

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO "SIAU"

PITALITO / HUILA

2009

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

BIENVENIDA

El Gerente de esta gran Empresa y su equipo de trabajo presentan un saludo de bienvenida a cada uno de los usuarios que nos visitan, nos complace servirles, atenderlos y resolver sus inquietudes”

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

INTRODUCCION

Las comunicaciones interpersonales son el pilar fundamental de cualquier Empresa que tenga como objetivo la interrelación entre personas, para lo que se quiere precisar que en todo acto comunicativo prevalezca el aumentar el respeto, facilitar la razón, transmitir pensamientos o ideas en una forma clara, oportuna, útil y agradable a cada una de las personas que requieran de nuestros servicios, pero fundamentalmente que esta comunicación sea clara y precisa para transmitirle confianza y seguridad a nuestro cliente como a su familiar y/o acompañante de que vamos a cumplir con el objetivo de ofrecerle alivio físico y en la medida posible alivio moral y espiritual.

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

JUSTIFICACION

La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito ha diseñado este manual con el fin de que cada una de las personas que estamos involucrados en esta noble labor, nos orientemos y afiancemos las aptitudes innatas como los conocimientos básicos, técnicos y profesionales para ofrecer un ambiente amable, acogedor y seguro durante la estadía o visita que hagan nuestros usuarios y su familia resaltando la calidad y ventajas de los servicios que ofrecemos, también para darles a conocer unas recomendaciones para el buen uso y manejo de todas las instalaciones y su equipamiento que la empresa ha previsto para atender a todos nuestros usuarios sus familiares o acompañantes.

Es importante recordar también que en el establecimiento de los principios de libre competencia, libertad de elección, eficacia y eficiencia como nuevos paradigmas que enmarcan la prestación de los servicios de salud en las Empresas Sociales, para ello debemos garantizarle a los usuarios un trato digno y humanizado, acorde a la necesidad de cada uno de nuestros usuarios y su familia según la complejidad de cada una de las patologías, y la circunstancia que envuelva el ambiente institucional y externo que rodea este usuario y su entorno familiar.

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Brindar una atención amable, una orientación clara y oportuna que satisfaga las necesidades de los usuarios y sus familias, ofreciendo una acogida respetuosa y permitiéndole acceder oportunamente a la atención requerida.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Facilitar al usuario el acceso a los servicios con una orientación apropiada a cada caso.
- ✓ Ofrecer a nuestros usuarios y a su familia la mejor atención con calidad, calidez humana y oportunidad en el servicio, y asegurarles que puedan obtener una información correcta y clara.

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

MISION INSTITUCIONAL

Nuestra organización es una empresa Social del Estado, cuya misión es brindar a la población Sur Colombiana servicios de salud, dignificar la vida, con ética eficiencia y solidaridad para aliviar el sufrimiento físico y moral, contando con la mas alta calidad humana, con el personal calificado y la mejor tecnología, respetando creencias, derechos y libertades de nuestros usuarios y estimulando constantemente el crecimiento intelectual y personal de los funcionarios de la empresa enmarcado en la legislación del país y del compromiso social del Estado que nos alienta. Prestar servicios con calidad es nuestro objetivo.

VISION INSTITUCIONAL

En el siglo XXI la Empresa social el estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila, seremos la mejor institución de segundo nivel, que responda a las necesidades de la población prestando servicios de alta calidad con eficiencia, eficacia y calidez con el mejor equipo en permanente actualización en sus conocimientos y recursos tecnológicos disponibles en el momento para proteger y atender la salud de la comunidad que requiera de nuestros servicios mejorando la calidad de vida. La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Pitalito Huila, se ubicara como una de las mejores de su genero a nivel nacional, será autosuficiente, altamente productiva para generar y aplicar recursos con la máxima rentabilidad social y económica que permitirá el desarrollo integral de la población y de los funcionarios.

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

CONSIDERACIONES GENERALES

En las siguientes páginas encontraremos algunos aspectos de interés sobre la forma como los funcionarios de la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO debemos saludar, orientar, informar y tratar a nuestros usuarios y su familia.

