



S.E. Hospital San Juan de Dios, Tiendón
Teléfonos: 8482626 Fax ext 108 Cel: 3136465571

Página Web: www.esentiribi.gov.co

BIENVENIDA

El Hospital San Juan de Dios y su personal le da una cordial bienvenida a usted y a su familia y ponen a su disposición todos los recursos humanos y físicos, para que con su ayuda, usted recupere su salud.

ORIENTESE EN EL HOSPITAL

- **Urgencias:** 24 horas de los 365 días del año.
- **Hospitalización:** Visitas de 11am a 4pm todos los días, no se permite ingreso de niños menores
- **Consulta Externa:** Lunes, Martes, Jueves y Viernes. De 8:00 am a 12:00m y de 1:00pm a 5:00pm, Miércoles y Sábados de 8:00am a 2:00pm.
- **Servicio Odontológico:** Lunes y Martes 7am a 7pm, Miércoles, Jueves y Viernes 7am a 4 pm, Sábado de 8am a 12am
- **Oficina de Atención al Usuario:** Lunes, Martes y Jueves 8am – 12am y de 1pm a 5pm, Miércoles y Sábado 8am a 2pm
- **Farmacia:** Lunes, Martes, Jueves y Viernes 8am a 12m y de 2pm a 5pm, Miércoles y Sábado de 8am a 2pm
- **Rayos X:** Lunes, Martes y Jueves 8am a 12m y de 2pm a 6pm, Miércoles y Domingo 8am a 2pm, Viernes y Sábado no hay servicio
- **Laboratorio:** Lunes a Sábado 7am a 1pm
- **Los domingos y festivos sólo se labora en el servicio de urgencias.**

Derechos

- A No ser discriminados por su aspecto racial, de género, de credos políticos y religiosos, económicos y culturales, edad o su propia salud.
- A un trato amable y cortés.
- A que se les brinde servicios con calidad y oportunidad.
- Al respeto por sus creencias.
- A disfrutar de una comunicación plena y clara con el personal tratante, apropiada a sus condiciones Psicológicas y culturales, que le permita obtener toda la información necesaria con respecto a la enfermedad que padece. Los procedimientos y tratamientos que se les vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que conlleve el tratamiento.
- A plantear las inquietudes sobre su situación de salud y que estas se le aclaren suficientemente.
- A la cercanía de sus familiares, allegados y seres queridos.
- A recibir información sobre el sistema de seguridad social.
- A que se le elabore y conserve una historia clínica integra, verás y legible, como instrumento para coordinar, facilitar y evaluar su atención.
- A la custodia de su historia clínica, y a que la información allí consignada no sea conocida por terceros, dentro del respeto de las normas éticas, legales y administrativas.
- A ser escuchado y obtener respuesta a sus quejas e inquietudes.
- A vincularse a la asociación de usuarios.
- A expresar por escrito su voluntad de no aceptar ningún tratamiento o procedimiento.
- Libertad para cambiarse de IPS por razones de mala atención o cambio de domicilio.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS:

Deberes

- Conocer los deberes y derechos como usuarios.
- Procurar el cuidado integral de su salud y de su familia. Afiliarse con su familia al sistema de seguridad social en salud, al régimen contributivo o subsidiado según corresponda.
- Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información solicitada sobre su estado de salud, las circunstancias administrativas relativas a la seguridad social y todas las necesidades para que el hospital pueda brindarle el cuidado idóneo.
- Facilitar el cumplimiento de las normas legales y éticas.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la institución y del equipo tratante.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación, servicios del Hospital.
- Respetar la intimidad de los demás pacientes.
- Tratar con respeto y dignidad a las personas que lo atienden, a los demás pacientes y a los familiares y a los allegados.
- Pagar oportunamente y/o facilitar el pago de los servicios y honorarios profesionales.
- Canalizar por la Oficina de Atención al Usuario, sus inquietudes, sus sugerencias.

NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES:

RESPECTO, es entender y comprender al otro, desarrollando capacidades de negociación para beneficio propio y de quienes nos rodean, es no traspasar los límites permitidos.

HUMANIZACIÓN, brindar servicios impregnados de calidez humana, de buena disposición, de afectividad y de espiritualidad.

LEALTAD, corresponde a la capacidad que desarrollamos para cuidar, defender y proteger a nuestra empresa, nuestra comunidad, nuestros compañeros.

RESPONSABILIDAD, aplicar todos nuestros conocimientos, habilidades, destrezas y experiencias en función del cumplimiento de nuestro deber, asumir lo que se hace y lo que se es, en el momento que nos requieran.

COMPROMISO, capacidad de asumir funciones, tareas, acciones que proyecten a nuestra institución a un desarrollo sostenible.

