



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

E.S.E Instituto de Salud de Bucaramanga

GUIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA





MISIÓN



Somos una empresa social del estado de orden municipal, organizada estratégicamente en red, que presta servicios de primer y segundo nivel, con enfoque integral del riesgo, énfasis en atención primaria en salud, promoción y prevención y maternidad segura, promoviendo el autocuidado, hábitos de vida saludables, con talento humano calificado y comprometido, trato humanizado, vocación docencia servicio, infraestructura tecnológica y física competitiva, amigable con el medio ambiente, para la población del municipio de Bucaramanga en su área urbana y rural.

¿QUIENES SOMOS?



C. Salud Colorados



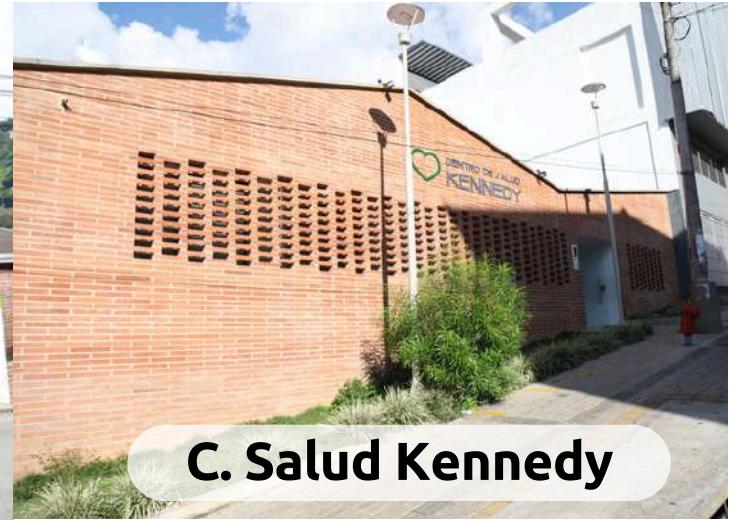
C. Salud Café Madrid



C. Salud Villa Rosa



C. Salud IPC



C. Salud Kennedy

Zona Norte



C. Salud Gaitán



C. Salud Girardot



C. Salud Santander



C. Salud Regaderos



C. Salud San Rafael

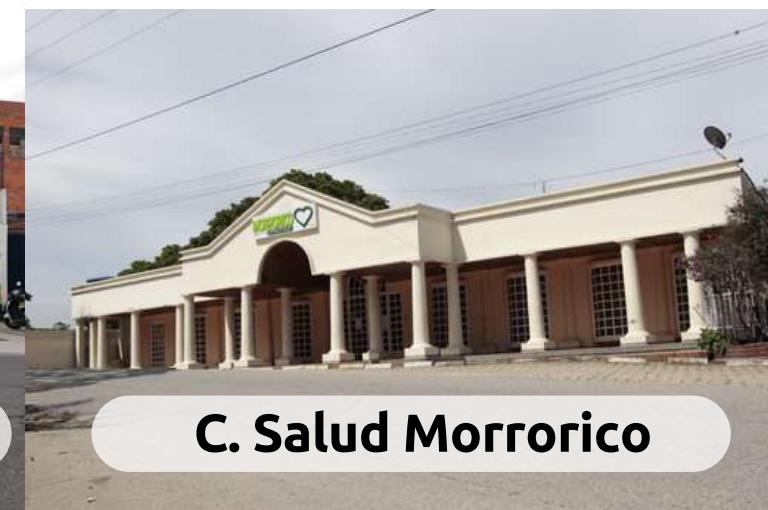
¿QUIENES SOMOS?



C. Salud Comuneros



C. Salud Rosario



C. Salud Mororico



C. Salud Concordia



C. Salud La Joya



C. Salud Pablo VI



C. Salud Mutis



C. Salud Bucaramanga



C. Salud La Libertad



C. Salud Cristal Alto



C. Salud Campo Hermoso



C. Salud Toledo Plata

UNIDADES HOSPITALARIAS



INFORMACIÓN A TENER EN CUENTA EN LA INSTITUCIÓN:



No Fumar



Cuide sus objetos personales



Uso adecuado de tapabocas



Evite traer bolsos, morrales, maletas a la institución



Menores de 14 años y mayores de 60 años deben asistir acompañados de un adulto responsable



Prohibido el ingreso de armas



Si detecta situaciones de riesgo o de agresión, por favor informar de inmediato al equipo asistencial



No traer alimentos preparados en casa, su familiar puede tener una dieta especial



Prohibido el ingreso de recipientes de icopor.