Las Instituciones prestadoras de servicios de salud, deben garantizar un sistema de información y orientación a los usuarios y su familia por eso el HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO ha elaborado este manual como presentación inmediata de un saludo institucional muy cordial, cálido y un trato humano, reconociendo también sus derechos y deberes que a continuación encontrara.

OBJETIVO SOCIAL

- ✓ Contribuir al mejoramiento de la situación de salud, mediante el fomento, la promoción, la prevención, la atención y rehabilitación de las enfermedades y los problemas de salud, como Hospital Departamental de II nivel, para la comunidad Laboyana y el Sur del País, prestar servicios con calidez humana es nuestro objetivo.

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

✓ **DERECHOS:**

1. DERECHO A ELEGIR LIBREMENTE AL MÉDICO
2. DERECHO A DISFRUTAR DE UNA COMUNICACIÓN CLARA CON EL MEDICO.
3. DERECHO A RECIBIR UN TRATO DIGNO, RESPETANDO SUS CREENCIAS Y COSTUMBRES.
4. DERECHOS A QUE TODOS LOS INFORMES DE SU HISTORIA CLÍNICA SEAN CONFIDENCIALES.
5. DERECHO A LA MEJOR ASISTENCIA MÉDICA DISPONIBLE.
6. DERECHO A REVISAR Y RECIBIR EXPLICACION ACERCA DE LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS.
7. DERECHO A RECIBIR O REHUSAR APOYO ESPIRITUAL O MORAL.
8. DERECHO A QUE SE LE RESPETE LA VOLUNTAD A PARTICIPAR O NO EN INVESTIGACIONES.
9. DERECHO DE ACEPTAR O REHUSAR LA DONACION DE SUS ORGANOS.
10. DERECHO A MORIR CON DIGNIDAD

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

✓ **DEBERES:**

1. PROCURAR EL CUIDADO DE SU SALUD, LA DE SU FAMILIA Y SU COMUNIDAD.
2. DAR INFORMACION CLARA, VERDADERA Y COMPLETA DE SU SALUD Y DE SU SITUACION ECONOMICA.
3. TRATAR CON DIGNIDAD Y RESPETO AL PERSONAL DE SALUD.
4. CUIDAR LAS INSTALACIONES, SERVICIO, EQUIPAMIENTO E INSTRUMENTAL DE LA ENTIDAD.
5. UTILIZAR LOS SERVICIOS DE SALUD SOLO EN CASOS NECESARIOS.
6. PARTICIPAR INDIVIDUALMENTE O A TRAVES DE ORGANIZACIONES EN EL CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DIRIGIDO AL USUARIO Y SU FAMILIA

- ✓ LABORATORIO CLINICO (24 HORAS)
- ✓ BANCO DE SANGRE TIPO B (24 HORAS)
- ✓ IMAGENOLOGIA GENERAL: Rayos X (24 HORAS), Ecografías de Abdomen total, hepatobiliar, Obstétrica, pélvica, renal, vías urinarias, tórax y pericardio, servicio de Tomografía Axial y Computarizada TAC.
- ✓ CIRUGIA Y SALAS DE PARTO
- ✓ CONSULTA EXTERNA CON ESPECIALIDADES DE: ginecología, ortopedia, medicina interna, pediatría, anestesiología, cirugía general.
- ✓ HOSPITALIZACION
- ✓ FISIOTERAPIA
- ✓ TERAPIA RESPIRATORIA
- ✓ GINECOBSTETRICIA
- ✓ URGENCIAS (24 HORAS)
- ✓ FARMACIA (24 HORAS)
- ✓ ELECTROCARDIOGRAMA
- ✓ TRANSPORTE DE PACIENTES – AMBULANCIAS.

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

PROCESO DE INFORMACION UNIDAD FUNCIONAL AMBULATORIA

Si su solicitud es de consulta externa de servicios ambulatorios se encontrará con los siguientes servicios:

OFICINA DE ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS:

Este proceso cuenta con personal calificado para la asignación de estas, en donde lo recibiremos con el mayor agrado presentando un saludo cordial, disposición absoluta para ofrecer el servicio, asesorar al usuario de acuerdo a el diagnostico del paciente, pertinencia medica y se procede a la asignación de la cita. El horario de atención para este proceso es:

- De lunes a viernes de 7:00 de la mañana a 6:00 de la tarde.

