



**E.S.E. HOSPITAL  
SANTA CRUZ  
DE URUMITA**

NIT No 800.213.942-1

# **MANUAL DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

---

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*



## **CONTENIDO**

### **INTRODUCCION**

#### **1. NUESTRO HOSPITAL**

#### **2. NUESTROS SERVICIOS**

##### 2.1 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

#### **3. ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD**

##### 3.1 ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS

###### 3.1.1 PRESENCIAL

###### 3.1.2 CALL CENTER

##### 3.2 INFORMACION PACIENTES HOSPITALIZADOS

#### **4. ATENCION AL USUARIO**

##### 4.1 ORIENTACION E INFORMACION

##### 4.2 DEFENSOR DEL USUARIO

##### 4.3 COMITÉ DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

#### **5. PARTICIPACION SOCIAL**

##### 5.1 ASOCIACION DE USUARIOS

##### 5.2 COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

###### 5.2.1 FUNCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



**E.S.E. HOSPITAL  
SANTA CRUZ  
DE URUMITA**

NIT No 800.213.942-1

## **INTRODUCCION**

El usuario y su familia son el eje alrededor del cual gira la organización de la prestación de servicios en el Hospital Santa Cruz de Urumita, la estrategia del servicio, la gente y los sistemas se conforman alrededor de sus necesidades y expectativas.

De esta forma, la información brinda al usuario para su acceso, permanencia y egreso de la institución en cualquiera de sus sedes y servicio se constituye en un propósito permanente para lograr en la interacción el máximo aprovechamiento par un mejor desempeño de las funciones que como institución nos han sido encomendadas y a su vez, para responder satisfactoriamente a las necesidades por las cuales acuden a nosotros los usuarios.

Por ello el presente manual ha sido elaborado con el objetivo de socializar la información más importante frente a portafolio de servicio, canales de comunicación, acceso a los servicios y recomendaciones a los usuarios para la atención, así como mecanismo de participación social y servicios adicionales como registro civil de nuestros recién nacidos.

---

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*



## 1. NUESTRO HOSPITAL

### ANTECEDENTES

La ESE HOSPITAL SANTA CRUZ DEL MUNICIPIO DE URUMITA, fue creado según el acuerdo 068 de octubre 30 de 1998 y en cumplimiento con las disposiciones y normas consagradas en la ley 100 de 1993, (ley general de seguridad social) se convierte en una EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO (ESE), HOSPITAL SANTA CRUZ DEL MUNICIPIO DE

URUMITA, con personería jurídica y patrimonio propio.

Actualmente el hospital se encuentra ubicado en la carrera 9ª # 8 – 16 en la cabecera municipal de Urumita y tiene como objeto ser una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad.

La ESE HOSPITAL SANTA CRUZ DEL MUNICIPIO DE URUMITA, posee una infraestructura propia constituida por el hospital sede donde se presta el servicio ambulatorio y hospitalario de baja complejidad y, donde funciona la parte administrativa de apoyo logístico.

Es la principal institución prestadora de servicios en salud del municipio de Urumita, con una gran fortaleza en la atención de baja complejidad, en especial de la atención extramural a la comunidad. En el portafolio de servicios ofertan los siguientes servicios:

- Atención de urgencias de baja complejidad, durante las 24 horas.
- Consulta externa de medicina general.
- Consulta externa de odontología.
- Hospitalización de baja complejidad (adultos y pediátrica).
- Laboratorio clínico de baja complejidad.
- Promoción y prevención.
- SIAU.
- Farmacia.



**E.S.E. HOSPITAL  
SANTA CRUZ  
DE URUMITA**

NIT No 800.213.942-1

## NUESTRA MISIÓN



Mantener y mejorar el estado de salud de la comunidad a través de la educación, el diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno e integral y la rehabilitación de las enfermedades de baja complejidad, promoviendo la humanización del servicio y la seguridad del paciente como pilares del proceso de atención.

## NUESTRA VISIÓN

En el año 2025 la ESE Hospital Santa Cruz de Urumita será una entidad moderna, sostenible, competitiva, llevando procesos con tendencia a minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud y líder en la prestación de servicios de salud, por su compromiso con la calidad y la satisfacción del usuario y su familia, por el fomento de la cultura de la prevención y por la preparación del talento humano en salud de la región.



