

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 1 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

1 OBJETIVO

Establecer el mecanismo para la implementación de servicios de información y atención al usuario (SIAU) de una forma clara, eficaz y oportuna.

2 ALCANCE

El presente manual aplica a los procesos ambulatorios y hospitalarios que presta el Hospital Susana López De Valencia E.S.E.

3 REFERENCIA

Constitución política de Colombia. En su artículo 49 reafirma la potestad del estado preafirmamentar y organizar los niveles de atención la prestación de servicios de salud, de conformidad con los principios de la universalidad, eficiencia y solidaridad. Así mismo en sus artículos 334 y 365, establece la facultad del Estado para mantener la regulación, control y vigilancia del servicio de salud como servicio público.




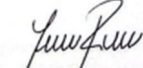

Ley 100 de diciembre 3 de 1993. Por lo cual se crea el sistema de seguridad social integral, el cual se define como el conjunto de instituciones, normas y procedimientos de que dispone la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento de los planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias.

Decreto 1757 de Agosto 3 de 1994. Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo establecido en el numeral 11 del artículo cuarto del decreto ley 1298 de 1994. Se reglamenta la creación de las oficinas de atención al usuario en las entidades prestadoras de servicios de salud sean públicas, privadas o mixtas.

Decreto 1298 de 1994. Por el cual se expide el Estatuto Orgánico Del Sistema General De Seguridad Social En Salud.

Decreto 1876 de 1994. Por el cual se reglamentan los artículos 96, 97, 98 del decreto ley 1298 de 1994 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado.

Decreto 1011 de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio De Garantía De Calidad De La Atención en salud del Sistema General De Seguridad Social en salud.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 2 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Libertad y orden	Versión :3

Resolución 1446 del 2006. Las I.P.S deben implementar “un sistema de información para la calidad” que incluya los indicadores de monitoreo del sistema, indicadores de monitoreo interno e indicadores de monitoreo externo.

Decreto 4252 de 1997. Por el cual se establecen los requisitos esenciales que se deben cumplir en cada uno de los servicios de salud ofertado por los prestadores.

Ley 1122 de 2007. Modifica artículo 11 de acuerdo 260 de 2004, para copago referentes a población indígena y nivel 1 del SISBEN.

Decreto 4747 de 2007. Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.

Resolución 3047 de 2008. Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud identidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el decreto 4747 de 2007.

Resolución 4331 de 2012. Por medio de la cual se adiciona y modifica parcialmente la resolución 3047 de 2008, modificada por la resolución número 416 de 2009.

Ley 1098 de 2006. Por la cual se expide la ley de infancia y adolescencia.

Ley 1171 de 2007. Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.

Ley N° 28683 que modifica la ley N° 27408. Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.




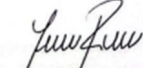

Circular 00008 de 2018 del 14 de septiembre de 2018. Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.

Protocolo de Atención al Ciudadano – Sector Salud, Ministerio de Salud y Protección Social (documento adoptado como anexo institucional).

4 DEFINICIONES

Manual de atención al usuario: es una herramienta institucional que tiene como propósito orientar al personal encargado del servicio al cliente o atención al público en la correcta interacción con los usuarios. Este manual define los principios, políticas, procedimientos y estándares que deben seguirse para garantizar una atención oportuna, respetuosa, eficiente y centrada en las necesidades del usuario.

Además, proporciona información clave sobre los canales de atención, horarios, derechos y deberes de los usuarios, protocolos de comunicación, manejo de quejas o reclamos, entre otros aspectos fundamentales para asegurar una experiencia de atención coherente y satisfactoria.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 3 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

Guía del usuario: La Guía del Usuario del Hospital Susana López de Valencia sirve como herramienta informativa y orientadora a los usuarios, facilitándoles el acceso y la adecuada utilización de los servicios de salud ofrecidos por la institución. Su objetivo principal es dar a conocer información tanto general como específica durante su proceso de atención, así como garantizar que los usuarios conozcan sus derechos y deberes.

Canales de divulgación: Divulgar el Manual de atención al usuario y Guía del usuario tiene como objetivo principal garantizar que tanto los usuarios como el personal de la institución conozcan los lineamientos, derechos, deberes y procedimientos relacionados con la prestación del servicio.

Atención personalizada: consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

Punto atención al usuario: es el conjunto de actividades de todo el proceso de producción y prestación de Servicios De Salud con su respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario que comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de atención y la dirección y prestación del servicio.

Información: proceso mediante el cual se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la institución brinda.




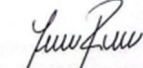

Satisfacción: estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas.

SGSSS: Sistema General De Seguridad Social En Salud.

SISBEN: Sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales.

Usuario: persona que utiliza, demanda y elige los servicios del hospital Susana López De Valencia entorno a él se organizan todos los servicios que se prestan en esta institución.

Petición o Derecho de petición: es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación” (Artículo 13 Ley 1755 de 2015).

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 4 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

Queja: manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad

Reclamo: a través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Sugerencia: propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.

Denuncia: puesta en conocimiento ante funcionario o proceso competente, de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal.




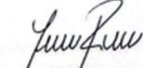

Felicitación: manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

5 LINEAMIENTOS

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E., se encuentra ubicado en el Departamento del Cauca, en la ciudad de Popayán, comuna 6, calle 15 No 17A - 196 barrió La Ladera; presta servicios de salud a la comunidad del departamento del Cauca; por su naturaleza jurídica se establece como entidad pública, descentralizada, de orden departamental con persona jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, de tal forma que como base fundamental de prestación de los servicios de salud se desarrolla el Sistema Integral de Atención al Usuario.

Canales de divulgación manual de atención al usuario y guía del usuario




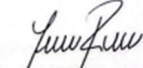

Código QR	El código QR se encuentra disponible en todos los servicios, procesos y subprocesos del hospital. Está ubicado de forma visible y debidamente señalizada, con el fin de facilitar su identificación y uso por parte de los colaboradores y usuarios. Este recurso permite acceder de manera rápida y sencilla a información relevante sobre la atención, normativa institucional, canales de comunicación y demás contenidos de interés.
------------------	--

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 5 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

Página web	<p>La página web institucional www.hosusana.gov.co está habilitada las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y a través de ella los colaboradores y usuarios pueden acceder de forma rápida, oportuna y permanente al Manual de Atención al Usuario y a la guía de atención al usuario.</p> <p>Este documento es una herramienta fundamental para orientar la interacción con los usuarios, garantizar una atención de calidad y unificar los criterios institucionales de servicio. Además del manual, el sitio web contiene información actualizada y de valor para fortalecer la gestión del servicio y el cumplimiento de los lineamientos institucionales.</p>
Física	<p>Además del acceso digital, el Manual de Atención al Usuario también se encuentra disponible en formato físico, distribuido en todos los servicios, procesos y subprocesos del hospital. Esta disposición tiene como objetivo brindar un acceso rápido y sencillo a la información, incluso en contextos donde no se cuenta con medios tecnológicos.</p> <p>Adicionalmente, contamos con infografías visuales y puntuales, ubicadas estratégicamente, que resumen de manera clara los principales lineamientos y orientaciones contenidos en el manual. Estas piezas permiten al personal recordar y aplicar de forma constante y efectiva las buenas prácticas en la atención al usuario, fortaleciendo así la calidad del servicio.</p>

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

Distribución física



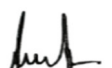
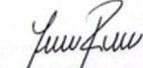



Horarios de atención:

Oficina SIAU	HORARIO
Oficina de Atención al Usuario	De lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.

Actividades realizadas por SIAU.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
1. Brindar información	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría para acceder a los servicios - Horarios de atención - Ubicación de servicios - Información sobre trámites administrativos - Velar por que se dé la información sobre derechos y deberes de los usuarios (por medio de los mecanismos establecidos: guías de los usuarios, uso de medios audiovisuales, socializaciones).
2. Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Según el procedimiento institucional SLV-GC-08
3. Medir satisfacción del usuario	Según lo establecido en el procedimiento SLV-GC-16
4. Promover el uso adecuado de servicios	Socialización de portafolio de servicios
5. Promover el uso adecuado de Buzones	Socialización derechos y deberes

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 7 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden




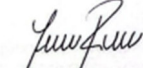

6. Promoción de la participación social	Asistencia o participación en reuniones de asociación de usuarios, comité de ética.
7. Brindar información a los usuarios en caso de retraso en atención.	Acercarse al usuario o usuarios a quienes se les ha retrasado la atención, brindar información sobre las causas y el tiempo en el que se les atenderá. Registrar información de actividad.
8. Atender inquietudes, necesidades del cliente interno y externo	Resolución de necesidades de los clientes internos y externos.
9. Promover y garantizar la adecuada comunicación.	Promover una comunicación asertiva y efectiva entre usuarios y colaboradores de la institución, que permita dar resolutiveidad en tiempo real a las inconformidades que se puedan presentar durante el proceso de atención (Susanita más cerca de ti y Susanita te escucha).
10. Promover y garantizar el uso de la atención preferencial	Promover la atención preferencial para niños y niñas menores de 12 años, gestantes, adultos mayores de 62 años y usuarios en condición de discapacidad, que se identifica así:

Las actividades estipuladas anteriormente se realizan mediante la siguiente atención: Personalizada, telefónica, buzones, medios digitales y ayudas audiovisuales.