Teléfono 8362500 extensión 205.

En el evento que no se pueda dar la cita por diferentes circunstancias, se le explica al usuario qué debe hacer y a donde debe acudir.

Para solicitar la cita con el especialista se debe presentar la siguiente documentación de acuerdo a su seguridad social así:

- ✓ VINCULADO (FICHA DEL SISBEN) debe presentar la remisión u orden médica, su documento de identidad y la ficha del sisben.

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

- ✓ **SUBSIDIADO (CARNET):** debe presentar orden médica, hoja de la última evolución o la remisión, documento de identidad.
- ✓ **AUTORIZACIONES:** Se requiere en algunos casos como:
 - Atención para menores de 12 años
 - Gestantes o embarazadas
 - Ortopedia a excepción de que su enfermedad sea de la mano.
 - Los pacientes mayores de 45 años con diagnóstico de HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES MELLITUS.
- ✓ **DESPLAZADOS:** debe traer orden médica hoja de evolución o remisión, documento de identidad y código de desplazados.
- ✓ **CONTRIBUTIVO:** debe traer orden médica hoja de evolución o remisión, documento de identidad, autorización del servicio solicitado.
- ✓ **REGIMEN ESPECIAL (POLICIA, BATALLON)** debe traer orden médica, hoja de evolución o remisión, documento de identidad, autorización del servicio solicitado.

Cuando usted, señor usuario haya realizado este trámite puede dirigirse a las ventanillas de facturación, allí le facturan su solicitud y le indicaran donde debe esperar para que el personal de enfermería, de consulta externa le oriente y pueda ser atendido por el médico.

Luego de haber sido atendido por el médico lo recibirá una auxiliar de enfermería quien revisara sus ordenes médicas y le explicara más

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

claramente todo el proceso que debe seguir para su tratamiento y citas posteriores.

El servicio de consulta externa esta coordinado por una gerente del servicio y una enfermera jefe quienes están con la mayor disposición para aclarar sus dudas y resolver con el mayor profesionalismo todas sus inquietudes.

IMPORTANTE:

Estimado Usuario en este su Hospital cuenta con una oficina de atención al usuario donde usted, puede recibir información, orientación, exponer sus inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias que nos permite mejorar la prestación de los servicios, nuestro objetivo es sencillamente escucharlo, le garantizamos que nuestro tiempo es su tiempo.

Esta oficina se encuentra ubicada frente al patio central del hospital, allí se encuentra disponible el personal debido y técnicamente entrenado para escucharlo, orientarlo y ayudarlo a resolver su inquietud. La función más importante de éste proceso es velar por el respeto y el cumplimiento de los derechos de los usuarios y sus familiares y/o acompañantes.

El horario de atención al público es de 7 a 12 y de 2 a 6pm este de lunes a jueves, los viernes de 7 a 12 del medio día y de 2 a 5 de la tarde.

Telefax: 8362 500 ext: 188.

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2	CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01
MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO		

A continuación encontrará un directorio telefónico de todas las extensiones internas para que cuando desee llamar marque el número de la extensión y sea más ágil su atención:

SERVICIO	EXT
ADMISIONES	170
ALMACEN	186
ALMACEN FAX	185
ARCHIVO	192
ATENCION AL USUARIO	188
BANCO DE SANGRE	104
BIBLIOTECA	166
BODEGA DE FARMACIA	181
CAFETERIA	157
CARTERA	177
COCINA	183
CONSULTA EXTERNA-ENTREVISTAS	195
CONSULTA EXTERNA -PROCEDIMIENTOS	193
CONSULTORIO 1	194
CONSULTORIO 3	196
CONSULTORIO 4	121
CONSULTORIO 5	122
CONSULTORIO 6	123
CONTRAREFERENCIA	169
CONTROL INTERNO	108
COORDINACION D ENFERMERIA	207
COORDINACION URGENCIAS	172
COSTOS	177
CUENTAS MEDICAS	162
EPIDEMIOLOGIA	189
ESTADISTICAS	137
ESTERILIZACION-CIRUGIA	190

