

GUIA DEL USUARIO

Apreciado Usuario:

Este documento fue elaborado con el fin de entrega información importante que le permita a usted y su acompañante tener claridad durante el proceso de la atención.

Nuestro interés es brindarle servicios de salud con calidad y trato humanizado, con los mejores profesionales y la más alta tecnología, donde usted y su familia son nuestra razón de ser.



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



¡Procesos con Calidad!



Sedes Hospitalarias ESE Hospital San Rafael Facatativá:

- Hospital San Rafael de Facatativá: Carrera 2 # 1 -80 PBX 89018-18 el cual nos comunica con los diferentes centros de salud con la extensión determinada.
- Centro de Salud Copihue: Carrera 11 # 13 – 24, Extensión: 501.
- Centro de Salud Cartagenita: Carrera 2 #2-20, Extensión: 522, 521.
- Centro de Salud Manablanca: Calle 13 No 1 b 18 Extensión: 532,531.
- Centro de Salud Los Molinos: Carrera 2 No 13-21, Extensión: 512.
- Centro de Salud Guayabal de Siquima: Extensión: Consultorio 515, Facturación 516.
- Centro de Salud Albán: Extensión: Citas 541, 542.

- **Centro de salud los Molinos.**

SERVICIO	HORARIO DE ATENCION	
Medicina General	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Odontología General	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 12:00 m.
Enfermería	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Promoción y Prevención	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.

- **Centro de salud Copihue.**

SERVICIO	HORARIO DE ATENCION	
Medicina General	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Odontología General	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Enfermería	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Promoción y Prevención	lunes a viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Vacunación	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.

- **Centro de salud de Manablanca.**

SERVICIO	HORARIO DE ATENCION	
Medicina General	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Odontología General	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Enfermería	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Promoción y Prevención	lunes a viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Vacunación	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.

- **Centro de salud de Cartagenita.**

SERVICIO	HORARIO DE ATENCION	
Medicina General	Lunes, a jueves Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m. 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Odontología General	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 12:00 m.
Enfermería	Lunes jueves	1:00 p.m. - 5:00 p.m. 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Promoción y Prevención	Lunes a jueves Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m. 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Vacunación	Lunes a jueves Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m. 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

- **Centro de salud Alban.**

SERVICIO	HORARIO DE ATENCION	
Medicina General	Lunes, a jueves	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
	Viernes	7:00 a.m. - 4:00 p.m.
	sábado	8:00 a.m. - 12:00 .m.
Odontología General	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 4:00 p.m.
	sábado	8:00 a.m. - 12:00 m.
Enfermería	Lunes, martes y miércoles	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Vacunación	Lunes, a jueves	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
	Viernes	7:00 a.m. - 4:00 p.m.
	Sabado	8:00 a.m. - 12:00 .m.

- **Centro de salud Guayabal.**

SERVICIO	HORARIO DE ATENCION	
Medicina General	Lunes, a jueves	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
	Viernes	7:00 a.m. - 4:00 p.m.
	sabado	8:00 a.m. - 12:00 .m.
Odontología General	Lunes a Viernes	7:00 a.m. - 12:00 m.
	jueves	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Enfermería	Viernes	7:00 a.m. - 4:00 p.m.
	Lunes, a jueves	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Vacunación	Viernes	7:00 a.m. - 4:00 p.m.
	sabado	8:00 a.m. - 12:00 .m.

Cuando Usted Entra por el Servicio de Urgencias

- Diríjase de inmediato al punto de registro de pacientes con el guarda de seguridad quien registrara sus datos y le hará tomar un turno, que posteriormente aparecerá en el tablero electrónico indicándole que puede ingresar al consultorio del triage.
- Nosotros clasificamos las urgencias en cuatro grupos con el fin de atender primero a las personas que tienen mayor riesgo de presentar una complicación o riesgo para la vida:
- Triage 1: Pacientes que por su gravedad deben ser atendidos de primera elección, Tiempo estimado de atención, inmediato.
- Triage 2: Son aquellos pacientes que por su alteración de salud requieren de mantenerse en observación, pero no están en riesgo inminente de complicación. Serán atendidos como segunda elección. Tiempo estimado de atención, menos de 1 (una) hora.
- Triage 3: La condición del paciente no es grave, no está en riesgo de complicación o de fallecer. Requiere ser visto por el médico como tercer elección, con un tiempo de 3 a 6 horas.
- Triage 4: Son los pacientes que no presentan compromiso agudo de su condición y pueden ser vistos de forma ambulatoria prioritaria en su IPS.

