GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

Hospital Local del Norte

E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga

Alcaldía de Bucaramanga

GOBERNAR ES HACER

GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

Hospital Local del Norte

E.S.E ISABU
Instituto de Salud de Bucaramanga

GOBERNAR ES HACER

CONTENIDO

1.Bienvenida al usuario

Para el HOSPITAL LOCAL DEL NORTE es un gusto ofrecerle nuestros servicios. A través de esta guía tendrá información que recomendamos tenga en cuenta durante su estancia en la Institución.

2. ¿Sabes a qué es la ESE ISABU?

La ESE ISABU, es una institución organizada en RED y cuenta con 22 Centros de Salud y dos Unidades Hospitalarias Hospital Local del Norte y Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita, que prestan servicios de salud de primer nivel.

El HOSPITAL LOCAL DEL NORTE, es una unidad hospitalaria que presta servicios de primer y segundo nivel de complejidad.

MISIÓN

VISIÓN

2.1 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.

2.2 Visión

Para el año 2023 la ESE ISABU avanzará en acreditación, seremos líderes en atención primaria en salud, promoción y prevención, enfoque de gestión sostenible, fortalecidos en telemedicina, con tecnología de punta y responsabilidad social, garantizando mayor cobertura y accesibilidad a toda la población de Bucaramanga y su área de influencia.

3.Ruta de ingreso al H.L.N

Portería: El personal de vigilancia orienta al paciente y lo direcciona al servicio de urgencias donde se define manejo de acuerdo a si presenta sintomatología respiratoria o no respiratoria.

Módulo de registro e información: personal de admisiones abre el ingreso a triage del paciente.

Consulta Triage: Es la clasificación de la gravedad, sintomatología y problema de salud que presenta el paciente cuando llega al servicio de urgencias y que permite definir la prioridad de la atención. El personal de salud (médico o enfermera) identifica que enfermedades requieren atención inmediata para darles prioridad sobe aquellas que pueden esperar

Atención Médica:

El médico atiende al paciente en el consultorio y define manejo médico de acuerdo con el estado de salud:

- Consulta médica: El médico asignado atiende al paciente y define el manejo médico en los consultorios de urgencias.
- Paso a sala de observación y Orden de hospitalización según evolución del paciente.
- Egreso: El personal de enfermería retira dispositivos médicos y orienta al paciente sobre cuidados generales y otras recomendaciones.

4. Recomendaciones generales

1. Somos un espacio libre de humo, incluidos parqueaderos y áreas descubiertas.

2. Cuide sus objetos personales, no nos hacemos responsables por su perdida.

3. No olvide cumplir con las normas de Bioseguridad: Uso adecuado de tapabocas, lavado de manos, distanciamiento social.

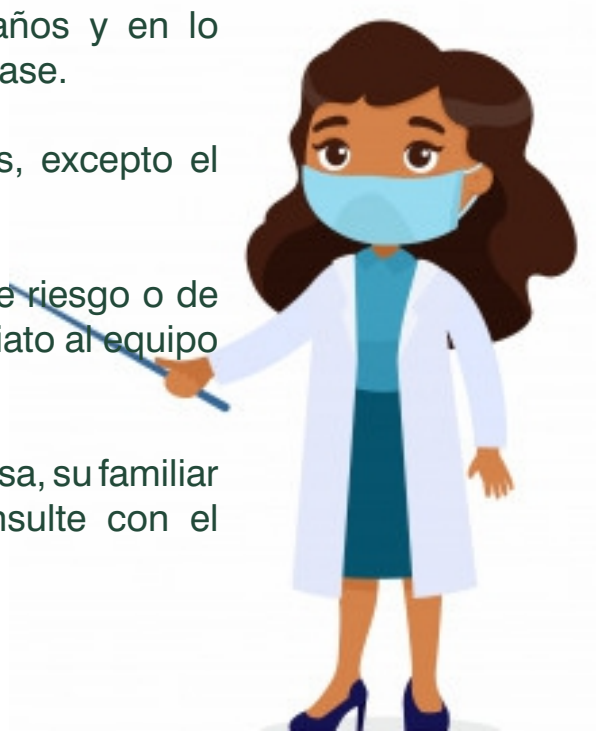
4. Para evitar contaminación evite traer bolsos, morrales, maletas a la institución-

5. Los pacientes menores de 18 años y mayores de 60 deben asistir acompañados de un adulto responsable que sea menor de 60 años y en lo posible no presente enfermedades de base.