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2	CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01
MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO		

FACTURACION HOSPITALIZACION FAX	163
FACTURACION PRINCIPAL	178
FACTURACION URGENCIAS	187
FARMACIA	171
FINANCIERA (CONTADORA)	133
FISIOTERAPIA	200
GERENCIA	102
GINECOBSTETRICIA	161
HABITACION 1	142
HABITACION 10	151
HABITACION 11	152
HABITACION 12	153
HABITACION 13	154
HABITACION 2	143
HABITACION 3	144
HABITACION 4	145
HABITACION 5	146
HABITACION 6	147
HABITACION 7	148
HABITACION 8	149
HABITACION 9	150
HABITACION CONDUCTORES	136
HABITACION MEDICOS INTERNOS	175
HISTORIAS CLINICAS	192
IAMI	203
JEFE CONTRAREFERENCIA	120
JURIDICA	174
LABORATORIO	168
LAVANDERIA	184
MANTENIMIENTO	117
MANTENIMIENTO TALLER	138
MONITOREO-GINECO OBSTETRICIA	160
MONITORES	202

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2	CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01
MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO		

NEONATOS	159
NOTIFICACIONES	127
NUEVA EPS	206
OBSERVACION	173
PENSION	155
PORTERIA GARITA	176
PORTERIA HOSPITALIZACION	165
PORTERIA PRINCIPAL	109
PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD	134
QUIRURGICAS	141
RAYOS X	167
RECEPCION	101
REGISTRO Y CORRESPONDENCIA	158
RECUPERACION CIRUGIA	191
REVISORIA FISCAL	201
SALA DE JUNTAS	106
SECRET SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	139
SECRET SUBGERENCIA TECNICO - CIENTIFICA	180
SECRETARIA DE GERENCIA	103
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	208
SERVICIOS GENERALES	204
SISTEMAS	179
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	140
SUBGERENCIA TECNICO – CIENTIFICA	181
TALENTO HUMANO	107
TESORERIA	135
TOMOGRAFIA	156
TRABAJO SOCIAL	189
U. C. I	164
URGENCIAS PORTERIA	105
VIGILANCIA CAMARAS	202

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

“QUEREMOS COMPARTIR CON USTEDES, NUESTRO SUEÑO POR UN FUTURO MEJOR”.

En nuestro hospital también le brindamos a todos nuestros usuarios y su familia un saludo institucional al que nos referimos así:

EL SALUDO PERSONA ES ASÍ:

Buenos días, tardes, noches.

Mi nombre es _____ en que le puedo servir?

SALUDO TELEFONICO:

Oficina de _____ buenos días, tardes, noches

Habla con _____ donde le atendemos con el corazón en que le puedo servir?.

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

APOYO ESPIRITUAL

Dios siempre está con todos y nunca nos falta, es nuestro apoyo en momentos difíciles, por eso usted encontrará un lugar donde Él le escucha, nuestro oratorio está a disposición de todos y si desea contamos con un capellán como asesor espiritual dispuesto a escucharlo, los días martes y jueves a las 4.00 pm.

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

BANCO DE SANGRE

Nuestro principal objetivo es el de contribuir a satisfacer las necesidades de medicina transfusional a la comunidad Laboyana y sur huilense, buscando garantizar el suministro de sangre y algunos de sus hemoderivados con calidad, seguridad, oportunidad y eficiencia, facilitando el acceso de la población en general a dichos servicios acorde con las políticas nacionales y los estándares científicos internacionales. Creando la cultura ciudadana de la donación voluntaria y repetitiva de sangre.

Nuestro servicio se presta las 24 horas del día contando con tecnología avanzada y un talento humano altamente, calificado y comprometido.

Nuestro usuario y/o su familia pueden comunicarse a la línea telefónica 8362500 ext 104 donde estaremos prestos a resolver sus inquietudes con la mejor disposición.

