



MANUAL  
DE INFORMACIÓN Y  
ORIENTACIÓN AL USUARIO

GESTIÓN INTEGRAL  
DE CALIDAD  
SISTEMA DE INFORMACIÓN  
Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 1 DE 49

**MANUAL  
DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO  
EMERGENCIA SANITARIA SARS COV 2 (COVID 19)**

COPIA CONTROLADA

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 2 DE 49

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
Objetivo General .....	4
Objetivos específicos: .....	4
<b>2. SALUDO DEL GERENTE</b> .....	<b>5</b>
<b>3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA</b> .....	<b>6</b>
3.1 Misión .....	6
3.2 Visión.....	6
3.3 Propuesta de valor.....	6
3.4 Mega .....	6
3.5 Principios.....	6
3.6 Valores .....	6
3.7 Objetivos Estratégicos .....	7
3.8 Política Integral de Calidad.....	7
<b>4. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - "SIAU"</b> .....	<b>8</b>
4.1 PROCEDIMIENTOS DEL SIAU .....	8
4.2 Asociación de Usuarios .....	10
<b>5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES</b> .....	<b>11</b>
Derechos: .....	11
Deberes:.....	12
<b>6. GENERALIDADES SOBRE LA ATENCIÓN</b> .....	<b>13</b>
6.1 Documentos para ser atendido .....	13
6.2 Sobre el pago por los servicios recibidos.....	14
<b>7. NUESTROS SERVICIOS</b> .....	<b>16</b>
<b>8. HORARIO DE VISITAS</b> .....	<b>19</b>
<b>9. ATENCIÓN AL PÚBLICO</b> .....	<b>21</b>
<b>10. RECOMENDACIONES PARA ACOMPAÑANTES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS</b> .....	<b>23</b>
<b>11. NORMAS INSTITUCIONALES</b> .....	<b>25</b>
<b>12. AUTOCUIDADO Y CORRESPONSABILIDAD CON LAS PRÁCTICAS SEGURAS DURANTE SU PROCESO DE ATENCIÓN</b> .....	<b>26</b>
<b>13. UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS</b> .....	<b>28</b>
<b>14. PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b> .....	<b>30</b>
<b>15. GENERALIDADES DE LA LEY</b> .....	<b>34</b>
<b>16. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE</b> .....	<b>41</b>
<b>17. PLAN DE EMERGENCIAS</b> .....	<b>41</b>
<b>18. GUÍA TELEFÓNICA</b> .....	<b>43</b>

	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 3 DE 49

## INTRODUCCIÓN

El sistema de información y atención al Usuario está definido como un conjunto de procesos, que se desarrollan con el objetivo de construir los medios más adecuados para la protección de los Usuarios, lograr el acierto en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares y sociales, agregando valor a la atención suministrada al usuario, los cuales se ofrecen de manera general para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud y, cumpliendo con las siguientes características definidas por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad. Así mismo favorece la prestación de los servicios a nivel institucional dentro del marco de la Atención al Usuario, fundamentada especialmente con el respeto de la dignidad de la persona enferma y de sus derechos.

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que el Hospital brinda, su calidad, ventajas, garantías, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismo de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios y formarse criterios acerca de la calidad de los mismos.

En este manual se desarrollan los aspectos más relevantes relacionados con la atención en el Hospital General de Medellín, involucrando además estrategias específicas de información, educación y comunicación, que tienen como objeto satisfacer necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios

	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 4 DE 49

## 1. OBJETIVOS

### Objetivo General

Establecer una guía de consulta para usuarios, funcionarios y colaboradores, sobre información básica, normas y servicios del Hospital General de Medellín.

### Objetivos específicos:

1. Identificar y describir los diferentes servicios que ofrece el Hospital.
2. Dar a conocer las normas que rigen al interior de la Institución.
3. Promover y facilitar los procesos de participación.
4. Garantizar los mecanismos de información, educación y comunicación a los usuarios de modo que conozcan sus deberes, derechos e interactúen de la mejor forma.
5. Brindar a funcionarios y colaboradores las herramientas necesarias para ofrecer una información clara y veraz a los usuarios durante el proceso de atención.

	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 5 DE 49

## 2. SALUDO DEL GERENTE

Es para el Hospital General de Medellín, un inmenso y grato compromiso atenderlo y poder satisfacer sus necesidades y expectativas. Somos conscientes que su mayor deseo es mejorar su situación de salud y reintegrarse a su vida habitual lo más pronto posible.

Usted es el centro de nuestra atención, por ello ponemos a su disposición nuestro conocimiento, tecnología y el compromiso que permite que Usted esté seguro y confiado de que haremos todo lo que esté a nuestro alcance para lograr su pronta recuperación.

El personal de la Institución está listo para atender cualquier inquietud o sugerencia que Usted tenga con respecto a la presentación de nuestros servicios, a su enfermedad, tratamiento y recomendaciones para restablecer su salud.

Esperamos su apoyo acatando las sugerencias y recomendaciones del Hospital y del personal de salud, lo que permitirá avanzar en su recuperación y durante su estadía en el Hospital.

Son nuestros mejores deseos que Usted tenga una pronta recuperación.

Cordialmente,

Gerente

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 6 DE 49

### 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

#### 3.1 Misión

Somos un hospital público que presta servicios de salud de forma integral, segura y humana, comprometido con el desarrollo del talento humano en salud y la investigación

#### 3.2 Visión

Para 2027 seremos un hospital público universitario líder por su modelo de atención innovador y por ser generador de experiencias positivas en sus usuarios, sus colaboradores y su entorno.

#### 3.3 Propuesta de valor

Ser una institución pública integral de salud, centrada en el paciente y su familia, referente en calidad y seguridad del paciente, competitiva, líder en modelos de atención y gestora de conocimiento e innovación.

#### 3.4 Mega

Para el 2027 el Hospital General de Medellín duplicará su aporte a la sociedad en la atención satisfactoria de pacientes complejos.

#### 3.5 Principios

Son directrices fundamentales que orientan el pensamiento y rigen la conducta de todos los integrantes de una organización:

- ✓ Equidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Transparencia
- ✓ Calidad
- ✓ Responsabilidad Social

#### 3.6 Valores

Son cualidades necesarias en las personas para el cumplimiento de los principios y el logro de los objetivos organizacionales:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Respeto
- ✓ Vocación de servicio
- ✓ Honestidad
- ✓ Seguridad

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 7 DE 49

### **3.7 Objetivos Estratégicos**

- ✓ Consolidar un modelo de gestión integral del proceso de atención que genere valor para el usuario y su familia.
- ✓ Ampliar y fortalecer la integralidad y efectividad en la prestación de servicios de salud de alta complejidad articulados en redes integradas de atención y dirigidos a la implementación de programas de práctica clínica.
- ✓ Lograr, mediante la gestión adecuada de los recursos, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización.
- ✓ Contar con personas competentes, comprometidas, con vocación y satisfechas con su trabajo.
- ✓ Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral de calidad.
- ✓ Consolidar la institución como un hospital líder en buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión pública.
- ✓ Incrementar la generación de conocimiento y la innovación aplicada al proceso de atención en salud.
- ✓ Mantener y disponer de equipamiento, infraestructura y sistemas de información para la prestación de servicios de salud humanizados y seguros.

### **3.8 Política Integral de Calidad**

En el Hospital General de Medellín enfocamos nuestros procesos a contribuir con la calidad de vida de nuestros clientes, a cuidar y proteger el medio ambiente y a mejorar las condiciones de vida y trabajo de nuestros colaboradores, para lo cual nos comprometemos con:

- Brindar una atención segura, oportuna, confiable y cálida.
- Prevenir el impacto ambiental negativo asociado con el uso de los recursos y la generación de residuos, vertimientos y emisiones.
- Prevenir y controlar los riesgos operacionales.
- Promover y mantener condiciones y factores ocupacionales seguros, procurando un bienestar físico, mental y social a nuestros colaboradores.
- Promover y desarrollar relaciones docencia-servicio que permitan al hospital y a las instituciones de educación superior, con las que se suscriben los convenios, contribuir con el fortalecimiento de sus misiones.
- Promover y desarrollar las investigaciones básicas y aplicadas, cuyos resultados deben corresponder con desarrollos y soluciones innovadoras en beneficio del desempeño del Hospital y de sus partes involucradas.

El Hospital General de Medellín se apoya en el cumplimiento permanente de los requisitos legales aplicables, una cultura organizacional propia que involucre a los proveedores, contratistas, visitantes y población del entorno y el mejoramiento continuo del desempeño de los procesos.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 8 DE 49

#### 4. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - "SIAU"

El Hospital General de Medellín, cuenta con el proceso ES-GIC-AU Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU, el cual canaliza y resuelve las peticiones, reclamos, sugerencias, felicitaciones, agradecimientos e inquietudes de nuestros usuarios, con una atención personalizada que orienta y da información adecuada, mediante los siguientes procedimientos:

- ✓ ES-GIC-AU001 Atención y Orientación al Usuario.
- ✓ ES-GIC-AU002 Gestión de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos
- ✓ ES-GIC-AU003 Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

##### 4.1 PROCEDIMIENTOS DEL SIAU

###### 4.1.1 Atención y Orientación al Usuario.

Este procedimiento busca mantener una relación y comunicación asertiva con el usuario, su familia y partes interesadas con el fin de garantizar una atención humanizada y una solución o respuesta oportuna, eficiente y eficaz a sus necesidades y expectativas.