Las intervenciones mencionadas en el punto 10 del cuadro anterior contienen las siguientes estructuras:

- ✓ Garantizamos sus derechos a los usuarios entre los que se encuentran:
 - Recibir atención humanizada oportuna, eficiente, orientación y comunicación permanente de manera cordial, recibir atención integral con principios y buen trato.
 - Promoción de la atención preferencial
 - Mecanismo para dar respuesta (el funcionario en algunas situaciones deberá levantarse de su sitio de atención para tramitar la respuesta al usuario)

En el marco de fortalecimiento del Proceso Sistema Integrado de Atención al Usuario SIAU, se implementan dos estrategias para conocer expectativas y mantener una comunicación asertiva y una escucha efectiva con usuarios y sus familias.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 8 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

- **Susanita más cerca de ti**

Se busca establecer un dialogo cálido con familiares que se encuentran a las afueras de los diferentes bloques (adultos y UMI) lo cual permite dar claridad en las rutas de atención, tiempos de visita y demás dudas e inquietudes que susciten durante el proceso de atención.

- **Susanita te escucha**

A través de la observación directa y dialogo asertivo buscamos medir la satisfacción de cada usuario los cuales se encuentran en los diferentes servicios, logrando a su vez poder dar trámite ante cualquier duda o inconformidad relacionada con su proceso de atención

Sistema integrado de atención al usuario SIAU

Susanita mas cerca de ti



Susanita comparte con tu familia un café para verificar si tu proceso de atención cumple con tus expectativas y apoyar en la posibles soluciones que requieran tu y tu familia




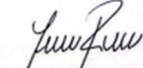

Susanita te escucha



Susanita te visita durante tu proceso de atención para escucharte y tratar de satisfacer tus expectativas

Medición de la resolutivead: se realiza el diligenciamiento de la información teniendo en cuenta la herramienta establecida por la institución y anexa al presente documento, a fin de determinar cuáles son las mayores causas de consultas por parte de los usuarios a fin de mantenerse actualizado para dar respuesta a las necesidades de los usuarios y contribuir a la mejora continua.

En el caso de que los usuarios necesiten servicios que no preste la institución, se procede a verificar que la información o servicio requiere el usuario, determinar a qué lugar se debe direccionar, que documentos debe presentar y dar la información de su Entidad Administradora de Planes de Beneficios u otras instituciones. De igual manera se oferta ser atendidos como particular subsidiado con tarifa especial.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES	Revisó:  Jessicá L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL Susana López de Valencia E. S. E.	HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	
		Página 9 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01




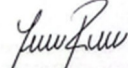

Libertad y orden



Reporte de Resolutividad punto de atención al usuario SIAU

De: 01/01/2025 0:00:00 - 11/07/2025 0:00:00

N°	Motivo de Consulta	Cantidad
1.	Información general	11076
2.	Información de ubicación de instalaciones	3
3.	Realización tramites administrativos	199
4.	Solicitud de citas medicas	835
5.	Manifestaciones	1
6.	Horarios de atención	594
7.	Información sobre medicamentos	0
8.	Cirugias	9
9.	Orden de apoyo	0
10.	Pertinencia en la remisión a otro nivel	3
11.	Costos	0
12.	Trabajo Social	63
13.	Educación en Derechos y Deberes	2344
Total de Pacientes atendidos:		11321

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partcipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Manual de atención al usuario

Libertad y orden



HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Página 10 de 41

Código: SLV-SIA-25

Versión :3

SLV-DES-01-F01

Información del Paciente

Identificación:	<input type="text"/>	Buscar	Nombre Paciente:	<input type="text"/>	Reporte
Registrado Por:	Siau				
Motivo de Consulta:	<input type="checkbox"/> Información general <input type="checkbox"/> Información de ubicación de instalaciones <input type="checkbox"/> Realización tramites administrativos <input type="checkbox"/> Solicitud de citas medicas <input type="checkbox"/> Manifestaciones <input type="checkbox"/> Horarios de atención <input type="checkbox"/> Información sobre medicamentos <input type="checkbox"/> Cirugias <input type="checkbox"/> Orden de apoyo <input type="checkbox"/> Pertinencia en la remisión a otro nivel <input type="checkbox"/> Costos <input type="checkbox"/> Trabajo Social <input type="checkbox"/> Educación en Derechos y Deberes				
Observación:	<input type="text"/>				

Guardar

Identificación	Paciente	Fecha Registro	Usuario	
25270793	BOLIVIA ADELAIDA TOBAR HERNANDEZ	3/07/2025 2:46:42 p. m.	SEBASTIAN DIAZ MUÑOZ	X
25270793	BOLIVIA ADELAIDA TOBAR HERNANDEZ	3/07/2025 2:46:00 p. m.	SEBASTIAN DIAZ MUÑOZ	X
4736701	SOFEL IDROBO	3/07/2025 2:45:26 p. m.	SEBASTIAN DIAZ MUÑOZ	X
4736701	SOFEL IDROBO	3/07/2025 2:45:26 p. m.	SEBASTIAN DIAZ MUÑOZ	X
4736701	SOFEL IDROBO	3/07/2025 2:45:26 p. m.	SEBASTIAN DIAZ MUÑOZ	X

Elaboró: Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó: Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES	Revisó: Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó: Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó: Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 11 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

5.1 Atributos del buen servicio en la atención al usuario

La atención al usuario en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. se fundamenta en los atributos del buen servicio definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, los cuales orientan el actuar de todos los colaboradores que interactúan con los usuarios, sus familias y la comunidad




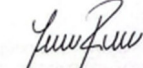

El servicio brindado deberá ser:

- Respetuoso: Reconociendo al usuario como sujeto de derechos, sin discriminación alguna.
- Amable: Brindando un trato cordial, cálido y sincero durante todo el proceso de atención.
- Empático: Comprendiendo las necesidades, emociones y expectativas del usuario y su familia.
- Oportuno: Garantizando la atención y la información en los tiempos establecidos.
- Efectivo: Orientado a resolver de manera clara y precisa la necesidad del usuario.
- Confiable: Conforme a la normatividad vigente y a los procedimientos institucionales.
- Incluyente: Asegurando igualdad en la atención y adaptación del servicio a las necesidades particulares de cada usuario.

Estos atributos deberán reflejarse en todos los canales de atención y en cada interacción con el usuario.

5.1.2 Actitud y comportamiento del colaborador en la atención al usuario

Todos los colaboradores del Hospital Susana López de Valencia E.S.E. deberán asumir una actitud de servicio, entendida como la disposición permanente para escuchar, orientar y brindar soluciones oportunas, de conformidad con el Protocolo de Atención al Ciudadano – Sector Salud.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 12 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

En el ejercicio de sus funciones, el colaborador deberá:




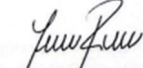

- Escuchar activamente al usuario, permitiéndole expresar sus necesidades sin interrupciones.
- Tratar al usuario y su familia con respeto, cortesía y disposición.
- Anticiparse, cuando sea posible, a las necesidades del usuario.
- Brindar información clara, veraz y coherente con los procedimientos institucionales.
- Comprometerse únicamente con aquello que pueda cumplir.
- Informar oportunamente sobre retrasos en la atención, explicando sus causas y tiempos estimados.
- La actitud del colaborador es un elemento esencial para garantizar una atención humanizada, segura y centrada en el usuario.

5.1.3 Lenguaje claro y comunicación efectiva

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. promueve el uso de un lenguaje claro, sencillo y respetuoso en todas las interacciones con los usuarios, conforme a los lineamientos del Protocolo de Atención al Ciudadano – Sector Salud

En la comunicación verbal y escrita, los colaboradores deberán:

- Utilizar un lenguaje comprensible, evitando tecnicismos, siglas o abreviaturas innecesarias.
- Dirigirse al usuario de manera respetuosa y cordial.
- Evitar respuestas cortantes, evasivas o ambiguas.
- Asegurar que la información suministrada sea clara, completa y oportuna.
- Verificar que el usuario haya comprendido la información brindada.
- En la comunicación escrita, priorizar la claridad, precisión y organización del mensaje.
- El uso del lenguaje claro fortalece la confianza del usuario en la institución y mejora la calidad del servicio.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 13 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

5.1.4 Manejo de situaciones difíciles y usuarios inconformes

Cuando los usuarios o sus familiares se presenten inconformes, alterados o emocionalmente afectados, los colaboradores deberán actuar conforme a los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano – Sector Salud

Para el manejo de estas situaciones se deberá:




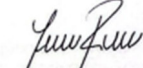

- Mantener la calma y una actitud respetuosa en todo momento.
- No asumir la inconformidad como un asunto personal.
- Permitir que el usuario exprese su situación sin interrupciones.
- Validar el malestar del usuario mediante expresiones de comprensión.
- Evitar discusiones, confrontaciones o juicios.
- Brindar alternativas de solución cuando sea posible o informar claramente el procedimiento a seguir.
- Escalar la situación al jefe inmediato o al área correspondiente cuando se requiera.
- El manejo adecuado de estas situaciones contribuye a la prevención de conflictos y al fortalecimiento de la confianza del usuario en la institución.

