



# E.S.E Instituto de Salud de Bucaramanga

## GUIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA



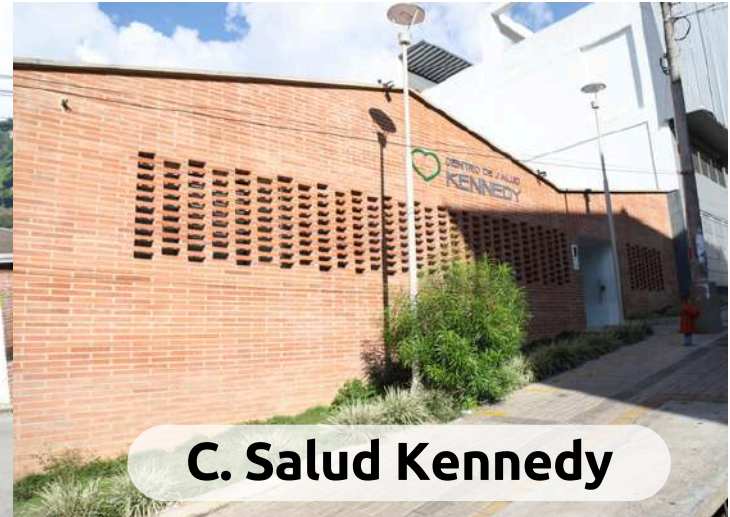


# MISIÓN

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?



## Zona Norte



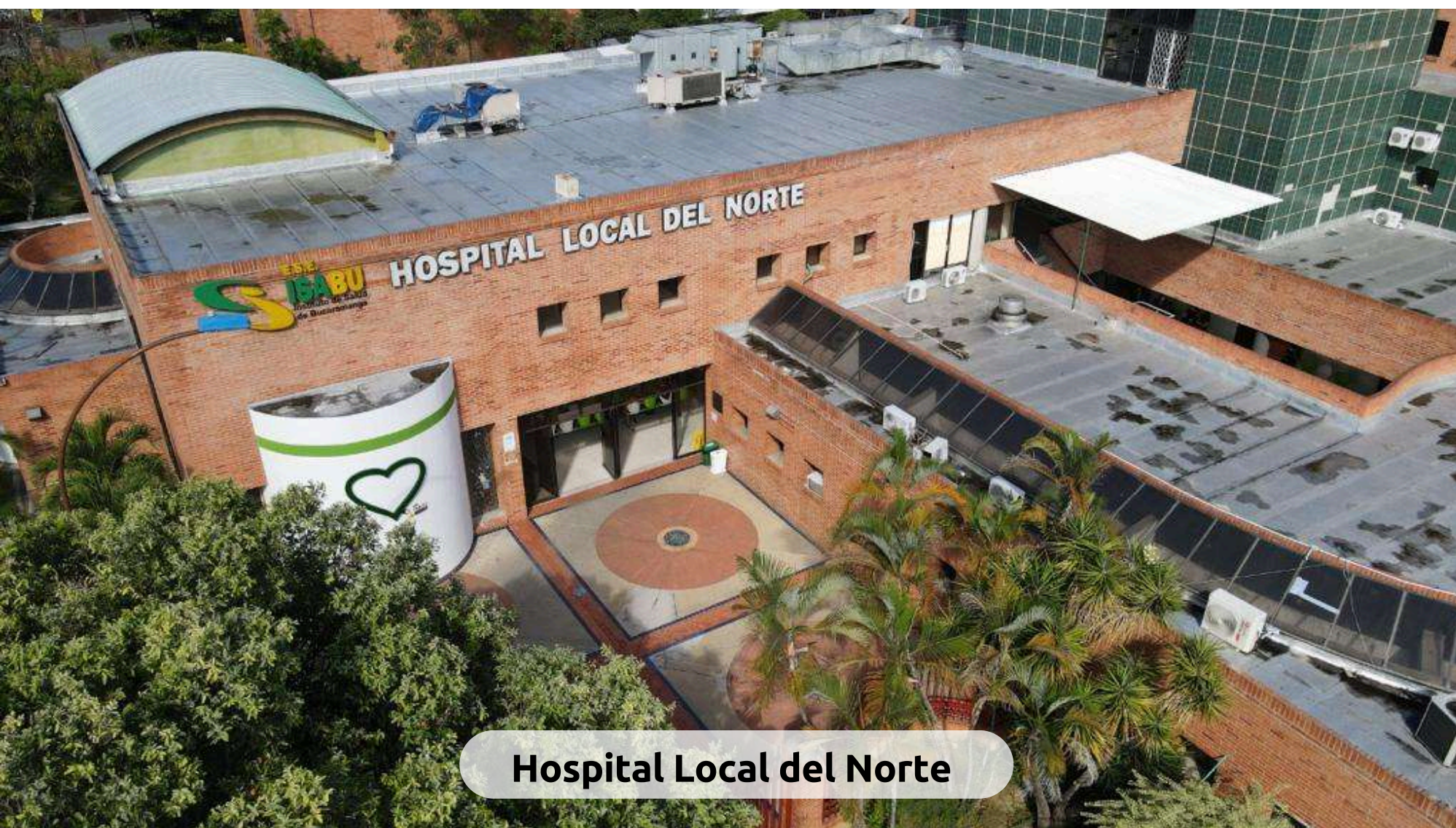
# ¿QUIENES SOMOS?