Respetar la atención preferencial (niños, adultos mayores, mujeres embarazadas)

DISPOSICIÓN DE RESIDUOS



- Botellas plásticas
- Cartón
- Papel limpio sin arrugar.

TIPS USOS DEL BAÑO

No arrojes papeles al inodoro (toallas higiénicas ni pañitos húmedos)



Baja la cisterna después de utilizar el inodoro



Arroja los papeles a la cesta de basura



Déjalo tal y como te gustaría encontrarlo

Aprobado Comité de Gestión Sanitaria y Ambiental



¡RECUERDA!

Desde el 22 de noviembre del 2019, está prohibido el ingreso de alimentos y bebidas en contenedores de ICOPOR, a nuestras Unidades Hospitalarias y Centros de Salud.



TUS ACCIONES
CONTRIBUYEN CON EL
CUIDADO DEL MEDIO
AMBIENTE.

DALE LUZ VERDE AL PLANETA

Aprobado Comité de Gestión Sanitaria



MENTALÍZATE

No lo tires

¡RECICLA!

En este recipiente solo deposita botellas.



Campaña Ambiental



**SI este mundo
quieres
CONSERVAR, la luz
que no usas
DEBES APAGAR
¡AHORREMOS ENERGÍA!**



Aprobado Comité de Gestión Sanitaria y Ambiental



GOBERNAR
E HACER

J

**LLEGÓ LA HORA...
PONTE PILAS 
CON EL AMBIENTE**

CAMPAÑA AMBIENTAL



Recoge tus pilas y
depositálas en el
punto establecido

RECIPIENTE DE BATERÍAS
USADAS

GESTIÓN SANITARIA Y
AMBIENTAL





Realizar una correcta
disposición de los
medicamentos
vencidos
o
parcialmente
consumidos en el punto
azul ubicado al lado de
la farmacia en el
hospital Local del Norte



MODELO DE VALORACIÓN INICIAL URGENCIAS TRIAGE

SEÑOR USUARIO, POR FAVOR TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES PARA EL SERVICIO DE URGENCIAS

TRIAGE I REANIMACIÓN	TRIAGE II EMERGENCIA	TRIAGE III URGENCIAS	TRIAGE IV NO URGENTE	TRIAGE V NO URGENTE
<p>Condición de salud extrema que amenaza la vida del paciente.</p> <p>Requiere una intervención médica inmediata.</p>	<p>Situación de alto riesgo que representa potencial amenaza de su estado de salud.</p> <p>Debe recibir una atención médica rápida.</p>	<p>Condición aguda, no amenazante de la vida.</p> <p>Requiere consulta médica no inmediata.</p>	<p>Condición de salud que puede ser aguda, pero no compromete el estado general del paciente y no representa un riesgo evidente.</p>	<p>Condición Clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general del paciente.</p> <p>No representa un riesgo evidente para la vida</p>
<p>ATENCIÓN: Inmediata</p> <p>1</p>	<p>ATENCIÓN: Dentro de los siguientes 30 minutos.</p> <p>2</p>	<p>ATENCIÓN: Hasta 4 horas</p> <p>3</p>	<p>ATENCIÓN: De 4 hasta 6 horas</p> <p>4</p>	<p>ATENCIÓN: Cita por consulta externa</p> <p>5</p>

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Horario de visita:

HLN: Lunes a Domingo de 12:00 m a 02:00 p.m.

UIMIST: Lunes a Domingo de 2-5 PM (para cambio de cuidador)

Se permite el ingreso de a un familiar por paciente y este podra hacer cambio durante el horario de visita, maximo 4 visitantes al dia

No esta permitido el ingreso de menores de 18 años de edad como visitante.

La cama es de uso exclusivo del paciente, por favor no sentarse o recostarse en ella,

Dentro de la habitación no se debe comer, si el familiar desea puede dirigirse a la cafetería ubicada en el segundo piso.

