




E.S.E. Hospital
**San Vicente
de Paúl** *Paipa
nos mueve*
Un Hospital que construimos todos

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA


2025

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 1 DE 47	


FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
11/11/2021	Creación de Documento	Creación de Documento	1
04/03/2025	Actualización del documento	Se incluye nuevos mecanismos de acceso, portafolio de servicios, horarios de atención, Política de prestación de servicios. Se incluyen nuevos aspectos para la atención del usuario frente a la prestación de los servicios. Se actualiza soporte legal y documental frente a los tiempos de respuesta para las PQRSF, plataforma estratégica, mapa de procesos, multas a usuarios inasistentes.	2

TABLA DE CONTENIDO


1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLE	4
4. SOPORTE LEGAL Y DOCUMENTAL	4
5. DEFINICIONES	6
6. DESARROLLO DEL MANUAL	8
6.1 PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	8
6.1.1 MISIÓN.....	8
6.1.2 VISIÓN	8
6.1.3 PRINCIPIOS	9
6.1.4 VALORES	9

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 2 DE 47	

6.2 MAPA DE PROCESOS	10
6.3 POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	11
6.4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS	11
6.5 RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	29
6.5.1. ACCESO	30
6.6 HORARIOS DE ATENCIÓN	33
6.7 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.	35
6.8 ESTRATEGIAS PARA SOCIALIZAR LOS DERECHOS Y DEBERES	36
6.8.1 SEGUIMIENTO DE LA EFECTIVIDAD EN LA DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES.....	37
6.9 GESTION DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	37
6.10 RECEPCION, SEGUIMIENTO Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.	37
6.10.1 MECANISMOS PARA PRESENTAR LAS PQRSF	38
6.10.2 TERMINOS PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS	38
6.10.3 APERTURA DE BUZONES	38
6.11 EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO Y SU FAMILIA.....	39
6.12 PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.....	39
6.12.1 Alianzas o Asociaciones de Usuarios.....	40
6.12.2 Inscripciones para pertenecer a la alianza de usuarios	40
6.12.3 Requisitos para pertenecer a la Alianza de usuarios.....	40
6.13. IDENTIFICACION DE NECESIDADES A TRAVES DE RONDAS	41
6.13.1 SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.	41

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 3 DE 47	

6.14 PROTOCOLO DE AISLAMIENTO	41
6.15 PREVENCIÓN DEL COMPORTAMIENTO AGRESIVO Y ABUSIVO DE USUARIOS, FAMILIARES Y TRABAJADORES.....	42
6.16 ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	42
6.17 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN.....	42
6.18 TEMAS DE EDUCACION A LOS USUARIOS.....	43
6.19 INFORMACION PARA SUMINISTRAR A LOS USUARIOS.....	43
6.19.1 CAUSAS DE RETRASO EN LA ATENCION.....	43
6.19.2 CANCELACIÓN DE CITAS.	44
6.19.3 MULTAS POR INASISTENCIA A CITAS PROGRAMADAS.	44
6.19.4 FRECUENCIA DE SOLICITUD DE CITAS.....	44
6.19.5 ACTIVACIÓN DE CITAS PROGRAMADAS.	44
6.19.6 ACOMPAÑAMIENTO MENORES DE 5 AÑOS.	44
6.19.7 POBLACIÓN LGBTI.....	44
6.19.8 INFORMACIÓN EN TRIAGE.	45
6.19.9 CONTROL Y MANEJO DE INGRESO DE ALIMENTOS.....	45
6.19.10 USO DEL ASCENSOR.	45
6.19.12 SERVICIOS NO CUBIERTOS EN LA INSTITUCIÓN.....	46
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	46

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 4 DE 47	

1. OBJETIVO

Proporcionar la información definida en los diferentes procesos del hospital, para asesorar y acompañar a los usuarios y a sus familias en las diferentes necesidades que manifiesten respecto a los diferentes trámites institucionales, fomentando en todo el proceso de atención el respeto por los derechos y deberes de los usuarios.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades que manifiesten los usuarios o sus familias, continua con la gestión u orientación y termina con la evaluación de la satisfacción del servicio.

3. RESPONSABLE


Todos los colaboradores de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Paipa

4. SOPORTE LEGAL Y DOCUMENTAL

Circular Externa 2023151000000105 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud: Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modifica entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

Circular Externa 008 de 2018: Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.

Decreto 1757 de 1.994: Por medio del cual se garantizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 5 DE 47	

Decreto 2174 de 1.996. Por el cual se organiza el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Decreto 903 de 2014: Dicta disposiciones en relación con el Sistema Único de acreditación en Salud, encaminadas a su actualización y modernización y se definieron reglas para su operación en el Sistema General de seguridad Social en Salud.

Resolución 4343 de 2012: Unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y se dictan otras disposiciones

Resolución 13437 de 1991: Adopta el decálogo de los derechos y deberes de los pacientes.

Resolución 2082 de 2014: Dicta disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud.

Resolución 5095 del 2018: Adopta el manual en Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia Versión 3.1.


Resolución 2163 del 2017: Por la cual se adopta la Política de Participación social en salud.

Ley 100 de 1.993: En su artículo 159 y 160 establece las garantías y los deberes de los afiliados y beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Ley 1438 de 2011: En su artículo 3 establece los principios del Sistema general de Seguridad social en Salud.

Ley Anti tramite, Decreto 19 del 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley Estatutaria 1751 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 6 DE 47	

5. DEFINICIONES

ACTITUD: Disposición de entregar lo mejor de sí mismo en pro de prestar un buen servicio.

ACCIÓN CORRECTIVA: Es una actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición. Las acciones correctivas pueden incluir cambios en los Procesos, procedimientos o sistemas para la mejora de la calidad.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

CANAL DE COMUNICACIÓN: Es el medio físico que se utiliza para transmitir un mensaje utilizando diferentes medios como: televisión, radio, internet etc.


MANUAL: Documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre políticas, procedimientos, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

DERECHOS DE LOS USUARIOS: Son todas las acciones que se deben garantizar a las personas que ingresan a la Institución en los diferentes procedimientos que se les realice, por cada uno de los funcionarios que interactúan en el proceso de atención.

DEBERES DE LOS USUARIOS: Hace referencia a las diferentes responsabilidades que tienen los usuarios con las directrices y normas establecidas dentro de la Institución.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 7 DE 47	

EFICIENCIA: Obtener los mejores resultados utilizando los recursos mínimos.

USUARIO: Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la información al uso de bienes o atención en salud.

INFORMACIÓN: Es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

COMUNICACIÓN: Es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes.


COMUNICACIÓN ASERTIVA: La comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás.

CONFIDENCIALIDAD: Confidencialidad es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.

CULTURA ORGANIZACIONAL: Se entiende por cultura organizacional a las creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de una organización. La finalidad de la cultura organizacional es especificar el modo en el que se espera que los miembros interactúan entre ellos y con el exterior.

OPORTUNIDAD: Es el tiempo que transcurre desde que el paciente pide la cita hasta ser atendido en el servicio que requiere.

SATISFACCIÓN: Es un sentimiento de bienestar cuando se ha obtenido un logro, cubierto una necesidad, impuesto una queja o recibido una respuesta

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 8 DE 47	

6. DESARROLLO DEL MANUAL

Partiendo de uno de los compromisos de nuestra Institución, el cual está enfocado en prestar una atención oportuna a todos nuestros usuarios y sus familias en los diferentes servicios que ofrecemos, queremos trabajar para que desde el actuar de cada uno de nuestros colaboradores, estemos comprometidos en brindar una atención humanizada.