## Zona Sur



# UNIDADES HOSPITALARIAS



Hospital Local del Norte



Unidad Intermedia Materno  
Infantil Santa Teresita – UIMIST

# 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 infórmalo 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




GASAS      APOSITOS      ALGODONES

DRENES      GUANTES      ROPA DESECHABLES

APLICADORES      BOLSAS DE TRANSFUSIONES.

**Aquellos que no tienen potencial de aprovechamiento, es decir los que no se pueden vender a la industria o comercio y serán llevados al Relleno Sanitario.**

Envoltorios

Servilletas

Residuos de cafetería

- Botellas plásticas
- Cartón
- Papel limpio sin arrugar.

# TIPS USOS DEL BAÑO

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



Arroja los papeles a la cesta de basura



Baja la cisterna después de utilizar el inodoro



Déjalo tal y como te gustaría encontrarlo



Aprobado Comité de Gestión Sanitaria y Ambiental



**GOBERNAR ES HACER**

# ¡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



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

**CAMPAÑA AMBIENTAL**



Recoge tus pilas y  
deposítalas 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 amenazada 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. No representa un riesgo evidente para la vida</p>
<p>ATENCIÓN: Inmediata</p> <p><b>1</b></p>	<p>ATENCIÓN: Dentro de los siguientes 30 minutos.</p> <p><b>2</b></p>	<p>ATENCIÓN: Hasta 4 horas</p> <p><b>3</b></p>	<p>ATENCIÓN: De 4 hasta 6 horas</p> <p><b>4</b></p>	<p>ATENCIÓN: Cita por consulta externa</p> <p><b>5</b></p>

## 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 podrá hacer cambio durante el horario de visita, máximo 4 visitantes al día

No está 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 guardados 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 el personal.

# DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN

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 además la unidad hospitalaria no se hace responsable de la perdida de sus objetos personales



# CIRUGÍA PROGRAMADA



Informar si presenta síntomas respiratorios: tos, fiebre, dolor de garganta, dolor de cabeza, fatiga, pérdida 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



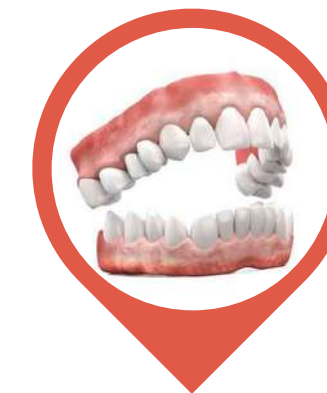
Diríjase al segundo piso a sala de cirugía y preséntese con (orden, historia clínica, exámenes, autorización si aplica, consentimiento).



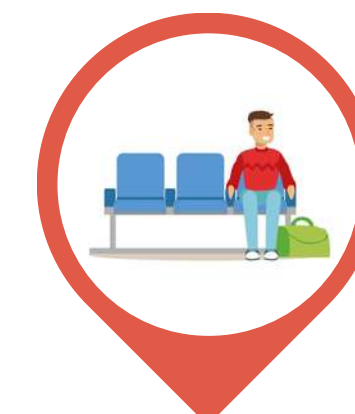
Debe asistir con la preparación indicada de acuerdo a su tipo de cirugía.



