

GUÍA DE PACIENTE HOSPITALIZADO



SOCIEDAD DE CIRUGÍA DE BOGOTÁ
HOSPITAL DE SAN JOSÉ
Colombia



Cuidamos personas



www.hospitaldesanjose.org.co

Síguenos:

¡ BIENVENIDO !

Somos una institución privada universitaria de IV nivel de complejidad, con experiencia en la prestación de servicios de salud que cuenta con unidades de apoyo diagnóstico y terapéutico para todas las especialidades poniendo a su disposición la tecnología y el equipo humano ideal para su pronta recuperación.

Su habitación está equipada con los elementos necesarios para su óptima atención; ayúdenos a conservarla en buenas condiciones.

QUIÉNES SOMOS

Nuestra Misión

La Sociedad de Cirugía de Bogotá Hospital de San José es una organización privada sin ánimo de lucro, de carácter general, asistencia y universitario con más de un siglo de experiencia y tradición, acreditada en salud, que presta atención integral de alta complejidad, garantizando la mejor experiencia para el paciente y su familia, promueve la docencia e investigación y contribuye al bienestar de sus grupos de interés.

Nuestra Visión

Seremos reconocidos como entidad acreditada con excelencia, líder en la seguridad y satisfacción del paciente por la calidad de las especialidades médicas y quirúrgicas de alta complejidad, apoyada en la docencia e investigación, la gestión empresarial, y generación de valor al grupo de empresas del cual hacemos parte.

Nuestros Valores

- **Respeto**
- **Ética**
- **Compromiso**
- **Excelencia**
- **Innovación**

ÍNDICE

3 ● — Sus Derechos y Deberes como paciente

5 ● — Portafolio de Servicios

7 ● — Información General

Atención Médica
Alimentación
Apoyo emocional
Centro de Atención Amable y Segura - CAAS
Horario de visitas
Objetos personales
Población infantil
Servicio de enfermería
Servicio religioso y apoyo espiritual
Solicitud de citas
Trabajo social

9 ● — Lavado de Manos

11 ● — Seguridad del Paciente

13 ● — Banco de Sangre

15 ● — Proceso de Salida

16 ● — Solicitud de Historia Clínica

17 ● — Paciente COVID

18 ● — PQR

19 ● — Información adicional

SU DERECHO A:

ACCEDER

■ A la provisión oportuna de los servicios y tecnología.



■ A una comunicación plena, permanente y clara con el profesional tratante y el equipo de salud.



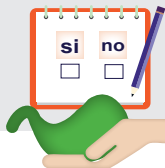
■ A consultar su historia clínica en forma gratuita, obteniendo copia de la misma.



■ A información clara y suficiente respecto a los procedimientos programados y sus riesgos, con el fin de que pueda tomar decisiones libres y conscientes.



■ Sí o no a la donación de órganos en conformidad con la ley.



RECIBIR

■ Atención en urgencias sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.



■ La prestación del servicio de salud sin trabas administrativas y burocráticas.



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



■ Los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.



■ Información sobre los canales para presentar reclamaciones, quejas y sugerencias, así como a recibir respuesta por escrito.



■ Confidencialmente la información referente a los servicios, estado de salud y enfermedad, autorizando su acceso a familiares.



SU DEBER DE:

CUMPLIR

- Solidariamente con los gastos que demande su atención en salud.



- Oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.



- Y hacer cumplir las normas legales del Sistema de Salud.



- Suministrando completa y oportunamente la información que se requiera para efecto del servicio.



ACTUAR

- Y propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.



- De manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



- De buena fe frente al Sistema de Salud.



RESPETAR

- Y usar en forma racional el servicio de salud.



- Al personal responsable de la prestación de los servicios de salud.