5.1.5 Atención al usuario con enfoque diferencial

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. garantiza una atención con enfoque diferencial, reconociendo que existen poblaciones con características y necesidades particulares que requieren un trato especial, de acuerdo con el Protocolo de Atención al Ciudadano – Sector Salud.

En la atención al usuario se deberá tener en cuenta, entre otros, a:

- Personas con discapacidad.
- Niñas, niños y adolescentes.
- Adultos mayores.
- Mujeres gestantes.
- Víctimas del conflicto armado.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 14 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

- Personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
- Grupos étnicos y poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Los colaboradores deberán adaptar la atención, la comunicación y la orientación a las necesidades de cada usuario, garantizando el respeto por su dignidad, autonomía, confidencialidad y derechos fundamentales.

Para los lineamientos específicos de atención a estas poblaciones, el personal deberá aplicar lo dispuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano – Sector Salud, adoptado como anexo institucional del presente manual.

5.2 Plataforma estratégica




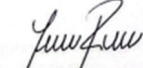

MISIÓN

somos referentes en la prestación de servicios de salud con calidad, a través de un enfoque integral y humanizado, fomentando la gestión del conocimiento y la innovación para cuidar tu salud, la de tu familia y del entorno.




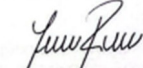



VISIÓN

seremos un hospital universitario, sostenible, líder en gestión del conocimiento y la innovación para la prestación de servicios con excelencia.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		



Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL Susana López de Valencia E. S. E.	HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	
		Página 16 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Marca institucional

Representado por un ser humano, el cual es respaldado en la abstracción de una flor de loto.

Esta flor está asociada a la longevidad por tener propiedades medicinales, significando tanto fertilidad como pureza.




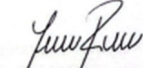

Por lo tanto este símbolo se asocia a la belleza, la salud y todo lo que es bueno.



Susanita



- ✓ **Edad:** el personaje posee unas características correspondientes a una niña con rango de edad entre seis a ocho años.
- ✓ **Cabello:** esa característica le otorga respeto y eficiencia
- ✓ **Boca:** la forma de la boca y su expresión son determinantes en el rostro del personaje ya que determina el estado de ánimo, la gentileza y confianza.
- ✓ **Nariz:** le otorga simpatía al personaje, y en armonía con el conjunto del rostro y el cuerpo lo hace más vivo.
- ✓ **Vestuario:** expresa el respeto, confianza, ternura y honestidad.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		



POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y SU CLASIFICACIÓN

GESTIÓN CLÍNICA, EXCELENTE Y SEGURA

- Seguridad del Paciente
- Uso racional de medicamentos
- Para definir Suficiencia Cobertura Complejidad y Amplitud de los servicios que se han de proveer

ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO

- Prestación de Servicios y de Calidad
- Prevención de Promoción y Mantenimiento de la Salud
- IAMII (Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral).

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

- Formación y Educación Continuada
- Investigación
- Gestión del conocimiento y la innovación
- Gestión Estratégica del Talento Humano
- Prevención del Acoso Laboral
- Comunicaciones
- Planeación Institucional
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Prevención de Sustancias Psicoactivas Lícitas y No Lícitas
- No Fumador

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Gestión Ambiental
- Participación Ciudadana y Social en Salud
- Responsabilidad Social

HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

- Humanización.
- Condiciones de Silencio y Reducción de Contaminación Auditiva

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

- Gestión de la Tecnología

ENFOQUE Y GESTIÓN DEL RIESGO

- Administración del Riesgo
- Racionalización de Trámites
- Transparencia
- Tratamiento de Datos Personales
- Política de Gobierno Digital
- Política de Seguridad de la Información
- Gestión de la Información estadística
- Gestión Documental
- Prevención del Daño Antijurídico
- Sostenibilidad Financiera
- Sistema Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

EJES DEL MEJORAMIENTO*

VIGILADO Supersalud

Línea de Atención al Usuario 4500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383



*La clasificación de las políticas se enmarcan en el Sistema Único de Acreditación en Salud y se complementan con MIPG y normatividad vigente.

Elaboró:

Tatiana García Delgado

Líder SIAU

Revisó:

Hulber Enrique Acosta Porras

Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES

Revisó:

Jessica L. Valencia Rodríguez

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó:

Yina Andrea Romero

Subdirectora científica

Aprobó:

Lucy Ximena Ibarra

Gerente

Fecha de aprobación: 10/07/2025

Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Manual de atención al usuario



HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Página 18 de 41

Código: SLV-SIA-25

Versión :3

SLV-DES-01-F01

POLÍTICA DE SERVICIOS Y DE CALIDAD



Ser sostenible para alcanzar la excelencia



Ser la mejor experiencia en salud



Generar innovación y gestión del conocimiento



Ser referentes de experiencias exitosas y buenas practicas en salud



VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383



Elaboró:

Tatiana García Delgado

Líder SIAU

Revisó:

Hulber Enrique Acosta Porras

Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES

Revisó:

Jessica L. Valencia Rodríguez

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó:

Yina Andrea Romero

Subdirectora científica

Aprobó:

Lucy Ximena Ibarra

Gerente

Fecha de aprobación: 10/07/2025

Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Manual de atención al usuario

Libertad y orden



HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Página 19 de 41


Código: SLV-SIA-25

Versión :3


SLV-DES-01-F01

Derechos del paciente




1  Nam chish esik amenai yamerasre, purashen, untak tōka ut øntrei, incha mēmera yu lata, asrwan asinuk lata ketre untak tōka purukuntra.


Acceder a los servicios tecnologías de salud y a los medicamentos que le garanticen una atención integral y de calidad.

6  Nam chiwan kōpen wam mōresreilan tapik wan lata pesrik wan lata, namun kucha pestē lētentra.


Expresar y recibir respuestas de las quejas, reclamos y sugerencias.

2  Nam chi kuantre kōpen tōka kōpene tōr eshkamik, srōna trumar chi kalē pumōntrei.


Recibir información oportuna y comprensible sobre su estado de salud que le permitan tomar decisiones sobre los procedimientos que le vayan a practicar y sus riesgos.

7  Namui asryu chi kōpen mur pusrkuei ampen, mentra chine paimōtē pestē purukuntra.


Acceder a los servicios de urgencias, sin que le impogan tramites administrativos adicionales a los de ley.

3  Chish esik amōnai yamerasre wam mōresrōpē, chiwankucha latre tōrwan eshkamik.


Recibir información, solicitar explicación o rendición de cuentas de los costos de atención.

8  Namui asryu chi kōpen murtik eshkapiwane mun kōpen wam pirichimōntrei.


A la intimidad y la confidencialidad de la historia clínica.

4  Namui asr chis amōnamikwan ashipelan lata, chu pumikwan lata paya mōramik.


Elegir libremente al médico y a la institución para mi atención.

9  Munkōpen asr perap ashipikwan katele paya mōramik chiyu kōpen tōr kōmupene.

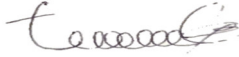


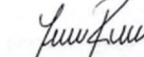

A recibir una segunda opinión por parte de profesional de la salud cuando lo considere pertinente.

5  Atsi inchime lata untak tōka purukuntra nam isuilan, trektōwaimumai maramikwan.

Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.

10  Namui asr umpu chi kō pikwane purō untak tōka kō mik, kansrōmai ampen mumera chi kepachip, chi wesrap kōmōntrei.

A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partcipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Manual de atención al usuario

Libertad y orden



HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Página 20 de 41

Código:
SLV-SIA-25

Versión :3

SLV-DES-01-F01

Deberes del paciente



1



Chish esik amenam purukupelə isunanilan pesan nametə nakuk yukutri, pətekatanelan lata ter srua kəmik.

Propender por su autocuidado, el de su familia, comunidad y atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

4



Chish esik amənai yamerasre ampen munukutra chipene, tapmeitə munukumik.

Actuar de buena fe frente al sistema de salud usando adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas y cumpliendo las normas del sistema de salud.

2



Chu kəpen isuitə kəpen untak təkə kan latretə purukup ampamik.

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

5



Chish esik amənai yamerasre chi kuiwam tapmeitə eshkəpen namkutri kucha unta təkə marəp ampamik.

Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.

3



Chish esik amənai yau purukupelan kərik pala kəmik.

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

6



Nam kitau pusra kunkaitkpe chu nepui katik untaram purumik.

Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

Elaboró:

Tatiana García Delgado

Líder SIAU

Revisó:

Hulber Enrique Acosta Porras

Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES

Revisó:

Jessica L. Valencia Rodríguez

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó:

Yina Andrea Romero

Subdirectora científica

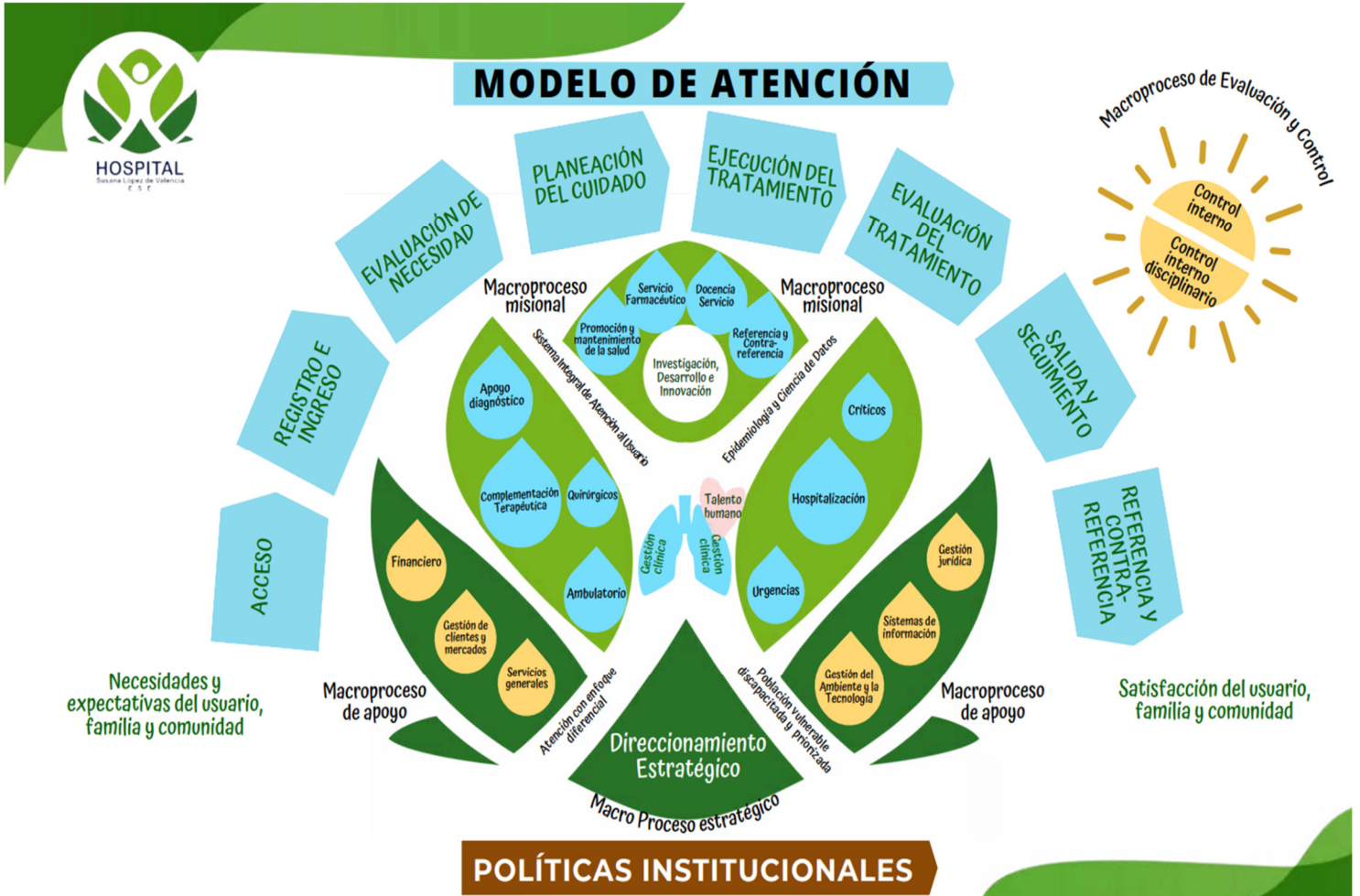
Aprobó:

Lucy Ximena Ibarra

Gerente

Fecha de aprobación: 10/07/2025

Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso



Modelo de atención: el modelo de operación está diseñado bajo una analogía de la flor de loto, buscando reafirmar en cada uno de los colaboradores de nuestra institución, la pureza del cuerpo y del alma, para que su actuar esté dentro de la ética y transparencia que debemos reflejar como entidad pública.

La persona en el centro del modelo, representa que somos una institución humana, que trabajamos en beneficio de la comunidad.

El modelo contempla una interacción de los procesos misionales, de apoyo y de direccionamiento, los cuales se unen para dar respuesta a las necesidades y expectativas

Elaboró: Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó: Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES	Revisó: Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó: Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó: Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 22 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

de los pacientes y su familia, desde su acceso, pasando por su tratamiento, hasta su salida, seguimiento y basado en la gestión clínica como eje fundamental.

El mapa esta dividido en 4 macro procesos: estratégicos, misionales, apoyo, evaluación y control.

5.3 Aseguramiento al sistema general de seguridad social en salud: el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos mediante el cual el Estado garantiza la prestación de servicios de salud a los colombianos, de acuerdo con lo establecido en las Leyes 100 de 1993, 1122 de 2007, 1438 de 2011, Decreto 780 de 2016 y las normas que la reglamentan y desarrollan.

Existen tres tipos de participantes dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud:

Los afiliados al régimen contributivo: deben estar afiliados al régimen contributivo, todos los empleados, trabajadores independientes (con ingresos totales mensuales, iguales o superiores a un (1) salario mínimo mensual legal vigente) y los pensionados.




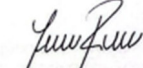

Los afiliados al régimen subsidiado: la población que no tiene recursos económicos y no puede aportar al sistema, es decir, aquellos que no tienen dinero suficiente para afiliarse al régimen contributivo o a un régimen excepcional.

Los participantes vinculados: si no tiene capacidad de pago para afiliarse al Régimen Contributivo y mientras logra afiliarse al Régimen Subsidiado, tiene derecho a los servicios de atención en Salud en Instituciones Prestadoras de Salud, (IPS) Públicas y Privadas contratadas por la Secretaría Distrital de Salud. De este grupo hacen parte: Población pobre no asegurada que no ha sido encuestada por SISBÉN Metodología III o no ha salido el resultado.

Población especial no asegurada

Población infantil abandonada o desvinculada del conflicto armado, población infantil vulnerable bajo protección en instituciones diferentes del ICBF, personas en proceso de reintegración, personas mayores en centros de protección, población Gitana, personas incluidas en el programa de protección a testigos, comunidades indígenas: Muisca de Suba, muisca de Bosa, inga, ambika-pijao y kichwa y habitantes de calle.

Población extranjera sin capacidad de pago para comprar póliza de salud o pagos de servicios de salud como particular, esta población puede recibir atención de urgencias mientras legalizan su condición migratoria.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 23 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Manual de atención al usuario	Versión :3

Libertad y orden

5.4 Abecé HSLV




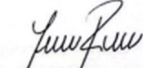

¿Qué servicios ofrece el Hospital Susana López de Valencia?

El Hospital oferta servicios de baja, mediana y alta complejidad, entre ellos: servicios quirúrgicos programados y de urgencias, sala de partos, hospitalización, cuidado intensivo neonatal, pediátrico y adultos, consulta ambulatoria de medicina especializada; Imagenología y ultrasonido, medicina materno-fetal, laboratorio clínico, servicio farmacéutico, complementación terapéutica (terapia física y respiratoria, trabajo social, psicología), consulta ambulatoria (Ver portafolio de servicios).

Consulta externa

Conoce nuestras Especialidades

<p>Especialidades adultos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anestesiología • Dolor y cuidados paliativos • Endocrinología • Gastroenterología • Medicina física y rehabilitación • Nefrología Adulto • Neumología Adulto • Nutrición y dietética • Psiquiatría • Urología • Oftalmología • Retinología • Ginecología • Ortopedia y/o traumatología • Otorrinolaringología • Optometría • Medicina Interna • Medicina Materno perinatal • Ginecología • Perinatología <p style="text-align: center;"> Solicitar cita</p>	<p>Especialidades Pediátricas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pediatría • Neumología pediátrica • Nefrología pediátrica • Infectología pediátrica • Ortopedia pediátrica • Neuropediatría • Gastroenterología pediátrica <p style="text-align: center;"> Solicitar cita</p>	<p>Especialidades Quirúrgicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cirugía de mano • Cirugía de torax • Cirugía gastroenterológica • Cirugía general • Cirugía ginecológica • Cirugía laparoscopia • Cirugía maxilofacial • Cirugía pediátrica • Cirugía plástica y estética • Cirugía vascular y angiología <p style="text-align: center;"> Solicitar cita</p>
<p>Complementación Terapéutica (602) 8380750 Opción 9</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fisioterapia <p style="text-align: center;"> Solicitar cita</p>		

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 24 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Manual de atención al usuario	Versión :3

Libertad y orden

Servicios de Urgencias

Hemos organizado nuestro Servicio de Urgencias pensando en ti y en tus seres queridos, con espacios diseñados para brindar una atención



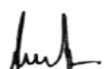
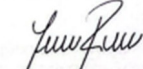

Programación de cirugía

¿Te ordenaron un procedimiento en consulta?

¡Te explicamos qué hacer paso a paso para continuar con tu atención sin contratiempos!

