



**HOSPITAL
DEL SARARE**
Empresa Social del Estado

*Evolucionamos
pensando en
Usted*



Guía de atención al Usuario





Guía de atención al usuario

Bienvenido al Hospital del Sarare E.S.E.

Gracias por elegir nuestros servicios. Esta guía le proporcionará información que le recomendamos tener presente durante su estadía en nuestro Hospital. Somos una entidad que le brinda servicios de baja y mediana complejidad, la cual oferta un amplio portafolio de servicios y un modelo de atención integral, con enfoque al mejoramiento continuo, centrado en las necesidades de los usuarios, cumpliendo con los atributos de calidad, seguridad y humanización.



Recomendaciones generales

Durante su estadía en el Hospital del Sarare, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:



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



Cuide sus objetos personales. El Hospital del Sarare no se hace responsable por su pérdida.



El ingreso de armas está restringido, excepto al personal de la fuerza pública.



Se permite el ingreso a menores cumpliendo las medidas de bioseguridad (uso de EPP).



No está permitido el ingreso de bebidas de color rojo o negro, tampoco bebidas en envase de vidrio ni recipientes de icopor.



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



Utilice los canales de comunicación establecidos para darnos a conocer sus opiniones, sugerencias, quejas o felicitaciones.



El Hospital del Sarare promueve el cumplimiento **de los Derechos de nuestros pacientes**

Elegir:



Escoger profesional y horario de su preferencia, sujeto a disponibilidad.



Aceptar o rechazar tratamientos médicos. Nadie puede ir en contra de su voluntad.



Presentar quejas, sugerencias o reclamos y recibir respuesta formal.

Recibir:



Información clara sobre su estado de salud como diagnóstico y tratamiento por el profesional de salud tratante.



Atención de urgencias sin exigencia de documentos ni pagos previos.



Un trato digno y humanizado respetando sus creencias, costumbres y opiniones.



Atención en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad.



Morir con dignidad, respetando su voluntad en la fase terminal de la enfermedad.



Recibir visitas durante la estancia hospitalaria según criterio médico y horarios establecidos.



una atención médica integral de alta calidad, segura y oportuna.



Protección, confidencialidad y privacidad de su historia clínica.



Recibir o rechazar apoyo espiritual según su fe y culto religioso





El Hospital del Sarare promueve el cumplimiento **de los Deberes de nuestros pacientes**

Cumplir con:



Cumplir las normas y reglamentos internos del hospital.



Respetar al personal de la institución, así como a los demás pacientes, familiares y acompañantes.



Suministrar información veraz y completa sobre su estado de salud.



Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados.



Respetar la intimidad de otros pacientes.



Participar en las actividades de promoción y prevención que organice el hospital.



Seguir adecuadamente las indicaciones médicas correspondientes al tratamiento.



Contribuir al financiamiento del sistema de salud según su capacidad de pago



Velar por su autocuidado, el de su familia y comunidad en general.



No tener comportamientos que interrumpan el orden, la atención o el buen ambiente en el hospital.



Usar los servicios de salud y los recursos del hospital con responsabilidad





Atención al Usuario

Cómo interponer **P**eticiones, **Q**uejas,
Reclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones
(PQRSF)



siau1sarare@gmail.com
correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co



(607) 8859868 Opción 6



Formulario Web
www.hospitaldelsarare.gov.co/contactenos



Buzones de sugerencias en todas las
sedes o de manera presencial en la
ventanilla de SIAU.

*Agradecemos su opinión ya que contribuye
a mejorar la calidad de nuestros servicios.*



Líneas de atención y mecanismos para la asignación de citas del Hospital del Sarare.

Para facilitar el acceso a los servicios y para colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones se ha dispuesto de canales de comunicación que le permiten acercarse a los diferentes servicios de la institución y que se relaciona a continuación:

Canales de Atención

TELEFÓNICA

(607) 88509868
WhatsApp: 316 010 5683

PRESENCIAL

OFICINA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO (SIAU)
7:00 A.M. 12:00 M.
2:00 P.M. 5:00 P.M.
Lunes a Viernes
6:00 A.M. 11:00 A.M.
Sábado

VIRTUAL

CORREO INSTITUCIONAL
correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co
PÁGINA WEB
www.hospitaldelsarare.gov.co

TRADUCTORES

Se cuenta con traductores en lengua U'wa

Asignación de citas



De manera presencial en el área de Consulta Externa del Hospital.