**ADAPTADO DE LA LEY ESTATUTARIA
No. 1751 FEBRERO 16 DE 2015.**

Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



ESPECIALIDADES MÉDICAS

- Cardiología
- Dermatología
- Endocrinología
- Gastroenterología y Endoscopia
- Hematología
- Infectología
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neurología
- Neumología
- Oncología
- Reumatología



PEDIATRÍA Y ESPECIALIDADES

- Cardiología
- Cirugía Pediátrica
- Genética
- Infectología
- Neurología
- Oftalmología
- Ortopedia
- Otorrinolaringología
- Urología



ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS

- Anestesia
- Cirugía General y Subespecialidades
- Cirugía Cardiovascular
- Cirugía Plástica y Reconstructiva
- Neurocirugía
- Oftalmología
- Ortopedia y Subespecialidades
- Otorrinolaringología
- Urología



GINECOLOGÍA Y ESPECIALIDADES

- Maternidad de Bajo y Alto Riesgo
- Obstetricia
- Unidad Obstétrica



UNIDADES ESPECIALES

- Clínica del Dolor
- Trasplantes e Implantes
- Unidad de Cuidado Intensivo e Intermedio Adulto
- Unidad de Cuidado Coronario
- Unidad de Cuidado Intermedio Pediátrico
- Unidad de Cuidado Intensivo, Intermedio y Básico Neonatal
- Urgencias Adultos
- Urgencias Pediátricas
- Urgencias Ginecoobstetricas



OTROS SERVICIOS

- Comité de Ética en Investigación con Seres Humanos
- Unidad de Prevención y Control de Infecciones



SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

- Banco de Sangre
- Clínica de Heridas
- Fonoaudiología
- Geriátria
- Hemodinamia
- Laboratorio Clínico
- Medicina Alternativa y Complementarias
- Medicina del Deporte
- Medicina Familiar
- Medicina Nuclear
- Neurofisiología
- Nutrición y Dietética
- Patología
- Psicología
- Psiquiatría
- Toxicología
- Trabajo Social
- Radiología
- Resonancia Nuclear Magnética
- Rehabilitación
- Servicio Farmacéutico
- Tamizaje
- Terapia Ocupacional
- Terapia Respiratoria

Actualmente el Hospital cuenta con un amplio grupo de especialidades para su beneficio. Si usted desea información adicional sobre alguna de ellas, por favor contáctese al servicio de consulta externa, extensión 140.

7

INFORMACIÓN GENERAL PARA SU HOSPITALIZACIÓN



ATENCIÓN MÉDICA

El médico tratante es quien está a cargo de su tratamiento y tiene la responsabilidad de informarle a usted y a su familia sobre su estado de salud, tratamiento y evolución.



ALIMENTACIÓN

La dieta ordenada es específica de acuerdo a su diagnóstico y tratamiento. **No consuma otro tipo de alimentos sin el consentimiento de su médico tratante.**



APOYO EMOCIONAL

Brindamos asesoría permanente en salud mental a pacientes y familiares que lo necesiten por circunstancias relacionadas con la enfermedad y el tratamiento. Para información adicional puede comunicarse a la **extensión 410**.



HORARIO DE VISITAS

Por su seguridad y protección se permite el ingreso de un (1) acompañante por paciente hospitalizado, a partir de las **9:00 a.m.** y hasta las **4:00 p.m.**

- Como requisito indispensable se le pedirá a su familiar, el **carné de vacunación Covid.**
- Tenga presente que cada servicio es autónomo en limitar las visitas de acuerdo a la condición particular de cada paciente.



SOLICITUD DE CITAS



Escaneé el **CÓDIGO QR** y pida su cita

Recuerde que la orden médica debe estar autorizada por su aseguradora y dirigida a la Sociedad de Cirugía de Bogotá Hospital de San José.
Contamos con los siguientes canales:

Página web: www.hospitaldesanjose.org.co - **Botón:** “solicitud de cita”

Línea telefónica: (061) 353 80 08.

Jornada continua de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

Vía Whatsapp 317 8001408 (Respuesta a su solicitud a menos de 48 horas).
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.