Es así como desde el proceso de gestión y atención al usuario y su familia, se actualiza y consolida la información, la cual sirve como herramienta, para que todos los colaboradores de la Institución estemos comprometidos en brindar la información y atención de acuerdo a las necesidades que manifiesten los usuarios y sus familias, con el fin de generar un ambiente cálido y de confianza, velando por cada uno de los derechos y deberes de nuestros usuarios.


6.1 PLATAFORMA ESTRATEGICA

6.1.1 MISIÓN

Somos una Institución de salud que presta servicios de baja complejidad, mediante un modelo de atención orientado a la gestión del riesgo de la comunidad, que garantiza la integralidad de servicios ambulatorios y de hospitalización, enfocados en mejorar el estado de salud de la población a través de la promoción y mantenimiento de la salud, prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad con un equipo profesional humano, idóneo y comprometido en brindar una atención oportuna, segura y humanizada, centrados en las necesidades de nuestros usuarios, sus familias y nuestros colaboradores.

6.1.2 VISIÓN

En el 2027 seremos una institución con una imagen positiva y fortalecida, que brinde una atención humanizada y segura, con una cultura enmarcada en principios y valores, centrados en las necesidades de nuestros usuarios y sus

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 9 DE 47	

familias y nuestros colaboradores, mediante procesos que garanticen un sostenimiento financiero y una filosofía de mejoramiento continuo.

6.1.3 PRINCIPIOS

Responsabilidad: Al escoger actitudes, palabras y acciones, también acepto la responsabilidad por las consecuencias.

Equidad: Presto un servicio integral a todos los usuarios internos y externos en igualdad de condiciones con criterios técnicos y científicos.

Humanización: es la condición esencial que garantiza que los servicios de salud se presten partiendo del respeto a la dignidad y condición humana de sus creencias, costumbres, credo, raza y todo aquello que hace al ser humano único e irreplicable.

Integridad: Hago lo correcto; lo que considero bueno, sin afectar los intereses de otros individuos.

Calidad: Brindo la atención consiste con la aplicación de la ciencia y tecnología médicas de tal forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.


6.1.4 VALORES

Compromiso: Demuestro con mi actuación el cumplimiento de la misión institucional, dando lo mejor, aportando ideas que mejoren los procesos para generar el progreso de la institución.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa.

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 10 DE 47	

Diligencia: Cumpló con mis deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.


Ética: Mediante el conjunto de normas que rigen la conducta humana, pensando con responsabilidad y libertad, busco el bien común, estimulando comportamientos adecuados para alcanzarlo.

6.2 MAPA DE PROCESOS

Para la E.S.E. Hospital San Vicente de Paul de Paipa la gestión de los procesos interrelacionados de forma sistemática contribuye a la efectividad de la gestión y el logro de los objetivos de los procesos de la institución.

Este enfoque permite a la organización controlar las interacciones entre los procesos del sistema y de esta forma establecer el mejoramiento continuo de acuerdo con las necesidades de nuestros usuarios y su familia en pro de su satisfacción.

De esta forma podemos identificar en el mapa de proceso establecido que la principal entrada son las necesidades del usuario y su familia y a través de la gestión interrelacionada de todos los procesos dichas necesidades son satisfechas centradas en usuario en el marco del Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 11 DE 47	




6.3 POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La E.S.E. Hospital San Vicente de Paul de Paipa se compromete a prestar servicios de salud integrales de baja complejidad satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios en cada una de las fases del proceso de atención con el fin de mejorar el estado de salud de la comunidad con enfoque en la gestión de riesgo clínico, la seguridad del paciente y la humanización en la prestación de servicios de salud.

6.4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

A continuación, se describen cada uno de los servicios que oferta la E.S.E Hospital San Vicente de Paul.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 12 DE 47	

SERVICIOS AMBULATORIOS

ATENCIÓN DE MEDICINA ESPECIALIZADA


- ✓ Consulta especializada Medicina Interna

ATENCIÓN DE MEDICINA GENERAL

- ✓ Consulta de medicina general electiva de primera vez
- ✓ Consulta de control por medicina general

ATENCIÓN DE ODONTOLOGÍA GENERAL

- ✓ Examen clínico de primera vez
- ✓ Consulta electiva de odontología Procedimientos:
- ✓ Radiografías intraorales periapicales
- ✓ Obturación de una superficie en amalgama
- ✓ Obturación de superficie adicional en amalgama
- ✓ Obturación de una superficie resina
- ✓ Obturación de superficie adicional resina
- ✓ Obturación de una superficie ionómero
- ✓ Obturación de superficie adicional ionómero
- ✓ Tratamiento de conducto unirradicular
- ✓ Tratamiento de conducto birradicular (De acuerdo al concepto del profesional de la institución, en los casos que considere pertinente y necesaria la remisión, esta se realizara).
- ✓ Tratamiento de conducto multirradiculares (De acuerdo al concepto del profesional de la institución, en los casos que considere pertinente y necesaria la remisión, esta se realizará).
- ✓ Exodoncia simple unirradicular (De acuerdo al concepto del profesional de la institución, en los casos que considere pertinente y necesaria la remisión, esta se realizara).

	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 13 DE 47	

✓ Exodoncia simple- multirradiculares (De acuerdo al concepto del profesional de la institución, en los casos que considere pertinente y necesaria la remisión, esta se realizara).

✓ Tratamiento de Conducto temporales (De acuerdo al concepto del profesional de la institución, en los casos que considere pertinente y necesaria la remisión, esta se realizara).


- ✓ Exodoncia en temporales
- ✓ Control de Placa bacteriana
- ✓ Aplicación de Flúor
- ✓ Sellantes de Fotocurado
- ✓ Detartraje Supragingival
- ✓ Higiene Oral

ATENCIÓN DE PSICOLOGÍA

- ✓ Consulta de valoración por Psicólogo
- ✓ Consulta de control o de seguimiento por psicología
- ✓ Psicoterapia individual por Psicólogo.
- ✓ Psicoterapia de pareja por Psicólogo
- ✓ Interconsulta por psicología

ATENCIÓN DE NUTRICIÓN

- ✓ Consulta de primera vez por nutrición y dietética
- ✓ Consulta de control o de seguimiento por nutrición y dietética
- ✓ Educación individual en salud, por nutrición y dietética.
- ✓ Interconsulta por nutrición y dietética.
- ✓ Apoyo a las Rutas Integrales de Atención.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 14 DE 47	


CONSULTA DE ENFERMERÍA

- ✓ Control de Crecimiento y Desarrollo
- ✓ Control Prenatal (Bajo Riesgo)
- ✓ Valoración integral curso de vida de adolescencia y juventud por enfermería
- ✓ Consulta de Planificación familiar
- ✓ Asesoría prueba VIH
- ✓ Toma y lectura de muestras de citología cérvico uterina
- ✓ Retiro e inserción de DIU (T de Cobre)
- ✓ Asesoría lactancia materna
- ✓ Taller “Atención de vida” usuarios crónicos no transmisible
- ✓ Toma de electrocardiogramas
- ✓ Administración de medicamentos
- ✓ Inserción, retiro y/o cambio sonda vesical intramural
- ✓ Curaciones
- ✓ Retiro de puntos
- ✓ Inserción y/o retiro de Implantes subdérmicos y DIU

CURSO DE PREPARACIÓN PARA LA MATERNIDAD Y PATERNIDAD “MI GESTACION SEGURA”

Se brinda la educación a la madre y su familia, desde la parte física y psicológica del embarazo y la llegada del recién nacido, a través de:

- ✓ Cuidados durante el embarazo
- ✓ Cambios físicos y psicológicos
- ✓ Nutrición
- ✓ Estimulación temprana
- ✓ Preparación para el parto
- ✓ Beneficios de la lactancia materna
- ✓ Cuidados del recién nacido
- ✓ Derechos sexuales y reproductivos