**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*



## **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- Producir servicios de salud acordes con el perfil epidemiológico de la población del municipio de Urumita.
- Adoptar dentro de la cultura organizacional el mejoramiento continuo de la calidad y la permanente capacitación de nuestro talento humano.
- Garantizar un manejo gerencial que permita la sostenibilidad de la institución con énfasis en la rentabilidad social.
- Establecer una cultura donde los costos sean parte esencial en la búsqueda de la competitividad sin detrimento de la calidad en la prestación de los servicios.
- Ofrecer a las aseguradoras y a las personas naturales que lo demanden, paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.
- Garantizar los mecanismos de participación comunitaria.
- Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial.
- Gestionar la admisión de personal en calidad de formación académica con perfiles ajustados a las necesidades del Hospital.
- Adoptar un modelo integral de gestión de calidad que nos permita posicionarnos como la mejor E.S.E. del Departamento de la Guajira.
- Mantener un clima organizacional favorable que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Fortalecer el desarrollo integral de habilidades y destrezas del personal en calidad de formación académica, contribuyendo a la prestación de servicios de salud con calidad



## VALORES

- **Compromiso:** Mirado como aquel acto de voluntad indeclinable de llevar a efecto aquellas acciones que consideramos importantes sin necesidad de documentos o exigencias de terceros. La obligación contraída, la palabra dada y la fe empeñada en algo o en alguien, por plena convicción personal, nos compromete con grandes realizaciones que día a día hace la E.S.E Hospital Santa Cruz.
- **Humanización:** Es nuestra mejor cara, es nuestra mejor arma, es nuestro mejor rostro, es todo lo mejor que tienen todos nuestro miembros, cuando vemos el rostro satisfecho de nuestros compañeros y de nuestros usuarios. Es voluntad, es el buen trato, es el excelente comportamiento, una exquisita actitud, una forma sincera de sacrificarse por los demás.
- **Solidaridad:** Es un valor importante y esencial en esta familia por que se relaciona con la protección, la vida y la integridad del otro. Es un valor que se comparte en todas partes, en todas las edades y en todos los momentos, Es ser capaz de decir “cuenta conmigo”.
- **Respeto:** Es el acatamiento que se hace de las diferentes formas de ser, pensar y actuar de las personas. Es la valoración de las costumbres, creencias, hábitos y opiniones de nuestros compañeros de trabajo, de nuestros usuarios aún a pesar de nuestros gustos, afectos e intereses. Es lo que nos permite convivir en armonía conservando nuestra individualidad y reconociendo la identidad y la diversidad de criterios que nos hacen diferentes.
- **Trabajo en equipo:** Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas. Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros. Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada. Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común.





**E.S.E. HOSPITAL  
SANTA CRUZ  
DE URUMITA**

NIT No 800.213.942-1

## 2. NUESTROS SERVICIOS

La **E.S.E HOSPITAL SANTA CRUZ DEL MUNICIPIO DE URUMITA** cuenta con una infraestructura propia, técnicamente diseñada para ofrecer servicios de manera cómoda y de calidad, mientras atendemos a nuestros usuarios.

Contamos con los servicios de Medicina General, Odontología, Urgencias, Hospitalización, Fisioterapia, Ecografías, Promoción y Prevención de la Salud, los cuales son prestados a toda la comunidad de Urumitera y a la de los municipios circunvecinos que los requieran. Estamos preparados para prestar servicios de Promoción y Prevención incluidos en las resoluciones 412 y 3384 en los diferentes regímenes, como son: Vacunación, salud Bucal, Atención del Parto, Atención del Recién Nacido, Planificación Familiar en Mujeres y en Hombres, Detección de Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo del menor de 10 años, Detección de Alteraciones del Joven, Detección de Alteraciones del Adulto, Detección del Cáncer de Cervicouterino, Detección de las Alteraciones de la Agudeza Visual, Bajo Peso al Nacer, Alteraciones Asociadas a la Nutrición, Infección Respiratoria Aguda, Tuberculosis Pulmonar y Extrapulmonar, Meningitis Meningococicas, Asma Bronquial, Síndrome Convulsivo, Fiebre Reumática, Vicios de Refracción, Estrabismo y Cataratas, Enfermedad de Transmisión Sexual, Hipertensión Arterial, Hipertensión Arterial y Hemorragias asociadas al Embarazo, Mujer y Menor Maltratados, Diabetes Juvenil y Adulto, Lesiones Preneoplasicas de Cuello, Lepra, Malaria, Dengue, Lesmaniasis Cutánea y Visceral y Fiebre Amarilla. En resumen, dichos servicios se pueden representar en la siguiente tabla, se marca con una “x” los servicios prestados en los diferentes regímenes: Vinculados (V), Subsidiados(S), Contributivo (C) y Regímenes Especiales (RE).