Para llevar a cabo este objetivo, la Oficina de Atención al Usuario desarrolla estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto permanente por la persona. Se informa a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución; se educa sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con trámites en casos especiales; se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud; se brinda acompañamiento y soporte a la Asociación de Usuarios de la Salud del HGM; cuando sea necesario, conjuntamente con otras dependencias se buscan alternativas de solución a los diferentes requerimientos y peticiones de los usuarios.

Se dispone además de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad como son:

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 9 DE 49

Canal	Modo de Contacto	
Telefónico	Línea telefónica 384 73 00 extensión 1813 disponible en horas Hábiles Estas líneas serán atendidas desde el Centro de Control en horas no hábiles (nocturnas, sábados, domingos y festivos).	
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos	
Virtual	Correos Electrónicos:	<a href="mailto:atencionalusuario@hgm.gov.co">atencionalusuario@hgm.gov.co</a> <a href="mailto:contacto@hgm.gov.co">contacto@hgm.gov.co</a>
	Sitio Web	<a href="https://www.hgm.gov.co/formularios/updInfo/160174674118918/">https://www.hgm.gov.co/formularios/updInfo/160174674118918/</a> Según lineamiento de atención diferencial a población con diversidad étnica, cultural y religiosa en el marco de la pandemia la página web permite el cambio de idioma y cuenta con un botón que lee en voz alta el contenido de la página.
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso o en el área que el usuario lo requiera.	
Buzones	En cada servicio del Hospital se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. Se hace recorrido por los buzones todos los días y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por la ley.	

#### **4.1.2 Gestión de Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos**

Uno de los procedimientos propios del SIAU es el trámite de los reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos; la oficina de Atención al Usuario se encarga de recibirlos, radicarlos, clasificarlos y enviarlos a la instancia pertinente para establecer las medidas correctivas o tomar las decisiones necesarias. Estas manifestaciones pueden hacerse llegar por cualquiera de los medios de acceso descritos anteriormente y deben contener información clara del usuario para contactarlo y facilitar así la entrega de la respectiva respuesta. Cuando los reclamos y/o sugerencias, son recibidos o dejados directamente en las Áreas corresponde al Director o Líder de Programa, gestionar e indagar lo pertinente y remitir luego a la Oficina de Atención al Usuario, para el trámite de registro y control correspondiente.

Se da respuesta final al usuario de forma verbal o escrita cuando el usuario así lo solicite, con base en las indagaciones realizadas por cada director o líder de proceso, en un término no mayor a 10 (diez) días hábiles (14 días calendario en promedio), contados desde el momento de la recepción en la Oficina de Atención al Usuario. En los casos en que debido a la dinámica de los servicios o la complejidad de la situación presentada se requiera un término mayor para responder, se contactará nuevamente al usuario informando el tiempo adicional requerido, tal como lo establece la Ley 1755 de 2015.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 10 DE 49

### **4.1.3 Monitoreo de la Satisfacción del Usuario**

Otro de los procedimientos propios del SIAU, tiene como objetivo monitorear la satisfacción de los usuarios, con el fin de valorar la percepción de los mismos, sobre los servicios recibidos, sirviendo como herramienta que contribuya al mejoramiento continuo de la calidad.

Entiéndase la medición de la satisfacción del usuario, como el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido. Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos y, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones correctivas, preventivas o de mejora que sean necesarias para intervenir estos resultados que, finalmente, son la fuente para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

### **4.2 Asociación de Usuarios**

La oficina de Atención al Usuario es el canal entre la Institución y la Asociación de Usuarios de la Salud del HGM.

La Asociación de Usuarios es una agrupación de personas que se organizan alrededor de las IPS y las EPS para velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios y por la prestación de servicios con calidad, oportunidad y trato digno.

En el Hospital General de Medellín, la Asociación de Usuarios de la Salud se encuentra operativa, con estatutos vigentes, debidamente legalizada y reconocida por la Institución mediante la Resolución Gerencial N° 405G de 2013, de acuerdo con la Circular 000101 de 2013 emanada por la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.

Pueden hacer parte de la Asociación de Usuarios del Hospital General de Medellín, todas aquellas personas que han utilizado los servicios de la Institución en el último año.

En caso de estar interesado contáctese con la oficina de Atención al Usuario.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 11 DE 49

## 5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

A través de la Resolución 114 de 2014 de la Gerencia, el Hospital General de Medellín adopta una nueva carta de derechos y deberes de los pacientes, fundamentada en los derechos y deberes aplicables a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de que trata la Resolución 4343 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social y que tiene como principio propender por la humanización y el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de la salud. Asimismo, la Ley Estatutaria 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental a la Salud; en su artículo 10 se establecen los derechos y deberes de las personas, relacionadas con la prestación de los servicios de salud, por su parte, la Ley Estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de Participación Democrática, la Circular 060 de 2016 que desarrolla la estrategia de Participación Ciudadana, la Resolución 2063 de 2017 por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS y la Resolución 229 de 2020 que define los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud – EPS del régimen contributivo y subsidiado. Así como los lineamientos, orientaciones y protocolos establecidos con ocasión de la emergencia sanitaria SARS – COV-2 (COVID 19) desde el Ministerio Nacional de Salud y Protección Social y los entes territoriales.

En el Hospital se entiende que los derechos y deberes de los pacientes son un conjunto de facultades y garantías que cualquier persona debe tener para que sea protegida su integridad física y su dignidad moral, e igualmente entiende que los deberes son obligaciones que debemos desarrollar por el bien de todos, un derecho no existe sino se cumple un deber.

### Derechos:

Todo paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a:

1. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de la Ley, donde el documento de identidad es el único documento exigible para acceder a los servicios de salud.
2. Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
3. Recibir la mejor atención disponible, lo cual se traduce en un servicio integral, seguro, oportuno, continuo y puntual, en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad; que le permita elegir libremente el profesional de la salud que quiera que lo trate dentro de las posibilidades de la institución.

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 12 DE 49

4. Recibir información clara y oportuna sobre:
  - Su estado de salud
  - Los servicios que vaya a recibir
  - Los riesgos del tratamiento.
  - Los costos de su atención en salud
  - Dónde y cómo presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
  - Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
5. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
6. Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
7. Recibir una segunda opinión médica si lo desea y si existe la disponibilidad dentro de la institución.
8. Que se respete su opinión y voluntad o la de la persona que lo represente, en cuanto a:
  - Aceptar o rechazar cualquier tratamiento.
  - Ser incluido en estudio de investigación científica.
  - Donar o no sus órganos.
  - Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

**Deberes:**

Son Deberes de las personas que hacen uso de los servicios de salud del Hospital General de Medellín, los siguientes:

1. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad
2. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atienden.
3. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones del hospital.
4. Respetar la intimidad de los demás pacientes.
5. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
6. Brindar información veraz requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 13 DE 49

## 6. GENERALIDADES SOBRE LA ATENCIÓN

### 6.1 Documentos para ser atendido

Para ser atendido como paciente en el Hospital General de Medellín, deberá presentar los siguientes documentos, teniendo en cuenta el régimen de salud al cual pertenece y al servicio que requiera ingresar:

#### 6.1.1 Atención por Urgencias

De acuerdo con la normatividad legal vigente solo se exigirá el documento de identificación para recibir la atención inicial de urgencias.

Una vez se comienzan los trámites administrativos, mientras el paciente es atendido, se le pedirá al acompañante información del paciente y documentos soportes en caso de:

Accidente de tránsito consulta por primera vez:

- Póliza del SOAT
- Datos del conductor
- Croquis y Comparendo si hubo intervención de la Secretaría de Tránsito
- FURIPS y relación de gastos si viene remitido de otra IPS

Accidente de trabajo

- Reporte de accidente laboral de la empresa
- Carné vigente

Accidente escolar

- Póliza de accidente escolar
- Carné vigente

Medicina prepagada

- De acuerdo con los convenios vigentes

	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 14 DE 49

## 6.1.2 Atención en servicios ambulatorios o electivos

Recordar siempre tomar atenta nota del servicio, día y hora de la cita, así como preparativos cuando sea necesario y de los documentos indispensables para entregar al momento de la consulta o examen, además de los necesarios para el ingreso como son:

- ✓ Documento de identidad
- ✓ Remisión médica
- ✓ Autorización de la aseguradora (EPS, Ente Territorial, ARL, SOAT, Tutela o acción de cumplimiento, etc.)
- ✓ Certificado de indigencia, indígena, reinsertado o certificado de acto terrorista
- ✓ Para los casos de población desplazada se verificará en bases de datos en el momento de la atención

Para la consulta por primera vez por accidente de tránsito se deben presentar los siguientes documentos:

- Fotocopia de la cédula del paciente
- Fotocopia de la Póliza del SOAT
- Fotocopia de la matrícula
- Fotocopia de la cédula y datos del conductor
- Fotocopia del Croquis o declaración de Policía de Carretera, si hubo intervención del Tránsito
- Fotocopia de la historia clínica completa de las instituciones donde ha tenido atenciones por el mismo motivo.
- Anexo 3 o remisión médica.
- Carta donde justifiquen que no cuentan con la especialidad, procedimiento o examen.
- Fotocopia del FURIPS completamente diligenciado.
- Fotocopia de la relación de gastos hasta la fecha de la aseguradora.
- Factura de gastos detallada.

## 6.2 Sobre el pago por los servicios recibidos

### 6.2.1 Copago y cuotas de recuperación

Según el Decreto 2357 de 1995 en su artículo 18 parágrafo: “cuotas de recuperación: son los dineros que debe pagar el usuario directamente a las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Los copagos son aportes en dinero que corresponden a una parte del valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema. Esto se presenta

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 15 DE 49

cuando al beneficiario le ordenan un procedimiento quirúrgico o un tratamiento de alto costo y debe ayudar a pagarlo a través del Copago.