6. Está prohibido el ingreso de armas, excepto el personal de fuerza pública.

7. Si detecta situaciones anormales, de riesgo o de agresión, por favor infórmelo de inmediato al equipo asistencial.

8. No traiga alimentos preparados en casa, su familiar puede tener una dieta especial. Consulte con el médico para casos especiales.



5. ¿Qué hacer en caso de emergencia?

Si se presenta una emergencia como sismo, incendio u otras:

1. Conserve la calma.

2. Identifique al líder de evacuación o jefe del servicio.

3. Siga las indicaciones del líder de evacuación o jefe del servicio.

4. Utilice las escaleras no los ascensores.
·Circule por su derecha.

5. Siga la señalización de la ruta de evacuación que lo lleva al punto de encuentro.

6. Acurrúquese en caso de humo y recuerde desplazarse por el piso.

7. Protéjase en caso de sismo: aléjese de las ventanas y cúbrase la cabeza de elementos que lo puedan golpear.

Durante y después de la emergencia atiende a las instrucciones del líder de evacuación.

6. Disposición de residuos

Residuos biosanitarios.

Son aquellos residuos que presentan riesgo para la salud humana y el medio ambiente por haber tenido contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales:
Guantes, tapabocas, gasas, algodones y jeringas.

Residuos ordinarios.

Son aquellos que no se descomponen ni se transforman en materia prima y su degradación natural requiere grandes períodos de tiempo:
Toallas de lavado de manos, pañitos, envoltorios de paquetes, residuos de alimentos y desechables.

Residuos aprovechables.

Son aquellos que se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima:

Botellas plásticas, cartón., papel limpio y sin arrugar.

Tips ambientales

- Aprovecha la luz natural al máximo.
- Desconecta los equipos que no utilice, consumen energía innecesaria.
- Si este mundo quieres conservar la luz que no usas debes apagar.

- Gradué la llave mientras se lava las manos.
- Si ves una tubería goteando favor reportar.

Recuerda que en nuestra institución está prohibido el ingreso de alimentos y bebidas en icopor desde el 01 de noviembre de 2019

Es un material que es 0% biodegradable. Tarda más de 500 años en degradarse. Contamina mares y causa muerte de muchos animales que ingieren los restos.

El ISABU comprometido con el cuidado por el medio ambiente

TIPS USOS DEL BAÑO

7. Recomendaciones generales servicio de urgencias

1. Estamos comprometidos para brindarle una atención cálida, segura, humanizada, respetuosa y en ambientes privados.

2. El proceso de Urgencias en el Hospital Local del Norte, presta atención a toda la población independientemente de su rango de edad, en la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita, se presta atención exclusiva a niños hasta los 14 años y mujeres en estado de embarazo.

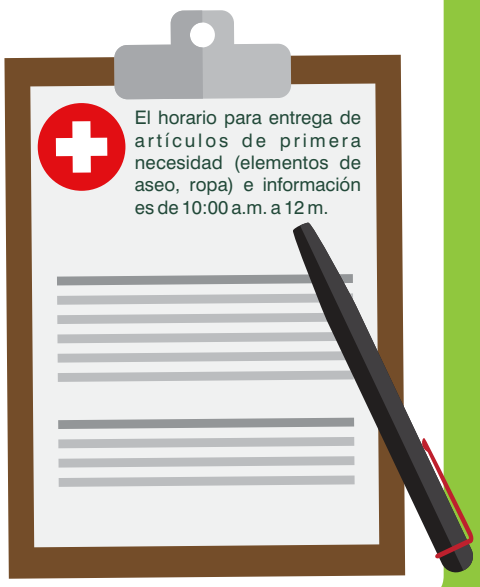
3. Si el profesional que lo atiende no considera su estado de salud como una urgencia al realizar el Triage, lo direccionará a Consulta Prioritaria.

4. Qué es Consulta Prioritaria: Es la consulta que se le brinda a un paciente que por sus condiciones no puede esperar una cita médica programada, pero cuya vida NO peligra como para ser atendido en urgencias.