De lunes a viernes de
6:30 a.m.-11:00 a.m.
1:30 p.m.-4:00 p.m.

CALL CENTER
(607)8859868



HORARIO DE ATENCIÓN
LUNES A VIERNES
7:00AM - 12:00PM
2:00PM - 05:00PM

Contáctanos!
Número de WhatsApp

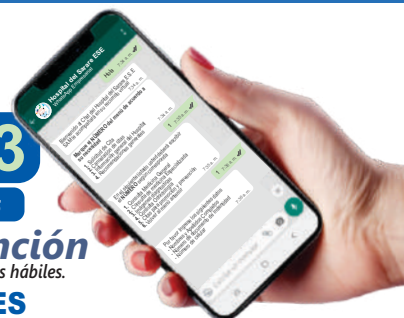
316 010 56 83

Solo mensajes, NO recibimos llamadas



Horario de Atención
Se puede comunicar únicamente en días hábiles.

LUNES A VIERNES
7:00AM - 12:00PM

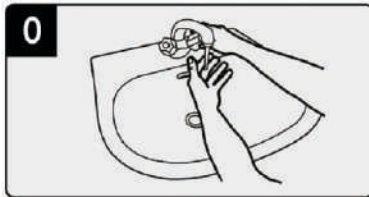


Nota: Cancele su cita 24 horas con anterioridad.

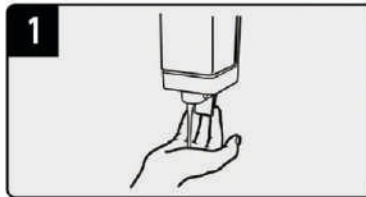


¿Cómo lavarse las manos?

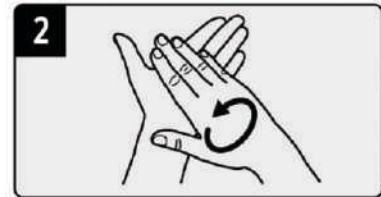
¡Lávese las manos siempre!



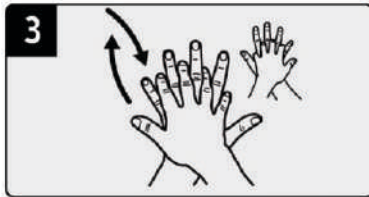
Humedezca sus manos



Aplique en la palma de la mano producto suficiente



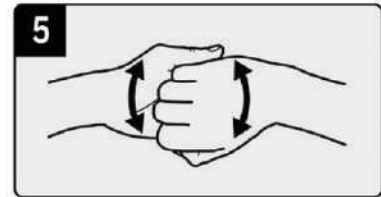
Frótese las palmas de las manos entre sí



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa



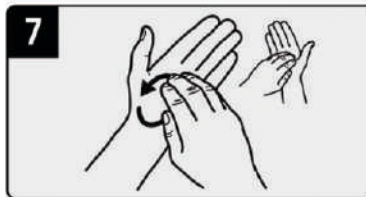
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados



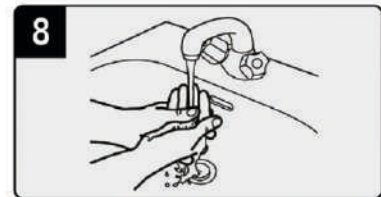
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la punta de la mano opuesta agrarrándose los dedos



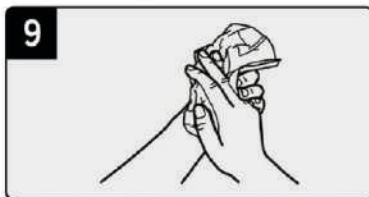
Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, rodeándolo con la palma de la mano derecha y viceversa



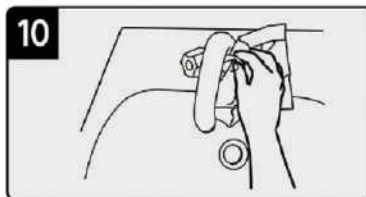
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa



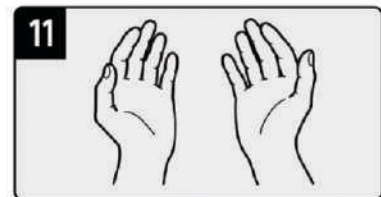
Enjuáguese las manos



Séquelas con una toalla desechable



Utilice la toalla para cerrar el grifo



Sus manos son seguras

Desinfección de manos: se deben realizar los mismos pasos pero la duración de **40 - 60 segundos** y **dejar secar**.



