.
- Seguir las instrucciones de los brigadistas, comité hospitalario y coordinadores de evacuación.
- Abstenerse de usar los ascensores.
- Visualizar la enmarcación de las vías de evacuación.



Notificación de emergencia

En caso de presentarse una situación anormal como humo, olores extraños, personas o paquetes sospechosos, se debe notificar de inmediato al área de experiencia del usuario, vigilancia o puesto de enfermería con el fin de activar el estado de alerta o alarma.



Métodos de alerta o alarma

Alerta: nos avisa que estemos atentos a una “posible situación” | Código Marco

Alarma: nos avisa que debemos actuar de inmediato | Código Suárez



¿Cómo identificar nuestros grupos de apoyo?

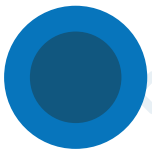
Contamos con un grupo de apoyo a los cuales podemos acudir en caso de emergencias o simulacros.

- Brigadistas: chaleco ROJO
- Comité hospitalario: chaleco BLANCO
- Coordinadores de evacuación: chaleco VERDE



Rutas de evacuación

En la institución tenemos todos los servicios señalizados, con la guía que nos muestra la ruta de evacuación y nos lleva a la salida más cercana.



Puntos de encuentro

- Sede Autopista, patronato y parqueadero administrativo.
- Sede Niquia, parqueadero administrativo.





Ayúdanos a cuidar el planeta

¿Cómo clasificar los residuos generados durante la estancia hospitalaria?



Residuos NO peligrosos

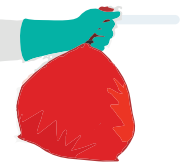
APROVECHABLES (recipiente color blanco)

Plástico, vidrio, papel, cartón, vasos y platos limpios y secos.



NO APROVECHABLES (recipiente color negro)

Servilletas, icopor, papel y cartón con residuos de comida.



Residuos Peligrosos

RIESGO BIOLÓGICO (recipiente rojo del baño)

Papel higiénico, pañales, pañitos, toallas higiénicas, algodones, gasas y tapabocas o cualquier elemento que tenga sangre.



Con el aprovechamiento de los residuos cuidamos nuestro planeta
y ayudamos con la generación de ingresos de las familias
que viven del reciclaje.



Evitemos atraer insectos



No dejes restos de comida ni empaques abiertos en los cajones, armarios y otros espacios de la habitación, mantén siempre todos los alimentos bien cerrados.

Servicios complementarios

• Archivo clínico

Conforme lo establece el artículo 34 de la Ley 23 de 1981 y a los lineamientos establecidos por la Resolución 1995 de 1.999 "la historia clínica es un documento privado, sometido a reserva, que únicamente puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley", por eso, en el Hospital Marco Fidel Suárez tenemos establecidos procesos para la solicitud de copia de historia clínica.

Para conocer los requisitos y reclamar la copia de la historia clínica puedes acercarte de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. a la oficina de archivo clínico de la sede Autopista.

Solicitar información a través del correo electrónico: auxarchivo3@hmfs.gov.co

Comunicarte a la línea telefónica: 604 454 90 00 extensiones 152 - 222.

- Cajero electrónico de Bancolombia y BBVA en nuestra sede Autopista.
- Dos cafeterías en nuestra sede Autopista y una en Niquía.
- Máquinas dispensadoras de alimentos y bebidas en nuestras dos sedes.
- Aula lúdica con enseres de entretenimiento para los niños en nuestra sede Niquía.
- Oratorio en nuestras dos sedes.
- Red gratuita WIFI.

Somos Compromiso de Vida

*Cartilla de
Información
y Orientación
al Usuario*



ESE Hospital
Marco Fidel Suárez
Compromiso de Vida