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*





## 2.1 DESCRIPCIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SERVICIOS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	PNA	S	C	RE
1. Vacunación	X	X	X	X
2. Salud Oral	X	X	X	X
3. Atención Del Parto	X	X	X	X
4. Atención Del Recién Nacido	X	X	X	X
5. Planificación Familiar Hombres Y Mujeres	X	X	X	X
6. Crecimiento Y Desarrollo Menor De 10 Años	X	X	X	X
7. Alteración Del Joven	X	X	X	X
8. Control Prenatal	X	X	X	X
9. Alteraciones Del Adulto	X	X	X	X
10. Toma Y Lectura De Citología	X	X	X	X
11. Agudeza Visual	X	X	X	X
12. Programas De Hipertensos	X	X	X	X
13. Programa De Diabéticos	X	X	X	X

SERVICIOS ASISTENCIALES DE BAJA COMPLEJIDAD	PNA	S	C	RE
1. Servicios de urgencias médicas 24 horas,	X	X	X	X
2. Servicios ambulatorios médicos (consulta y procedimientos) y de salud oral	X	X	X	X
3. Servicios de hospitalización con 7 camas para todo el servicios	X	X	X	X
4. Servicios Obstétricos / partos con 1 mesa de partos	X	X	X	X
5. Servicios Laboratorio clínico	X	X	X	X
6. Fisioterapia	X	X	X	X
7. Servicios de ultrasonido	X	X	X	X
...Otros	X	X	X	X

## 3. ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD.

Lo primero que debemos conocer al acceder a los servicios de salud que oferta el Hospital La Victoria son los derechos y los deberes que los usuarios tienen:



## **Derechos de los usuarios**

1. Elegir libremente el médico profesional de la salud, si hay la disponibilidad requerida.
2. Disfrutar de una comunicación plena, clara y precisa con el médico apropiada con su condición psicológica y cultural respecto a la enfermedad que padece.
3. Tratar con dignidad respetando sus creencias y costumbres, así como de la enfermedad personal que sufre.
4. Garantizar que los informes de la historia clínica sean tratados de forma confidencial y secreta, solo con su autorización se darán a conocer.
5. Velar porque se le preste un servicio con calidad y una mejor asistencia médica disponibles.
6. Derecho a recibir o rehusar apoyo moral y espiritual cualquiera sea su culto religioso que profese.
7. Morir dignamente y cumplir su voluntad hasta que lo permita la enfermedad.

## **Deberes de los usuarios**

1. Procurar el cuidado de su salud y de la comunidad (art. 49 de la constitución).
2. Asistir oportuna y puntualmente a consulta acordada.
3. Suministrar información veraz, clara y completa sobre el estado de su salud e informar al personal de salud.
4. Avisar mínima 24 horas antes si no va asistir a la consulta, procedimiento o programa, de no hacerlo el servicio será cobrado.
5. Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, dotaciones así como los servicios.
6. Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la integridad de los demás pacientes.
7. Respetar los bienes ajenos, las creencias políticas, religiosas a los compañeros.
8. Seguir las recomendaciones que brinde el personal de salud para un buen bienestar físico y psicológico (tomar medicamentos, asistir a seguimientos en la hora sugeridas).



### 3.1 ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS.

La asignación de citas médicas se realiza a través de varios medios y canales para facilidad de los usuarios, se cuenta con los medios presenciales y para mayor comodidad y ahorro de tiempo en las gestiones de solicitud de servicios a través de canales no presenciales así:

#### 3.1.1 Presencial

La asignación de citas a medicina especializada se realiza a través de las ventanillas de atención general y preferencial, de lunes a viernes en un horario de atención de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Al momento de acceder a las ventanillas tenga en cuenta que se llevaran a cabo las siguientes actividades para entregar satisfactoriamente la cita médica que requiere el usuario.