En caso de Emergencia



1 **Conserve**
la calma, estamos en un hospital seguro.



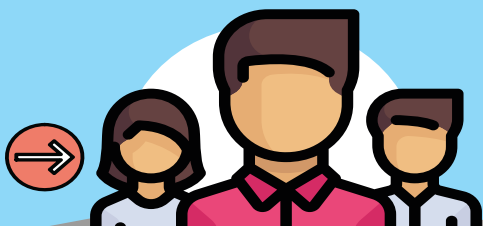
2 **Identifique**
al líder de evacuación y a los respectivos brigadistas.



3 **Siga**
las indicaciones de los líderes de evacuación y brigadistas.



4 **Utilice**
las escaleras.



5 **Circule**
por su derecha.



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



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



8 **Protéjase**
en caso de sismo, cúbrase la cabeza de elementos que lo puedan golpear. Una vez pase el movimiento, espere instrucciones del líder de evacuación.



Segregación de residuos



Orgánicos aprovechables **Caneca Verde**

Son aquellos que no presentan ningún riesgo para la salud humana o el ambiente: **Restos de comida, desechos agrícolas.**



No aprovechables **Caneca Negra**

Son aquellos residuos no aprovechables como: **Servilletas, envolturas, papeles, cartones contaminados con comida, papeles metalizados, pañales y papel higiénico.**

Peligrosos **Caneca Roja**

Son aquellos residuos peligrosos como: **tapabocas, guantes, gasas, algodones, vendajes y cualquier residuo en contacto con fluidos corporales.**



Aprovechables **Caneca Blanca**

Son aquellos residuos aprovechables como: **plásticos, cartón y papel.**





Ruta de ingreso



Punto de información:

El personal de vigilancia recibe al paciente y lo orienta al módulo de facturación.



Triage:

El personal de enfermería toma los signos vitales.
El personal médico valora y asigna el triage de atención.



Atención médica:

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

- Paso a procedimientos
- Orden de hospitalización
- Egreso



Egreso:

El personal de enfermería retira dispositivos médicos y orienta al paciente a firmas de paz y salvo y ventanillas de facturación.





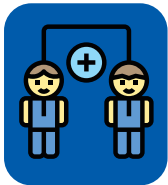
Durante la hospitalización



El personal de enfermería le dará la bienvenida y lo ubicará en su camilla, le brindará información de 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.



Si por orden médica su paciente requiere acompañamiento permanente, se le informará de manera inmediata para prevenir cualquier evento adverso.



Elija a una o máximo dos personas para que reciban la información respecto a la salud del paciente y la transmitan al resto de la familia.



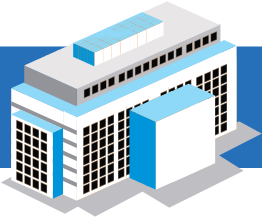
Háganos saber cualquier inquietud sobre su proceso de atención a través de nuestros canales de comunicación.



Consulte los horarios de información médica en el servicio respectivo.



Horarios de Visita



Horarios Hospital del Sarare E.S.E.

- **Urgencias y Observación**

Servicio las 24 horas

1 visitante a la vez.

- **Pabellón Medicina Interna**

Lunes a Domingo

2:00 p.m. a 4:00 p.m.

- **Pabellón Quirúrgico**

Lunes a Domingo

2:00 p.m. a 4:00 p.m.

- **Pabellón Ginecobstetricia**

Lunes a Domingo

2:00 p.m. a 4:00 p.m.

- **Pabellón Pediatría**

Lunes a Domingo

3:00 p.m. a 5:00 p.m.

- **Pabellón Neonatos**

Alimentación Lactancia Materna
al Neonato

Lunes a Domingo

Jornada Mañana

7:00 a.m. a 9:00 a.m.

Visita de Padres

Lunes a Domingo

Jornada Mañana

10:00 a.m. a 10:30 a.m.

Jornada Tarde

4:00 p.m. a 4:30 p.m.

- **Cuidados Críticos**

Lunes a Domingo

Jornada Mañana

11:00 a.m. a 12:00 m.

Jornada Tarde

4:00 p.m. a 5:00 p.m.