Si el paciente se encuentra en aislamiento solo tiene permitido la compañía de un familiar con el correcto uso de elementos de protección personal.

Tener en cuenta que el ingreso de elementos de aseo y ropa para usuarios hospitalizados, se realiza en horario de visitas.

Es importante que sus objetos de valor no guardar en la habitación y sean entregados al acompañante.

Por indicación médica requiere acompañante, este debe permanecer en la unidad del paciente y tener en cuenta las indicaciones dadas por le personal.

DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN

E.S.E ISABU

Se brindara la bienvenida y se ubicará en su habitación, explicándoles las medidas de seguridad necesarias, manejo de residuos, derechos y deberes y recomendaciones en caso de emergencia.



El equipo médico le brindará información sobre su estado de salud



El ingreso de alimentos del acompañante, no está permitido, debe ser autorizado por el jefe del servicio.



Siga las instrucciones para el ingreso de elementos de aseo y ropa, el cual debe ser autorizado por el jefe del servicio ademas la unidad hospitalaria no se hace responsable de la perdida de sus objetos personales



CIRUGÍA PROGRAMADA

E.S.E ISABU



Informar si presenta síntomas respiratorios: tos, fiebre, dolor de garganta, dolor de cabeza, fatiga, perdida del gusto o del olfato



Asista al hospital acompañado de un adulto responsable menor de 60 años y sin enfermedades de base



Aplique las normas de bioseguridad, uso de tapabocas, distanciamiento social, lavado de manos



Diríjase al segundo piso a sala de cirugía y preséntese con(orden, historia clínica, exámenes, autorización si aplica,consentimiento).



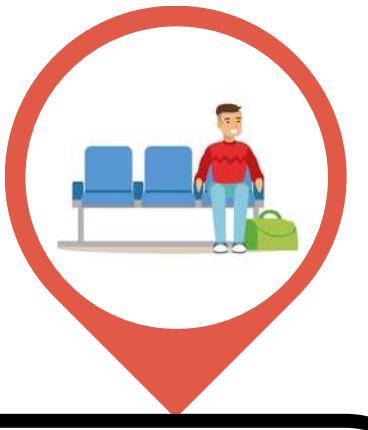
Debe asistir con la preparación indicada de acuerdo a su tipo de cirugía.



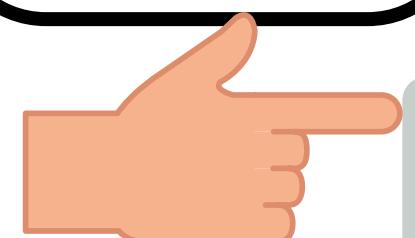
No traiga joyas ni elementos de valor.



Entréguele a su familiar las prótesis dentales y oculares (gafas) y elementos de valor.



Luego de su ingreso al área quirúrgica, su acompañante deberá dirigirse a la sala de espera, donde el cirujano tratante le informará el estado del paciente



Recuerde asistir en ayunas, su última comida debe ser antes de las 8:00 pm del día anterior

SALA DE PARTOS



E.S.E ISABU



Registrarse en caja

Exprese claramente el motivo de consulta

No pase las líneas rojas del piso sin autorización

Usar elementos de protección personal para ingresar al servicio

Tener fotocopia del documento a la mano

No ingresar alimentos sin autorización del profesional

Utiles para la atención del parto:

- Bata materna
- ropa para el primer dia
- 3 pañales para la mamá y 3 pañales para el Recien Nacido
- carpeta gestacional