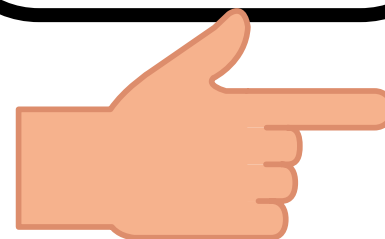
No traiga joyas ni elementos de valor.



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

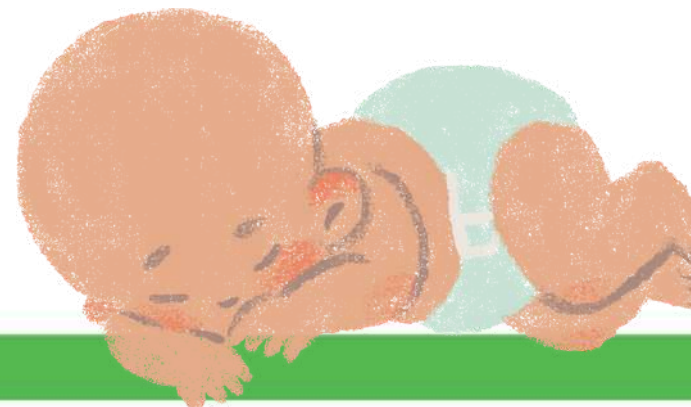


Luego de su ingreso al área quirúrgica, su acompañante deberá dirigirse a la sala de espera, donde el cirujano tratante le informará el estado del paciente



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

# SALA DE PARTOS



Registrarse en caja



Expresar claramente el motivo de consulta



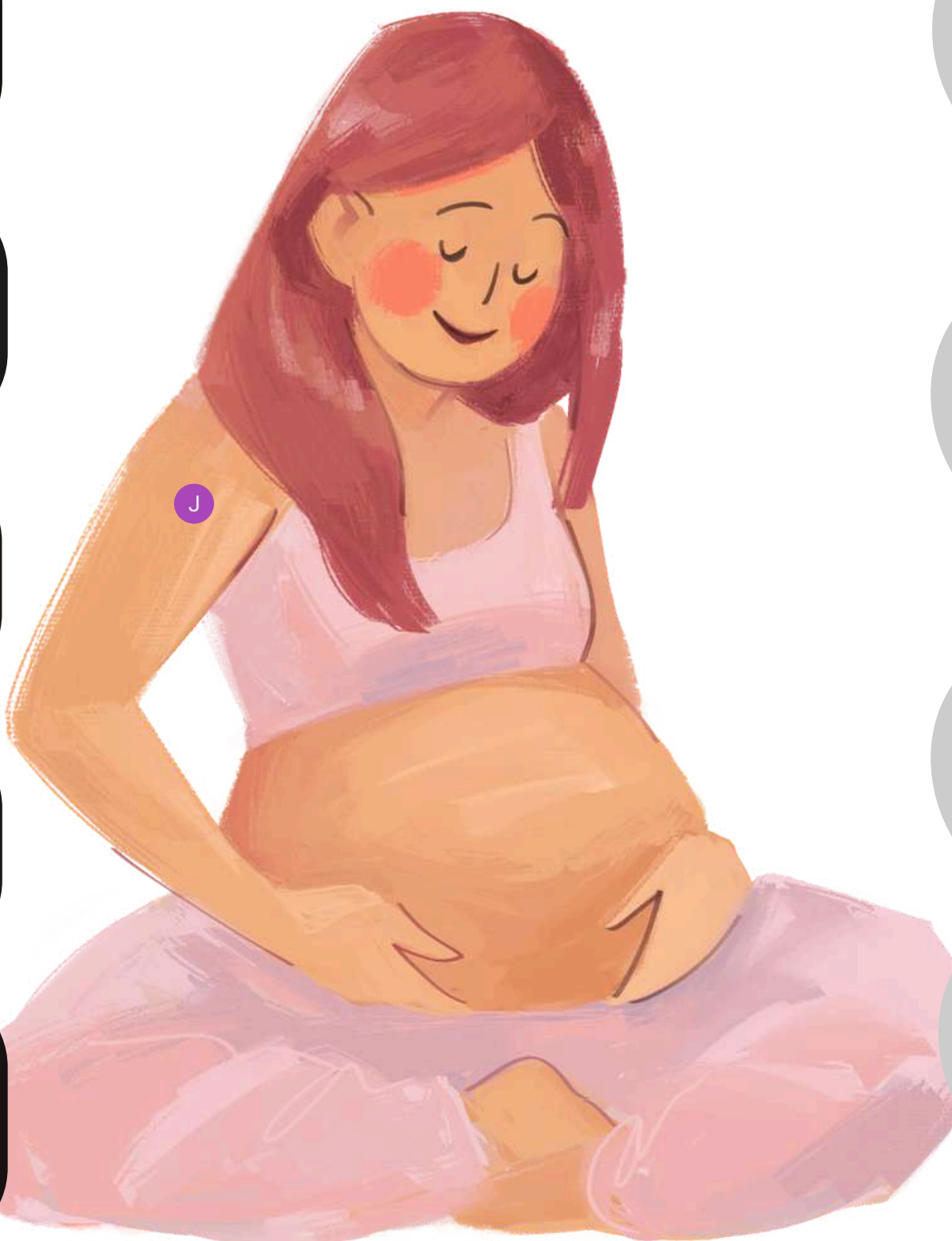
No pase las líneas rojas del piso sin autorización