- **UCI**

Lunes a Domingo

10:00 a.m. a 5:00 p.m.

Jornada continua



Seguridad del paciente

1



Lavado de manos

El personal que lo atiende y sus familiares deben lavarse las manos antes y después de verlo.

2



Cuide y revise

siempre su manilla de identificación, esta será verificada antes de cualquier procedimiento (exámenes, suministro de medicamentos y alimentación)



Manilla VERDE

Identifica pacientes con altos riesgos de sangrado (**anticuagulados**)



Manilla ROJA

Identifica pacientes con riesgo de desarrollar lesiones por presión. (**Úlcera por presión**)



Manilla NARANJA

Identifica pacientes que son **alérgicos** a algún medicamento o dispositivo médico previamente identificado.



Manilla MORADA

Identifica pacientes que han sido **transfundidos**.



Manilla BLANCA

Identificación institucional. Se coloca a todos los pacientes.



Manilla AMARILLA

Identifica pacientes mayores de 60 años y menores de 5 años o que sufren de alguna condición que implica riesgo de **caída**.



Manilla BEIGE

Identifica pacientes con alta probabilidad de **fuga**.



3



Identifique al personal que lo atiende

Los funcionarios que lo atienden deben portar carné con foto, nombre y cargo, solicítelo siempre.

4



Prevenga las caídas

En caso que quiera movilizarse, su familiar deberá solicitar ayuda a enfermería, traiga elementos de apoyo (zapatos antideslizantes), mantenga arriba las barandas de la cama.

5



Informe todo lo relacionado con su estado de salud

Antecedentes de salud, cirugías pasadas, tratamientos médicos y alergias (a medicamentos, alimentos u otras sustancias)

6



Siempre infórmenos

Todos los medicamentos que toma (automedicados, vitaminas y homeopáticos), háganos saber todas las dudas que tenga sobre los procedimientos que se le van a realizar.

7



Siga todas las recomendaciones

En caso que su familiar se encuentre con medidas de aislamiento use tapabocas siempre; gorro y bata en caso de ser necesario.

No olvide retirarlos al salir de la habitación



Transfusión y Donación de plaquetas y sangre

En el Hospital del Sarare realizamos transfusiones.

Usted puede en unos minutos de su vida, darle años de vida a otra persona.

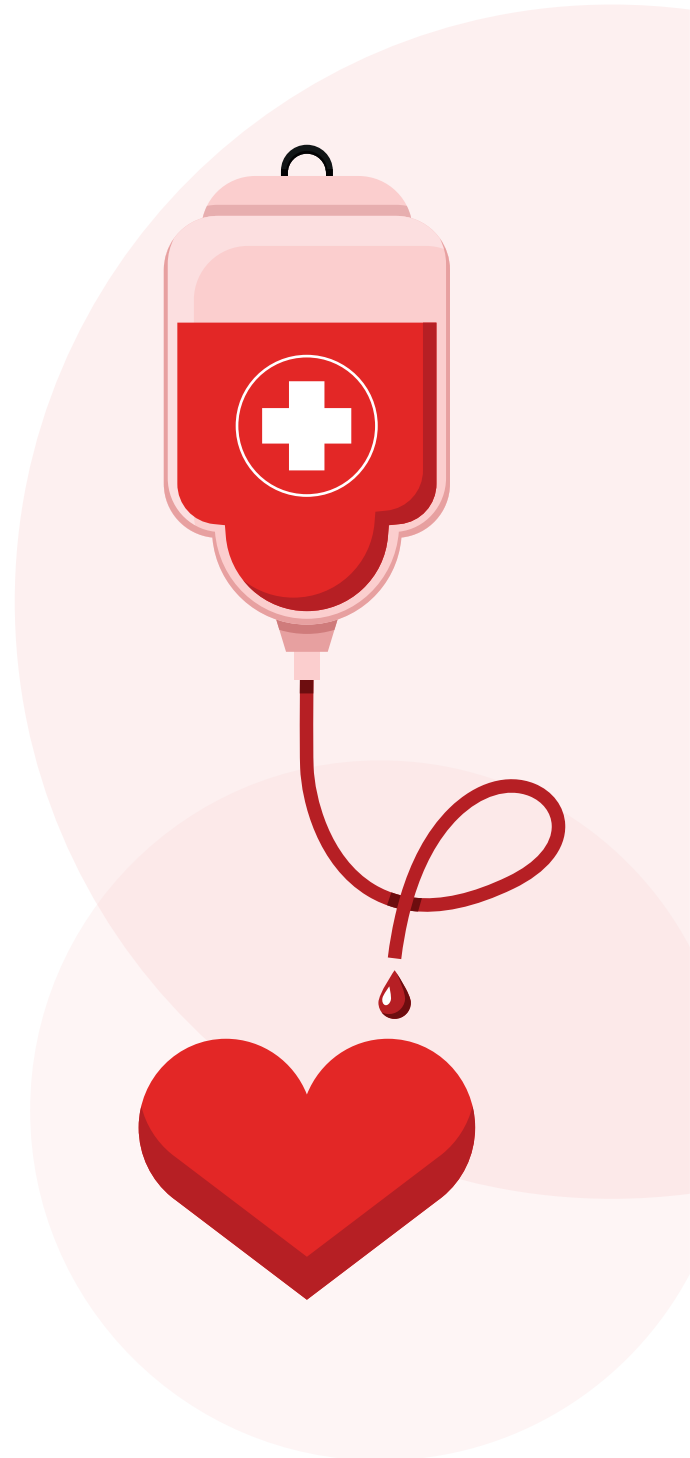
Acércate a nuestro Banco de Sangre y sé parte de los héroes que salvan vidas.