5. Contamos con un grupo interdisciplinario totalmente capacitado para atender las diferentes patologías de urgencia.

6. Contamos con un equipo profesional: piscologo y trabajo social.

7. Debido a la contingencia nacional por el Covid-19, NO hay visitas en el servicio de urgencias. El horario para entrega de artículos de primera necesidad (elementos de aseo, ropa) e información es de 10:00 a.m. a 12 m. Si por orden médica su paciente requiere acompañamiento permanente (adulto mayor de 60 años, menor de edad o paciente con discapacidad física o cognitiva), se debe ubicar al Enfermero jefe de Urgencias quien autorizará el ingreso.



8. Durante la hospitalización

1. El personal de enfermería le dará la bienvenida y lo ubicará en su habitación, explicándoles las medidas de seguridad necesarias, manejo de residuos, derechos y deberes y recomendaciones en caso de emergencia.

2. El equipo médico le bridará información sobre su estado de salud.

3. No está permitido el ingreso de alimentos.

4. Siga las instrucciones para el ingreso de elementos de aseo y ropa para usuarios hospitalizados.

9. Unidad de cuidado intermedio

Siga las instrucciones para el ingreso de elementos de aseo y ropa para usuarios hospitalizados.

1. No está permitido el ingreso de alimentos.

2. Lávese las manos antes y después de entregar elementos de aseo y ropa para usuarios.

3. No se permite el ingreso de familiares ni acudientes a la unidad de cuidados intermedios por ser una zona restringida.

4. La información del estado del paciente se dará vía telefónica, por lo tanto, asegúrese de dejar a la enfermera todos los datos de contacto de un familiar que transmita toda la información al grupo familiar.

5. El Paciente podrá hablar con alguien de su familia telefónicamente, dele prioridad a los familiares más cercanos, identifíquese con su familiar en voz alta y clara, dígale su nombre y transmítale tranquilidad y seguridad.

10. Cirugía programada

Si usted tiene una Cirugía programada tenga en cuenta lo siguiente:

1. Informar si presenta síntomas asociados a Covid-19: tos, fiebre, dolor de garganta, dolor de cabeza, fatiga, perdida del gusto o del olfato o si ha estado en contacto con paciente confirmado con Covid-19
2. Asista al hospital acompañado de un adulto responsable menor de 60 años y preferiblemente sin enfermedades de base.

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

4. Diríjase al segundo piso a Salas de cirugía y preséntese con la orden de cirugía.

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

6. No traiga joyas ni elementos de valor.

7. Antes de ingresar a salas de cirugía entréguele a su familiar las prótesis dentales y oculares y elementos de valor.

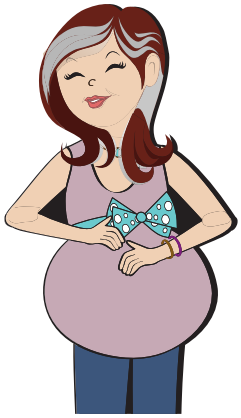
7. Luego de su ingreso al área quirúrgica, su acompañante deberá dirigirse a la sala de espera, donde el cirujano tratante, una vez culmine el procedimiento, le informará el estado del paciente.

11. Horarios de visita por servicio

Servicio de Urgencias:
Teniendo en Cuenta la Pandemia por COVID-19, actualmente las visitas no están permitidas, se recibe útiles de aseo en el horario de 10:00 a.m. a 12 m. Únicamente ingresan acompañantes de pacientes que sean menores de edad, paciente psiquiátricos, adulto mayor o persona con movilidad limitada.

Servicio de Aislamiento Respiratorio y Unidad de Cuidado Intermedio:
No hay visitas por ser servicios restringidos, la enfermera jefe o el médico, encargados del servicio se comunicaran diariamente con los familiares o acudientes dando la información del estado del paciente, así mismo se informa que el horario de entrega de artículos de primera necesidad (elementos de aseo y ropa) es de lunes a domingo en el horario de 12 m a 2:00 p.m.

Servicio de Sala de Partos y Urgencias Ginecológicas:
Al ingresar la paciente a urgencias ginecológicas y/o trabajo de parto, se permite el ingreso de un familiar a la Institución quien se queda en la sala de espera, a esta persona se le va reportando la información de la paciente. Los procesos de hospitalización por ginecología se realizan en la UIMIST.