OBJETOS PERSONALES

Dispositivos como radios, portátiles o televisores deben registrarse al ingreso con el personal de seguridad, recuerde que la custodia del equipo es responsabilidad del paciente y su familia, así como, documentos u otros objetos de valor. No se permite el ingreso de armas, animales, arreglos florales ni personas bajo efecto de alcohol o sustancias psicoactivas.



SERVICIO DE ENFERMERÍA

El equipo asistencial estará atento a sus necesidades para brindarle un cuidado oportuno. Si usted desea el acompañamiento permanente de una auxiliar de enfermería, **solicítelo en el Departamento de Enfermería o a la extensión 128 antes de las 4:00 p.m.** Este servicio es particular y su costo lo asumirá el solicitante.



TRABAJO SOCIAL

Ofrece orientación a paciente y familia en temas relacionados con violencia intrafamiliar, fortalecimiento en redes de apoyo, consejería familiar, maltrato infantil y servicio de registro civil. **Para información adicional puede comunicarse a la extensión 163.**



POBLACIÓN INFANTIL

Todo menor de 12 años **debe ser acompañado permanentemente por un adulto responsable.** Desde el ingreso al Hospital se identificará con una manilla de color naranja que debe portar todo el tiempo y mostrar al personal de seguridad al momento de su salida.



CENTRO DE ATENCIÓN AMABLE Y SEGURA - CAAS

Presta asesoría y acompañamiento en servicios médicos y procesos asistenciales. Así como, inquietudes y sugerencias resultantes del proceso de atención de lunes a viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m. **Solicite información adicional en la extensión: 140.**



SERVICIO RELIGIOSO

La Capilla está ubicada en el corredor central del segundo piso y ofrece la eucaristía de lunes a viernes a las 11:00 a.m. **En caso de necesitar apoyo espiritual puede comunicarse a la extensión 168 o al CAAS extensión 140, en caso de requerir otro apoyo.**

9

MEDIDAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

LAVADO DE MANOS

Duración aproximada: 40 a 60 segundos

El lavado de manos consiste en frotarlas con jabón y enjuagarlas con abundante agua para eliminar la suciedad evitando la transmisión de microorganismos que causan infecciones.

HIGIENIZACIÓN DE MANOS

Duración aproximada: 20 a 30 segundos

¿CUÁNDO REALIZARLA?

- Antes de entrar en contacto con el paciente.
- Después de estar en contacto con el paciente.
- Si se ha tocado algún elemento del entorno del paciente.
- Si se ha estornudado o tosido en la mano.
- Después de bajarse del bus.
- Antes de comer: desayunar, almorzar, merendar o cenar.
- Después de ir al baño.
- Cuando hemos tocado flores, hierbas, juguetes, tierra o cosas del piso.
- Después de tocar un animal.



Consulte y siga los pasos de la guía que encontrará junto al lavamanos.

POR SU SEGURIDAD Y LA DE NUESTROS PACIENTES, RECUERDE:



RESTAURANTE Y CAFETERÍA

- En los diferentes sitios de alimentación conserve la distancia y siga las indicaciones.
- Recuerde: Una persona por mesa.
- Retire su tapabocas, colóquelo dentro de una servilleta o bolsa de papel y guardelo.
- Coma en silencio y al terminar pongase el tapabocas nuevamente cubriendo nariz y boca.

CAFÉ DON PEDRO

Frente al servicio de Urgencias pediátricas

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes
6:00 a.m. - 6:00 p.m.
Sábado
7:00 a.m. - 2:00 p.m.

DE LOLITA RESTOCAFÉ

Frente al Auditorio Guillermo Fergusson

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes
5:30 a.m. - 7:00 p.m.
Sábado
6:30 a.m. - 5:00 p.m.

OMA BARRA DE CAFÉ

Frente al Edificio FUCS Parqueadero

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes
6:30 a.m. - 8:30 p.m.
Sábado
6:30 a.m. - 8:30 p.m.
Domingo y Festivos
6:30 a.m. - 7:30 p.m.