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 15 DE 47	

RIESGO CARDIOVASCULAR: Consulta mensual realizada a pacientes crónicos-con diagnósticos de hipertensión y diabetes con el objetivo de controlar sus patologías a través de la evaluación en la adherencia al tratamiento

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO


TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO

- ✓ Venopunción
- ✓ Toma de Frotis de flujo vaginal
- ✓ Toma de Frotis faríngeo
- ✓ Toma de KOH para hongos
- ✓ Toma de secreciones para lectura de coloración de gran
- ✓ Toma de Frotis uretral


LABORATORIO CLÍNICO

- ✓ Cuadro hemático
- ✓ Antígenos COVID
- ✓ Hematocrito
- ✓ Hemoglobina
- ✓ Hemoclasificación
- ✓ Velocidad de Sedimentación Globular (VSG)
- ✓ Recuento de plaquetas
- ✓ Gota gruesa
- ✓ Glicemia
- ✓ Glicemia pre y post prandial
- ✓ Curva de tolerancia a la glucosa (5 muestras)
- ✓ Glicemia pre y post carga o Test de O 'Sullivan
- ✓ Nitrógeno ureico
- ✓ VDRL
- ✓ RPR
- ✓ Creatinina
- ✓ Colesterol Total
- ✓ Triglicéridos

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa.

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 16 DE 47	


- ✓ Colesterol HDL
- ✓ Colesterol LDL
- ✓ Ácido úrico
- ✓ Bilirrubina Total
- ✓ Bilirrubina Directa
- ✓ Parcial de orina
- ✓ Coprológico
- ✓ Microalbuminuria
- ✓ Falta albumina
- ✓ Proteínas totales en suero
- ✓ Troponina
- ✓ Dímero d
- ✓ TSH
- ✓ Coproscópico
- ✓ Sangre oculta en Materia Fecal
- ✓ Frotis de flujo vaginal
- ✓ Gram tinción y lectura de cualquier muestra
- ✓ Frotis faríngeo
- ✓ Baciloscopia
- ✓ K.O.H. Estudio de hongos
- ✓ Prueba de embarazo
- ✓ Test de Helecho
- ✓ Urocultivo y antibiograma
- ✓ Prueba rápida treponémica
- ✓ Prueba VIH1\2 anticuerpos
- ✓ Prueba VIH cuarta generación
- ✓ Hepatitis B antígeno de superficie
- ✓ Hepatitis C
- ✓ Sodio
- ✓ Potasio
- ✓ Cloro

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 17 DE 47	

- ✓ Gases arteriales
- ✓ AST
- ✓ ALT
- ✓ Fosfatasa alcalina
- ✓ Frotis de sangre periférica

TOMA Y LECTURA DE RAYOS X

- ✓ Radiografía de mano
- ✓ Radiografía de húmero
- ✓ Radiografía de muñeca
- ✓ Radiografía de dedos
- ✓ Radiografía de pie
- ✓ Radiografía de codo
- ✓ Radiografía de clavícula
- ✓ Radiografía de antebrazo
- ✓ Radiografía cuello de pie
- ✓ Radiografía calcáneo
- ✓ Radiografía de brazo
- ✓ Radiografía de pierna
- ✓ Radiografía de rodilla
- ✓ Radiografía de fémur
- ✓ Radiografía de hombro
- ✓ Radiografía de omoplato
- ✓ Radiografía de rotula
- ✓ Radiografía de cara (perfilograma)
- ✓ Radiografía de arco cigomático
- ✓ Radiografía de huesos propios de la nariz
- ✓ Radiografía de silla turca
- ✓ Radiografía base del cráneo
- ✓ Radiografía de senos paranasales

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 18 DE 47	


- ✓ Radiografía maxilar inferior
- ✓ Radiografía orbitas
- ✓ Radiografía cráneo simple
- ✓ Radiografía simple más base del cráneo
- ✓ Radiografía columna cervical
- ✓ Radiografía columna dorsal
- ✓ Radiografía columna lumbosacra
- ✓ Radiografía sacroilíaca
- ✓ Radiografía sacro-cóccix
- ✓ Radiografía tórax (PA o AP y lateral)
- ✓ Radiografía de reja costal
- ✓ Radiografía de abdomen Simple

TERAPIA RESPIRATORIA

- ✓ Anamnesis o interrogatorio: valoración de la disnea, dolor, tos, expectoraciones y sus propiedades radiológicas.
- ✓ Valoración de la dinámica y de la estática de la caja torácica, visual, manual, del modo y ritmo respiratorio.
- ✓ Auscultación del enfermo y de sus ruidos respiratorios, clave para el diagnóstico funcional.
- ✓ Valoración de la musculatura respiratoria.
- ✓ Valoración pulso oximétrica, para valorar el grado de saturación de oxígeno en sangre.
- ✓ Planes específicos de manejo: desobstrucción bronquial, plan de kinesioterapia respiratoria y reeducación al esfuerzo, entre otros.
- ✓ Coadyuvante en el tratamiento en patologías respiratorias.

TERAPIA FÍSICA


- ✓ Rehabilitación de las alteraciones músculos esqueléticas – neurológicas.

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 19 DE 47	

- ✓ Alteraciones de la postura y la marcha.
- ✓ Mejoramiento de la capacidad física y estilo de vida saludable, mediante las técnicas de: termoterapia, mecanoterapia, electroterapia (TENS, ultrasonido), balón terapia, mesoterapia, facilitación neuromuscular, propioceptiva.
- ✓ Electroestimulación
- ✓ Masaje terapéutico
- ✓ Terapia analgésica con medios físicos
- ✓ Estimulación adecuada.
- ✓ Reeducación muscular, higiene de columnas.
 - ✓ Rehabilitación desarrollo motor, neurorrehabilitación, estimulación sensomotriz
- ✓ Apoyo Programas Prevención y promoción institucional.


SERVICIO FARMACÉUTICO: Es el servicio de atención en salud que apoya las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos utilizados en la promoción de la salud y al prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, con el fin de contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva. Se ofertan los medicamentos que se encuentran en el Plan de beneficios en salud (PBS), prescritos por los profesionales en la E.S.E. Hospital san Vicente de Paúl de Paipa, según el listado de medicamentos institucional anexo.

ATENCIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD (RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE SALUD Y PARA LA POBLACION MATERNO PERINATAL, RESOLUCIÓN 3280 DE 2018).


 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 20 DE 47	

PRIMERA INFANCIA	
GRUPOS	PROCEDIMIENTOS Y CONSULTAS
VALORACION INTEGRAL	Atención en salud por profesional Medicina General
	Atención en salud por profesional Enfermería
	Atención en salud bucal por profesional Odontología
	Atención en salud apoyo Lactancia Materna (Medicina, Enfermería, Nutricionista)
	Tamizaje para Hemoglobina
PROTECCION ESPECIFICA	Aplicación barniz de flúor
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Aplicación de sellantes
	Vacunación regular esquema PAI
	Fortificación casera con micronutrientes en polvo
	Suplementación con micronutrientes
	Suplementación con hierro*
Desparasitación intestinal antihelmíntica	
EDUCACION PARA LA SALUD	Educación individual (Padres o cuidadores)
	Educación familiar
	Educación Grupal

INFANCIA	
GRUPOS	PROCEDIMIENTOS Y CONSULTAS
VALORACION INTEGRAL	Atención en salud por profesional Medicina General
	Atención en salud por profesional Enfermería
	Atención en salud bucal por profesional Odontología
DETECCION TEMPRANA	Tamizaje para Anemia Hemoglobina y Hematocrito
PROTECCION ESPECIFICA	Aplicación barniz de flúor
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Aplicación de sellantes
	Vacunación regular esquema PAI
EDUCACION PARA LA SALUD	Educación individual
	Educación familiar
	Educación Grupal