12. Horarios de alimentación por servicio

Desayuno:
Se reparte en los diferentes servicios entre las 8:30 am y 9:15 am

Almuerzo:
Se reparte en los diferentes servicios entre las 12:00 m y 1:00 pm

Comida:
Se reparte en los diferentes servicios entre las 5:30 p.m. y 6:00 p.m.

Los pacientes que requieren dieta complementaria según indicación médica, como personas con morbilidades como diabetes, desnutrición, anemia; entre otros y menores de edad se les brindará de acuerdo a las recomendaciones médicas.

Media mañana:
Se entrega a las 9:30 a.m.
Media tarde:
Se entrega a las 3:30 p.m.
Cena:
Se entrega al personal para ser administrado a las 8 :00 p.m.

No está permitido que los familiares ingresen alimentos a los pacientes, ya que las dietas están seleccionadas cuidadosamente, según los requerimientos de cada persona. De igual manera evitamos contaminación con factores externos dentro de la Institución.

12.1 Servicio de Cafetería

El horario de atención de cafetería para público y personal que labora en el Hospital Local del Norte es de 8:30 a.m. a 3:00 p.m.

13. Líneas y horarios de atención

Servicio de Consulta Externa:

1. Rayos X y Ecografías:
Línea de Atención 3195404255
7:00 a.m. a 10:00 a.m. - Asignación de citas presencial
9: 00 a.m. a 12 m. - Asignación de citas vía telefónica y Whatsapp. Las citas se están agendando para toma de rayos x en la UIMIST y las Ecografías se toman en el HLN.

1:00 p.m. a 3:00 p.m. - Entrega de resultados de rayos x y ecografías.

2. Citas Especializadas y ecografías obstétricas: Línea de Atención 3162768793 7:30 a.m. a 12 m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

3. Toma de Electrocardiogramas y citologías: Línea de Atención 3212253182 7:00 a.m. a 12 m. presencial según orden de llegada. 7:00 a.m. a 3:00 p.m. Entrega de reportes de patologías presencial 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Asignación de citas para toma de Colposcopias vía telefónica 3212253182 o presencial: 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

4. Entrega de Historias Clínicas: 7:00 a.m. a 12 m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Presencial.

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

6. Servicio de Farmacia: 7:00 a.m. a 12 m. y 1:00 p.m. a 4:30 p.m. Entrega de medicamentos en ventanilla para pacientes de consulta externa, de lunes a viernes.

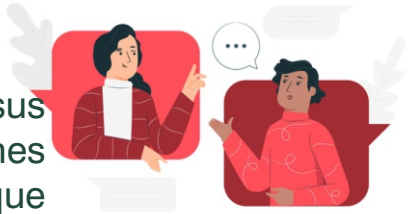
24 horas para la entrega de medicamentos para pacientes de urgencias y hospitalización.

14. Derechos y deberes del usuario

Derechos:

1. Derecho a elegir libremente los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten atención requerida,

2. Derecho a tener una comunicación clara y completa con el médico, sobre: su enfermedad, procedimiento, pronóstico, tratamientos y sus riesgos. Aceptar o rechazar por escrito los procedimientos



3. Derecho a recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre la enfermedad que sufren.

4. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que solo con su autorización puedan ser conocidos.

5. Derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.

6. Derecho a revisar y recibir explicaciones de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias.

7. Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual cualquiera que sea su culto religioso.

8. Derecho a que se le respete su voluntad de participar o no en investigaciones.

9. Derecho a que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.

10. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga con su curso natural en la fase terminal de su enfermedad

Deberes

1. Presentar la documentación que certifique su identidad.

2. Respetar la institución, los procesos y a todo el personal conservando las normas de aislamiento, limpieza y seguridad.

3. Respetar las políticas normas e instrucciones que le entreguen los funcionarios del hospital responsable de su cuidado, acatar los criterios entrada y salida y hacer uso correcto de los servicios e instalaciones de la institución.

4. Suministrar información confiable que sea requerida por el equipo de salud en forma precisa completa y veraz.

5. Presentar aquellas sugerencias reclamaciones y peticiones que estime pertinentes, encaminadas a mejorar la calidad de los servicios que ofrecen.