RESTAURANTE CADENAR FOOD SERVICE

Frente al Banco de Sangre

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes
24 horas
(Cierre de 6:30 a.m. - 7:00 a.m.)
Sábado, domingo y festivos
7:00 a.m. - 4:00 p.m.

11

USTED Y SU FAMILIA SON PARTE IMPORTANTE DE LA SEGURIDAD



VERIFIQUE

Que sus nombres, apellidos, historia clínica e identificación estén **completos y correctos**, en la cabecera de la cama y en la manilla de identificación. Así como, **la fecha de nacimiento en su recién nacido**.

Solicite al personal asistencial y administrativo que se identifique con su nombre.

Pregúntele a su médico tratante todas las dudas sobre su enfermedad, tratamientos, procedimientos y cuidados.

Aclare cualquier duda antes de la administración de un medicamento o realización de un procedimiento.

De a conocer su médico los alimentos y medicamentos que consume en casa, incluyendo los homeopáticos o naturistas e informe si presenta alguna alergia.

COMUNIQUE SUS INQUIETUDES

SIGA LAS RECOMENDACIONES PARA PREVENIR LAS CAIDAS

PARA SU CIRUGÍA SEGURA ANTES DEL PROCEDIMIENTO

CONOZCA TODA LA INFORMACIÓN PARA SU SALUD EN CASA

Mantenga las barandas de la cama arriba permanentemente.

Utilice el **timbre para solicitar apoyo de enfermería** para su movilización.

Informe si observa suelos húmedos y resbaladizos.

Utilice calzado antideslizante para desplazarse dentro de la habitación.

La compañía de un **familiar debe ser permanente en niños, personas en condición de discapacidad, adultos mayores**, o si el médico así lo indica. Cuando su acompañante se retire, informe a enfermería.

Debe tener **claridad sobre el procedimiento** que le van a realizar.

Debe ser llamado por sus **nombres y apellidos completos**.

Debe **observar y confirmar la demarcación** de la zona donde se realizará su cirugía.

Debe disponer de las **ayudas diagnósticas solicitadas** previamente (TAC, radiografías, etc.)

Tenga en cuenta las indicaciones en el momento de su salida para la continuación del tratamiento en el domicilio y aclare todas sus dudas sobre:

- Manejo de **medicamentos**
- Cuidados en casa **signos de alarma para reconsultar**
- Citas de **control**
- **Incapacidad**

Asegúrese de haber leído y comprendido la información entregada por su médico tratante al momento de firmar el consentimiento informado para la realización del procedimiento. Para aclarar dudas comuníquese directamente con la especialidad.



USTED PUEDE SER DONANTE DE SANGRE SI:

13

BANCO DE SANGRE

- Quiere donar, es decir que la realice de manera consciente y voluntaria.
- Es mayor de 18 años y menor de 65 años.
- Su pareja sexual durante los últimos 6 meses es: única y estable.
- Tiene un peso superior a los 50 kilos y se encuentra en buenas condiciones de salud.
- No presenta signos, síntomas o antecedentes de enfermedades infecciosas que se transmitan por vía transfusional.

PUEDE REALIZAR LA DONACIÓN EN ESTOS CASOS, SIEMPRE QUE RESPETE LAS SIGUIENTES INDICACIONES

OBSERVACIÓN	TIEMPO DE ESPERA ANTES DE DONAR
Si ha visitado zonas de clima calido recientemente	15 días Después del regreso
Si ha tomado antibióticos	15 días Después de la última dosis
Si presentó algún síntoma de gripa o de resfriado	1 mes Después de la desaparición de los síntomas
Si se practicó una cirugía menor	3 meses
Si se practicó una cirugía mayor	6 meses
Si se realizó un tatuaje y/o perforación	6 meses
Si ha recibido transfusión de sangre o sus componentes	12 meses
Si se encuentra en periodo de lactancia	6 meses después De terminado este período
Si presentó síntomas de infección respiratoria o fue confirmado para COVID -19	14 días luego de la Desaparición de los síntomas
Si ha estado en contacto con personas con síntomas de infección respiratoria, confirmado o no con COVID-19	14 días después Del último contacto