Verificación de documentos en comprobador web de la Secretaria de Salud, Departamento Nacional de Planeación, Fondo de Solidaridad y Garantía FOSYGA.

Información acerca del copago o cuota de recuperación a realizar de acuerdo al nivel de SISBEN asignado al usuario y facturación para el servicio solicitado.

#### 3.1.2 Call center

El call center es el canal telefónico a través el usuario acceso a los servicios de asignación de citas, orientación e información. Señor usuario el procedimiento que debe seguirse para acceder a los servicios del call center son los siguientes:



Horario de atención de 8:00 a.m. a 12:00 m.  
y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Se solicita información personal y datos específicos sobre las autorizaciones y ordenes médicas.

### 3.2 INFORMACIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*



**E.S.E. HOSPITAL  
SANTA CRUZ  
DE URUMITA**

NIT No 800.213.942-1

Para realizar el ingreso de pacientes al servicio de hospitalización es importante que tenga en cuenta la siguiente información:

Al momento del ingreso presentar un documento de identidad para la entrega de la ficha que corresponde a la cama en la cual se encuentra el paciente.

De igual modo visitantes menores de 15 años (excepto que sea padre o madre de un menor) no puede ingresar.

No se permite el ingreso de alimentos o bebidas sin la prescripción médica de los mismos.

Los cuartos de baño y las camas de las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes.

En todo momento deben ser respetadas las normas del centro, así como las indicaciones de los profesionales del mismo.

Le rogamos mantengan el debido silencio, y le recordamos que está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario

Para acceder al servicio de hospitalización el usuario debe ser remitido por el servicio de urgencias, consulta externa, salas de cirugía o paciente remitido de otra institución. Los elementos de aseo personal del paciente deben ser suministrados por el usuario y/o su familia.

Agradecemos evitar venir de visita a aquellos que tengan resfriado, tos u otras enfermedades contagiosas.

Los horarios de visita a los diferentes servicios de hospitalización se han definido de acuerdo a las necesidades de nuestros usuarios, en especial para garantizar la seguridad del paciente durante el proceso de atención y garantizar la compañía de sus familiares y allegados como parte del proceso de recuperación.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

---

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*



## **4. ATENCIÓN AL USUARIO**

El servicio al ciudadano(a) está dirigido a facilitar a los ciudadanos y ciudadanas el reconocimiento de los derechos y el cumplimiento de los deberes, contribuyendo así a elevar la calidad de vida.

### **4.1 ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN**

Es el servicio que se brinda a todas aquellas personas que soliciten información y orientación sobre la prestación de nuestros servicios.

Una de las actividades que se realiza para orientar e informar al usuario es el filtro en fila, que consiste en vigilar la prestación con calidad y oportunidad de los servicios de salud y para defender los derechos y cumplimiento de los deberes de los usuarios. Se llevan a cabo actividades como:

- ✓ Bienvenida al usuario.
- ✓ Verificación de documentos y direccionamiento a los diferentes servicios (farmacia, facturación, laboratorio, referencia y contra referencia)
- ✓ Direccionamiento ventanilla preferencial.
- ✓ Toma de listado de demanda insatisfecha.
- ✓ Divulgar derechos y deberes
- ✓ Entregar folletos y volantes informativos
- ✓ Direccionamiento a otras entidades
- ✓ Información de copagos de acuerdo al nivel del SISBEN
- ✓ Información sobre DEFENSOR DEL USUARIO
- ✓ Identificación de Barreras de Acceso e ingreso al sistema

### **4.2 DEFENSOR DEL USUARIO**

Brinda orientación y protección de los derechos y deberes de los usuarios.

- a) Ser vocero de los ciudadanos (as) en el hospital para la protección de sus derechos.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva los requerimientos o quejas individuales que los ciudadanos (as).