TOLERANCIA, aprender a crecer en nuestro entorno conviviendo con la diferencia, viendo en ella posibilidades potenciales.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

CONFIDENCIALIDAD, garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso.

SOLIDARIDAD, es la práctica de la mutua ayuda entre las personas, buscando apoyar a las personas y grupos menos favorecidos con el propósito de mejorar sus condiciones.

EQUIDAD, es darle lo que le corresponde a cada quien sin distingos de raza, credo o condiciones económicas.

EFICIENCIA, responder por las funciones asignadas haciendo uso racional de los recursos de que dispone la institución y obteniendo los resultados propuestos.

ATENCION AL USUARIO:

Para el Hospital es de gran importancia conocer las opiniones de los pacientes y sus familias, de esta manera buscamos mejorar cada día la calidad de nuestros servicios. Por lo tanto, durante su hospitalización o atención en los diversos servicios que ofrecemos, desde el ingreso hasta la salida puede expresar sus opiniones, comentarios o sugerencias a través de la oficina de atención al usuario con la encargada Nubia Parra o en los buzones de sugerencias ubicados en estadística o en urgencias

PLAN DE EVACUACION EN CASO DE EMERGENCIA:

1. Conserve la calma, No corra y espere indicaciones del personal del hospital
2. Siempre que visite nuestro Hospital observe la señalización de emergencias de color verde y blanco que orienta el camino a seguir en una posible evacuación o salida del lugar.
3. Si detecta alguna situación de peligro, comuníquela de inmediato al personal del Hospital y esté atento a las instrucciones.
4. Si le dan la orden de evacuar, diríjase al punto de encuentro ubicado en todo el frente del servicio de URGENCIAS del hospital.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Documento que firma el paciente para autorizar o rechazar el tratamiento o procedimiento, luego de comprender beneficios y riesgos que se pueden ocasionar.

Durante una hospitalización o atención en urgencias tenga en cuenta lo siguiente:

- Al ingreso, comunique al médico o a la enfermera si toma medicamentos, o si sufre de alguna alergia a estos, no tome ninguno por cuenta propia, el personal de enfermería se encarga de suministrarlos.
- En el Hospital, está prohibido fumar, el consumo de alcohol o de sustancias psicoactivas.
- No ingrese objetos de valor, el Hospital no se hace responsable del deterioro o pérdida de estos. Los artículos personales del paciente deben ser cuidados por el acompañante.
- El baño diario es importante para su recuperación, ayuda a prevenir la presentación de infecciones.
- Alerta al personal que lo atiende en caso de sentir algún cambio o reacción extraña
- La dieta ordenada por el médico se define de acuerdo con su diagnóstico y siempre pensando en su bienestar, por lo tanto no consuma otros alimentos, SIN AUTORIZACION MEDICA
- Luego de ir al baño y antes de comer lávese las manos con agua y jabón. Verifique que su acompañante también lo haga

- Mantenga las barandas de la cama elevadas y si es necesario solicite ayuda para levantarse o para su desplazamiento dentro y fuera de la habitación
- Si identifica alguna situación de riesgo, infórmela y siga las recomendaciones del personal

HORARIO Y RECOMENDACIONES PARA LA VISITA DE LOS PACIENTES

Para el bienestar de los pacientes, les invitamos a tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

El paciente decide si acepta o rechaza ser visitado, los acompañantes deben lavar sus manos antes y después de las visitas, los visitantes no deben sentarse ni acostarse en las camas, limite el número de acompañantes (mínimo 2), respete horario de visita (11am a 4pm) y hable en voz baja, en caso de que el paciente requiera aislamiento, se deben acatar las normas estrictamente, pregunte al personal de enfermería, por la salud de los niños no los traiga a las visitas, no traiga alimentación al paciente, esto puede perjudicar su recuperación

AL MOMENTO DE SU EGRESO: Recuerde la documentación correspondiente a su atención: ayudas diagnósticas, formula, incapacidad, documentos de identificación y recomendaciones generales.

MANEJO DE RESIDUOS: Deposite en la papelera de color verde: residuos de comida, servilletas, papel aluminio, estuches de mecate, casaca de frutas, vasos y cajas de jugo. En la de color gris: Envases de plástico o vidrio, vasos desechables, bolsas, papel y cajas de cartón. En la de color rojo: Papel higiénico, toallas higiénicas, pañales y todo lo que tenga contacto con secreciones del paciente.

USTED TIENE DERECHO A SER INFORMADO SOBRE LOS SERVICIOS A LOS CUALES TIENE DERECHO, PREGUNTE, ESTAMOS PARA SERVIRLE

"Su salud y bienestar son nuestra tranquilidad"