Si requiere más información consulte en:
www.hospitaldesanjose.org.co - Sección Banco de Sangre

NO DONE SANGRE SI USTED:

- Se encuentra en estado de embarazo.
- Tiene o ha tenido en los últimos seis meses más de una pareja sexual.
- Ha padecido enfermedades como: Chagas, Sífilis, VIH (SIDA), Hepatitis, Leishmaniasis, Tuberculosis.
- Ha sido diagnosticado con epilepsia, trastornos mentales, enfermedades de la sangre o corazón, cáncer, enfermedades autoinmunes o hepáticas, diabetes mellitus.

DEBE SABER QUE DONAR SANGRE:

NO ENGORDA

Se cree que la cantidad de sangre donada se recupera comiendo. En realidad, inmediatamente después de la donación, la médula ósea inicia la producción de nuevas células.



NO HACE DAÑO

Antes y después de la donación, el personal del banco de sangre informa al donante los cuidados que se deben tener con el fin de evitar alguna clase de malestar.



NO CONTAGIA ENFERMEADES

El material utilizado es desechable y de uso exclusivo de cada donante, por lo tanto, no hay riesgo de contagiarse de alguna enfermedad.



NO TIENE PRECIO

La sangre es un líquido vital, y no se puede cobrar o negociar su valor. Sin embargo, cuando se requiere una transfusión se cobrarán los análisis y procesamiento que se le haya hecho a la sangre para asegurar su calidad.



NO SOLAMENTE SE DEBE DONAR EN EMERGENCIAS YA QUE LA NECESIDAD DE SANGRE EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD ES PERMANENTE

Se necesita todos los días para salvar la vida de mujeres con hemorragias durante o después del parto, enfermos de cáncer y enfermedades de la sangre, personas que han sufrido un accidente de tránsito, víctimas de violencia social o en pacientes con diferentes tipos de cirugías programadas.

Contamos con consulta particular para todas las especialidades de manera presencial o teleconsulta, comunícate con nosotros y te agendaremos.



Agenda tu cita por la página web o al número:



3538008 - Opción 2

Para consultas, trámites o inquietudes:



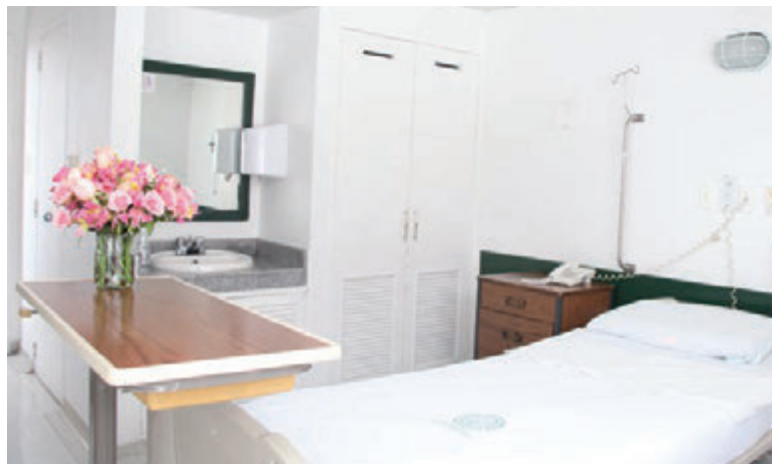
particulares@hospitaldesanjose.org.co



3538000 - Extensión 136

15

PROCESO DE SALIDA



Orden de Egreso

1

Su médico tratante anunciará su egreso y le hará entrega de: **fórmula médica, incapacidad, recomendaciones de cuidado en casa y citas de control.** Para su egreso es de total importancia contar con un familiar.