Se aplicará única y exclusivamente a los afiliados beneficiarios en el régimen contributivo. Cada vez que utiliza los servicios de salud del régimen subsidiado, debe aportar un COPAGO. Esta es una pequeña parte del costo total de la atención que usted debe pagar.

De acuerdo con la atención que usted reciba y su afiliación a la seguridad social, los pagos se harán de la siguiente manera:

NIVEL 0	Para los casos de indigencia debidamente verificada, población desmovilizada y las comunidades indígenas, la atención será gratuita y no habrá lugar a cobro de copagos.
NIVEL I SISBEN	5% sin que el pago exceda a un (1) salario mínimo mensual legal vigente por el mismo evento al año.
NIVEL II SISBEN	10% sin que el pago exceda a dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes por el mismo evento al año. El valor máximo por año calendario será de un salario mínimo legal mensual vigente.
NIVEL III SISBEN	Para la población identificada en el nivel 3 del SISBEN pagará hasta un máximo del 30% del valor de los servicios, sin exceder el equivalente a 3 salarios mínimos legales mensuales vigentes por la atención de un mismo evento hasta \$2.633.406

### **6.2.2 Cuota moderadora**

Es el aporte en dinero que hacen afiliados cotizantes y sus beneficiarios cada vez que se utiliza un servicio en la EPS. Tiene por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso.

### **6.2.3 ¿Quiénes están exentos de copago?**

- Maternas
- Niños menores de un año o amparados por Bienestar Familiar.
- Ancianos protegidos certificados por Centro Día
- Indigentes
- Indígenas
- Alto Costo, solo régimen subsidiado.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 16 DE 49

#### **6.2.4 Pacientes Particulares**

Se consideran pacientes particulares a aquellas personas que no tienen ninguna afiliación ni vinculación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (S.G.S.S.S). Estos pacientes deben pagar el costo total de los servicios que le sean facturados por la atención en salud.

#### **6.2.5 ¿Cuánto cubre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito –SOAT?**

El Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito (SOAT) le cubre hasta 800 SMLMV, los primeros 500 salarios le corresponden a la Aseguradora y los 300 salarios restantes el Fondo de Solidaridad.

### **7. NUESTROS SERVICIOS**

#### **7.1 Servicio Religioso:**

El Hospital cuenta con los servicios de Capellán Católico, quién visita diariamente a los pacientes, brindando apoyo espiritual a quien lo requiera.

La Eucaristía se celebra diariamente a las 12:00 del día en la Capilla, ubicada en el segundo piso torre sur.

Confesiones todos los días 11:30 a.m.  
Rosario y Coronilla todos los días 2:30 p.m.  
Rosario de Aurora martes 6:30 a.m.

Sin embargo, y con ocasión de la emergencia sanitaria SARS – COV-2 (COVID 19) y según los lineamientos, orientaciones y protocolos establecidos desde el Ministerio Nacional de Salud y Protección Social y los entes territoriales, se le posibilita a los usuarios que profesan diferentes religiones y /o creencias espirituales el ingreso según todos los protocolos de bioseguridad para ser atendidos en su necesidad.

#### **7.2 Servicios exequiales:**

Este servicio se presta a través de una empresa particular que funciona las 24 horas, todos los días de la semana. Allí se brinda a los familiares y acudientes, toda la asesoría para la realización de los trámites que se requieren cuando una persona fallece en el Hospital. Por otra parte, con ocasión de la emergencia sanitaria SARS – COV-2 (COVID 19) y según los lineamientos, orientaciones y protocolos establecidos desde el Ministerio

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 17 DE 49

Nacional de Salud y Protección Social y los entes territoriales los pacientes que fallecen por COVID 19 son llevados directamente a la funeraria y desde allí se establecen los lineamientos para las honras fúnebres.

### **7.3 Farmacia**

Ubicada en el primer piso. El Servicio Farmacéutico presta atención 24 horas, previa presentación de fórmula médica.

### **7.4 Cajero electrónico**

Bancolombia: Localizado en el primer piso al lado de la Portería principal.

### **7.5 Cafetería**

La cafetería está ubicada en el segundo piso del sector Sur, con el siguiente horario de atención:

De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:30 p.m.; sábado de 8:00 a.m. a 7:30 p.m. y domingos y festivos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

### **7.6 Servicio de fotocopiadora**

Contamos con el servicio de fotocopiado localizado en el Módulo frente a la entrada principal.

### **7.7 Parqueaderos**

El Hospital tiene dos parqueaderos administrados por CORPAÚL, ubicados en el costado norte por la calle 34 y en la carrera 46 al frente de la entrada externa al servicio de Urgencias. Abiertos todos los días de la semana de 5:30 a.m. a 9:45 p.m. y sábados, domingos y festivos de 6:00 a.m. a 9:45 p.m.

### **7.8 Control de ingreso de equipos**

Al ingresar al Hospital se debe registrar con el personal de seguridad de las porterías, equipos como: computadores, televisores, cámaras fotográficas y equipos reproductores de sonido, con el fin de evitar inconvenientes al momento del egreso.

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN, ATENCIÓN EXCELENTE Y CALIDAD DE VIDA

	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 18 DE 49

## **7.9 Alimentación**

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN A PACIENTES HOSPITALIZADOS	
Desayuno	8:00 a.m.
Media Mañana	10:00 a.m.
Almuerzo	12:00 del día
Algo	3:00 p.m.
Comidas	6:00 p.m.
Merienda	8:00 p.m.

El tipo de alimentación se ofrece a los usuarios hospitalizados según prescripción médica y evaluación del Grupo de Soporte Nutricional de la Institución.

### **7.10 Servicio de Televisión**

Para hacer uso del televisor, deberá informarle al personal de enfermería para que le posibilite acceso al control remoto.

### **7.11 Servicio de Internet**

Se habilita a solicitud del usuario y a través del Jefe de Enfermería.

### **7.12 Servicio de línea telefónica externa:**

En caso de necesitar hacer una llamada telefónica, Usted puede utilizar los teléfonos públicos, con posibilidad de llamada a teléfonos móviles y al extranjero, localizados en los corredores internos de las áreas asistenciales y administrativas.

Para los teléfonos ubicados en las habitaciones, el Hospital ofrece la posibilidad de habilitar este servicio por el tiempo que permanezca hospitalizado; el personal de enfermería le brindará toda la información sobre costos y manejo.

Para recibir llamadas de sus familiares y amigos, ellos deben marcar el 3847373, línea única que comunica con todas las habitaciones. Cuando le contesten, debe marcar el número de la habitación seguido del número de la cama. Si la cama es A se marca uno, si es B se marca dos, si es C se marca tres y si es D se marca cuatro.

Para el servicio de Preescolares y habitaciones individuales se marca el número de la habitación y el número uno.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 19 DE 49

### 7.13 Cajas de seguridad en las habitaciones

En cada habitación hay cajas de seguridad para que Usted pueda conservar sus objetos de valor con seguridad, para usarlas tenga en cuenta:

#### 1. Para abrir y cerrar la caja

Para abrir la caja de seguridad digite la clave que recibió por parte del Jefe de Enfermería y luego presione la letra A. La luz verde de la caja le indicará que ya puede abrirla; para esto gire la manija hacia la derecha y abra la caja. Para cerrar la caja debe girar la manija hacia arriba y así quedará asegurada.

#### 2. Para cambiar la clave de la caja

Digite la clave actual de la caja de seguridad, presione la letra A y ábrala. En la parte de atrás de la puerta de la caja encontrará un botón rojo, oprímalo, digite la nueva clave y luego presione la letra A. De este modo la caja habrá quedado con una nueva clave.

#### 3. Para pérdida de la clave de la caja

Únicamente en el caso de pérdida u olvido de la clave de la caja, el Jefe de Enfermería le facilitará una llave de emergencia. Para introducir la llave en la caja, quite la tapa o cubierta que se encuentra al lado derecho de la manija, introduzca la llave y gírela hacia la izquierda. Finalmente gire la manija hacia la derecha y abra la caja. Recuerde que no debe colocar la llave de emergencia dentro de la caja de seguridad.

## 8. HORARIO DE VISITAS

El Hospital General de Medellín, ha establecido horarios de visitas que se darán a conocer al momento del ingreso del paciente, para su cumplimiento, acorde con el servicio donde se encuentra hospitalizado. Igualmente se ha dispuesto un número de visitantes por pacientes de acuerdo a la habitación en la que este se encuentre.

Es muy importante tener en cuenta que solo se permite el ingreso de la familia y personas autorizadas por el paciente o la misma.

Con ocasión de la emergencia sanitaria SARS – COV- 2 (COVID 19) las visitas en el hospital fueron restringidas de manera general, siguiendo las indicaciones impartidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Secretaria de Salud Departamental y Municipal.