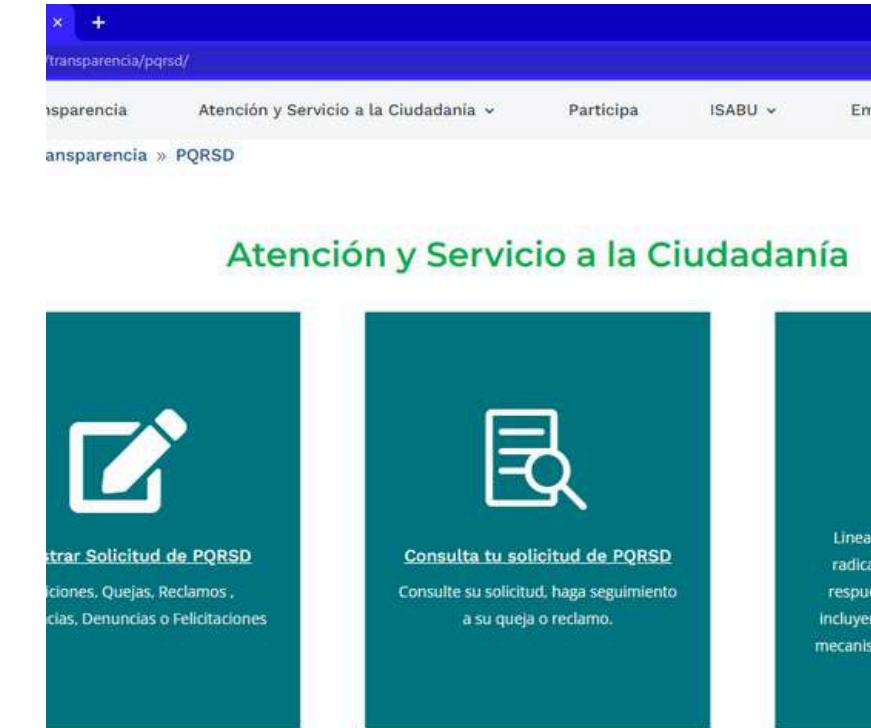
Disponibilidad de tiempo del acompañante

Toma de ecografías debe esperar el llamado del especialista

ATENCIÓN AL USUARIO

E.S.E ISABU

Señor usuario, si usted tiene alguna una PQRS- Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia- Felicitación,



En los diferentes servicios se encuentra ubicado el Buzón de sugerencia con el formato para su diligenciamiento y depositarlo.

Puede acercar a la oficina de atención al usuario ubicada en El primer piso del Hospital Local del Norte

En la página WEB
<https://isabu.gov.co/transparencia/pqrstd/>

Se cuenta con personal autorizado para asesorar constantemente a los usuarios

Es de gran importancia saber su opinión para el mejoramiento continuo.

HORARIOS DE ALIMENTACIÓN POR SERVICIO:

Desayuno

Se suministra en los diferentes servicios entre las 8:00 a.m. y 9:00 a.m

Media mañana

Se suministra a las 10:00 am



Almuerzo

Se suministra en los diferentes servicios entre las 12:00 pm y 1:00 pm

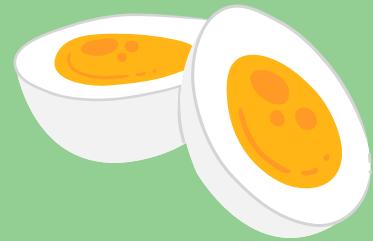
Media tarde

Se suministra a las 3:30 p.m.



Comida

Se suministra en los diferentes servicios entre las 5:30 p.m. y 6:30pm



J



Si va a traer algún alimento debe ser autorizado por el jefe del servicio



HORARIOS DE SERVICIOS UNIDADES HOSPITALARIAS

cafetería

7:00 a.m. a 4:00 p.m
para público y personal
que labora en el Hospital
Local del Norte

Citas

Rayos x
Hospital Local del Norte:
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a
10:00 a.m.
Ecografías no ginecobstetricias
presencial: Hospital Local del
Norte: 7: 00 a.m. a 10:00 a.m.
(martes, miércoles y jueves)

Mamografía: lunes a viernes 7:30
a.m. a 11:30 a.m.y de 1:30 a 4:00 p.m

Toma de electrocardiograma .
UIMIST: 7:00a.m a 3:30 p.m
Hospital local del norte: consulta
externa de 6:20 a.m. a 12:00 m

Colposcopia: Previa cita en
el hospital local del norte
presencial.

Líneas de asignación de citas

- EPS SANITAS: 60-7-6985096
- EPS COOSALUD: 60-7-6978141
- EPS NUEVA EPS: 60-7-6972406
- CITAS ESPECIALIZADAS: 60-7-
6973655
- Línea de wasap 3195404255
exclusivo para pacientes fuera
de Bucaramanga
- Toma de colposcopias vía
telefónica 3212253182

Toma de Laboratorio Clínico:
Lunes a viernes de 6:00 a.m. a
9:00 a.m. consulta externa 24
horas para servicio de urgencias
y hospitalización

Servicio de Farmacia: De lunes
a viernes de 7:00 a.m. a 12 m. y
1:00 p.m. a 4:30 p.m 24 horas
para consulta externa y
hospitalización



HORARIOS DE SERVICIOS EN CENTROS DE SALUD

Citas

Rayos x
los centros de salud en
horario de atención

Citología: No requiere cita y
en cualquier centro de salud.