Horarios de Visitas e Información

- Recuerde, las visitas deben contribuir a su recuperación. Si se siente fatigado recibiendo a familiares y amigos, indique de inmediato.
- Para esas visitas hacemos entrega de una identificación de visitantes por paciente, ella le permitirá un acompañamiento a su paciente en un tiempo prolongado ayudando así a su recuperación.
- La identificación para visitante se entrega en la entrada principal del hospital.

Durante la visita debe portar la identificación que lo reconoce como visitante.

¡Ayúdenos a prevenir infecciones ¡ Lávese las manos con agua y jabón antes y después de visitar al paciente.

Visitas y Seguridad

Urgencias Observación	De 11: 00 AM a 12:00 M De 3:00 PM a 4:00 PM
Hospitalización	De 11:00 AM a 5:00 PM
Hospitalización Unidad neonatal	Las 24 horas esta la disponibilidad de acompañante.
Unidad de Cuidado Intensivo e intermedio	De 11:00 AM a 11:30 M De 3:00 PM a 3:30 PM
Importante	No está permitida la entrada de visitantes menores de 14 años de edad debido al riesgo que representa para su salud.
Se solicita a los visitantes abstenerse de	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fumar ▪ Hacer ruido o permanecer en los corredores ▪ Consumir alimentos en las salas de espera ▪ Ingerir bebidas alcohólicas ▪ Hacer visitas si esta resfriado o tiene cualquier tipo de infección. ▪ Ingresar alimentos o bebidas al paciente, debido a que altera su dieta durante la hospitalización poniendo en riesgo el bienestar del paciente.
Para su seguridad nos permitimos hacer algunas recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los funcionarios del Hospital San Rafael de Facatativá portan permanentemente su carné de identificación en lugar visible, por lo tanto, no dude en exigir la presentación del mismo. Ante la duda solicite la presencia de la enfermera jefe a través del llamado de enfermería. No preste atención a personas sin identificación que traten de distraer su atención. ▪ Armas: Está prohibido el ingreso de armas o elementos que pongan en peligro la vida de las personas. ▪ Vigilancia: Los guardas de seguridad están dispuestos para informarle y ayudarle en caso de que Usted lo requiera. Este personal está autorizado para revisar los paquetes que ingresen o salgan de la institución. ▪ Al ingreso: el personal de seguridad le exigirá portar la ficha del area en el que se encuentre. ▪ Objetos personales: Le sugerimos traer al Hospital únicamente los artículos de uso personal. No asumimos responsabilidad por objetos personales o de valor (teléfonos celulares, joyas etc.) que ingresen a nuestras instalaciones. El cuidado de estos es responsabilidad de los familiares o acompañantes. <p>“Si usted tiene algún tipo de prótesis removible, audífonos, lentes de contacto u otro, por favor informe al personal de enfermería para darles un manejo adecuado y evitar su pérdida accidental”.</p>

Boleta de acompañante permanente

- Si el paciente tiene 65 años o más, por favor contacte a la enfermera jefe y solicite la entrega de la boleta para acompañamiento permanente al paciente.
- Es importante que se nombre a una persona dentro del grupo familiar como representante para recibir información del estado del paciente. Por favor informe en el servicio donde se encuentre el paciente, el nombre de la persona designada y el número telefónico para notificarle de forma oportuna, cualquier cambio importante en el estado del paciente.

Recomendaciones Generales

- Por su seguridad, los maletines y paquete que entran y salen de nuestra sede deben ser revisados por el personal de seguridad.
- El ingreso de televisores, y otros elementos deben ser registrados con el personal de seguridad, al ingreso del hospital.
- Por favor cuide sus objetos personales (celulares, billeteras, joyas, prótesis dentales, etc) ya que no nos hacemos responsables por su pérdida. Si requiere custodia de elementos debe contactar al personal de enfermería del servicio.
- Por norma de salud, no se admite fumar en las instalaciones de la institución. Esto incluye parqueaderos y áreas descubiertas.
- No se permite el ingreso de menores de 14 años a las áreas de hospitalización y cirugía (ingresa solo con autorización médica).
- Por la seguridad del paciente no modifique la medidas terapéuticas y de seguridad que se han tomado (barandas, inmovilizadores, líquidos, entre otras.)
- Si requiere información sobre el estado clínico del paciente, solicite hablar con el médico tratante.