2

Orden Administrativa

Un funcionario de facturación le hará entrega de la orden administrativa, de lo contrario, su familiar debe dirigirse a facturación para que le sea entregada. Los pacientes pediátricos o de ginecobstetricia, deben acercarse a la Central Materno Pediátrica.

Recuerde que si usted es beneficiario de EPS, debe realizar el pago establecido por su entidad aseguradora.

3

Entrega de la Habitación

Presente la orden administrativa en la central de enfermería del pabellón y consérvela ya que le será exigida por el personal de seguridad para la salida de la institución.

En referencia a ello, usted contará con un tiempo estipulado de 10 minutos para entregar la habitación sin que se generen cobros adicionales que en caso contrario, correrán por cuenta del usuario.

16

SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA



REALIZADA POR EL PACIENTE

PRESENCIAL

Acercándose en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. con esta documentación:

1. Carta indicando finalidad de la solicitud y datos del paciente: nombres, apellidos y número del documento de identidad.
2. Copia del documento de identidad.

POR CORREO

Enviando carta de solicitud firmada al correo:

regmedicos@hospitaldesan jose.org.co

En ella debe indicar el tipo de trámite y señalar que se autoriza al Hospital de San José a que la historia clínica sea enviada al correo que se indica y adjuntar copia del documento de identidad.

REALIZADA POR UN TERCERO

1. Carta de autorización firmada por el paciente, indicando el propósito de la solicitud con los siguientes datos:
 - Nombres y apellidos completos.
 - Número del documento de identidad.
2. Copias de:
 - Cédula del paciente.
 - Cedula de la persona autorizada.

REALIZADA PARA TRAMITE DE PACIENTE FALLECIDO

1. Carta de solicitud incluyendo parentesco y finalidad de la solicitud.
2. Documento en que se acredite parentesco según sea el caso (acta de matrimonio, registro civil, extrajuicio autenticado).
3. Copias de:
 - Certificado de defunción o Registro civil de defunción.
 - Documento de identidad del solicitante.

AQUÍ PUEDE

Radical todas sus felicitaciones,
quejas, reclamos y sugerencias



Escanee el código QR y
diligencie el formulario

Recuerde que de no ser posible, también
puede acceder a través de estos medios:

Página Web

www.hospitaldesanjose.org.co - Botón: Contáctenos

Correo electrónico

calidad@hospitaldesanjose.org.co

Contacto telefónico

Comuníquese al 353 8000, extensión 523

Uso de buzones

Diligencie el formulario y deposítelo

REPORTE CUALQUIER EVENTO EXTRAÑO

LÍNEA
190



¿Qué hacer en caso de
EMERGENCIA?

Ubique el mapa de evacuación y esté
atento en caso de escuchar la



Evacuación sectorizada
Evacuación general noche



Evacuación general en el día

**AL EVACUAR TENGA EN CUENTA LA RUTA DE
EVACUACIÓN DEL ÁREA DONDE SE ENCUENTRE**

PUNTOS DE ENCUENTRO

EL 90%

de los residuos
se pueden
RECICLAR



Bolsas de suero,
botellas y bolsas
plásticas.

**RESIDUOS
PLÁSTICOS**



Archivo, cajas
de cartón, papel,
plegadiza y
periódico.

**RESIDUOS
APROVECHABLES**



**RESIDUOS
BIOSANITARIOS**

Apósitos, algodones, catéteres y sondas
con fluidos corporales, drenes, equipos
de venoclisis, guantes, jeringas sin
aguja, pañales y toallas higiénicas.



Barrido de pasillos,
envoltura de
alimentos, toallas
de manos,
vasos desechables.

**RESIDUOS
ORDINARIOS**



www.hospitaldesan jose.org.co

Síguenos:



SOCIEDAD DE CIRUGÍA DE BOGOTÁ
HOSPITAL DE SAN JOSÉ

Colombia



Hospital de San José
Cuidamos personas

Calle 10 No. 18 -75 Conmutador: 353 80 00
Bogotá, Colombia