Toma de electrocardiograma

Centro de Salud café Madrid	Horario: 10:00 a.m. a las 3:30 p.m
Centro de salud Girardot	lunes a jueves 1:30 p.m. a 3:00 p.m. y viernes 7:00 a.m. a 8:30 a.m.
Centro de salud rosario	7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 a 3:00 p.m.
centro de salud Girardot	1:30 p.m. a 3:00 p.m. de lunes a jueves viernes 7:00 a.m. a 8:30 a.m.
Centro de salud mutis	7:00 a.m. a 3:00 p.m.
Centro de salud Toledo plata	10:00a.m a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 2.00 p.m.

Líneas de asignación de citas

- EPS SANITAS: 60-7-6985096
- EPS COOSALUD: 60-7-6978141
- EPS NUEVA EPS: 60-7-6972406
- CITAS ESPECIALIZADAS: 60-7-6973655
- Línea de wasap 3195404255 exclusivo para pacientes fuera de Bucaramanga
- Toma de colposcopias: vía telefónica 3212253182

DERECHOS DE LOS USUARIOS

E.S.E ISABU

- 1** Recibir un trato humanizado, respetuoso, digno sin discriminación con criterios de seguridad, oportunidad, continuidad, sin interrupciones y de manera integral en los diferentes servicios de salud.

- 2** Elegir libremente al profesional de la salud que lo atenderá y si se requiere solicitar una segunda opinión médica calificada.

- 3** A la confidencialidad de su historia clínica, y sólo podrá ser conocida con previa autorización del usuario a tercero autorizado.

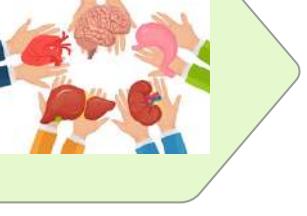
- 4** Recibir información sobre coberturas de servicios, trámites administrativos requeridos para la atención y los costos que estos puedan generar para su respectiva cancelación.

- 5** Recibir información sobre su condición de salud de manera clara, oportuna, veraz con lenguaje acorde a las condiciones psicológicas y culturales, para decidir la aceptación o negación del tratamiento y/o procedimiento instaurado.

- 6** Respetar su voluntad de morir dignamente, sin sufrimiento, con cuidados paliativos, con acompañamiento familiar, permitiendo que el proceso de la muerte siga el curso natural.

- 7** Recibir o rechazar el apoyo psicológico, espiritual o moral durante su proceso de atención, respetando sus creencias y costumbres.

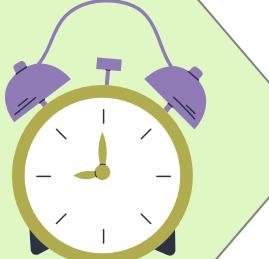
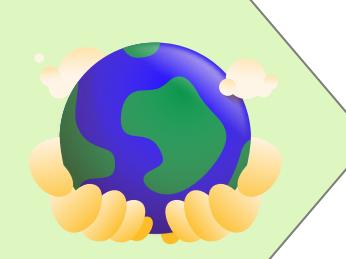
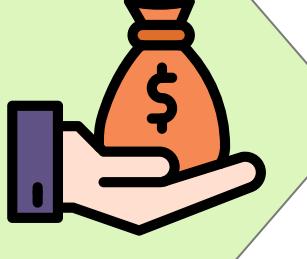
- 8** Conocer los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito.

- 9** Respetar la voluntad en la aceptación o negación de manera confidencial relacionada con la donación de órganos y tejidos de conformidad con la Ley vigente.

- 10** Participar o no en investigación ante la condición de convenio docente-asistencia

- 11** Contar con espacios accesibles y señalizados en la ESE ISABU, que faciliten la movilidad de acuerdo con su condición de salud.