<p>Usuarios Fomag, Nueva Eps y Asmet PGP No requieren autorización de su EPS</p> <p>sigue estas indicaciones:</p> <p>Después de tu consulta, dirígete al área de Facturación, ubicada en la Carrera 8 #9-66, Barrio San Camilo.</p> <p>Allí te ayudaremos a revisar que tengas todos los documentos necesarios para avanzar con tu procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden médica del procedimiento. • Orden de anestesia (si aplica). • Consentimiento informado, debidamente firmado por el especialista, el paciente y/o el acudiente (en caso de menores de edad). <p>Una vez verifiquemos que todo está completo, radica tu solicitud en el área de Programación, donde agendaremos tu procedimiento (anestesia y/o cirugía) y confirmaremos tus datos personales para mantener una comunicación clara y oportuna.</p>	<p>¿Tu cirugía requiere autorización previa?</p> <p>¡Así es el paso a paso para tu procedimiento!</p> <p>Si fuiste atendido en nuestra IPS y el especialista te ordenó un procedimiento, pero tu contrato con la EPS requiere autorización previa, ten en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primero, debes solicitar la autorización directamente con tu EPS. 2. Una vez la tengas, acércate al área de Facturación, ubicada en la Carrera 8 #9-66 Barrio San Camilo, con los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Orden médica del procedimiento. • Orden de anestesia (si aplica). • Consentimiento informado firmado por el especialista, el paciente y/o el acudiente (en caso de menores de edad). • Autorización oficial emitida por tu EPS. 	<p>3 Cosas Importantes Que no debes olvidar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acércate a radicar tu documentación en nuestra sede ubicada en : <p>carrera 8 número 9-66 Barrio San Camilo</p> 2. ¿No puedes venir personalmente? <p>¡No te preocupes! Puedes autorizar a otra persona para que realice este trámite por ti. Solo asegúrate de enviar toda la documentación necesaria.</p> 3. Recuerda incluir dos números de contacto vigentes, especialmente el tuyo. <p>Esto es fundamental para mantenernos en comunicación contigo y asegurar que el proceso se realice con éxito.</p>
--	--	---



Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Manual de atención al usuario

Libertad y orden



HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Página 25 de 41

Código: SLV-SIA-25

Versión :3

SLV-DES-01-F01



Imagenología Adultos y Pediátricos

(602) 8380750 Extensión 4

- Rayos X
- Ultrasonografía.
- Electrocardiograma
- Ecocardiograma
- Holter
- Mapas
- Tomografía axial computarizada simple o contrastada
- Doppler
- Ecografías materno perinatal
- Ecografía Convencional



Solicitar cita



Gastroenterología

Endoscopia digestiva avanzada

(602) 8380750 Opción 10

- Endoscopia digestiva alta
- Endoscopia con cromo endoscopia digital con magnificación
- Colonoscopia total y rectosigmooscopia
- Polipsectomía endoscópica
- Mucossectomía endoscópica
- Colangioscopia y pancreatoscopia (Spyglass o equivalente)
- Cirugía endoscópica peroral (POEM, G-POEM, ESD, EFTR)



Solicitar Cita



Elaboró:

Tatiana García Delgado

Líder SIAU

Revisó:

Hulber Enrique Acosta Porras

Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES

Revisó:

Jessica L. Valencia Rodríguez

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó:

Yina Andrea Romero

Subdirectora científica

Aprobó:

Lucy Ximena Ibarra

Gerente

Fecha de aprobación: 10/07/2025

Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Manual de atención al usuario

Libertad y orden



HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Página 26 de 41

Código: SLV-SIA-25

Versión :3

SLV-DES-01-F01

Laboratorio Clínico

Adultos y Pediátricos

(602) 8380750 Opción 9

- Hematología
- Química clínica
- Inmunología
- Pruebas Especiales
- Microbiología
- Servicio Pre- transfusional
- Gases arteriales



Solicitar Cita



Elaboró:

Tatiana García Delgado

Líder SIAU

Revisó:

Hulber Enrique Acosta Porras

Planeación y Calidad –
Afiliado partícipe ASIES

Revisó:

Jessica L. Valencia Rodríguez

Jefe Oficina Asesora de
Planeación

Revisó:

Yina Andrea Romero

Subdirectora científica

Aprobó:

Lucy Ximena Ibarra

Gerente

Fecha de aprobación: 10/07/2025

Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Manual de atención al usuario

Libertad y orden



HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Página 27 de 41

Código: SLV-SIA-25

Versión :3

SLV-DES-01-F01

Hospital Susana López de Valencia E.S.E

MEDICINA CRÍTICA Y CUIDADO INTENSIVO

Ofrece cuidados intensivos para usuarios adultos (UCIA), pediátricos (UCIP) y neonatales (UCIN) destinada a la atención intensiva de los pacientes más críticos, caracterizada por una atención médica de alto nivel científico, por eso contamos con un equipo multidisciplinario especializado debidamente entrenados en medicina crítica, con dotación de equipos médicos de alta tecnología e infraestructura de vanguardia que nos permite brindar la mejor atención asistencial del departamento del Cauca.



Confía en nosotros el gran reto de atender y cuidar, a los más valiosos tesoros de su familia.

Pag. 8

MEDICINA CRÍTICA

Hospital Susana López de Valencia E.S.E

SALA PARTOS:

Valorando el nacimiento como el acto más hermoso de la naturaleza el hospital ofrece un servicio integral para la atención y el cuidado Materno Infantil con salas diseñadas y dotadas para la atención del parto, que ligado a la política IAMII con su estrategia: Dar a luz en amor, permitiendo el acompañamiento de la familia en ese estado tan significativo para la mujer y el momento único de la llegada de una nueva vida.



Nuestro compromiso es el bienestar del binomio perfecto de la naturaleza madre e hijo.

Pag. 6

SALA PARTOS

Elaboró: Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó: Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES	Revisó: Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó: Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó: Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Manual de atención al usuario

Libertad y orden



HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Página 28 de 41

Código: SLV-SIA-25

Versión :3

SLV-DES-01-F01

Hospital Susana López de Valencia E.S.E

COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA:

La complementación terapéutica es un servicio de apoyo que desarrolla procedimientos y actividades que se integran a los tratamientos médicos de los pacientes encaminados al mantenimiento y rehabilitación de la salud. Acompañamos al usuario y su familia garantizando de manera íntegra atención con calidad, oportunidad y eficiencia.



SERVICIOS:

- Servicio farmacéutico
- Terapia respiratoria
- Fisioterapia
- Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje
- Psicología
- Nutrición y dietética
- Tamización de cáncer de cuello uterino y ginecológicas

Somos el mejor complemento para tu salud.

Pag. 12

COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA

Hospital Susana López de Valencia E.S.E

TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO

Se cuenta con servicio de traslado de pacientes en ambulancias básicas y medicalizadas tripuladas por un equipo comprometido y disponible para brindar oportunidad en los traslados de los usuarios, favoreciendo la definición de conductas médicas y permitiendo el acceso del usuario a IPS receptoras en los tiempos definidos para su traslado. Adheridos a los protocolos y procedimientos del proceso, garantizando una atención segura y humanizada.



Trasladamos oportunamente a nuestros pacientes, porque cada segundo cuenta para salvar una vida.

Pag. 13

TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO

Elaboró:

Tatiana García Delgado

Líder SIAU

Revisó:

Hulber Enrique Acosta Porras

Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES

Revisó:

Jessica L. Valencia Rodríguez

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó:

Yina Andrea Romero

Subdirectora científica

Aprobó:

Lucy Ximena Ibarra

Gerente

Fecha de aprobación: 10/07/2025

Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 29 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

¿Qué es el S.I.A.U?

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

¿Cómo puedo acceder al SIAU?

SIAU

Servicio de información y Atención al Usuario

¿Como puedes acceder al SIAU?

Si tienes una petición, queja, reclamo o solicitud relacionada con nuestros servicios de salud puedes comunicarte a través de:






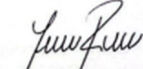

Atención presencial:
Sede La Ladera
Calle 15 N° 17a -196

Lunes a Viernes
7:00 am - 5:00 pm

Línea exclusiva de atención:
Mensajería WhatsApp
318 821 1483

Página web:
<https://www.hosusana.gov.co/>
en el enlace - PQRS

Correo:
hospitalhslv@hosusana.gov.co
asociaciondeusuarios@hosusana.gov.co

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 30 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

¿Cuáles son los canales para interponer una PQRSDF?

Contamos con cinco canales de atención a través de los cuales usted puede presentar sus quejas, peticiones o felicitaciones:




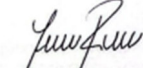

1. **Verbal:** Oficina atención al usuario
2. **Presencial:** Oficina atención al usuario
3. **WhatsApp:** (+57) 318-821-1483
4. **Escrita (física):** Oficina atención al usuario
5. **Correo institucional:** peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co
6. **Virtual:** www.hosusana.gov.co
7. **Buzones de sugerencias**

Horarios y disponibilidad:

- **Verbal, presencial, WhatsApp y escrita:**
Disponibles de lunes a viernes, en jornada continua de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., en la oficina del SIAU y WhatsApp de manera virtual en el mismo horario.
- **Correo institucional y pagina web:**
Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Buzones de sugerencias:**
Disponibles en nuestras instalaciones con los formatos necesarios para diligenciar su solicitud según el tipo (queja, petición o felicitación).
La apertura de los buzones se realiza los martes y jueves, en presencia de un ente de control territorial o municipal, quien actúa como testigo del proceso.