 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 21 DE 47	

ADOLESCENCIA	
GRUPOS	PROCEDIMIENTOS Y CONSULTAS
VALORACION INTEGRAL	Atención en salud por profesional Medicina General
	Atención en salud por profesional Enfermería
	Atención en salud bucal por profesional Odontología
DETECCION TEMPRANA	Prueba rápida treponémica
	Prueba rápida para VIH
	Asesoría pre y pos test VIH
	Tamizaje para anemia - Hemoglobina y hematocrito*
	Prueba de embarazo
PROTECCION ESPECIFICA	Atención en salud asesoría en anticoncepción
	Atención en salud asesoría en anticoncepción control
	Inserción de dispositivo intrauterino anticonceptivo [DIU] sod
	Inserción de anticonceptivos subdérmicos
	Suministro de anticoncepción oral ciclo e inyectable
	Suministro de preservativos
	Aplicación de barniz de flúor
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Detartraje supragingival
	Aplicación de sellantes
	Vacunación regular esquema PAI

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 22 DE 47	


EDUCACION PARA LA SALUD	Educación individual
	Educación familiar
	Educación Grupal

JUVENTUD	
GRUPOS	PROCEDIMIENTOS Y CONSULTAS
VALORACION INTEGRAL	Atención en salud por profesional Medicina General
	Atención en salud bucal por profesional Odontología
DETECCION TEMPRANA	Tamizaje de riesgo cardiovascular: glicemia basal, perfil lipídico, creatinina, uroanálisis
	Prueba rápida treponémica
	Prueba rápida para VIH
	Asesoría pre y pos test VIH
	Prueba rápida para Hepatitis B
	Prueba rápida para Hepatitis C
	Prueba de embarazo
	Tamizaje de cáncer de cuello uterino (citología)
	Atención en salud asesoría en anticoncepción
	Atención en salud asesoría en anticoncepción control
	Vasectomía SOD
	Inserción de dispositivo intrauterino anticonceptivo [DIU] sod


 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 23 DE 47	

PROTECCION ESPECIFICA	Inserción de anticonceptivos subdérmicos
	Suministro de anticoncepción oral ciclo e inyectable
	Suministro de preservativos
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Detartraje supragingival
	Vacunación regular esquema PAI
EDUCACION PARA LA SALUD	Educación individual
	Educación familiar
	Educación Grupal


ADULTEZ	
GRUPOS	PROCEDIMIENTOS Y CONSULTAS
VALORACION INTEGRAL	Atención en salud por profesional Medicina General
	Atención en salud bucal por profesional Odontología
DETECCION	Tamizaje de cáncer de cuello uterino (ADN VPH)
	Tamizaje de cáncer de cuello uterino (citología)
	Tamizaje para cáncer de próstata (PSA)
	Tamizaje para cáncer de próstata (Tacto rectal)
	Tamizaje para cáncer de colon (Sangre oculta en materia fecal por inmunoquímica)
	Tamizaje de riesgo cardiovascular: glicemia basal, perfil lipídico, creatinina, uroanálisis

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 24 DE 47	

TEMPRANA	Tamizaje para cáncer de mama (valoración clínica de la mama)
	Prueba rápida treponémica
	Prueba rápida para VIH
	Asesoría pre y pos test VIH
	Prueba rápida para Hepatitis B
	Prueba rápida para Hepatitis C
	Prueba de embarazo
PROTECCION ESPECIFICA	Atención en salud asesoría en anticoncepción
	Atención en salud asesoría en anticoncepción control
	Vasectomía SOD
	Inserción de dispositivo intrauterino anticonceptivo [DIU] sod
	Inserción de anticonceptivos subdérmicos
	Suministro de anticoncepción oral ciclo e inyectable
	Suministro de preservativos
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Detartraje supragingival
	Vacunación regular esquema PAI
EDUCACION PARA LA SALUD	Educación individual
	Educación familiar
	Educación Grupal

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 25 DE 47	


VEJEZ	
GRUPOS	PROCEDIMIENTOS Y CONSULTAS
VALORACION INTEGRAL	Atención en salud por profesional Medicina General
	Atención en salud bucal por profesional Odontología
DETECCION TEMPRANA	Tamizaje de cáncer de cuello uterino (ADN VPH)
	Tamizaje de cáncer de cuello uterino (citología)
	Tamizaje para cáncer de mama (valoración clínica de la mama)
	Tamizaje para cáncer de próstata (PSA)
	Tamizaje para cáncer de próstata (Tacto rectal)
	Tamizaje para cáncer de colon (Sangre oculta en materia fecal por inmunoquímica)
	Tamizaje de riesgo cardiovascular: glicemia basal, perfil lipídico, creatinina, uroanálisis
	Prueba rápida treponémica
	Prueba rápida para VIH
	Asesoría pre y pos test VIH
	Prueba rápida para Hepatitis B
Prueba rápida para Hepatitis C	
PROTECCION	Atención en salud asesoría en anticoncepción
	Atención en salud asesoría en anticoncepción control

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 26 DE 47	

ESPECIFICA	Vasectomía SOD
	Suministro de preservativos
	Profilaxis y remoción de placa bacteriana
	Detartraje supragingival
	Vacunación regular esquema PAI
EDUCACION PARA LA SALUD	Educación individual
	Educación familiar
	Educación Grupal

URGENCIAS E INTERNACIÓN URGENCIAS 24 HORAS: Servicio responsable de dar atención a las alteraciones de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras. La atención se presta las 24 horas e incluye:

- ✓ Clasificación del Triage
- ✓ Consulta médica de Urgencias Sala de Procedimientos
- ✓ Extracción de cuerpo extraño en piel
- ✓ Sutura de heridas (A Excepción las que comprometen cartílago y superan nuestro nivel técnico científico)
- ✓ Curaciones (A excepción de abdomen abierto y/o colgajos, y postquirúrgicas)
- ✓ Venopunción
- ✓ Paso de sonda nasogástrica
- ✓ Paso de sonda vesical o cateterismo vesical
- ✓ Administración de medicamentos

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 27 DE 47	

- ✓ Inmovilización de fracturas
- ✓ Reducción cerrada de luxaciones
- ✓ Control de líquidos administrados y eliminados
- ✓ Cuidados de enfermería
- ✓ Toma de signos vitales
- ✓ Lavado de ojo sin extracción de cuerpo extraño
- ✓ Drenaje de absceso
- ✓ Paso y cambio de sonda vesical
- ✓ Inyectología
- ✓ Curaciones
- Reanimación**
- ✓ Código azul.
- ✓ Lavado Gástrico de emergencia
- ✓ Intubación orotraqueal
- ✓ Atención de emergencia obstétrica
- Sala de Yesos
- ✓ Inmovilización Sala de Observación
 - ✓ Atención por sala de observación en el servicio de urgencias Primer Nivel de Atención


ELECTROCARDIOGRAMAS - MONITORIA FETAL

HOSPITALIZACIÓN GENERAL

Atención que se realiza a pacientes con patologías de baja complejidad y que puedan ser manejadas por médico general.

ATENCIÓN DEL PARTO DE BAJO RIESGO

TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO: Servicio de transporte de ambulancia básica, destinada al transporte de pacientes cuyo estado no presenta ningún riesgo actual o eventual, y que no necesitan durante el trayecto ningún procedimiento asistencial especial.

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 28 DE 47	

Este servicio estará sujeto a la red que se dé a conocer en el momento de la contratación.