6. Cumplir con las citas asignada o cancelarlas con anticipación cuando no pueda asistir.

7. Responder y procurar por el cuidado integral de su propia salud y la de la comunidad.

8. Asumir los copagos, excedentes y otros servicios no cubiertos por su eps.

9. Afiliar al sistema de seguridad a todo el núcleo familiar e informar sobre cualquier cambio que surja.

10. Asegurar la compañía del paciente durante su enfermedad y muerte.

11. Solicitar la ayuda espiritual y acompañamiento pastoral cuando lo considere necesario.

12. Informar los deseos del paciente y sus familiares en caso de una enfermedad terminal.

13. Colaborar con la confidencialidad de la información relacionada con su atención.

15. Atención al usuario

En la ESE ISABU estamos comprometidos a gestionar los requerimientos de los ciudadanos, velando por el cumplimiento de sus derechos y deberes, nuestra prioridad es prestar un servicio humanizado centrado en el usuario y su familia, manteniendo una comunicación continúa para resolver sus necesidades y expectativas que permitan lograr una atención con calidad.

Mecanismos de atención ESE ISABU

#QUÉDATEENCASA

16. Seguridad del paciente

QUERIDO USUARIO RECUERDE LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD A TENER EN CUENTA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19:

1. Lavado de Manos frecuente
2. Uso de tapabocas
3. Distanciamiento Social de 2 metros

16.1 Lavado de Manos

"La mejor estrategia para prevenir infecciones"
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 en un tiempo de 20 a 30 segundos.

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

Organización Mundial de la Salud | Seguridad del Paciente — UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA | SAVE LIVES Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones razonables para comprobar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. Compete al lector la responsabilidad de la interpretación y del uso del material. La organización Mundial de la Salud no podrá ser considerada responsable de los daños que pudiere ocasionar su utilización.
La OMS agradece a los Hospitales Universitarios de Ginebra (HUG), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la redacción de este material.

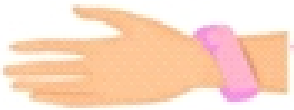
16.2 Uso de manillas

Para identificar y / o minimizar riesgos la ESE ISABU utiliza las siguientes manillas:

Esta manilla será colocada al paciente al ingreso al servicio de urgencias después de realizar la consulta triage y en el servicio de cirugía y partos después de hacer la admisión del paciente.

Alergias a medicamentos.

Riesgos de hemorragias o inmunosuprimidos.

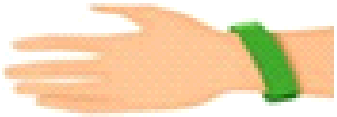


Recién nacidos y lactantes de género femenino.

Riesgo de lesiones de piel.

Recién nacidos y lactantes género masculino.

Sujeción y prevención de caídas.



Identificación del paciente.

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

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

3. En el **tablero de identificación** ubicado en la cabecera del paciente se registra el nombre y apellidos, edad y fecha de ingreso (brinde la información al personal de salud y verifique que estén escritos correctamente).

16.3 Identificación del personal que lo atiende

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

2. Si requiere le realicen algún procedimiento: (venopunción, inserción de sonda vesical, curación de heridas, administración de medicamentos),compruebe que quienes le atienden utilicen los elementos de protección personal (tapabocas, guantes gafas) y observe que realice lavado de manos/higienización con alcohol glicerinado antes y después de cada atención.

16.4 Prevención de caídas

Siga las siguientes recomendaciones para disminuir el riesgo de caídas:

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

2. Mantenga alguna iluminación nocturna.

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

4. Pida a sus familiares o al personal de salud que retiren cualquier objeto que pueda producir una caída.

5. Use calzado adecuado (con suela antideslizante).

6. Si necesita movilizarse siempre pida ayuda al personal de salud

16.5 Infórmenos todo lo relacionado con su estado de salud (medicamentos)

Usted y su familia deben ser informados sobre su estado de salud, intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas, medicamentos, etc; usted y sus cuidadores deben conocer aspectos básicos sobre la medicación prescrita para aclarar dudas acerca de su manejo.

Cada vez que le administren un medicamento pregunte:

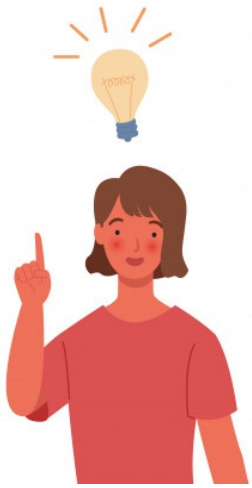
¿Qué?
Indague sobre el medicamento que se le va a administrar, nombre, apariencia.