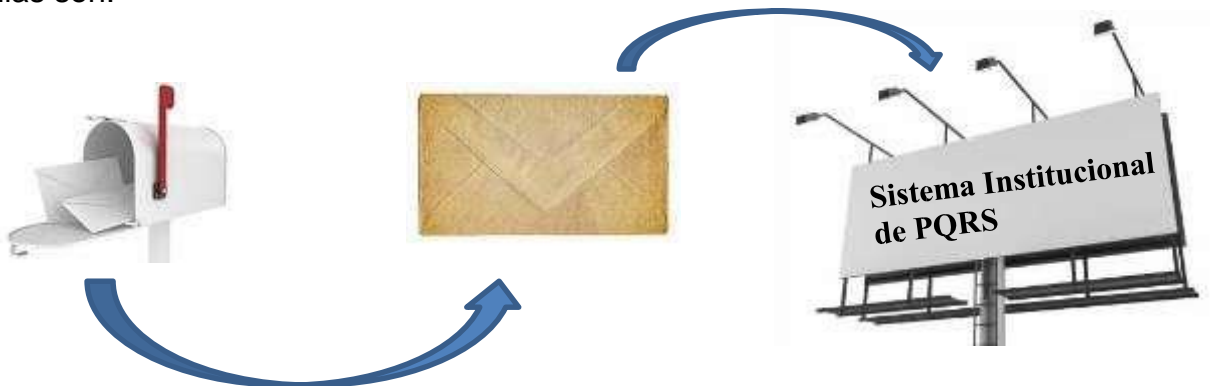
- c) Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre el Hospital y los Usuarios.
- d) Asesorar al Hospital en la formulación y aplicación de las políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios.

### **4.3 COMITÉ DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

El comité de peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias está conformado por un grupo de profesionales del hospital de los diferentes servicios asistenciales y administrativos, tiene como tarea principal realizar un monitoreo de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que presentan los usuarios para implementar medidas que permitan su satisfacción y la atención con calidad.

El Hospital Santa Cruz cuenta con 3 canales de comunicación, por los cuales se les brinda respuesta oportuna y con calidad en un tiempo no mayor a 15 días hábiles a todas las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones interpuestas por los usuarios.

Ellas son:



Los buzones se encuentran ubicados en los servicios de consulta externa, en el área de hospitalización, sala de partos y urgencias de las sedes asistenciales del Hospital.

El sistema de correspondencia funciona en la sede del Hospital Santa Cruz de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 4:30 p.m.



Los requerimientos se ingresan al Sistema Institucional de Quejas y Soluciones el cual fue creado por la Entidad, desde allí se realiza el seguimiento a la respuesta y a las acciones de mejora para brindar un servicio con calidad.

## **5. PARTICIPACIÓN SOCIAL**

El Hospital cuenta con dos mecanismos de participación social, la Asociación de Usuarios y el Comité de Ética Hospitalaria.

### **5.1 ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

Funciones de la Asociación de Usuarios:

- ❖ Participar en las juntas directivas.
- ❖ Mantener canales de comunicación.
- ❖ Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas se apliquen según lo acordado.
- ❖ Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los usuarios.
- ❖ Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad.
- ❖ Hacer seguimiento a las quejas que los usuarios presenten.
- ❖ Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud.

La Asociación de Usuarios trabaja articuladamente con los Decretos:

- a) Decreto 1757 Mecanismos De Participación Social.
- b) Decreto 1876 Delegados Ante La Junta Directiva Del Hospital Santa Cruz
- c) Decreto 1438 Ley Nacional Participación Social Entre Otros.





## 5.2 COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

Mecanismo de participación social integrado por representantes de los Copago, la Asociación de usuarios y funcionarios del Hospital.

Este comité está conformado por:

- ❖ Delegado de Gerencia.
- ❖ Representante del equipo médico.
- ❖ Representante del personal de Enfermería.
- ❖ Dos representantes de la Asociación de Usuarios.
- ❖ Dos representantes de la oficina de atención al usuario.

### 5.2.1 Funciones del comité de ética hospitalaria

- ❖ Promover el Ideario ético.
- ❖ Promover programas de prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir cultura del servicio.
- ❖ Divulgar los derechos y deberes en salud y velar porque se cumplan.
- ❖ Proponer medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica.
- ❖ Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad.
- ❖ Atender y canalizar las inquietudes sobre prestación de servicios.
- ❖ Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente si se requiere.
- ❖ Llevar acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Secretaria Distrital de Salud.