SERVICIO	HORARIOS	OBSERVACIONES	FORMA DE ACCEDER LOS VISITANTES AL SERVICIO
HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	10:00 a.m. a 6:00 p.m.	Dependiendo del estado clínico del paciente, promueven acompañamiento	Según Automatización, las puertas internas, las desbloquean en el mismo horario



SERVICIO	HORARIOS	OBSERVACIONES	FORMA DE ACCEDER LOS VISITANTES AL SERVICIO
		permanente de una persona.	En horario diferente, deben timbrar para ser atendidos por personal de enfermería (la atención del timbre del acceso interno es una asignación que se ha delegado al personal de Enfermería).
UCI ADULTOS (Segundo piso y Noveno Sur)	11:00 a.m. a 12:00 m 4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Ingresar una sola persona a la vez	El ingreso lo controla el personal de Seguridad permanentemente.
CUIDADOS ESPECIALES (Noveno Sur)	11:00 a.m. a 12:00 m 4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Ingresar una sola persona a la vez De 12:00 del mediodía a 4:00 de la tarde, puede permanecer un acompañante.	Los usuarios utilizan diferentes elementos para mantener la entrada por la puerta con acceso controlado.
UCI PEDIATRÍA (Noveno Sur)	7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Ingresan los padres y personas autorizadas por los mismos, una sola persona a la vez.	Los usuarios utilizan diferentes elementos para mantener la entrada por la puerta con acceso controlado.
UCI NEONATOS NEONATOS (Tercero Sur)	7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Ingreso para la madre	Los usuarios utilizan diferentes elementos para mantener la entrada por la puerta con acceso controlado.
	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Ingreso para el padre	
	En ambos horarios, ingresa la familia y personas autorizadas por la misma, una sola persona a la vez.		
GINECOOBSTETRICIA, SALA DE TRABAJO DE PARTO Y UCE OBSTÉTRICA. (Segundo Piso Sur)	De 10:00 a 11:00 de la mañana y de 4:00 a 5:00 de la tarde	En ambos horarios, ingresa la familia y personas autorizadas por la misma, una sola persona a la vez.	El ingreso lo controla el personal de Seguridad permanentemente, en forma manual, a través del listado con el nombre de las pacientes.



SERVICIO	HORARIOS	OBSERVACIONES	FORMA DE ACCEDER LOS VISITANTES AL SERVICIO
PACIENTES AISLADOS	Permanente	Ingresa solo un acompañante al tiempo	
HABITACIONES COMPARTIDAS		Con otro paciente	Solo ingresan tres personas
		Con más de dos pacientes	Solo ingresan dos personas

## 9. ATENCIÓN AL PÚBLICO

### ASIGNACIÓN DE CITAS

<b>CONSULTA EXTERNA</b>	7:00 a.m. a 5:00 p.m. lunes a jueves 7:00 a.m. a 4:00 p.m. viernes
<b>IMAGENOLOGÍA</b>	7:00 a.m. a 5:00 p.m. lunes a miércoles 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jueves 7:00 a.m. a 4:00 p.m. viernes
<b>ODONTOLOGÍA</b>	7:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m. lunes a viernes
<b>ONCOLOGÍA</b>	8:00 a.m. a 5:30 p.m. lunes a viernes
<b>PROTECCIÓN RENAL</b>	7:00 a.m. a 5:00 p.m. lunes a viernes

### ENTREGA DE RESULTADOS

<b>FARMACIA</b>	Tutelas: Lunes a viernes 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 3:00 p.m. General 24 horas
<b>IMAGENOLOGÍA</b>	7:00 a.m. a 4:30 p.m. lunes a miércoles 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jueves 7:00 a.m. a 3:30 p.m. viernes
<b>LABORATORIO CLÍNICO</b>	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 m. 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
<b>PATOLOGÍA</b>	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. 1:00 p.m. a 4:00 p.m.



### RECEPCIÓN / TOMA DE MUESTRAS

<b>BANCO DE LECHE HUMANA</b>	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m. 1:40 p.m. a 4:00 p.m.
<b>BANCO DE SANGRE</b>	8:00 a.m. a 5:00 p.m. lunes a sábado
<b>IMAGENOLOGÍA</b>	7:00 a.m. a 4:30 p.m. lunes a miércoles 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jueves 7:00 a.m. a 3:30 p.m. viernes
<b>LABORATORIO CLÍNICO</b>	7:00 a.m. a 10:00 a.m. Lunes a Viernes
<b>PATOLOGÍA</b>	8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. Lunes a viernes

### ÁREAS ADMINISTRATIVAS

<b>ARCHIVO CLÍNICO</b>	7:00 a.m. a 5:00 p.m. lunes a jueves 7:00 a.m. a 4:00 p.m. viernes
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	7:00 a.m. a 12:00 m. lunes a viernes 1:00 p.m. a 5:00 p.m. lunes a jueves 1:00 p.m. a 4:00 p.m. viernes
<b>AUTORIZACIONES</b>	7:00 a.m. a 5:00 p.m. lunes a jueves 7:00 a.m. a 4:00 p.m. viernes
<b>CRÉDITO Y COBRANZAS</b>	7:00 a.m. a 12:00 m. lunes a viernes 1:00 p.m. a 5:00 p.m. lunes a jueves 1:00 p.m. a 4:00 p.m. viernes
<b>ESTADÍSTICA</b>	7:00 a.m. a 12:00 m. lunes a viernes 1:00 p.m. a 5:00 p.m. lunes a jueves 1:00 p.m. a 4:00 p.m. viernes
<b>CAJA PRINCIPAL</b>	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
<b>CAJA CONSULTA EXTERNA</b>	7:00 a.m. a 12:00 m. lunes a viernes 1:00 p.m. a 5:00 p.m. lunes a jueves 1:00 p.m. a 4:00 p.m. viernes
<b>CAJA URGENCIAS</b>	24 horas
<b>FACTURACIÓN TAQUILLA PRINCIPAL</b>	7:00 a.m. a 7:00 p.m. lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:00 p.m. sábados

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 23 DE 49

	8:00 a.m. a 4:00 p.m. domingos y festivos
<b>INFORMACIÓN</b>	7:00 a.m. a 5:00 p.m. lunes a jueves 7:00 a.m. a 4:00 p.m. viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. sábados, domingos y festivos
<b>PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA</b>	7:00 a.m. a 5:00 p.m. lunes a jueves 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Viernes
<b>PROMOCIÓN SOCIAL</b>	7:00 a.m. a 5:00 p.m. lunes a jueves 7:00 a.m. a 4:00 p.m. viernes

## 10. RECOMENDACIONES PARA ACOMPAÑANTES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

Estamos comprometidos con la satisfacción de todas sus expectativas y las del paciente durante el proceso de atención y estamos dispuestos a escuchar, educar y responder sus solicitudes especiales, e innovar para satisfacer sus necesidades.

- Su familiar, al ingresar a un servicio de Hospitalización, recibe la habitación correspondiente, con un inventario de los elementos propios de ella; para lo cual se le entregará, por parte del personal de Enfermería, el formato llamado Inventario de Habitaciones, que debe ser firmado por el usuario o su acudiente a conformidad. En igual forma, cuando el usuario egrese, la habitación debe ser entregada al personal de Enfermería, firmando en el mismo formato.
- El cuidado de las pertenencias es responsabilidad de cada paciente; por lo anterior, se recomienda no permanecer con artículos de valor (joyas, teléfono celular, dinero, entre otros) durante su hospitalización. Recuerde, el Hospital no se hace responsable por la pérdida de éstos artículos.
- Requerimos de su participación activa frente al proceso de atención. Esta actitud incluye su exposición de todas las dudas e inquietudes, su reporte de toda la información importante para la atención del paciente y, la indagación respetuosa sobre las pruebas y procedimientos que se le realicen.
- Acate las recomendaciones que le hacen los integrantes del Equipo de Salud del Hospital, para mejorar la seguridad del paciente, como ejemplo: mantener barandas de la cama elevadas y verificar la identificación del paciente, entre otras.

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 24 DE 49

- Siendo el Hospital General de Medellín una Institución de Salud, se solicita al acompañante que colabore acatando las siguientes recomendaciones:
  - Siempre debe portar el documento de identidad
  - Permanezca siempre al lado del paciente.
  - No modifique goteos de soluciones y medicamentos, ni manipule equipos.
  - No suministre comida a los pacientes sin la autorización del personal de Enfermería, porque cada paciente tiene una dieta que está ordenada de acuerdo con su enfermedad y con el tratamiento médico.
  - Ayude a conservar la imagen del Hospital, no extienda ropa en las ventanas ni balcones.
  - Por la seguridad del paciente, Usted no debe sentarse en su cama.
  - No se desplace innecesariamente a otros Servicios o zonas restringidas, ni por los corredores.
  - No realice corrillos ni tertulias con otros acompañantes.
  - No se permite el ingreso de personas en estado de embriaguez, o bajo efectos de drogas psicoactivas.
  - Utilice voz baja y un lenguaje adecuado y respetuoso, así como un comportamiento correcto.
  - Utilice el televisor o el radio a bajo volumen
  - Ayude a cuidar la planta física, los materiales y los equipos de la institución.
  - El Médico tratante es quien decide cuándo ha de darle el alta al paciente. Se lo comunicará con anticipación para preparar su salida del Hospital. El día del alta le entregarán un informe sobre la evolución de su enfermedad y el tratamiento a seguir. Si le indican la necesidad de volver a consultas externas del Hospital, o de realizarse alguna prueba; le entregarán las órdenes respectivas. Por favor léalas y solicite explicación de ser necesario.
- Antes de salir del Hospital, el personal de enfermería del Servicio le informará sobre los cuidados que deba seguir realizando en su domicilio. Es muy importante para su salud conocer la forma de administración de su tratamiento, los cuidados que necesita y la dieta que precisa. Asegúrese de haber entendido satisfactoriamente éstas instrucciones.
- En el Hospital General de Medellín tenemos como prioridad ayudarlo a usted y a su familia, por esto, la información que usted entregue al personal de trabajo social, médicos, enfermería y demás personal de apoyo, es estrictamente confidencial, así como lo es su historia clínica.