- ✓ Servicio de ambulancia básica a Tunja
- ✓ Servicio de ambulancia básica a Duitama
- ✓ Servicio de ambulancia básica a Sogamoso
- ✓ Servicio de ambulancia básica a Bogotá


OTROS SERVICIOS

VIGILANCIA DE EVENTOS DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA: Seguimiento y control epidemiológico que se realiza a los eventos de salud pública, que se detecten en el municipio como: enfermedades infectocontagiosas, seguimiento a mujeres gestantes con morbilidad extrema, casos de violencia y maltrato intrafamiliar, seguimiento a niños con bajo peso al nacer, priorización de los problemas de salud y socialización del análisis situacional del municipio.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO: El SIAU es una herramienta gerencial propuesta por el ministerio de salud para contribuir en la toma de decisiones que conlleven al mejoramiento de los servicios que ofrece la institución, teniendo en cuenta especialmente la opinión y las necesidades que presenten los usuarios.

Los servicios que presta la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Paipa, están organizados para dar cubrimiento a los requerimientos de la población urbana y rural. La mayoría de la población asiste a la sede principal donde se concentra la mayoría de los recursos. Sin embargo, existe un equipo de desplazamiento para actividades de atención extramural con cubrimiento del área rural, área urbana de difícil acceso, centro de atención de adultos mayores, e instituciones educativas, y se cuenta con otro equipo de atención extramural para atención de jornadas en salud.

ATENCIÓN EXTRAMURAL Teniendo en cuenta que un alto porcentaje de la población de Paipa reside en el sector rural del Municipio y que el desplazamiento de estas comunidades hacia el sector urbano les genera un alto costo económico, la ESE Hospital San Vicente de Paul de Paipa genera una estrategia que busca

	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 29 DE 47	

acercar el Hospital a las comunidades y así facilitar el acceso a los servicios de primer nivel que ofrece la Institución.


Por lo anteriormente expuesto se crea la estrategia “Hospital a la Vereda”, estrategia que busca garantizar la prestación de los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en lugares cercanos al sitio de residencia de la comunidad Paipana.

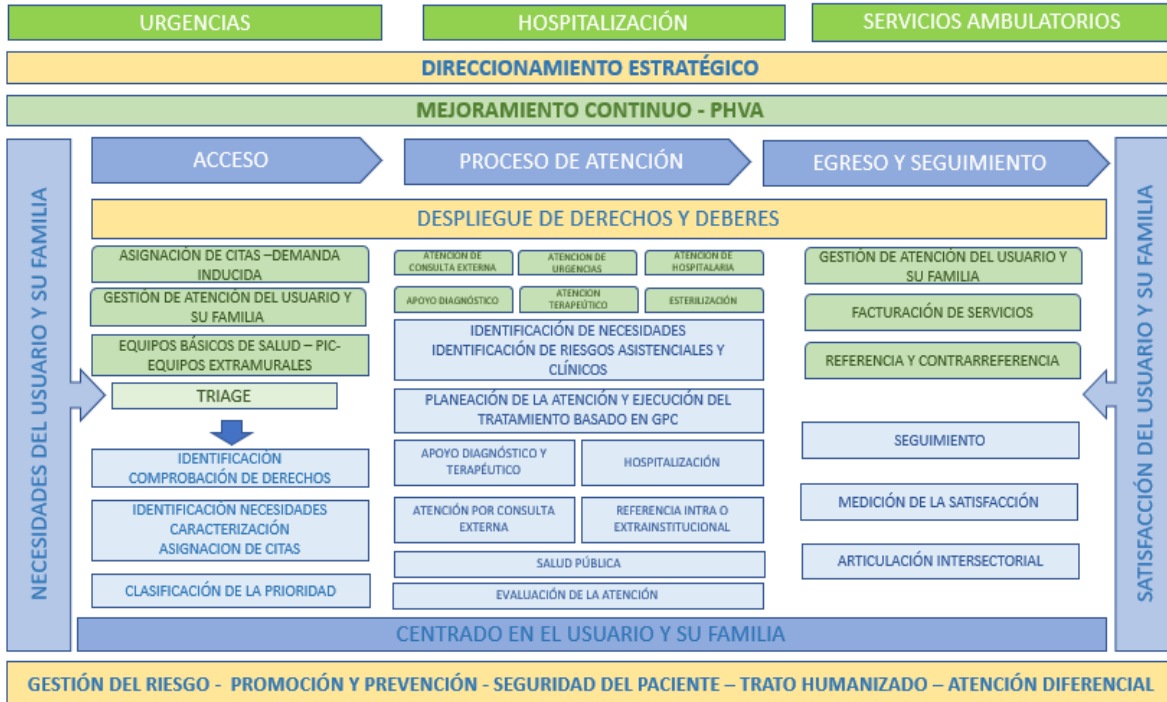
Con el objetivo de prestar un servicio integral, en cada Brigada de salud se oferta la atención en las siguientes áreas: Medicina general, enfermería, odontología, laboratorio clínico, psicología y farmacia; en la planeación anual se prioriza la atención a las veredas más lejanas, teniendo presente que Paipa cuenta con 38 veredas y 1 corregimiento, que concentran a un número aproximado de 11794 personas, equivalente al 38% de la población total residente en el Municipio.

6.5 RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD

El modelo de atención de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Paipa, describe de manera sistemática, ordenada y articulada, el conjunto de actividades que constituyen la ruta de la atención de los usuarios que ingresan a la institución. Igualmente ilustra de manera clara y sencilla, el papel que juega cada uno de los servicios de manera interdependiente e interrelacionada, en los momentos de cara al usuario en la prestación de los servicios a los usuarios y su familia.

Se describen los momentos del proceso de atención, con la participación interrelacionada de todas las áreas funcionales de la institución, tanto del área asistencial como de los procesos administrativos que sirven de apoyo. Por tanto, es un proceso transversal que se inicia con el compromiso de la alta dirección, enmarcada en los enunciados de su plataforma estratégica, objetivos estratégicos y las políticas institucionales las cuales son desplegadas a nivel de los procesos y procedimientos asistenciales y administrativos.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Paipa nos mueve Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 30 DE 47	



6.5.1. ACCESO


La institución cuenta actualmente con mecanismos de acceso a los servicios ambulatorios ofertados de manera presencial y telefónico con el propósito de permitir a nuestra población diferentes opciones ajustadas a las necesidades con el fin de eliminar barreras de acceso a los mismos.

MODALIDADES DE ACCESO

A continuación, se dan a conocer las diferentes modalidades de acceso, con las que cuenta la Institución:

ACCESO POR MODALIDAD PRESENCIAL

La Institución permite el acceso a través de la modalidad presencial para los servicios de:

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 31 DE 47	

✓ Consulta Externa:

De igual manera tendrán acceso a la modalidad presencial los usuarios que por necesidad requieran de los siguientes servicios:

- ✓ Servicios incluidos en la ruta de promoción y mantenimiento de la salud (RPMS - Servicios de detección temprana y protección específica- Servicios de Valoración integral, y educación para la salud)
- ✓ Consulta de Rutas Integrales de Atención (Gestantes, Programa Cardiovascular, Ruta de Desnutrición, unidad amigable).
- ✓ Consulta Externa de Medicina General.
- ✓ Consulta Externa de Medicina Especializada – Medicina Interna.
- ✓ Consulta Odontología General.
- ✓ Consulta de Enfermería
- ✓ Consulta de Psicología.
- ✓ Consulta de Nutrición.
- ✓ Consulta de Terapia Físico
- ✓ Laboratorio Clínico.
- ✓ Toma de Muestras de laboratorio clínico.
- ✓ Toma de Imágenes Diagnósticas.
- ✓ Radiología Odontológica.
- ✓ Servicio Farmacéutico.