Y recuerda “COMPARTE TU VIDA, DONA SANGRE”.

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

URGENCIAS

El Hospital San Antonio de Pitalito, trabaja en la excelencia, para ofrecer excelentes servicios para excelentes usuarios como Usted.

Proporcionando un ambiente confortable y seguro para los pacientes y sus visitantes, es aquí donde inicialmente lo recibirá un vigilante quien está en la capacidad de brindarle un saludo muy cordial y lo dirige al sitio respectivo.

Si Usted va a necesitar de nuestros servicios de URGENCIAS, recuerde lo siguiente:

1. LO QUE DEBE LLEVAR AL MOMENTO DEL INGRESO:

Los pacientes deben traer su documento de identificación, así como el carné que acredite su identificación a una entidad promotora de salud (EPS). Si fue víctima de accidente de tránsito, deberá traer los siguientes documentos: CARNET DEL SOAT, cedula del conductor, documento del paciente, informe de la policía, tarjeta de propiedad del vehículo; si es remitido deberá anexar FUSOAT1 y FUSOAT2, además de una copia de la factura de primer nivel.

Si va a permanecer hospitalizado, deje todos sus artículos de valor con un acudiente o preferiblemente en casa. Así mismo venga siempre acompañado. En caso de hospitalizar a un paciente pediátrico, este debe tener acompañante permanente preferiblemente de la madre.

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p>MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

2. MOMENTOS DE ACOMPAÑAMIENTO:

La principal función de una institución prestadora de servicios de salud debe ser atender a los pacientes desde el punto de vista de su estado clínico, pero sin desconocer que una persona es un todo y es el producto de varios factores los cuales están relacionados íntimamente con su sitio donde desarrolla sus actividades, donde trabaja, donde estudia, donde vive, pero definitivamente lo más crucial e importante es **¡¡¡¡¡¡¡¡¡¡LA FAMILIA!!!!!!!!!!!!!!**.

Al tener en cuenta este factor tan importante, se debe considerar en el manejo integral de un paciente, su parte emocional y humana, lo cual todo en conjunto permite que el tratamiento de un paciente sea próspero, efectivo y eficaz.

Un paciente con el apoyo de un ser a quien ama y le tiene confianza y al cual se le permite lo acompañe en estos momentos de padecimiento, es posible que se logren mejores resultados en su manejo y tratamiento, que un paciente sufriendo su enfermedad en soledad.

El servicio de urgencias por sus características, es un servicio donde se atienden el mayor número de personas, donde los padecimientos y patologías son las más graves y agudas y donde las personas acuden a solicitar en forma angustiada se les solucione sus inconvenientes y problemas de salud.

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

Por lo anterior, es un servicio donde se debe buscar la mejor forma y método para prestar unos servicios con calidad y humanidad, sin desconocer también que para que estos sean óptimos, el personal y equipo de trabajo debe tener un espacio para funcionar, para realizar sus funciones propias del trabajo médico y paramédico, con el único fin de mejorar al paciente y preservar la vida.

Las consideraciones anteriores nos han permitido aclarar el concepto de las visitas en éste servicio tan álgido y han orientado a tomar decisiones sobre el mejor método, de tal forma que de verdad el tratamiento y manejo de un paciente sea integral.

La institución ha introducido dentro del nuevo modelo funcional de urgencias, el término “MOMENTOS DE ACOMPAÑAMIENTO”, los cuales se refieren a todos los momentos que requiere un paciente que un familiar esté junto a él por alguna circunstancia y que el personal médico y paramédico debe identificar para que se permita o nó la necesidad y requerimiento de éste momento. El personal de salud debe estar muy pendiente de estos momentos, porque es él el único que autoriza o no estos acompañamientos. Una de las características de estos momentos es que no tiene un tiempo límite, porque éste solamente lo da la necesidad del paciente y la decisión del equipo de salud liderado siempre por el personal médico general o especializado, teniéndose en cuenta en todo momento lo mejor para el paciente.