DEBERES DE LOS USUARIOS

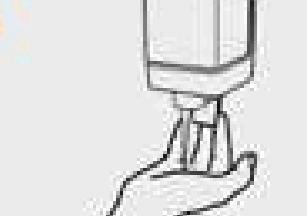
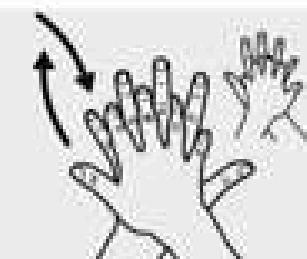
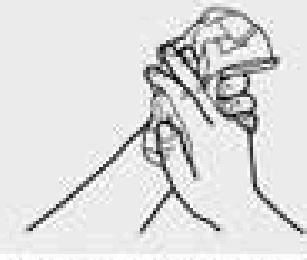
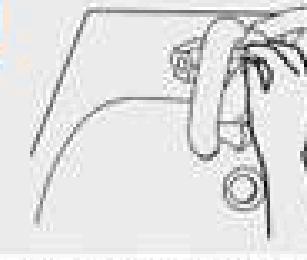
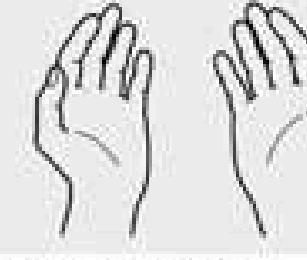
E.S.E ISABU

- 1 Cumplir puntualmente a las consultas o procedimientos programados e informar la cancelación de citas en caso de no asistir. El incumplimiento de una cita y/o servicio generara una sanción pedagógica. 
- 2 Cuidar las instalaciones de la E.S.E ISABU, así como conservar el medio ambiente. 
- 3 Cumplir con el aporte económico generado por la atención en salud recibida, según corresponda a su cobertura. 
- 4 Reportar al personal de la E.S.E ISABU cualquier situación que considere anómala o que pongan en riesgo su salud. 
- 5 Ofrecer un trato digno, respetuoso y considerado a todo el personal, usuarios y sus familias dentro de las instalaciones de la E.S.E ISABU sin ninguna discriminación. 
- 6 Entregar información veraz sobre su estado de salud, conductas de riesgo, enfermedades y tratamiento actual. 
- 7 Comprometerse con el autocuidado en los aspectos físico, mental, emocional, social adoptando estilos de vida saludable brindados por equipo de salud para la promoción de la salud, prevención y manejo de la enfermedad. 
- 8 Cumplir con las normas establecidas en la Institución para el ingreso: no armas, no animales, no fumar, no icopor. 
- 9 Cumplir con los registros institucionales como consentimiento informado y/o disentimientos de procedimientos, una vez recibida la información de los beneficios y riesgos de los mismos. 
- 10 Cumplir con el tratamiento, indicaciones, recomendaciones dadas por el equipo interdisciplinario de la E.S.E ISABU 

SEGURIDAD DEL PACIENTE



Estos son los pasos para el correcto lavado de manos.
Debe durar de 40 a 60 segundos
También se puede realizar higienización de manos alcohol glicerinado siguiendo los mismos pasos con una duración de 20 a 30 segundos.

- 0 
Mójese las manos con agua;
- 1 
Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;
- 2 
Frótese las palmas de las manos entre si;
- 3 
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;
- 4 
Frótese las palmas de las manos entre si, con los dedos entrelazados;
- 5 
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;
- 6 
Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;
- 7 
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;
- 8 
Enjuáguese las manos con agua;
- 9 
Séquese con una toalla desechable;
- 10 
Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;
- 11 
Sus manos son seguras.

IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE:

La manilla deberá permanecer durante toda su hospitalización y será retirada al momento del alta.



MANILLAS DE COLORES: IDENTIFICACIÓN - RIEGOS

Identificación de paciente



Riesgo de Fuga



Riesgo de alergia a medicamento



Riesgo de caídas



Violencia sexual



Programa Piel Sana



Riesgo de Hemorragia / Inmunosupresión



Identificación de Acompañante Pediátrico



Identificación de Recién Nacido Género Femenino.



Identificación de Recién Nacido Género Masculino.