ACCESO TELEFÓNICO

La Institución permite el acceso a través de la modalidad telefónica para los servicios de Consulta Externa.

Números de contacto:

Línea única de atención 6019160601


Opción 1 – Solicitud de ambulancia – urgencias

Opción 2 – Solicitud de medicina general

Opción 3 – Solicitud de citas por odontología

Opción 4 – Solicitud de citas por RIAS

Opción 5 – Gestantes y especialidades médicas

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 32 DE 47	

Línea de urgencias 3142194951

Horario asignación de citas Telefónicas

De lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m y de 2:00 a 4:00 p.m a través de la siguiente línea única de atención 6019160601.

Horario de asignación de citas presenciales

No se define horario de asignación de citas presenciales, estas se realizarán de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

ACCESO DIRECTO PRESENCIAL: Se cuenta con el mecanismo de acceso directo para los servicios de:

- Atención en Modalidad Extramural según programación mensual.
- Vacunación.
- Toma de Citología Cervicovaginal.
- Toma de Pruebas de Embarazo


ACCESO PARA USUARIOS DE RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN (GESTANTES, PROGRAMA CARDIOVASCULAR, RUTA DE DESNUTRICIÓN, UNIDAD AMIGABLE).

Cuando el usuario ingresa por primera vez a la Ruta, la cita se asigna de manera presencial, en el módulo de asignación de citas de atención exclusiva para “Paciente Estrella”.

Para las citas de primera vez de gestantes se requiere la confirmación del embarazo mediante alguno de los siguientes criterios:

- ✓ Prueba de embarazo positiva.
- ✓ Ecografía obstétrica.
- ✓ Embarazo visible.

Cuando el usuario ya está inscrito en la Ruta o Programa, al salir de la consulta o servicio prestado, se acerca al módulo de asignación de citas de atención exclusiva para “Paciente Estrella”, donde le asignaran la cita para su siguiente control de acuerdo a lo requerido por el profesional tratante. Este mecanismo de acceso es especialmente establecido para garantizar la continuidad del

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 33 DE 47	

tratamiento y seguimiento del paciente con patología crónica, Gestantes, ruta de desnutrición.

ACCESO DIRECTO AL SERVICIO DE URGENCIAS

Se garantiza la atención presencial en el servicio de urgencias de acuerdo al procedimiento de clasificación de Triage según procedimiento institucional

ACCESO POR DEMANDA INDUCIDA

Servicios Incluidos en la ruta de promoción y mantenimiento de la salud (RPMS), ofertados por la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Paipa (Servicios de detección temprana y protección específica- Servicios de Valoración integral, y educación para la salud).

ACCESO A TRAVÉS DE EQUIPOS BÁSICOS DE SALUD O PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS

PIC El acceso es directo presencial en el territorio georreferenciado a través de intervenciones colectivas e individuales.

Desde el proceso de gestión de atención al usuario y su familia, se promueve la identificación y el cumplimiento en la priorización de la atención en los diferentes servicios, acorde a las características de los usuarios descritas anteriormente.


6.6 HORARIOS DE ATENCIÓN

A continuación, se describen los horarios de atención, para la prestación de cada uno de los servicios ofertados en la sede principal.

CONSULTA EXTERNA

HORARIO DE ATENCIÓN DE MEDICINA GENERAL: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

HORARIO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 34 DE 47	

HORARIO DE ASIGNACIÓN DE CITAS TELEFÓNICAS: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

HORARIO DE ASIGNACIÓN DE CITAS PRESENCIAL: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

TOMA DE MUESTRAS LABORATORIO CLÍNICO DE CONSULTA EXTERNA: De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 a.m.

ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO CLÍNICO DE CONSULTA EXTERNA: De lunes a viernes de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

RAYOS X AMBULATORIO: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.


CONSULTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

VACUNACIÓN: De lunes a jueves de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 11:30 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

CONSULTA DE MEDICINA INTERNA: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

CONSULTA DE FISIOTERAPIA: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

CONSULTA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 35 DE 47	

TOMA DE TENSIÓN ARTERIAL: De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

ENTREGA RESULTADOS CITOLOGÍAS: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

SALA LACTANCIA MATERNA: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

URGENCIAS INYECTOLOGÍA: Las 24 horas, presentar formula médica.

MONITORIA FETAL: Las 24 horas

RETIRO DE PUNTOS, CURACIONES: martes, jueves y sábado de 2:00 p.m. a 4:00 p.m

CAMBIO DE SONDA VESICAL: lunes y miércoles de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.


ELECTROCARDIOGRAMAS: Según necesidad del usuario

SALA ERA: Las 24 horas

6.7 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Siendo la humanización, uno de los pilares propuestos desde la alta gerencia, cuyo objetivo es brindar un servicio con calidad a nuestros usuarios y sus familias, se consideró de gran relevancia incorporar la declaración de los derechos y deberes de los pacientes a través de la Resolución 0189 del 16 de septiembre del 2020, emanada de la gerencia de la Institución.

A continuación, encontramos la declaración conformada por 14 derechos y 14 deberes:

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Paipa nos mueve Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 36 DE 47	


DERECHOS	DEBERES
1. Recibir información clara, oportuna y permanente acerca de su condición de salud.	1. Informar sobre su condición de salud al personal que le brinda la atención
2. Recibir un trato digno en condición de igualdad.	2. Tratar con respeto a todo el personal de la institución.
3. Recibir atención en lugares cómodos, limpios y seguros.	3. Cuidar las instalaciones y dar buen uso a los elementos dispuestos para la atención.
4. Decidir sobre la realización o no de los diferentes procedimientos ordenados.	4. Leer y entender antes de firmar los consentimientos informados.
5. Tener compañía de un familiar durante el proceso de atención en situaciones especiales.	5. Asistir en compañía de un familiar responsable durante el proceso de atención en situaciones especiales.
6. Conocer información de los servicios de salud de acuerdo a la necesidad.	6. Presentar los documentos necesarios para el proceso de atención.
7. Presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y a recibir respuesta.	7. Presentar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera respetuosa
8. Recibir educación sobre autocuidado.	8. Cuidar de su salud, la de su familia y su comunidad, y, cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
9. Solicitar una segunda opinión del diagnóstico y tratamiento cuando lo considere necesario.	9. Preguntar al personal de salud cuando la información no sea clara.
10. Elegir libremente el profesional de su preferencia de acuerdo a la disponibilidad de la institución.	10. Asistir puntualmente a las atenciones programadas.
11. Recibir un servicio humanizado y con calidad	11. Asistir en adecuadas condiciones de higiene a las atenciones en salud.
12. Garantizar confidencialidad de la información acerca de su estado de salud.	12. Comunicar cambios de su información personal oportunamente
13. Recibir información sobre los costos y trámites del proceso de atención.	13. Asumir los costos y tramites del proceso de atención.
14. Participar libremente en estudios de investigación científica.	14. Firmar consentimiento informado y asistir a las actividades programadas en la investigación.

6.8 ESTRATEGIAS PARA SOCIALIZAR LOS DERECHOS Y DEBERES

Para facilitar el conocimiento de los derechos y deberes, la E.S.E Hospital San Vicente de Paul cuenta con un plan de divulgación de derechos y deberes, acorde al contexto de la población, utilizando estrategias innovadoras, para facilitar la comprensión del cliente interno y externo en los servicios de Hospitalización, urgencias, consulta externa a través de las siguientes estrategias:

- ✓ Material impreso
- ✓ Socialización de derechos y deberes en salas de espera.
- ✓ Publicación de un derecho y un deber a través de las redes sociales y a través de WhatsApp a los colaboradores de la Institución y a la alianza de usuarios.