Donar sangre es salvar vidas

que inspira esperanza

Beneficios de donar sangre

 <p> Mejora el flujo sanguíneo</p> <p> Reduce el riesgo de padecer infartos</p>	 <p> Brinda información sobre nuestro estado de salud en general.</p>
 <p> Produce nuevas células sanguíneas</p> <p> Ayuda a depurar triglicéridos.</p>	 <p> Equilibra los niveles de hierro en la sangre.</p>





Servicio de atención Espiritual

En el Hospital del Sarare en el ejercicio de la humanización de los Servicios como uno de sus pilares integrales ofrecemos el servicio de atención espiritual y religioso para los pacientes y familiares que lo requieran, respetando siempre su decisión. Facilitamos la asistencia religiosa a los pacientes que sean miembros de otras religiones diferentes a la católica, usted puede solicitar autorización para el ingreso de su guía espiritual o religioso.



- Eucaristía.
- Aplicación de Unción de los enfermos.
- Confesión.
- Comunión a los pacientes en sus habitaciones.
- Visitas a las habitaciones de los pacientes.



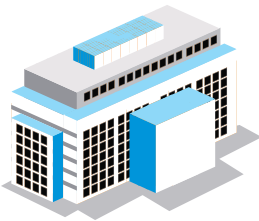
Horario de Eucaristía:
Jueves a las 4:00 p.m.

Disponibilidad:
Servicio 24 horas los 7 días de la semana.



Ruta de egreso

Hospital del Sarare



Médico:

Informa al paciente y familiar el egreso.



Jefe de enfermería:

Completa los esquemas de tratamiento.



Médico:

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. En caso de que su atención haya generado algún costo, se le informará el valor a cancelar.



Enfermería:

Verifica y sella la boleta de salida.



Auxiliar de Enfermería:

Retira dispositivos médicos y prepara al paciente para el egreso.



Camillero:

Traslada al paciente de la habitación a la sala de egreso o a la salida de la institución.



Guarda de Seguridad:

Verifica la boleta de salida y retira la manilla.





Atención al usuario

MISIÓN

El Hospital del Sarare es una Empresa Social del Estado ubicada en el municipio de Saravena, que brinda servicios de salud de baja y mediana complejidad al departamento de Arauca y sus alrededores, con atributos de calidad, seguridad, humanización y procesos socialmente responsables, a través de un talento humano competente y comprometido en satisfacer las necesidades de los usuarios, sus familias y demás partes interesadas; haciendo el uso eficiente de los recursos disponibles.

VISIÓN

El Hospital del Sarare-ESE para el 2024 se proyecta a ser una organización autosostenible y ambientalmente responsable, que goce de reconocimiento a nivel Regional y Nacional, como una institución certificada en estándares de calidad, con alta tecnología, que ofrece servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad; promoviendo políticas transversales de atención médica segura y humanizada, garantizando la integralidad e interculturalidad a los usuarios y sus familias. eficiente de los recursos disponibles.



20

25

Evolucionamos
pensando en
Usted