¿Para qué?
Conozca la función del medicamento y los efectos no deseados que le puede causar para prevenirlos o informar cuando estos surjan.

¿Cómo?
Debe saber la forma de administración de medicamento, si es por vía oral, intravenosa, intramuscular, etc.

¿Cuánto?
Pregunte si la administración debe durar un tiempo prolongado, la cantidad de medicamento y si deben administrársele varias dosis.

¿Dónde?
Pregunte el sitio de aplicación de dicho medicamento.



16.6 Siga todas las recomendaciones

1. Reporte de forma inmediata sobre efectos no deseados de los medicamentos durante la estancia hospitalaria y /o los que se presenten en casa.

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 a su egreso hospitalario.

4. Tome los medicamentos según orden médica, si tiene dudas o hay algún cambio en la medicación solicite aclaración para continuar con la toma en casa. Qué medicamentos debo tomar y porque?.

17. Donación de órganos

¿Sabes cómo salvar 55 vidas y convertirte en un héroe?

18. Acompañamiento psicológico

La ESE ISABU le brinda lo siguientes servicios:

1.Atención general a la población con afectación psicológica.

2.Atención en psicología en manejo de conflictos: violencia intrafamiliar, violencia sexual.

3.Apoyo al usuario y su familia en manejo del duelo.

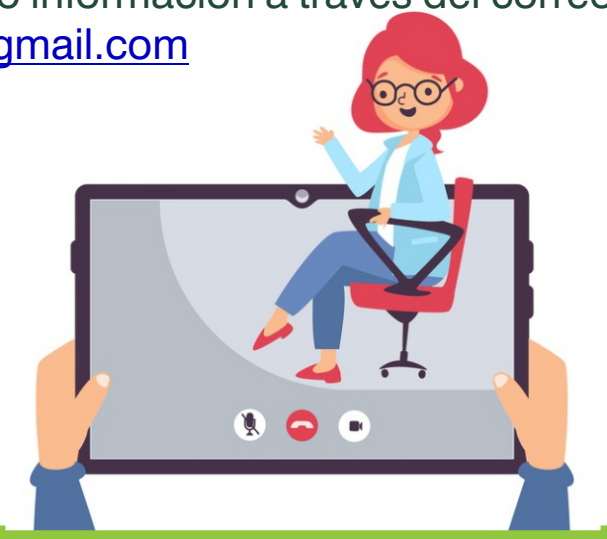
4.Apoyo psicológico en enfermedades catastróficas.

5.Apoyo psicológico a pacientes y sus familias con diagnóstico positivo Covid-19.

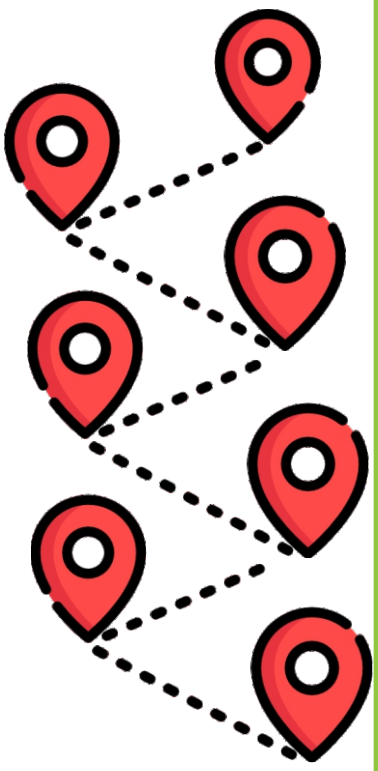
Puede comunicarse a nuestra línea de Atención en Salud Mental: Teléfono: 3134915114.

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.

También, puede solicitar su cita o información a través del correo electrónico saludmentalisabu@gmail.com



19. Ruta de egreso



Médico: Informa la salida al usuario y su familia

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

Entrega documentación (recomendaciones generales, citas de control, citas con especialistas, incapacidad, órdenes de laboratorio de control, órdenes de imágenes diagnósticas de control, medicamentos, resumen de historia clínica).

Facturación: Entrega la boleta de salida al grupo de enfermería de turno.

Portería: El persona de vigilancia verifica la boleta de salida y retira la manilla.

20. Cuentenos su experiencia

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