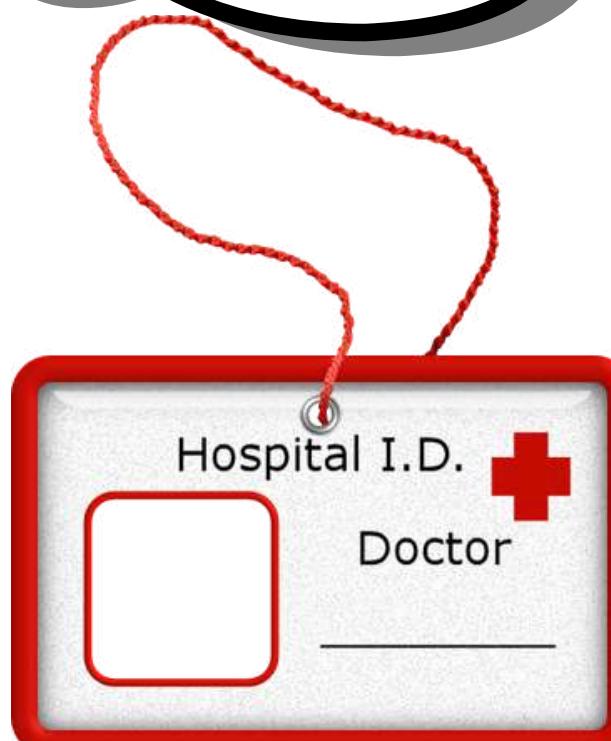


Si su manilla se cae, se extravía o ensucia informe al personal de salud para el cambio.

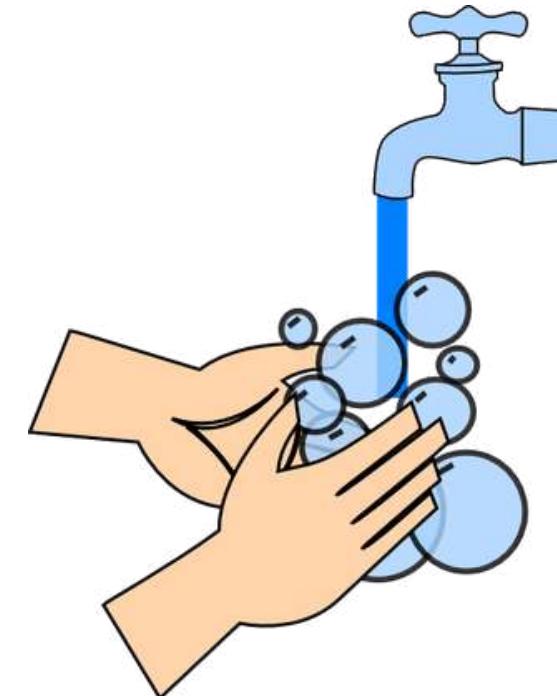
En el tablero de identificación ubicado en la cabecera del paciente se registra el nombre y apellidos, edad y fecha de ingreso

Identificación del personal de lo atiende

Verifique los datos como nombre y cargo del trabajador que le atiende.



Si requiere le realicen algún procedimiento observe que el profesional :



Realice lavado de manos

Use los Elementos de protección personal

PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Verifique que estén arriba las barandas de la cama y que los frenos de la cama, camilla y sillas de ruedas estén puestos.

Tener a su alcance los dispositivos de ayuda (bastones, andador-caminador) en caso de usarlos.

Buena iluminación



Pida que retiren cualquier objeto que pueda producir una caída.

Use calzado adecuado (con suela antideslizante).

Si necesita movilizarse siempre pida ayuda al personal de salud

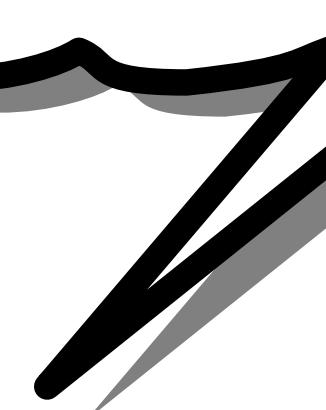
INFÓRMENOS TODO LO RELACIONADO CON SU ESTADO DE SALUD (MEDICAMENTOS)

- 1. Reporte de forma inmediata sobre efectos no deseados de los medicamentos
- 2. Siga las indicaciones de cuidados en casa (alimentación, higiene, curaciones, etc.).
- 3. Regrese a toma de exámenes y/o control o de acuerdo a las órdenes medicas
- 4. Tome los medicamentos según orden médica