Usar elementos de protección personal para ingresar al servicio



Tener fotocopia del documento a la mano



No ingresar alimentos sin autorización del profesional



Útiles para la atención del parto:

- Bata materna
- ropa para el primer día
- 3 pañales para la mamá y 3 pañales para el Recién Nacido
- carpeta gestacional



Disponibilidad de tiempo del acompañante



Toma de ecografías debe esperar el llamado del especialista

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 acercarse 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/pqrsd/>



Se cuenta con personal autorizado para asesorar constantemente a los usuarios

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



## 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.

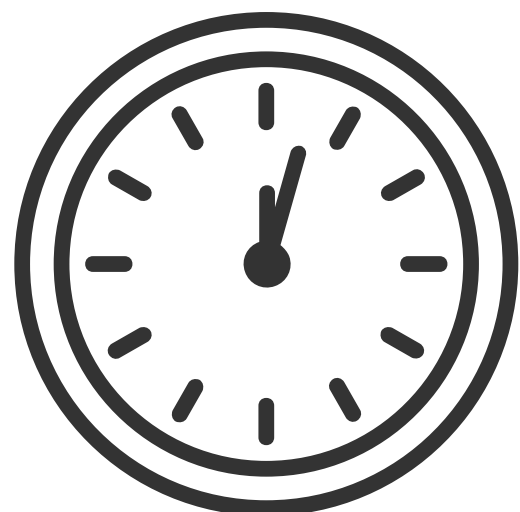


## Comida

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



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)

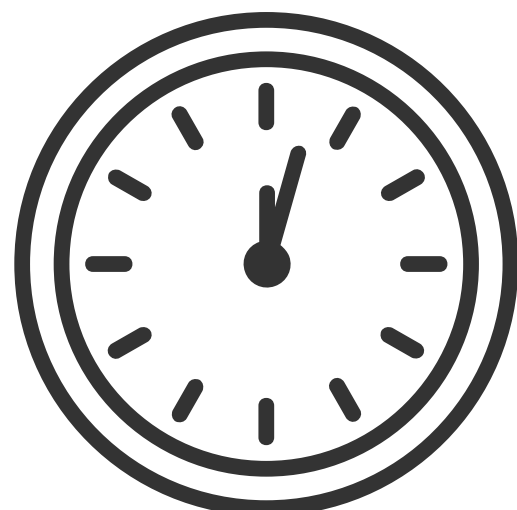
**Mamografía:** lunes a viernes 7:30  
a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 a 4:00 p.m  
**Toma de electrocardiograma .**  
UIMIST: 7:00a.m a 3:30 p.m  
Hospital local del norte: consulta  
externa de 6:20 a.m. a 12:00 m

**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

- 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

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.



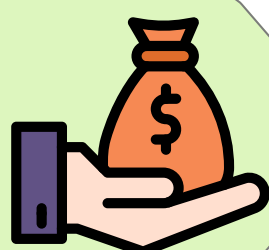
2

Cuidar las instalaciones de la ESE 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 ESE 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 a 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 ESE 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.