Recomendaciones Generales

- Cada paciente tiene a su alcance un timbre para pedir ayuda a enfermería en cualquier momento.
- Si usted es visitante, por favor, porte la ficha de visitante en lugar visible.
- Si el paciente es beneficiario, no olvide cancelar el copago correspondiente al rango salarial del cotizante 11.5%, 17.3% o 23% esta cuota será recaudada en el punto de facturación correspondiente.
- Si el paciente se encuentre afiliado al régimen subsidiado debe cancelar el valor correspondiente del 5% o 10%, cuando sea correspondiente.
- Si al terminar su hospitalización el paciente requiere oxígeno domiciliario, su familiar o responsable debe tramitar la correspondiente solicitud ante su EPS o pida aclaración sobre el trámite con el área de trabajo social.

Quejas y Sugerencias

Agradecemos su queja o sugerencias. Para ello puede hacerla personalmente en la oficina de atención al usuario o consígnala en los formatos dispuestos para tal fin, que encuentra en los buzones de sugerencias ubicados en la ESE Hospital Facatativá y en los centros periféricos (Copihue, Molinos, Cartagenita, Manablanca, Centro de Salud de Albán, Centro de Salud de Guayabal), o enviarlas vía correo a SIAU hospitalfacatativa.gov.co o a través de la pagina web: www.hospitalfacatativa.gov.co

Usted recibirá nuestra respuesta en un tiempo no superior a los 15 días calendario.

Como Acceder a una Cita Medica

- Debe comunicarse vía telefónica al PBX 89018-18 extensiones 149, 154, 155, 156, 157. Tenga a la mano lápiz y papel y los datos para poder asignar su cita.

Recuerde:

- Si es cita con medicina especializada debe traer autorización vigente de su EPS y orden medica para realizar el trámite administrativo. (Facturar)
- Si usted es de Facatativá y necesita una cita de medicina general comuníquese con citas médicas del centro de salud más cercano:
 - Cartagenita: 522,521.
 - Manablanca: 531, 532
 - Copihue: 501
 - Molinos: 512

Contamos con un punto preferencial en el servicio de consulta externa para asignación de citas a los usuarios adultos mayores de 62 años, niños y niñas menores de cinco años, maternas y población en condición de discapacidad.

Portafolio de Servicios

SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	DIA DE OFERTA Y HORARIO	
Cirugía General Electiva	II	Lunes Miércoles Viernes	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
Cirugía Bariátrica	III	Lunes Miércoles Viernes	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
Cirugía Laparoscópica	III	Lunes Miércoles Viernes	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
Cirugía General Urgencias	II	Lunes a Domingo	24 horas
Cirugía Ginecológica Electiva	III	Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
Cirugía Ginecológica Urgencias	III	Lunes a Domingo	24 horas
Cirugía Maxilofacial Electiva	II	Martes y Jueves	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
Cirugía Maxilofacial Urgencias	II	Lunes a Domingo	24 horas por disponibilidad
Cirugía Ortopédica Electiva	III	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Reemplazos articulares	III	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Cirugía Ortopédica Urgencias	III	Lunes a Domingo	24 horas por disponibilidad
Cirugía Otorrinolaringología Electiva	III	Lunes, Miércoles y Viernes	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
Cirugía Otorrinolaringología Urgencias	III	Lunes a Domingo	24 horas por disponibilidad
Cirugía Oftalmología Electiva	III	Lunes, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes	1:00 p.m. - 5:00 p.m.

Portafolio de Servicios

-Cirugía de segmento posterior vítreo y reina	III	Lunes y Viernes	1:00 p.m. - 5:00 p.m.
-Cirugía de segmento anterior	III	Martes, Miércoles, Jueves y Viernes	1:00 p.m. - 5:00 p.m.
-Cirugía oculoplástica	III	Jueves	1:00 p.m. - 5:00 pm
Cirugía Oftalmología Urgencias	III	Lunes a Domingo	24 horas por disponibilidad
Cirugía Urología Electiva	III	Lunes y Martes	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
Cirugía Urología Urgencias	III	Lunes a Domingo	24 horas por disponibilidad
Cirugía Dermatología Electiva	II	Martes, Miércoles, Jueves y Sábado	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
Partos	II	Lunes a Domingo	24 horas
Neurocirugía Electiva	III	Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes	7:00 a.m. - 1:00 p.m.
Cirugía Plástica Estética	III	Lunes y Viernes	7:00 a.m. - 5:00 p.m.
Fisiatría	III	Martes	7:00 am - 5:00 pm
Cardiología	IV	Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado	8:00 - 10:00 a 2:00- 4:00 am
ESTERILIZACION A VAPOR	II	Lunes a Domingo	24 horas por disponibilidad