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 25 DE 49

## 11. NORMAS INSTITUCIONALES

Para la seguridad y satisfacción en el servicio prestado por el Hospital, le sugerimos acatar las siguientes recomendaciones:

- Acate las instrucciones y señales de alerta que existen en todas las áreas del Hospital.
- Conserve limpias las instalaciones del Hospital, no arroje basuras al piso, utilice el recipiente más cercano.
- Informe al personal del área de hospitalización cualquier anomalía que se presente en su habitación.
- Para la hospitalización deberá traer pijama y artículos de aseo personal (jabón, toalla, cepillo de dientes, crema dental, entre otros).
- Evite hacer visitas si está resfriado o tiene cualquier tipo de infección.
- Para protección del paciente es recomendable que los familiares utilicen los servicios sanitarios de las salas de espera.
- Por protección de los familiares y del paciente se deben acatar las normas y recomendaciones recibidas del equipo de salud del Hospital.
- Respete la intimidad de otros pacientes.
- No se permite el ingreso de colchonetas.
- El horario de cambio de acompañante es de 7:00 a.m. a 8:00 a.m. y de 7:00 p.m. a 8:00 p.m. todos los días.
- Todos los menores sin excepción deben portar su documento de identidad (Registro Civil, Tarjeta de Identidad, NUIP).
- Para las visitas no se permite ingreso de niños menores de 10 años. Los niños entre 10 y 14 años, deben estar acompañados siempre por un adulto, quien es el responsable del buen comportamiento del niño dentro de la Institución.
- Cuando su familiar hospitalizado requiera de un acompañante permanente, debe portar un permiso por escrito, el cual le es autorizado por la enfermera o enfermero jefe de cada servicio y Usted debe presentarlo en la portería cada vez que vaya a ingresar al Hospital. Este permiso debe hacerlo actualizar cada día.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 26 DE 49

## **12. AUTOCUIDADO Y CORRESPONSABILIDAD CON LAS PRÁCTICAS SEGURAS DURANTE SU PROCESO DE ATENCIÓN**

### **12.1 Lávese las manos siempre:**

El personal asistencial del Hospital se lava las manos y utiliza alcohol glicerinado siempre, para prevenir la propagación de una infección. Ellos deben emplear el alcohol glicerinado antes y después de atenderlo. Usted también puede prevenir que una infección se propague. Diga a sus visitantes que se limpien las manos con el alcohol glicerinado que se encuentra en la habitación. Si sus familiares o sus amigos presentan malestar indefinido, síntomas gripales o infecciones en la piel, pídale que no lo visiten hasta que se restablezcan.

### **12.2 Cuide y revise siempre su manilla de identificación:**

Antes de suministrarle un medicamento, de hacerle un procedimiento, de tomarle una muestra para el Laboratorio, de realizarle una radiografía u otro examen, incluso antes de darle comida, el personal que lo atiende le preguntará su nombre y se asegurará de que figure igual en su manilla. No acepte medicamentos ni procedimientos sin que antes se haya verificado su nombre en la manilla. El Hospital quiere garantizarle que los cuidados que se le brindan son los correctos. Si su manilla se le pierde, si no se lee bien su nombre, solicite una nueva.

Verifique que su nombre esté correctamente escrito en la manilla puesta en su mano y en el rótulo ubicado en la cabecera de su cama. En caso de que observe algún error, por favor avísele al personal de enfermería.

### **12.3 Identifique al personal que lo atiende:**

Todas las personas que lo atienden deben portar escarapela con su foto y su nombre. No permita que alguien lo atienda si no tiene la escarapela, solicítela siempre. Si nota personas no identificadas, avise al personal del Hospital empleando el timbre.

### **12.4 Prevenga las caídas:**

Recuerde que su habitación en el Hospital es diferente a todos los espacios que conoce muy bien en su casa. En la habitación tiene a su disposición un timbre de llamado. Avise si no está funcionando.

Cuando camine, hágalo con zapatos antideslizantes. Dígales a sus familiares que mantener las barandas de la cama arriba le ayudará a evitar una caída. Pida ayuda también para acostarse. Si usa gafas, póngaselas antes de levantarse de la cama. Si utiliza bastón o muletas para caminar, úselas durante su hospitalización.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 27 DE 49

Cuando camine por los corredores del servicio, aproveche para hacerlo en compañía de un acompañante. Vigile siempre que no haya riesgo de enredarse con las sondas y los líquidos venosos que tenga instalados.

Si no puede permanecer de pie durante el baño o aseo corporal, solicite al personal de enfermería la silla de ruedas metálica para su desplazamiento y actividad de higiene corporal. Cuando vaya a bañarse, disponga todos los elementos y la ropa de tal manera que le quede cerca a la ducha y le facilite cogerlos. Utilice una toalla para el secado del cuerpo luego del baño, evitando derrame de agua que puede causarle resbalones y caídas.

Mientras esté sentado en la cama, permanezca siempre acompañado. Pídale a su acompañante que antes de retirarse de la habitación le deje levantadas las barandas de la cama. Si considera que su acompañante necesita ayuda para subirlo o bajarlo de la cama, avísenos utilizando el timbre de llamado de enfermería. Para movilizarse, siempre utilice la escalerilla que se encuentra al pie de su cama.

Cuando el paciente está inmovilizado es para su seguridad, evitando que se retire los drenes y sondas, o que se caiga de la cama. Por ello, no debe manipular ni desamarrar los inmovilizadores. En caso de que el paciente se encuentre agitado, informe inmediatamente al personal de enfermería.

Si observa una manilla de color rojo puesta en una de sus manos, significa que USTED tiene ALTO RIESGO de presentar una caída, por lo que debe leer detenidamente la información que se le colocó en la cabecera de la cama y debe ponerla en práctica.

### **12.5 Entregue al equipo responsable de su atención toda la información sobre su salud:**

Informe al equipo de salud sobre: sus antecedentes de salud, sus cirugías pasadas y sus tratamientos médicos. No olvide informar sobre sus alergias a medicamentos, alimentos y sustancias del ambiente.

### **12.6 Al personal que lo atiende le interesa saber cuáles medicamentos está tomando:**

Al hospitalizarse haga una lista de todos los medicamentos que toma en la actualidad. Los que han sido formulados con receta médica y los que no han sido formulados con receta médica. Incluya también las vitaminas y los llamados homeopáticos o de medicina alternativa. Informe al médico sobre los medicamentos que Usted se ha venido administrando en el hogar para que continúen siendo administrados por el personal que lo atiende.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 28 DE 49

Durante la hospitalización, pregunte sobre los medicamentos que le suministran y por qué debe tomarlos. Pregunte sobre los efectos y reacciones que pueden causarle. Al ser dado de alta solicite que las indicaciones de cada medicamento le sean dadas por escrito. Traiga las fórmulas en las consultas y chequeos de control.

### **12.7 En caso de cirugía:**

Cerciórese de saber en qué consiste su cirugía. Antes de la cirugía, usted debe tener una conversación con su médico cirujano para que le explique todo lo relacionado con el procedimiento y así Usted nos pueda dar su consentimiento de manera informada. Este documento de aceptación de la cirugía o procedimiento, debe quedar por escrito con su firma y la del médico que lo informa.

Entregue al equipo responsable de su atención toda la información sobre su afiliación a la seguridad social, modificaciones recientes, trámites pendientes y acciones legales (tutelas).

### **12.8 Siempre pregunte:**

Recuerde que si usted participa activamente de su cuidado, el Hospital le puede asegurar mejores resultados. Pregunte sobre su estado de salud. Pregunte sobre su tratamiento y sus cuidados. Informe si tiene dudas o inquietudes en las instrucciones que le ha dado el personal que está a cargo de su cuidado. Solicite explicaciones en términos que usted entienda. Si tiene alguna duda o pregunta sobre sus derechos o responsabilidades, pregúntenos.

## **13. UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Imagenología citas e ingreso para exámenes	Primer piso, entrando al Hospital costado Izquierdo
Archivo Clínico	Primer piso, Hall entrada principal
Autorizaciones taquilla	Primer piso, Hall entrada principal
Caja	Primer piso, Hall entrada principal
Crédito y Cobranzas	Primer piso, Hall entrada principal
Estadística Taquilla	Primer piso, Hall entrada principal
Facturación de cuentas	Primer piso, Hall entrada principal
Facturación SOAT liquidación de cuentas y topes, ingreso a consulta	Primer piso, Hall entrada principal



Gestión documental recepción de correspondencia	Primer piso, Hall entrada principal
Información	Primer piso, Hall entrada principal
Atención al Usuario	Primer piso, entrando al costado derecho antes de Farmacia
Farmacia	Primer piso, entrando al costado derecho antes de Fisioterapia
Consulta Externa	Primer piso, entrando al Hospital costado derecho
Rehabilitación Física – Fisioterapia	Primer piso, ingreso a Consulta Externa
Banco de Sangre	Segundo piso, entrando al Hospital sector sur
Laboratorio Clínico	Segundo piso, entrando al Hospital sector sur
Patología	Segundo piso, entrando al Hospital sector sur
Odontología citas, presupuestos y facturación	Segundo piso, sector sur contiguo al laboratorio clínico.
Programación y presupuestos de cirugías - Cirugía	Segundo piso, al frente de la cafetería
Gerencia	Tercer piso del sector norte del Hospital
Conmutador	Tercer piso, sector sur área administrativa 3
Tesorería	Cuarto piso sector sur del hospital
Voluntariado	Primer piso, entrando al Hospital, sector sur, en el área de Consulta Externa.