Cada vez que le administren un medicamento pregunte:

- ¿Qué? Indague sobre el medicamento que se le va a administrar
- ¿Para qué? función del medicamento y los efectos no deseados
- ¿Cómo? forma de administración de medicamento
- ¿Cuánto? Dosis-Horario



ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO

E.S.E ISABU

La ESE ISABU le brinda atención en psicología en los centros de salud:

- Comuneros
- Toledo Plata
- Café Madrid
- Rosario
- Mutis
- IPC
- Mororico
- Villa Rosa
- Pablo VI
- San Rafael

En los siguientes programas:

- Maternidad Segura y riesgo cardiovascular.
- Programa adulto joven.
- Atención en víctimas de la violencia intrafamiliar, violencia sexual, víctimas del conflicto armado.
- Atención al adulto mayor y todo el ciclo vital.

Hospital Local del Norte y UIMIST en:

- Apoyo al usuario y familia en manejo del duelo intrahospitalario.
- Apoyo psicológico en enfermedades catastróficas intrahospitalario.
- Atención psicológica en cualquier área de afectación.
- Atención a víctimas de la violencia sexual, intrafamiliar y víctimas del conflicto armado intrahospitalario.
- Atención psicológica en consulta externa.



Horario de Atención: 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y en la tarde de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Correo electrónico: saludmental@isabu.com

ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL

E.S.E ISABU



La E.S.E ISABU cuenta
acompañamiento
espiritual o moral durante
su proceso de atención,
respectando sus creencias y
costumbres.



RUTA DE EGRESO

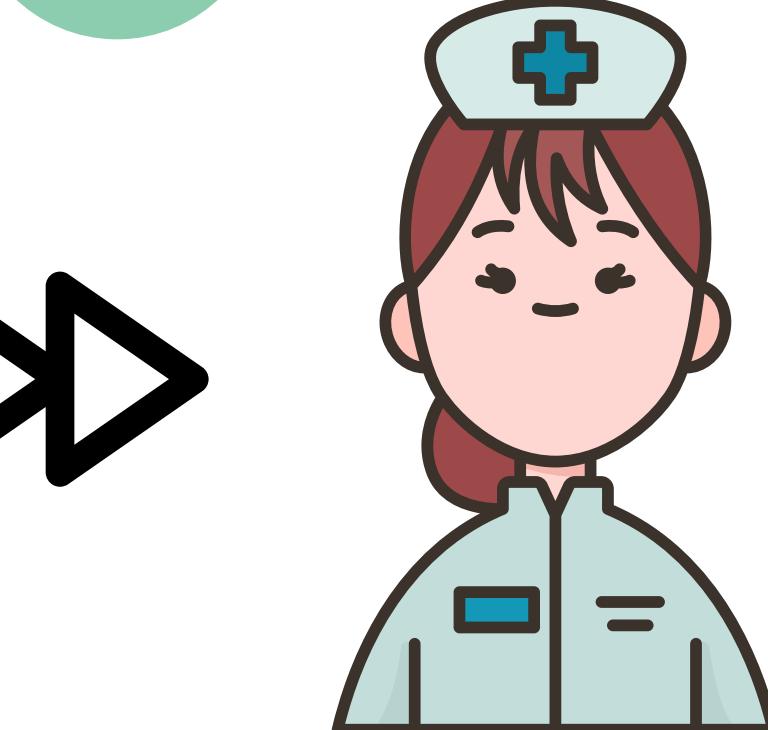
E.S.E ISABU

1 MÉDICO



Informa la salida
al usuario y su
familia

2 ENFERMERA



Completa esquemas
de tratamiento y
educa al paciente en
recomendaciones
post egreso

3 FACTURACIÓN



Entrega la boleta de
salida al grupo de
enfermería de turno

4 PORTERÍA



Verifica la boleta de
salida y retira la
manilla

RUTA DE EGRESO



Queremos conocer tu opinión sobre nuestros servicios y de esta manera mejorar cada día mas en la atención a los usuarios y su familia. Por favor contestar la encuesta en el siguiente link.
<https://cutt.ly/satisfaccionisabu>





E.S.E ISABU

Gracias