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 37 DE 47	

- ✓ A través de SIHOS en la historia clínica, desde la ordenación y formulación se encuentra incorporado el derecho y el deber de la semana.
- ✓ En las respuestas de las PQRSF, se da a conocer el derecho y el deber de la semana.

6.8.1 SEGUIMIENTO DE LA EFECTIVIDAD EN LA DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES.

Para medir el conocimiento y la efectividad de la divulgación en derechos y deberes se cuenta con:

- ✓ Evaluaciones aplicadas de manera mensual a los colaboradores
- ✓ Encuestas de satisfacción, a través de la cual se evalúa la información brindada sobre derechos y deberes, a los usuarios y sus familias.
- ✓


6.9 GESTION DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

El proceso de gestión y atención al usuario y su familia, busca identificar las necesidades de nuestros usuarios, para garantizar el bienestar de cada uno de ellos en los diferentes servicios, bajo una cultura enmarcada en los valores, principios, fomentando la educación y el respeto por cada uno de sus derechos y deberes.

Es así como a través de este proceso se tienen establecidas, diferentes actividades, acorde a los procedimientos definidos a continuación.

6.10 RECEPCION, SEGUIMIENTO Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Este procedimiento tiene como objetivo, gestionar de manera oportuna las diferentes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que interpongan nuestros usuarios y sus familias, frente a los diferentes procesos de atención, para generar acciones que conlleven a lograr los objetivos institucionales.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 38 DE 47	

Tal como está descrito, en el procedimiento, la líder de gestión y atención al usuario, recepciona las diferentes PQRSF y las deriva a los líderes del proceso implicado, quienes realizan el análisis y seguimiento para brindar respuesta a los usuarios de manera oportuna.

6.10.1 MECANISMOS PARA PRESENTAR LAS PQRSF

A continuación, se describen los canales de comunicación, definidos por la institución, para presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- ✓ Página web www.hospitalpaipa.gov.co
- ✓ Oficina SIAU
- ✓ Buzones de sugerencias
- ✓ Correos institucionales

gerencia@hospitalpaipa.gov.co siau@hospitalpaipa.gov.co

- ✓ Central de correspondencia

6.10.2 TERMINOS PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS

De acuerdo a la Circular Externa 2023151000000105 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, los términos establecidos para dar respuesta a las PQRSF son los siguientes:


Reclamo Riesgo Vital: 24 horas
Reclamo de Riesgo Priorizado: 48 horas
Reclamo de Riesgo simple: 72 horas
Peticiones Generales: 15 días

6.10.3 APERTURA DE BUZONES

Este se realiza el primer día hábil de la semana, con el acompañamiento del Asesor de control interno, líder gestión de la calidad, líder gestión de atención al usuario y un representante de la alianza de usuarios.

Posteriormente, se procede a la realización del acta con la descripción de las PQRSF, encontradas en cada buzón, para luego notificar al líder del proceso

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa.

	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 39 DE 47	

afectado y dar continuidad a las diferentes actividades estipuladas en el procedimiento.

6.11 EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO Y SU FAMILIA.

Este procedimiento tiene como objetivo, medir la percepción de satisfacción de los usuarios, frente a la experiencia del proceso de atención recibido en la E.S.E San Vicente de Paul de Paipa.


Acorde a este procedimiento en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa, diariamente se realizan las encuestas de satisfacción de acuerdo a la muestra definida, bajo los siguientes criterios de evaluación:

- ✓ Acceso
- ✓ Oportunidad
- ✓ Humanización
- ✓ Información
- ✓ Comodidad
- ✓ Aseo de las instalaciones
- ✓ Privacidad
- ✓ Señalización
- ✓ Educación en derechos y deberes
- ✓ Alimentación
- ✓ Experiencia general de la atención
- ✓ Recomendación de la Institución a familiares y amigos.

6.12 PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Desde el proceso de gestión y atención al usuario y su familia, se garantiza la participación social en salud, a través de los diferentes espacios, en los cuales los usuarios pueden intervenir, para ejercer control en los servicios de salud con el fin de lograr el bienestar propio, de su familia y de la comunidad; de acuerdo a lo expuesto anteriormente se promueve la interacción de la comunidad a través de los siguientes espacios:

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa.

	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 40 DE 47	

6.12.1 Alianzas o Asociaciones de Usuarios: Dentro de las funciones establecidas de este espacio de participación, encontramos las siguientes:

- ✓ Velar por la calidad de la prestación de los servicios.
- ✓ Elegir los representantes ante el comité de Ética y Junta Directiva de la Institución.
- ✓ Identificar las necesidades de los usuarios, en cuanto a la prestación de los servicios de salud.

6.12.2 Inscripciones para pertenecer a la alianza de usuarios

En la dependencia del SIAU, se encuentra un libro para permitir el registro permanente de los usuarios que deseen hacer parte de la alianza de usuarios.


6.12.3 Requisitos para pertenecer a la Alianza de usuarios.

- ✓ Ser mayor de edad
- ✓ Ser usuario de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Paipa
- ✓ Haber utilizado los servicios del hospital durante el último año
- ✓ Residir en el Municipio o área de influencia.

6.12.4 Comité de Ética Hospitalaria: Este mecanismo de participación social, tiene las siguientes funciones:

- ✓ Divulgar entre los funcionarios y los usuarios los derechos y deberes en salud.
- ✓ Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
- ✓ Atender y canalizar las diferentes PQRS que se presenten en la Institución.

A través de este espacio garantizamos el acompañamiento de dos representantes de la alianza de usuarios, en las diferentes reuniones, las cuales se llevan a cabo mensualmente.

	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 41 DE 47	

6.13. IDENTIFICACION DE NECESIDADES A TRAVES DE RONDAS

Desde el proceso de atención al usuario y su familia, diariamente se realizan rondas en los diferentes servicios de la institución, con el objetivo de brindar apoyo frente a las diferentes necesidades de los usuarios y sus familias, que se puedan evidenciar.

6.13.1 SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN: Se realiza visita a todos los pacientes, que se encuentran hospitalizados para identificar necesidades sobre la prestación del servicio de acuerdo a su condición, se brinda educación en derechos y deberes y se evalúa la satisfacción a través de encuestas.

6.13.2 SERVICIO DE URGENCIAS: Se realiza acompañamiento a los usuarios con el objetivo de identificar necesidades de acuerdo a su condición y de ser necesario, según sea el caso buscar apoyo con la comisaría de familia, personería, secretaria de salud, de igual forma se brinda educación en derechos y deberes y se evalúa la satisfacción a través de las encuestas de satisfacción.


6.13.3. SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA: A través de estas rondas se indaga a los usuarios sobre hora programada para la atención, orientación sobre los diferentes servicios, información sobre horarios de atención, educación en derechos y deberes y evaluación de la satisfacción del usuario, a través de encuestas de satisfacción.

6.14 PROTOCOLO DE AISLAMIENTO

La E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Paipa, cuenta con un protocolo a través del cual, se encuentran los lineamientos para prevenir y reducir el riesgo de transmisión de microorganismos entre pacientes, colaboradores y visitantes.

Para los cuidadores independiente del tipo de aislamiento deben cumplir con las medidas de precaución y realizar el uso de los elementos de protección personal por beneficio del paciente y de su entorno.

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 42 DE 47	

6.15 PREVENCIÓN DEL COMPORTAMIENTO AGRESIVO Y ABUSIVO DE USUARIOS, FAMILIARES Y TRABAJADORES.

La E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Paipa, cuenta con un procedimiento para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de usuarios familiares y trabajadores, a través del cual se encuentra la clasificación y descripción de las conductas agresivas, las y las 5 rutas de reporte las cuales tienen como objetivo brindar a la víctima del posible maltrato una herramienta que les permita reportar la situación, los factores que incidieron y las consecuencias del comportamiento agresivo y abusivo del cual fueron víctimas.