## 14. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

### Ayudas Diagnósticas

#### Diagnóstico Cardiovascular

- Ecocardiografía por estrés
- Ecocardiografía transesofágica
- Electrocardiografía
- Electrofisiología, marcapasos y arritmias
- Hemodinamia
- Monitoreo Holter
- Prueba de Esfuerzo

#### Electrodiagnóstico

- Electromiografía y velocidad de conducción
- Polisomnografía en niños

#### Laboratorio Clínico

#### Laboratorio de Patología

#### Medicina Materno Fetal

- Amniocentesis diagnóstica y Terapéutica
- Eco doppler a color fetal
- Eco doppler a color obstétrico
- Ecografía Obstétrica de III nivel
- Ecografía Obstétrica de 3 D
- Monitoreo Fetal
- Perfil Biofísico

#### Radiología e Imágenes Diagnósticas

- Arteriografía
- Eco doppler a color de vascular periférico
- Ecocardiografía Adultos
- Ecocardiografía Pediátrica
- Ecografía pediátrica y adultos
- Fluoroscopia
- Mamografía
- Mamografía con biopsia estereotáxica
- Rayos X Contratado
- Rayos X Simple
- Resonancia Magnética
- Tomografía axial computarizada
- Ultrasonido

### **Video Endoscopias**

- Cistoscopia
- Colangiografía endoscópica retrógrada
- Colonoscopia
- Colposcopia
- Endoscopia digestiva diagnóstica y terapéutica
- Neumología Fibrobroncoscopia
- Neumología Laboratorio Función Pulmonar

### **Quimioterapia**

- Ambulatoria
- Hospitalaria

### **Cirugía**

- Cirugía Cardiovascular (Adulto y Pediátrica)
- Cirugía de la Mano
- Cirugía de Tórax
- Cirugía Endovascular Neurológica
- Cirugía General
  - Videolaparoscopia Quirúrgica
- Cirugía Ginecológica
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Neurológica
  - Neurocirugía de Epilepsia y Funcional
- Cirugía Oftalmológica
- Cirugía Oncológica
- Cirugía Ortopédica
- Cirugía Otorrinolaringológica
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Plástica Reconstructiva
- Cirugía Vascular y Angiológica
- Cirugía Urológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
- Trasplante de piel y componentes de la piel
- Trasplante de tejidos cardiovasculares

### **Consultas**

- Anestesia
- Cardiología
- Cardiología Pediátrica
- Cirugía Cardiovascular



- Cirugía de Tórax
- Cirugía General
- Cirugía Neurológica
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Plástica Reconstructiva
- Cirugía Vasculat
- Dermatología
- Fisioterapia
- Fonoaudiología y/o Terapia del Lenguaje (Audiometría, Logaudiometría e Impedanciometría)
- Ginecobstetricia
- Ginecología Oncológica
- Hematología
- Medicina Física y Rehabilitación
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología (Espirometría)
- Neurología Clínica
- Neuropediatría
- Nutrición y Dietética
- Odontología General y Especializada
  - Endodoncia
  - Odontopediatría
  - Ortodoncia
  - Periodoncia
  - Rehabilitación Oral
  - Toma e interpretación de radiologías odontológicas
- Oftalmología
- Oncología y Hematología Pediátrica
- Oncología Clínica
- Ortopedia y/o Traumatología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Psicología
- Urología

#### **Cuidados Críticos**

- Cuidado Intensivo Adultos
- Cuidado Intensivo Neonatal
- Cuidado Intensivo Pediátrico
- Cuidado Intermedio Adultos
- Cuidado Intermedio Neonatal



### **Hospitalización**

- General Adultos
- General Pediátrica
- Obstétrica
- Unidad Renal
  - Diálisis Peritoneal
  - Hemodiálisis

### **Servicio de Urgencias**

- Urgencias Adultos
- Urgencias Gineco-Obstétricas
- Urgencias Pediátricas

### **Promoción y Prevención**

- Vacunación

### **Otros Servicios**

- Banco de Sangre y Medicina Transfusional (Transfusión Sanguínea)
- Central de Esterilización y Equipos
- Central de Mezclas Enterales
  - Soporte Nutricional Especializado
- Grupo de Apoyo al Paciente Hemofílico - GAPHE
- Grupo de Apoyo al Paciente Hospitalizado - GAPH
- Programa de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar
- Programa de Lactancia Materna
- Lactario - Alimentación
- Programa de Psicopedagogía para Niños Hospitalizados
- Programa Madre Canguro

COPIA

A

## 15. GENERALIDADES DE LA LEY

### 15.1 ¿Qué es el SISBEN?

SISBEN quiere decir: Sistema de Selección de Beneficiarios y permite establecer en qué nivel se encuentra. Es el sistema diseñado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) que, a través de una encuesta, obtiene información de las personas acerca de su situación socioeconómica. La base SISBEN III incluye la variable zona (1 Cabecera, 2 Centro Poblado, 3 Rural Disperso). Adicionalmente, en las entregas de SISBEN III se incluye la variable Área que recoge los conceptos por los cuales se clasifica el índice en atención al Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES social 117.

Área 1 = Catorce ciudades

Área 2 = Resto Urbano

Área 3 = Rural

Puntaje de SISBEN III		
14 ciudades	Otras Cabeceras	Rural
0 - 47.99	0 - 44.79	0 - 32.98
48.00 - 54.86	44.80 - 51.57	32.99 - 37.80

### 15.2 ¿Qué es el Régimen Subsidiado de Salud?

Para lograr la afiliación de la población pobre y vulnerable del país al SGSSS, el Estado colombiano ha definido al Régimen Subsidiado en Salud como su vía de acceso efectiva al ejercicio del Derecho fundamental de la Salud. Es así como el Régimen Subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre y sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.

Para afiliarse al Régimen Subsidiado De Salud debe tener aplicada la encuesta SISBEN. Esta encuesta es la puerta de entrada a los programas sociales que ofrece el Estado para las personas con más necesidades. Dentro de esos programas está la salud a través del Régimen Subsidiado de Salud, que le permite contar con los servicios ofrecidos en el Plan Obligatorio de Salud (POS).

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 35 DE 49

### **15.3 ¿Quiénes se pueden afiliar?**

Los grupos de población más prioritarios para ser afiliados son:

- Recién nacidos
- Mujeres en embarazo
- Niños
- Población rural
- Población urbana

### **15.4 Grupos de Población Especiales:**

Existen otros grupos de poblaciones que por tener una condición especial se pueden afiliar sin estar clasificados por el SISBEN. Estos grupos, se identifican a través de listas censales y su clasificación es el nivel **0**. Ellos son:

- Población indígena
- Población indigente
- Población desplazada
- Población desmovilizada
- Población infantil abandonada (ICBF)

### **15.5 ¿Qué es Plan Obligatorio de Salud (POS)?:**

El Plan Obligatorio de Salud, conocido como POS, es el conjunto de servicios de atención en salud a que tiene derecho un usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia, SGSSS, cuya finalidad es la protección de la salud, la prevención y curación de enfermedades, el suministro de medicamentos para el afiliado y su grupo familiar y está complementado con el reconocimiento de prestaciones económicas en caso de licencia de maternidad e incapacidad por enfermedad general.

Actualmente el POS se encuentra unificado. Esto significa que los colombianos afiliados al Régimen Subsidiado pueden acceder a los mismos servicios de salud que tienen los afiliados al régimen contributivo, es decir, que todos los colombianos de cualquier edad, tenemos el mismo Plan Obligatorio de Salud, sin importar si somos de régimen subsidiado o del contributivo.

Los afiliados a los regímenes especiales exceptuados del SGSSS como son los miembros de las fuerzas armadas, los miembros del magisterio, empleados de Ecopetrol, entre otros, tienen un plan de salud diferente.

	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 36 DE 49

## **15.6 ¿Qué es una EPS?**

Entidad Promotora de Salud y se encarga de promover la afiliación al sistema de seguridad social. Estas pueden ser públicas, privadas o mixtas y pueden administrar simultáneamente afiliados de los regímenes contributivo y subsidiado,

## **15.7 ¿Qué es una IPS?**

Estas son las Instituciones Prestadoras de Servicios. Es decir, todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta. Las hay públicas, identificadas con las iniciales E.S.E. (Empresas Social del Estado) y privadas con su nombre comercial con que se identifican (Ltda., S.A., E.U, entre otras).

## **15.8 Niveles de atención**

### **Primer nivel de atención**

Es un nivel de baja complejidad, su principal objetivo es prestar los servicios en una forma inmediata y cerca de la población, contribuyendo al control ambiental, los que conforman este nivel son: Médicos Generales, Odontólogos, Nutricionistas, Sicólogos, Optómetras, Promotores y Tecnólogos. Ejemplos de primer nivel de atención son los centros de salud y brigadas de salud.

Son aquellos servicios que se pueden prestar en el Hospital ubicado en su municipio. Estos son:

- Consulta médica general.
- Promoción y prevención
- Atención de urgencias.
- Procedimientos menores.
- Odontología básica
- Laboratorio básico.
- Imagenología básica
- Hospitalización de menor complejidad.
- Atención parto bajo riesgo.
- Suministró de medicamentos.
- Optometría.
- Remisión.