¿Cuáles son los horarios de atención en los diferentes servicios?

PROCESO	SERVICIO	HORARIOS DE ATENCION	
Urgencias		24 horas	
Ambulatorio	Consulta medicina especializada	Lunes a viernes 6:00 am a 6:00 pm	
	Centro Patológico Cérvico-Uterino CPCU	Colposcopia	Lunes – martes – jueves – viernes 8:00 am a 12:00 m
		Crioterapia	
		Conización	
	Citología Cérvico-Uterina	Lunes a viernes 7:00 am a 9:00 am	
Cirugía	Programación de cirugía	Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm	
		Ecografías	

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		




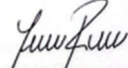

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 31 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	Atención de imagenología y ultrasonido	Rayos X	Lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm
		Toma Electrocardiogramas – mapa - Holter	
		Medicina materno-fetal	
	Atención de laboratorio clínico	Toma de muestras de laboratorio	Lunes a viernes 7:00 am a 9:00 am
		Entrega de resultados de laboratorio	Lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm
Intrahospitalario		24 horas	
Servicio farmacéutico intrahospitalario		24 horas	
Atención terapéutica	rehabilitación: Terapia física	Lunes a viernes 6:00 am a 6:00 pm	
Gestión de sistemas de información y comunicaciones	Gestión documental	Estadística	Lunes a miércoles de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm Jueves y viernes 8:00 am a 12:00 m y 2:00 a 5:00 pm

¿Cuáles son los horarios de facturación?

PROCESO	SUBPROCESO / SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN
Oficina Principal Facturación		Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm
		Atención SOAT Lunes a Viernes 8:00 am a 11:00 am 2:00 pm a 4:00 pm
Consulta Externa	Caja de Facturación	Lunes a Viernes de 6:00 am a 6:00 pm
Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	Rehabilitación: terapia física.	
	Laboratorios	6:00 am a 9:00 am
	Imagenología y ultrasonido	Lunes a Viernes de 6:00 am a 5:00 pm
Urgencias	Adultos	De Lunes a Domingo 24 horas
	Pediatría	De Lunes a Domingo 24 horas
Hospitalización	Medicina interna	Lunes a Viernes 7:00 am a 6:00 pm Fin de semana y festivos 10:00 am a 4:00 pm




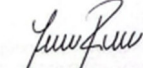

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 32 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Libertad y orden	Versión :3 SLV-DES-01-F01

Hospitalización	UMI	Lunes a Viernes 7:00 am a 6:00 pm Fin de semana y festivos 10:00 am a 4:00 pm
Hospitalización	Ginecología	Lunes a Viernes 7:00 am a 6:00 pm Fin de semana y festivos 10:00 am a 4:00 pm
Quirófanos		Lunes a Viernes 7:00 am a 6:00 pm Fin de semana y festivos 10:00 am a 4:00 pm
UCIN, UCIP, UCIA		Lunes a Viernes 7:00 am a 6:00 pm Fin de semana y festivos 10:00 am a 4:00 pm

¿Cuáles son los horarios de visita en la Institución?

SUBPROCESO/SERVICIO	HORARIO
Urgencias adultos	De 10:00 am a 12:00 md y 2:00 pm a 6:00 pm
Urgencias ginecología	De 10:00 am a 12:00 md y 2:00 pm a 6:00 pm
Urgencias pediatría	Acompañante permanente
Hospitalización adultos	De 10:00 am a 12:00 md y de 2:00 pm a 6:00 pm
Hospitalización ginecología	
Hospitalización pediatría	Acompañamiento permanente
Unidad de cuidado intensivo UCIN-UCIP	Madre: Acompañamiento 24 horas Padre: 12:00 md a 1:00 pm y 5:00 pm a 6:00 pm
Unidad de cuidado intensivo UCIA	De 2:00 pm a 5:00 pm
Condiciones especiales	<ul style="list-style-type: none"> - Criterios de acompañamiento permanente para post cesárea y en el puerperio con complicaciones en el trabajo de parto - Menores de 18 años que aun estén bajo la custodia de sus padres - Adultos mayores de 65 años

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 33 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios con limitaciones físicas y mentales - Usuarios en post quirúrgicos según indicación medica - Usuarios en estado terminal.
--	--

Para tener en cuenta:

✓ De acuerdo a pertinencia médica, el personal de vigilancia permitirá el ingreso del familiar y/o acompañante en los diferentes servicios de nuestra Institución. Es importante solicitar información al jefe de enfermería de turno.






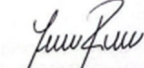

- ✓ Estos horarios pueden estar sujetos a los diferentes ajustes de acuerdo con:
 - Declaratoria de emergencia sanitaria.
 - Orden público.
 - Expedición de normas a nivel nacional, departamental y municipal.



¿Qué mecanismos se tienen establecidos para la asignación de citas?

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E, cuenta con las siguientes modalidades para la asignación de citas:

- Telefónica / Call Center 6028380750

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 34 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Manual de atención al usuario	Versión :3 SLV-DES-01-F01

Libertad y orden



- Presencial sede San Camilo
- Gestión de bases de autorizaciones de EPS Vs llamada telefónica a cada usuario para ofertar la cita.
- Correo electrónico
- WhatsApp


LINEA AMIGA





Comunícate a la línea amiga Hospital Susana López de Valencia

Recibe información acerca de:

- Lactancia materna.
- Signos de alarma de la madre y el niño.
- Vacunación de recién nacido.
- Alimentación complementaria.


Chatea con nosotros






TARJETA CITAS MÉDICAS

Hospital Susana López de Valencia E.S.E

Horario de Atención
Call Canter

Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

Línea de Atención
(602) 8380750 / Extensión #1
317 436 6850 / 317 436 6887

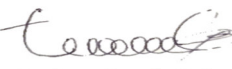


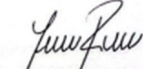

Requisitos para su cita

Tener a la mano: lapiz y papel

- Documento de identidad
- Orden médica
- Historia Clínica
- Orden de apoyo
- Resultados de Exámenes (si los tiene)

¡Recuerda llegar 1 hora antes!
para facturación y preconsulta



Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 35 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

Imagenología

Adultos y Pediátricos

(602) 8380750 Extensión 4

- Rayos X
- Ultrasonografía.
- Electrocardiograma
- Ecocardiograma
- Holter
- Mapas
- Tomografía axial computarizada simple o contrastada
- Doppler
- Ecografías materno perinatal
- Ecografía Convencional

Nueva línea

para programación de CIRUGÍA AMBULATORIA

(602) 8380750 Opción 8




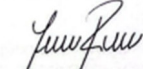

Lunes a viernes
de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.




De igual manera se tiene establecido un mecanismo para la confirmación de la cita.

Confirmación citas: los colaboradores, auxiliares administrativos de servicio de asignación de citas, llaman a los usuarios, un día antes de su cita, para confirmar su asistencia o de lo contrario reemplazar al usuario según lista de espera (Ver procedimiento SLV- GC - 17).

La confirmación de cita se realiza para todas las especialidades, sin embargo, se hace mayor énfasis principalmente para las especialidades con menor oferta institucional y mayor demanda (Fisiatría, Neuropediatría, Ortopedia, Nutrición y Cirugía Pediátrica). Adicionalmente, el colaborador encargado de la asignación de citas tendrá en cuenta el procedimiento de preparaciones, en el caso de procedimientos para brindar una información clara y oportuna al usuario (Ver procedimiento SLV - GC - 575).




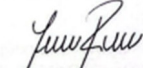

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	
		Página 36 de 41	Código: SLV-SIA-25
Libertad y orden		Versión :3	SLV-DES-01-F01

¿Se tiene establecida la ruta de consultas y procedimientos ambulatorios?

La Institución tiene establecida una ruta para las consultas y procedimientos ambulatorios en la cual se encuentra explicado mediante infografía el paso a paso desde el ingreso del usuario a los servicios hasta que se retira de la institución.