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

3. ALIMENTOS Y COMIDAS:

Los pacientes del servicio de urgencias se caracterizan porque sus patologías están en etapa aguda, por lo que en algunos casos no deben ingerir alimentos de forma normal o habitual como lo hacen en sus casas. El Hospital considerando lo anterior, ha decidido dar alimentos líquidos y blandos a todos los pacientes y solamente se darán dietas especiales a los usuarios que por su patología o estado clínico el médico tratante lo solicite.

Los médicos valorarán la necesidad del ingreso de alimentos para los pacientes por parte de sus familiares de acuerdo a cada caso y autorizarán de forma escrita qué tipo de alimento.

Se pueden comprar comidas ligeras o preparadas, en la cafetería del Hospital, ubicada frente a la entrada principal. El horario de atención es todos los días de 7 AM a 6 PM.

4. INFORMACION DEL PACIENTE:

Se debe asegurar que la información suministrada sea la necesaria sobre lugar de residencia y teléfono del paciente, con el fin de localizarlo a él o sus familiares, en caso de necesidad. Si desea realizar una llamada, existe un celular de servicio público en la fotocopiadora ubicada en la puerta de ingreso a urgencias. No está permitido el uso de teléfonos de la institución para llamadas que no sean del personal del hospital; como tampoco está permitido dar información sobre el estado de los pacientes vía telefónica, por motivos de seguridad.

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2	CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01
MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO		

5. ATENCION AL CLIENTE:

Consideramos, la satisfacción del paciente como una prioridad y nos esmeramos a diario, para brindarles al usuario y su familia calidad en la atención. Para cualquier inquietud o reclamo, disponemos de 2 oficinas para ello: La coordinación de Urgencias, ubicada en la entrada del servicio, quien ofrece atención de lunes a viernes en horarios de 7 AM a 12 PM y de 2 PM a 7 PM; la segunda oficina de atención al cliente se encuentra en la entrada principal de la institución frente al parquecito central del Hospital. Esperamos poder responder y buscar soluciones a las consultas y reclamos expresadas por nuestros clientes.

5. RECOMENDACIONES GENERALES:

Señor usuario, para que su estancia en nuestra institución resulte agradable, y procurando el bienestar de su paciente y el de los demás, por favor lea las siguientes recomendaciones:

- No traer niños a las visitas, salvo situaciones especiales y autorizados por el médico tratante.
- No traer cosas de valor como joyas, celulares etc.
- No fumar en las instalaciones del hospital
- No correr en los pasillos y ayudar a mantenerlos despejados
- No hablar en voz alta
- Cuando visite un paciente, permanezca siempre al lado de éste y evite ingresar a sitios de acceso restringido y procurar respetar la intimidad de los otros pacientes

REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ	REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ	APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Hoja:
FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009	FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009	FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010	
Versión: Original 2009	Revisión No.	Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010	

 <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</p>	<p>CODIGO DEL PROCEDIMIENTO HSP-AU-MC01</p>
<p align="center">MANUAL COMPLEMENTARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>		

- No se siente en la cama o camilla de los pacientes
- No manipular heridas, suero o sondas de pacientes
- No dar alimentos a los pacientes sin consentimiento del médico tratante, respetar y colaborar con la dieta del paciente
- Lavarse las manos antes y después de visitar al paciente
- Si es visitante, no utilice los servicios sanitarios de los pacientes
- Conservar limpias las instalaciones
- Cumpla con los horarios y requisitos dispuestos para las visitas
- Acatar las normas generales del hospital

<p>REDACTADO POR: LUS MIRIAN TRUJILLO SONYA ROCIO MUÑOZ</p>	<p>REVISADO POR: DIANA VICTORIA MUÑOZ</p>	<p>APROBADO POR: COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD</p>	<p>Hoja:</p>
<p>FECHA DE REDACCION: OCTUBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE REVISION: NOVIEMBRE DE 2009</p>	<p>FECHA DE APROBACION: JUNIO DE 2010</p>	
<p>Versión: Original 2009</p>	<p>Revisión No.</p>	<p>Fecha de Vigencia: JUNIO DE 2010</p>	