### **Segundo nivel de atención:**

Son organismos de salud con profesionales más especializados, que no solamente atienden a individuos del lugar sino que también a los de sus alrededores. Ofrecen servicios de primer nivel pero además consulta externa, urgencias institucionales y

	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 37 DE 49

comunitarias, partos, hospitalización, cirugías de baja severidad, laboratorio, electro diagnóstico, rehabilitación, farmacia, todo en atención media.

Los servicios de segundo nivel, según el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado, atienden las siguientes patologías y procedimientos.

- Atención integral al binomio madre-hijo (hijo hasta el año de edad).
- Atención integral en ortopedia y traumatología.
- Oftalmología para menores de 20 y mayores de 60 años
- Fisiatría y rehabilitación.
- Cirugía (cataratas, estrabismo menores de 5 años, herniorrafia, colecistectomía, histerectomía, apendicetomía).
- Anticoncepción quirúrgica voluntaria para hombres y mujeres.

**Tercer nivel de atención:**

Son aquellas intervenciones o enfermedades de alto costo, que debido a su complejidad requieren para su atención, del nivel más especializado y por esto deben ser remitidas del primer o segundo nivel.

Los servicios de tercer nivel, según el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado, atienden las siguientes patologías y procedimientos:

- Patología cardíaca, de aorta torácica y abdominal, vena cava, vasos pulmonares y renales.
- Manejo del infarto agudo de Miocardio.
- Patología del sistema nervioso central.
- Insuficiencia renal.
- Gran quemado.
- Infección por VIH- SIDA.
- Cáncer.
- Reemplazo articular parcial o total de cadera y rodilla.
- Cuidados intensivos.

**15.9 Cuarto nivel de Atención:**

Alta complejidad, profesionales con sub especialización realizan trasplantes, desarrollan programas investigativos, cuidados intensivos (UCI), centros especializados en cada área (ejemplo unidad de cancerología, unidad de trasplantes).

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 38 DE 49

## **15.10 Novedades normativas**

### **Ley de Movilidad.**

El Decreto 3047 de 2013 establece las condiciones y reglas para la movilidad desde el régimen subsidiado hacia el régimen contributivo y viceversa, sin solución de continuidad en su aseguramiento en salud, de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud focalizados en los niveles I y 11 del Sisbén que por cambios o intermitencias en sus condiciones socioeconómicas deban moverse de un régimen a otro y no quieran cambiar de Entidad Promotora de Salud - EPS. Quienes están en el Sisben I y II, y consiguen un empleo podrán continuar en su misma EPS y si pierden el empleo no pierden continuidad en el servicio de salud.

Es el derecho que tienen los afiliados al régimen subsidiado y régimen contributivo focalizado en los niveles I y II y/o población especial de moverse de un régimen a otro en la misma EPS, sin que exista interrupción en la afiliación.

¿Qué debe hacer el usuario afiliado al Régimen Subsidiado que adquiere capacidad de pago o vinculación laboral que imponga la obligación de cotizar al Régimen Contributivo?

Las personas afiliadas al Régimen Subsidiado que adquieran capacidad de pago y que estén en la obligación de afiliarse en el Régimen Contributivo se mantienen en la misma EPS y recibirán todos los beneficios junto con su núcleo familiar.

¿Cómo se hacen los aportes de los afiliados al Régimen Subsidiado que pasan al Régimen Contributivo, permaneciendo en la misma EPS del Régimen Subsidiado?

Cotización mediante vinculación Laboral: El empleador aportará el 8.5% y el empleado el 4% del salario base.

Cotización independiente: El cotizante independiente afiliado al Régimen Contributivo aportará el 12.5% sobre ingreso base de cotización.

¿Qué debe hacer el afiliado que está en el Régimen Contributivo y pierde capacidad de pago y requiere ingresar al Régimen Subsidiado?

En el caso de que el afiliado se encuentre previamente clasificado en el nivel I y II del Sisben y/o población especial, podrá pasar al Régimen Subsidiado en la misma EPS donde se encuentra afiliado, sin perder la continuidad en la prestación del servicio.

¿Qué pasa si el usuario que requiere movilidad en el régimen subsidiado no tiene nivel I o II del Sisben y tampoco es población especial?

En el caso de que no se encuentre clasificado en el nivel I y II del Sisben, ni tampoco sea población especial deberá solicitar la aplicación de la encuesta Sisben a Planeación

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 39 DE 49

Municipal o Distrital, en caso de obtener un puntaje mayor al nivel 1 o 2 deberá afiliarse al SGSSS en los términos de la normatividad.

¿Qué trámite se debe realizar para hacer efectiva la movilidad?

El afiliado debe solicitar a la EPS la movilidad en el sistema (cambio de régimen subsidiado o contributivo) con el fin de no perder la continuidad en la prestación del servicio.

¿Las EPS del Régimen Subsidiado deben reconocer prestaciones económicas a las personas que tengan afiliadas en el Régimen Contributivo?

Sí. Las EPS del régimen subsidiado que en el marco de la movilidad garanticen la prestación de servicios a los afiliados al régimen contributivo, reconocerán y pagarán el valor de las incapacidades por enfermedad general, licencias de maternidad y paternidad.

### **Ley de Portabilidad**

El Decreto 1683 de 2013 establece las condiciones y reglas para la operación de la portabilidad del seguro de salud en todo el territorio nacional, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La portabilidad es la garantía que se da a los ciudadanos para acceder a los servicios de salud sin trámites excesivos e innecesarios, en cualquier parte del territorio nacional, cuando el afiliado y/o su núcleo familiar se van a vivir temporalmente a un municipio diferente a aquel en donde se afiliaron a la EPS o donde habitualmente reciben los servicios de salud.

¿Cómo opera la portabilidad?

El afiliado podrá solicitar ante su EPS mediante la línea telefónica de atención al usuario, por escrito, por correo electrónico exclusivo para trámites de portabilidad, personalmente o a través de cualquier otro medio disponible, la asignación de una IPS primaria en un municipio diferente al domicilio de afiliación. En ningún caso la EPS podrá exigir la presentación personal del afiliado para el trámite de portabilidad.

¿Qué debe contener la solicitud de portabilidad?

Nombre e identificación del afiliado; el municipio receptor; temporalidad, si esta se encuentra definida; la IPS a la cual está adscrito en el municipio domicilio de afiliación y un número telefónico, dirección geográfica o dirección electrónica para recibir respuesta a su solicitud sobre adscripción a un prestador, en el municipio receptor.

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 40 DE 49

¿Qué hacer si me desplazo hacia otro municipio y la duración allí no será mayor a un mes?

Debo reportar esta novedad a la EPS a la cual me encuentro afiliado. En este evento, todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que cuenten con servicios de urgencias, deberán brindarles la atención de urgencias, así como la atención posterior que se requiera, independientemente de que hagan parte o no de la red de la respectiva EPS. La atención solicitada no podrá negarse con el argumento de no tratarse de una urgencia.

¿Qué hacer si me desplazo hacia otro municipio y la duración allí será mayor a un mes pero inferior a doce meses?

Debo reportar esta novedad a la EPS a la cual me encuentro afiliado. En este caso la EPS deberá garantizarme la asignación a una IPS primaria en el municipio receptor, y de esta manera el acceso a todos los servicios del Plan Obligatorio de Salud.

¿Qué hacer si me desplazo hacia otro municipio y la duración allí será mayor a un año?

Si la emigración temporal supera los doce (12) meses, esta se considerará permanente, debiendo el afiliado y/o su núcleo familiar trasladarse hacia otra EPS que se encuentre habilitada en el nuevo municipio o solicitar una prórroga a la misma EPS por un año más si persisten las condiciones de temporalidad del traslado.

¿Qué deben hacer las EPS para garantizar la portabilidad a los usuarios?

Todas las EPS cuentan con mecanismos idóneos para que el afiliado pueda acceder a la información y al trámite de su requerimiento así mismo (Correo electrónico, teléfono, sitio web); las Direcciones Territoriales de Salud deberán tener disponible la información pertinente sobre las EPS y brindar apoyo a los usuarios que lo requieran para el trámite del ejercicio de su portabilidad.

### **¿Cuál es la diferencia entre portabilidad, movilidad y traslado?**

**Movilidad:** Es la garantía del afiliado de continuar en la misma EPS cuando por alguna circunstancia cambie de régimen.

**Portabilidad:** Es la garantía de la prestación de los servicios de salud en cualquier parte del Territorio Nacional por parte de la EPS a la que me encuentro afiliado.

**Traslado:** Es el derecho que tiene el afiliado de cambiar de EPS transcurrido doce meses de antigüedad en la misma

	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 41 DE 49

## 16. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

### 16.1 Manejo de residuos hospitalarios:

El manejo adecuado de los residuos que se generan en las instituciones prestadoras de servicios de salud es fundamental para evitar generar impactos negativos que afecten la salud y el medio ambiente; por ende cada una de las actividades que se desarrollen en pro de la entidad conllevan al mejoramiento continuo y constante de los servicios, los cuales se ven reflejados en la atención de los pacientes; pero para que esto se dé, necesitamos de la colaboración de los usuarios, los cuales deben acatar las recomendaciones impuestas en las canecas que se asignan en cada una de las áreas de la unidad asistencial.

En su habitación encontrará recipientes para la disposición de residuos, que Usted deberá utilizar según las siguientes instrucciones:

**Color verde:** Para depositar residuos ordinarios: servilletas, papel cartón, icopor, envolturas de mecató y residuos de alimento.

**Color Gris:** Para depositar residuos reciclables: papel de archivo, periódico, revistas, cartón, botellas vidrios, vasos y platos desechables.