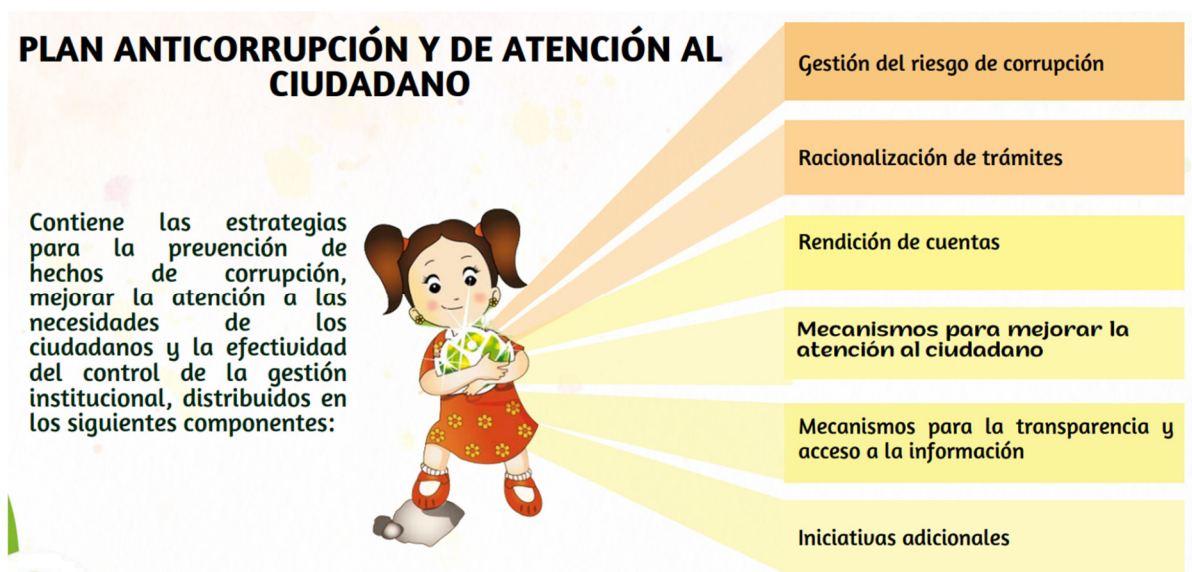
Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado participe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 37 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

¿La institución cuenta con un plan anticorrupción y atención al ciudadano?



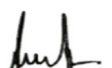
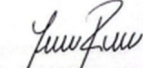

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E., dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), fija estrategias de carácter para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción.



5.4 Información contractual: la información contractual se realizará cada tres meses o dependiendo de los nuevos contratos realizados. (Ver anexo. Contratación).

5.5 Mecanismo para realizar la medición quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones: mediante el procedimiento SLV-GC-08, se establecen los mecanismos para realización tramite de quejas, reclamos y sugerencias. (Ver procedimiento).

5.6 Mecanismo para realizar la medición de la satisfacción al usuario: mediante el procedimiento SLV – GC – 16 – F01, se ha establecido la muestra y el instrumento para medir la satisfacción teniendo en cuenta los servicios ofertados por intermedio de una encuesta de satisfacción al usuario con dos ítems en el cual se mide percepción y referenciación.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 38 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden

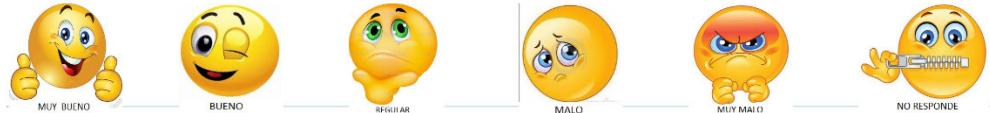
Encuesta de Satisfacción al Usuario

Identificación
 Nombre
 Fecha
 Área de Servicio

Cantidad de Encuestas por usuario Label

Percepción

Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS ?



Recomendación

Recomendaría a sus familiares y/o amigos esta IPS ?



5.8 En caso de emergencias: tener en cuenta las directrices establecidas por el CHE (COMITÉ HOSPITALARIO DE EMERGENCIA).






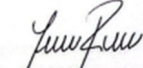


Síguenos en:


 @HSLV_1



 Hospital Susana López de Valencia E.S.E


 @HSLV_1

Hospital Susana López de Valencia, Barrio La Ladera Calle 15 no. 17 a – 196
 Nueva Sede Barrio San Camilo Carrera 8 #9-66

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado participante ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

6 REGISTROS ASOCIADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD






 HOSPITAL Susana López de Valencia E. S. E.	Registros asociados del sistema de gestión de calidad SLV-GC-01 F05				
Registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición
Formato de resolutiveidad y resarcimiento	SLV-GC-25 F01	Atención al usuario	Atención al usuario	Acumulativa	Lo que dispongan las tablas de retención
Valor de copagos y cuotas moderadoras establecidas normativamente Cuadro de contratos					
Contratos entre IPS Hospital Susana López De Valencia E.S.E. y EAPB					

7 BIBLIOGRAFIA

1. www.hosusana.gov.co
2. www.hosusana.gov.co/download/guia-de-usuario/

8 ANEXOS

- a. Portafolio de servicios
- b. Cartilla de acreditación
- c. Manual de atención al usuario 2024
- d. Guía de Usuario SLV-SIA-25-F01
- e. Protocolo de Atención al Ciudadano – Sector Salud, Ministerio de Salud y Protección Social.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		

 REPÚBLICA DE COLOMBIA Manual de atención al usuario	 HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.	Página 40 de 41	Código: SLV-SIA-25
		Versión :3	SLV-DES-01-F01

Libertad y orden




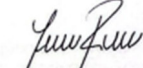

Este último anexo se tiene con el propósito de fortalecer la calidad en la atención, la humanización del servicio y la estandarización de las prácticas institucionales orientadas al ciudadano, el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. adopta como documento de referencia el "Protocolo de Atención al Ciudadano – Sector Salud", expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Este protocolo se incorpora como anexo al presente Manual de Atención al Usuario y constituye un instrumento complementario que orienta a los colaboradores en la aplicación de lineamientos, principios y buenas prácticas para garantizar una atención integral, respetuosa, incluyente y centrada en las necesidades del usuario, su familia y la comunidad.

Las disposiciones contenidas en este anexo deberán ser tenidas en cuenta por todo el personal asistencial y administrativo que intervenga en procesos de información, orientación y atención al ciudadano, en concordancia con las políticas institucionales, el Sistema Integrado de Atención al Usuario – SIAU y la normativa vigente del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

9 Control de cambios

Código	Versión	Fecha	Descripción del cambio
SLV-GC-25	2	1/12/2022	Actualización del documento
SLV-SIA-25	3	Julio 2025	Se actualizó horarios de visitas en los diferentes servicios. Se actualizó horarios de atención en los diferentes servicios. Se actualizó horarios de facturación den los diferentes servicios. Se actualizó imágenes de derechos y deberes del paciente, misión y visión, políticas y servicios. Se actualizó los canales de PQRSDF.

Elaboró:  Tatiana García Delgado Líder SIAU	Revisó:  Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partícipe ASIES	Revisó:  Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Revisó:  Yina Andrea Romero Subdirectora científica	Aprobó:  Lucy Ximena Ibarra Gerente
Fecha de aprobación: 10/07/2025		Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso		



REPÚBLICA DE COLOMBIA

Manual de atención al usuario

Libertad y orden



HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.



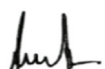
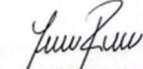

Página 41 de 41

Código: SLV-SIA-25

Versión :3

SLV-DES-01-F01

			<p>Se agregó los medios donde encontrar el manual de atención del usuario.</p> <p>Se actualizó el reporte de resolutividad punto de atención al usuario SIAU</p> <p>Se actualizó el código de integridad según la cartilla de acreditación</p> <p>Se actualizó la imagen de las políticas institucionales y su clasificación.</p> <p>Se actualizó imágenes de políticas de servicios y de calidad.</p> <p>Se actualizó imagen del modelo de atención.</p> <p>Se actualizó la imagen sobre el plan anticorrupción.</p>
--	--	--	---

<p>Elaboró:</p>  <p>Tatiana García Delgado Líder SIAU</p>	<p>Revisó:</p>  <p>Hulber Enrique Acosta Porras Planeación y Calidad – Afiliado partcipe ASIES</p>	<p>Revisó:</p>  <p>Jessica L. Valencia Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Revisó:</p>  <p>Yina Andrea Romero Subdirectora científica</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Lucy Ximena Ibarra Gerente</p>
<p>Fecha de aprobación: 10/07/2025</p>		<p>Vigencia: por gestión documental 5 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso</p>		

HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E



GUÍA DEL USUARIO

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E,
le da la bienvenida y lo invita a hacer
parte activa de su cuidado.



“ Pensando en ti, doy lo mejor de mí ”

Dirección

Calle 15 No 17a - 196 / Sede La Ladera
Carrera 8 N° 9-66 / Sede San Camilo
Hospital Susana López de Valencia E.S.E

VIGILADO Supersalud

Nuestro Hospital



Misión

Somos referentes en la prestación de servicios de salud con **calidad**, a través de un **enfoque integral y humanizado**, fomentando la gestión del **conocimiento** y la **innovación** para **cuidar tu salud, la de tu familia y del entorno.**

Visión

Seremos un **Hospital Universitario, sostenible**, líder en gestión del **conocimiento** y la **innovación** para la prestación de servicios con excelencia.



Nuestras CERTIFICACIONES



ACREDITADO EN SALUD POR EL ICONTEC

El Hospital Susana López de Valencia lleva con orgullo 10 años de acreditación en salud, reafirmando cada día nuestro compromiso con la calidad, la excelencia, la seguridad y la atención humanizada.



Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001: 2015, lo que refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.



Somos el único Hospital en el Departamento del Cauca certificado como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral (IAMII).