6.16 ATENCIÓN PREFERENCIAL


A continuación, se describen los grupos poblacionales, denominados “**paciente estrella**” que por su condición requieren de una atención preferencial, para la solicitud de atención en las ventanillas o para toma de muestras en laboratorio clínico.

- ✓ Mujeres gestantes
- ✓ Personas con niños en brazos
- ✓ Paciente adulto mayor de 65 años
- ✓ Niños menores de 5 años
- ✓ Personas en condición de discapacidad
- ✓ Población étnica: indígena, gitana, rom, afrodescendiente, raizal, palenquera
- ✓ Población Víctima de Conflicto Armado

6.17 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

Para brindar información a nuestros usuarios el hospital dispone de los siguientes canales:

- ✓ Cartelera institucional
- ✓ Página web
- ✓ Correos Institucionales

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 43 DE 47	

- ✓ Programa radial
- ✓ Cuñas radiales
- ✓ Redes sociales
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Reuniones con la comunidad y alianzas de usuarios

6.18 TEMAS DE EDUCACION A LOS USUARIOS

A continuación, se describen los diferentes temas para brindar educación a los usuarios.


- ✓ Portafolio de servicios
- ✓ Horarios de atención
- ✓ Cumplimiento de citas y cancelación de las mismas
- ✓ Divulgación de derechos y deberes
- ✓ Mecanismos dispuestos por la Institución para presentar PQRSF
- ✓ Horario de asignación de citas, línea telefónica
- ✓ Mecanismos de participación social en salud

6.19 INFORMACION PARA SUMINISTRAR A LOS USUARIOS

6.19.1 CAUSAS DE RETRASO EN LA ATENCION.

El líder de cada servicio, será el encargado de informar a los usuarios y sus familias las posibles causas que estén presentando retraso en la atención, de acuerdo al horario programado en los diferentes servicios de consulta externa.

Cuando se presente congestión en el servicio de urgencias, por tiempos prolongados de atención de acuerdo a la promesa de valor institucional, la enfermera jefa, brindara información sobre las posibles causas de retraso.

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 44 DE 47	

6.19.2 CANCELACIÓN DE CITAS.

El usuario puede cancelar la cita personalmente o a través de la línea telefónica, mínimo con 6 horas de anterioridad al horario programado para la consulta.

6.19.3 MULTAS POR INASISTENCIA A CITAS PROGRAMADAS.

A través del acuerdo de Junta Directiva se establece la multa por inasistencia a la prestación de servicios de Odontología y Laboratorio clínico, lo cual no aplica para servicios de promoción y mantenimiento de la salud.

6.19.4 FRECUENCIA DE SOLICITUD DE CITAS.

Por frecuencia de uso y para dar acceso a todos los usuarios de manera equitativa, se asigna una consulta por mes para cada servicio que el paciente requiera; sin embargo, esta decisión está sujeta al criterio de los profesionales de medicina y odontología, quienes de acuerdo a la condición del paciente evalúan la periodicidad para una nueva atención.

6.19.5 ACTIVACIÓN DE CITAS PROGRAMADAS.


La activación de las citas programadas a las diferentes consultas, se realizará con 20 minutos de anterioridad y máximo después de 5 minutos de acuerdo a horario programado para la atención.

6.19.6 ACOMPAÑAMIENTO MENORES DE 5 AÑOS.

Se permite el acompañamiento de dos personas para la atención de los menores de 5 años ya sean los padres o cuidadores.

6.19.7 POBLACIÓN LGBTI.

Cuando sea necesario tener que utilizar el nombre del usuario o usuaria para dar alguna información, utilizar el nombre que la persona haya suministrado y/o con el

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 45 DE 47	

que se identifique, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía, esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.

6.19.8 INFORMACIÓN EN TRIAGE.

Brindar explicación sobre la clasificación del triage, tiempo promedio de espera y uso de la manilla de identificación.

HORARIO DE VISITAS HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS:

El horario de visitas establecido por la Institución es de 09:00 a.m a 11:00 a.m y de 02:00 p.m a 05:00 p.m.

6.19.9 CONTROL Y MANEJO DE INGRESO DE ALIMENTOS.


En caso de requerir ingreso de alimentos a los pacientes hospitalizados, se debe solicitar la autorización en el formato establecido, firmado por el médico de turno.

6.19.10 USO DEL ASCENSOR.

El ascensor se encuentra disponible especialmente para personas en condición de discapacidad, adultos mayores de 65 años, mujeres gestantes y personas con niños en brazos.

Es necesario dar a conocer a los usuarios su correcto uso, explicando que internamente del ascensor se encuentran disponibles los botones para seleccionar el piso al cual desean dirigirse, también se encuentran las flechas señalizadas para oprimir cuando desean abrir o cerrar el ascensor.

De acuerdo a la condición del usuario que requiera del uso del ascensor, se debe garantizar el acompañamiento por alguno de los colaboradores.

 <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 46 DE 47	

6.19.11 DISPONIBILIDAD DE TIMBRE EN LOS BAÑOS.

En los baños se encuentran ubicados los timbres, los cuales se deben activar en casos de emergencia, para que los colaboradores se dirijan y garanticen la ayuda que los usuarios requieran.

6.19.12 SERVICIOS NO CUBIERTOS EN LA INSTITUCIÓN.

Cuando el usuario solicite información de un servicio de mayor nivel de complejidad, o que la EAPB no lo tenga contratado con el hospital, se debe garantizar la información u orientación al usuario sobre la necesidad manifestada.

De igual manera se debe brindar orientación a los usuarios para que se dirijan al cubículo ubicado en la institución de la respectiva EAPB, según sea el caso para que reciban información sobre red de servicios, autorización de especialidades o procedimientos.

Las EPAB ubicadas en la Institución cuentan con los siguientes horarios de atención:

Nueva Eps: lunes a viernes de 7:30 a.m a 12:00 m

Sanitas: Lunes, martes, jueves y viernes de 7:00 a.m a 12:00 a.m Miércoles de 7:00 a.m a 12:00 a.m y de 2: 00 p.m a 4:00 p.m.


Coosalud: lunes a viernes de 7:30 a.m a 12:00 m y de 1:30 p.m a 3:00 p.m

Cajacopi: lunes a viernes de 7:00 a.m a 12:00 m y de 1:00 p.m a 3:00 p.m



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Modelo de atención para la prestación de servicios en la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Paipa.
- ✓ Portafolio de servicios de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Paipa
- ✓ Procedimiento de aplicación de encuestas de satisfacción
- ✓ Procedimiento de participación social en salud.

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul de Paipa.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Un Hospital que construimos todos.</p> <p>MISIONAL</p>	E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAIPA	NIT 891855209-4	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MM-GAUF-M-001	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	VERSIÓN	02
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	FECHA DE APROBACIÓN	04/03/2025
		PÁG. 47 DE 47	

✓ Procedimiento para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de usuarios, familiares y trabajadores.

Elaborado por: Rubiela Vargas Rubio	Cargo: Líder SIAU	Fecha: 07/10/2021 Firma: 
Última Actualización: Rubiela Vargas Rubio	Cargo: Líder SIAU	Fecha: 04/05/2025 Firma: 
Revisado Por: Nelly Nayibe Dallos Lara	Cargo: Líder Gestión de Calidad	Fecha: 20/05/2025 Firma: 
Aprobado por: Catherine Van Arcken Martínez	Cargo: Gerente	Fecha: 20/05/2025 Firma: 