**Color Rojo:** Para residuos peligrosos pañales y algodones.

### 16.2 Ambiente libre de humo:

El Hospital es un espacio libre de humo de tabaco. No se permite fumar dentro de las Instituciones de Salud (Resolución 1956 de 2008, Ministerio de Salud y Protección Social). Informe al personal de salud si un paciente o visitante lo está haciendo.

## 17. PLAN DE EMERGENCIAS

Señor Usuario, recuerde:

Ante una posible emergencia o desastre, que ponga en riesgo su vida y la de su familia, el hospital tiene diseñado varias acciones rápidas y coordinadas que nos permitirán desplazarnos hasta un lugar seguro y realizar una adecuada atención en salud; por lo anterior tenga presente:

Si escucha un sonido intermitente (como una sirena), acompañado de un mensaje que indica conservar la calma y esperar instrucciones dentro de las instalaciones del hospital, esta es una ALERTA.

	<p>MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 42 DE 49

Si escucha un sonido continuo (como un pito), indica salir ordenadamente de las instalaciones, esta es una ALARMA, en la cual:

- Debe seguir las indicaciones del personal del hospital.
- Debe salir por las vías de evacuación, con calma, sin correr, ni gritar.
- Evite el pánico y la histeria.

### **17.1 ¿Cómo Evacuar?**

Si puede caminar baje ordenadamente, guiado por un funcionario del hospital hasta llegar al punto de encuentro.

Si no puede caminar, espere con calma a un funcionario del hospital quien lo ayudará a desplazarse por las rutas de evacuación.

COPIA CONTROLADA

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 43 DE 49

## 18. GUÍA TELEFÓNICA

ÁREA	EXTENSIÓN
Activos Fijos	1770
Activos Fijos	1778
Almacén General	1071
Almacén General	1072
Archivo Clínico	1035
Archivo Clínico	1036
Archivo Clínico	1037
Asesoría Jurídica	1079
Asesoría Jurídica	1866
Asesoría Jurídica	1840
Asesoría Jurídica	1840
Asesoría Jurídica	1841
Asesoría Jurídica	1842
Asesoría Jurídica	1893
Asesoría Jurídica	1905
Auditoría de Cuentas Médicas	1825
Auditoría de Cuentas Médicas	1839
Auditoría de Cuentas Médicas	1830
Auditoría de Cuentas Médicas	1831
Auditoría de Cuentas Médicas	1832
Auditoría de Cuentas Médicas	1834
Auditoria Interna	1897
Auditoria Interna	1859
Auditoria Interna	1898
Auditoria Interna	1352
Auditoria Interna	1124
Auditoria Interna	1124
Auditoria Médica Externa (Savia)	1828
Auditoria Médica Externa (Savia)	1350
Auditoria Médica Externa (Savia)	1310
Apoyo Logístico	1001
Apoyo Logístico	1822
Apoyo Logístico	1041
Apoyo Logístico	1042
Apoyo Logístico	1052
Apoyo Logístico	1065



Apoyo Logístico	1072
Apoyo Logístico	1066
Apoyo Logístico	1067
Atención al Usuario	1812
Atención al Usuario	1813
Atención al Usuario	1114
Auditorio de la Salud	1816
Cafetería	1093
Auditorio de la Salud	1817
Cafetería	1093
Auditorio de la Salud	1817
Calidad y Planeación	1810
Calidad y Planeación	1809
Calidad y Planeación	1806
Calidad y Planeación	1811
Calidad y Planeación	1809
Calidad y Planeación	1808
Capellanía	1063
Centro de Control	1075
Centro de Control	1076
Comunicaciones	1814
Comunicaciones	1815
Contratación	1081
Contratación	1080
Contratación	1082
Contratación	1064
Estadística	1894
Estadística	1837
Estadística	1819
Estadística	1896
Estadística	1837
Facturación	1746
Facturación	1706
Facturación	1730
Facturación	1734
Facturación	1731
Facturación	1733
Facturación	1737
Facturación	1732



Facturación	1738
Facturación	1744
Facturación	1753
Facturación	1729
Facturación	1742
Facturación	1742
Facturación	1721
Facturación	1748
Facturación	1715
Facturación	1710
Financiera	1701
Financiera	1782
Financiera	1780
Financiera	1774
Financiera	1790
Financiera	1785
Financiera	1786
Financiera	1786
Financiera	1788
Financiera	1791
Financiera	1792
Financiera	1765
Financiera	1772
Financiera	1767
Financiera	1767
Financiera	1767
Financiera	1707
Financiera	1703
Financiera	1769
Financiera	1771
Fondo de Empleados	1094
Gestión Documental	1034
Gestión Documental	1031
Gestión Documental	1031
Gestión Documental	1033
Gestión Documental	1040
Gestión Documental	1213
Gestión Documental	1030
Gestión Documental	1030



Gestión Documental	1032
Gestión Documental	1033
Gestión Documental	1033
Gestión Documental	1074
Gestión Documental	1073
Gestión Humana	1601
Gestión Humana	1602
Gestión Humana	1615
Gestión Humana	1610
Gestión Humana	1622
Gestión Humana	1616
Gestión Humana	1611
Gestión Humana	1606
Gestión Humana	1607
Gestión Humana	1614
Gestión Humana	1608
Gestión Humana	1609
Gestión Humana	1626
Gerencia	1802
Gerencia	1802
Gerencia	1804
Gimnasio	1623
Información	1819
Información	1820
Investigación y Docencia	1849
Investigación y Docencia	1869
Investigación y Docencia	1844
Investigación y Docencia	1844
Investigación y Docencia	1850
Investigación y Docencia	1369
Investigación y Docencia	1739
Investigación y Docencia	1824
Investigación y Docencia	1130
Investigación y Docencia	1824
Investigación y Docencia	1824
Investigaciones (Laboratorio de Cocreación)	1835
Investigaciones (Laboratorio de Cocreación)	1835
Lavandería	1060
Mantenimiento	1042



Mantenimiento	1054
Mantenimiento	1043
Mantenimiento	1045
Mantenimiento	1046
Mantenimiento	1047
Mantenimiento	1053
Mantenimiento	1049
Mantenimiento	1051
Mantenimiento	1050
Parqueadero Corpaul	1097
Portería Mantenimiento	1099
Portería Principal	1083
Portería Principal	1084
Sala Familiar	1301
Seguridad y Salud en el Trabajo	1618
Seguridad y Salud en el Trabajo	1620
Seguridad y Salud en el Trabajo	1621
Seguridad y Salud en el Trabajo	1619
Seguridad y Salud en el Trabajo	1619
Seguridad y Salud en el Trabajo	1121
Seguridad y Salud en el Trabajo	1620
Seguridad y Salud en el Trabajo	1624
Seguridad y Salud en el Trabajo	1625
Servicio de Alimentación	1093
Sistemas	1028
Sistemas	1023
Sistemas	1115
Sistemas	1011
Sistemas	1013
Sistemas	1019
Sistemas	1023
Sistemas	1078
Sistemas	1008
Sistemas	1023
Sistemas	1039
Sistemas	1017
Sistemas	1009
Sistemas	1020
Sistemas	1026



Sistemas	1010
Subgerencia de Procesos Administrativos y Financieros	1821
Subgerencia de Procesos Administrativos y Financieros	1845
Subgerencia de Procesos Asistenciales	1846
Subgerencia de Procesos Asistenciales	1845
Subgerencia de Procesos Asistenciales	1470
Subgerencia de Procesos Asistenciales	1836
Suministros	1065
Suministros	1072
Suministros	1066
Suministros	1067
Trabajo Social	1712
Trabajo Social	1711
Trabajo Social	1713
Trabajo Social	1714
Trabajo Social	1709
Trabajo Social	1288
Voluntariado	1088
Voluntariado	1089
Voluntariado	1090
Voluntariado	1091
<b>ZONA VERDE (SARS COV 2)</b>	
Unidad Neonatal 3TS (Zona Verde)	1444
Urgencias Verde	1238
Urgencias Verde	1243
Urgencias Verde (Admisiones)	1212
Urgencias Verde (Admisiones)	1244
Urgencias Verde (Adultos)	1417
Urgencias Verde (Adultos)	1210
Urgencias Verde (Consultorio)	1209
Urgencias Verde (Consultorio)	1205
Urgencias Verde (Consultorio)	1206
Urgencias Verde (Consultorio)	1207
Urgencias Verde (Consultorio)	1208
Urgencias Verde (Consultorio)	1240
Urgencias Verde (Consultorio)	1242
Urgencias Verde UCI E (Reanimación)	1226
Urgencias Verde UCI E (Reanimación)	1223

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	MANUAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO: ES-GIC-AU001M01
			VERSIÓN: 03
			PÁGINA: 49 DE 49

#### MODIFICACIONES.

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACIÓN
00	01/06/2014	Nueva versión del Sistema de Gestión Integral de Calidad SGIC.
01	31/10/2015	Actualización del proceso SIAU
02	14/04/2016	Actualización plataforma estratégica 2016-2027.
03	09/11/2020	Actualización Emergencia Sanitaria SARS – COV-2 (COVID 19)

#### APROBACION.

ELABORO	REVISÓ	APROBO
NOMBRE: ASTRID YAMILE RODRÍGUEZ MEJÍA	NOMBRE: YUDY ALEJANDRA CADAVID LONDOÑO	NOMBRE: MARIO FERNANDO CÓRDOBA PÉREZ
CARGO: Profesional Universitario 2 (Atención al Usuario)	CARGO: Jefe Oficina de Calidad y Planeación	CARGO: Gerente.

VIGENTE A PARTIR DE: 18/11/2020