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

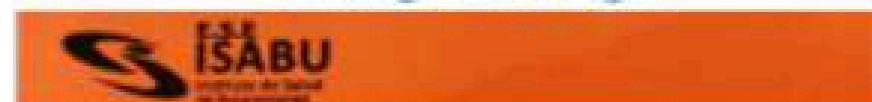
# IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE:

## MANILLAS DE COLORES: IDENTIFICACIÓN - RIEGOS

### Identificación de paciente



### Riesgo de Fuga



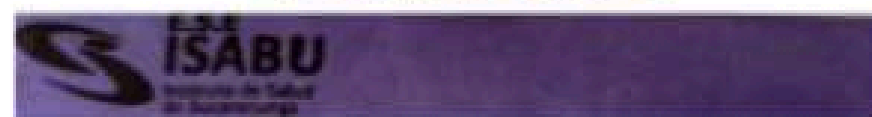
### Riesgo de alergia a medicamento



### 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 Género Masculino.



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



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

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



Buena iluminación



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.



Pida que retiren cualquier objeto que pueda producir una caída.

Use calzado adecuado (con suela antideslizante).

Si necesita moverse 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**

Usted y su familia deben ser informados sobre su estado de salud, intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas, medicamentos.



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
- Morrónico
- Villa Rosa
- Pablo VI
- San Rafael

## 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.



## 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.

**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:**  
saludmentalisabu@gmail.com

# ACOMPañAMIENTO ESPIRITUAL

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



# RUTA DE EGRESO

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**



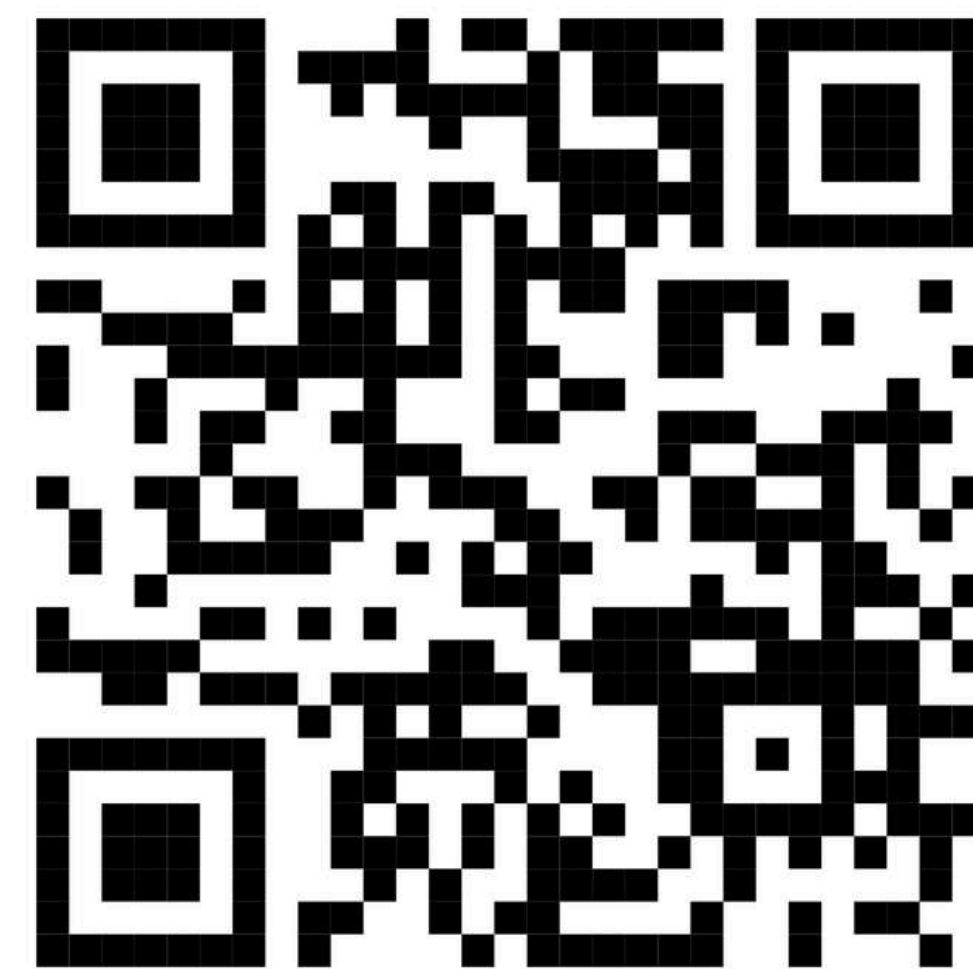
Verifica la boleta de  
salida y retira la  
manilla

# 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](https://cutt.ly/satisfaccionisabu)

*Encuesta de  
satisfacción*





ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA

E.S.E ISABU

# Gracias