Somos el primer Hospital en Departamento del Cauca certificado en el Método Ponseti, brindando atención especializada para el tratamiento del pie equino varo.



Tenemos la única Sala Amiga de la Familia Lactante, certificada por la Secretaría de Salud - Alcaldía de Popayán.

Conozca sus Derechos

1



Nam chish øsik amenai yamerasre, purashen, untak tøkã ut øntrei, incha mèmëra yu lata, asrwan asinuk lata ketre untak tøkã purukuntraí.

Acceder a los servicios tecnológicos de salud y a los medicamentos que le garanticen una atención integral y de calidad.

2



Nam chi kuantre kèpen tøkã kèpene tøkã eshkamik, srëna trumar chi kale pumèntrei.

Recibir información oportuna y comprensible sobre su estado de salud que le permitan tomar decisiones sobre los procedimientos que le vayan a practicar y sus riesgos.

3



Chish øsik amenai yamerasre wam mèresrepe, chiwantøkucha latre terwan eshkamik.

Recibir información, solicitar explicación o rendición de cuentas de los costos de atención.

4



Namui asr chis amønamikwan ashipelan lata, chu pumikwan lata paya mërämik.

Elegir libremente al médico y a la institución para mi atención.

5



Atsi inchime lata untak tøkã purukuntraí nam isuilan, trektewaimumai maramikwan.

Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.

6



Nam chiwan kèpen wam mèresreilan tapik wan lata pesrik wan lata, namun kucha peste lètøntrei.

Expresar y recibir respuestas de las quejas, reclamos y sugerencias.

7



Namui asryu chi kèpen mur pusrkuei ampen, mentra chine paimètø peste purukuntraí.

Acceder a los servicios de urgencias, sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.

8



Namui asryu chi kèpen murtik eshkapikwane mun kèpen wam pirichimentrai.

A la intimidad y la confidencialidad de la historia clínica.

9



Munkèpen asr perap ashipikwan katèle paya mërämik chiyu kèpen tøkã kèpene.

A recibir una segunda opinión por parte de profesional de la salud cuando lo considere pertinente.

10



Namui asr umpu chi kè pikwane pure untak tøkã k ømik, kansrømai ampen mumera chi kepachip, chi wesrap kementrai.

A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

Conozca sus Deberes

1



Chish ɛsik amɛnam purukupele isunanilan pesan namɛtɛ nakuk yukutri, pɛtɛkatanelan lata tɛr srua kɛmik.

Propender por su autocuidado, el de su familia, comunidad y atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

2



Chu kɛpen isuitɛ kɛpen untak tɛka kan latrɛtɛ purukup ampamik.

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

3



Chis ɛsik amɛnai yau purukupelan kɛrik pala kɛmik.

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

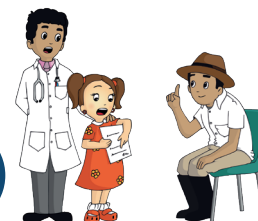
4



Chish ɛsik amɛnai yamerasre ampen munukutra chipene, tapmeite munukumik.

Actuar de buena fe frente al sistema de salud usando adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas y cumpliendo las normas del sistema de salud.

5



Chish ɛsik amɛnai yamerasre chi kuiwam tapmeite eshkapen namkutri kucha unta tɛka marep ampamik.

Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.

6



Nam kitau pusra kuntaikpe chu nepui katik untaram purumik.

Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

Bioética

En situaciones que implican tomar **decisiones difíciles**, usted y/o su familia pueden solicitar un espacio de **apoyo y acompañamiento al proceso de Bioética** a través del personal encargado de su atención.



Prevenga las Infecciones

Solicite respetuosamente a las personas que lo atienden el:



Lavado de las manos

o la



Higienización.

¡Recuerde!

Usted también debe lavarse las manos cuando:

1 Después de ir al baño.



2 Antes de consumir alimentos.



3 Después de estornudar o toser.



Identificación Correcta



Suministre su nombre completo, fecha de nacimiento, edad, número de identificación en los momentos de su atención.



Es importante que revise constantemente su manilla de identificación para asegurar que los datos sean correctos. Informe si se daña, se deteriora o contiene información incorrecta.



Verifique que los datos del recién nacido coincidan con los datos de la madre.



Acompañamiento Familiar

Presencia constante en el proceso de salud



Requisitos:

- Ser mayor de edad. **+18 Años**
- Estar en buenas condiciones de salud física y mental para cumplir adecuadamente su rol de acompañante.

Recuerde:

- Confirmar su apoyo en actividades en el cuidado de su familiar.
- Informar al personal de salud cambios relevantes relacionado con el estado de su familiar.

No olvide consultar la guía del usuario disponible para usted.

El ingreso de los siguientes elementos no está permitido en el Hospital



Flores



Armas blancas



Armas de fuego
Armas traumáticas
o de fogeo



Globos



Licor



Sustancias
Psicoactivas

Recuerde:

- Está prohibido fumar dentro de las instalaciones.
- No debe ingresar al hospital bajo los efectos de sustancias psicoactivas.



En caso de cirugía

Pregunte:



- ¿En qué consiste la cirugía?
- ¿Cuál es el procedimiento y las dificultades que se puedan presentar?"
- ¿A qué hora puede comer?"



Informe si hay dificultad física o cambios en el comportamiento.



Recuerde seguir las indicaciones de preparación para su cirugía.

¿Cómo identificar al personal que lo atiende?



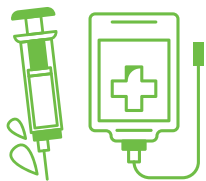
Pregunte y recuerde
el nombre de la persona que
lo atiende o revise su carnet.



Cuide los dispositivos médicos

Tenga presente estas recomendaciones:

1



No manipule en ningún caso la bomba de infusión de medicamentos.

3



No manipule ni desconecte ningún equipo o elemento que esté utilizando.

2



No utilice elementos cortopunzantes para manipular los controles de las barandas de la cama.

4



Evite que el agua y líquidos entren en contacto con los equipo y elementos que esté utilizando.

3



En caso de identificar una alarma de equipo biomédico, por favor utilice el **llamado de enfermería**.

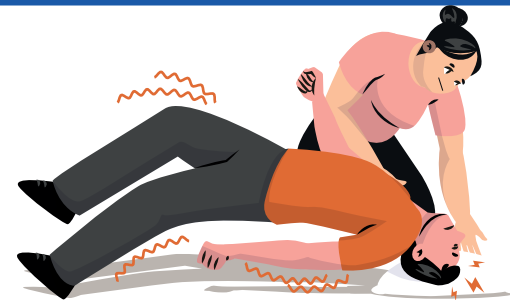
Riesgos clínicos

Sus riesgos están identificados con una alerta visual mediante un sticker ubicado en la manilla de identificación.

Riesgo de lesión por presión



Riesgo de Caídas

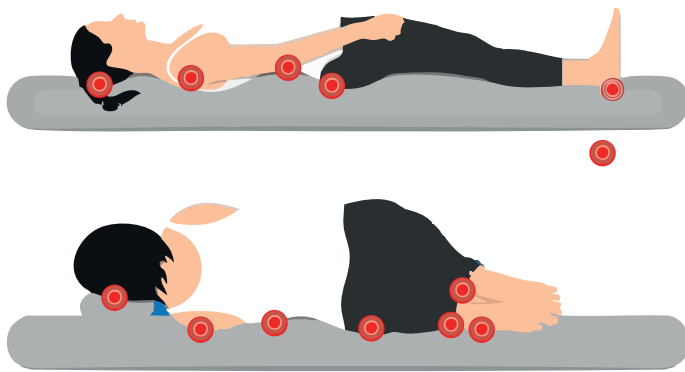


Riesgo de Alergia a medicamentos



Lesiones por presión

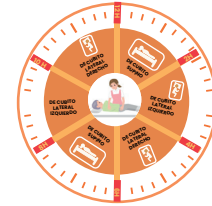
Recomendaciones



Las lesiones por presión se generan principalmente cuando permanece mucho tiempo en una sola posición.



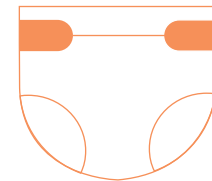
Mantenga la piel limpia y seca.



Realice cambios de posición, idealmente cada dos horas.



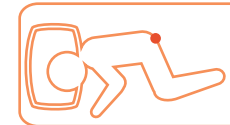
Hidrate muy bien la piel.



Si usa pañal, utilice cremas protectoras en el área genital.



Asegúrese de que la ropa de cama y la ropa del paciente estén lisas y sin arrugas.



Informe si nota enrojecimiento o dolor en alguna zona de la piel.

Medidas de Prevención de Caídas

1



Identificación del riesgo de caídas con sticker azul.

2



Uso del timbre de llamado

3



Uso de barandas en el pasillo y al interior del baño.

4



Uso de calzado antideslizante

5



Mantenga la cama en su posición más baja, con los frenos activados y las barandas elevadas.

6



Acuéstese en el centro de la camilla o cama.

7



Uso de elementos de apoyo para movilizarse.

8



Tenga precaución con pisos mojados en pasillos y baño.

9



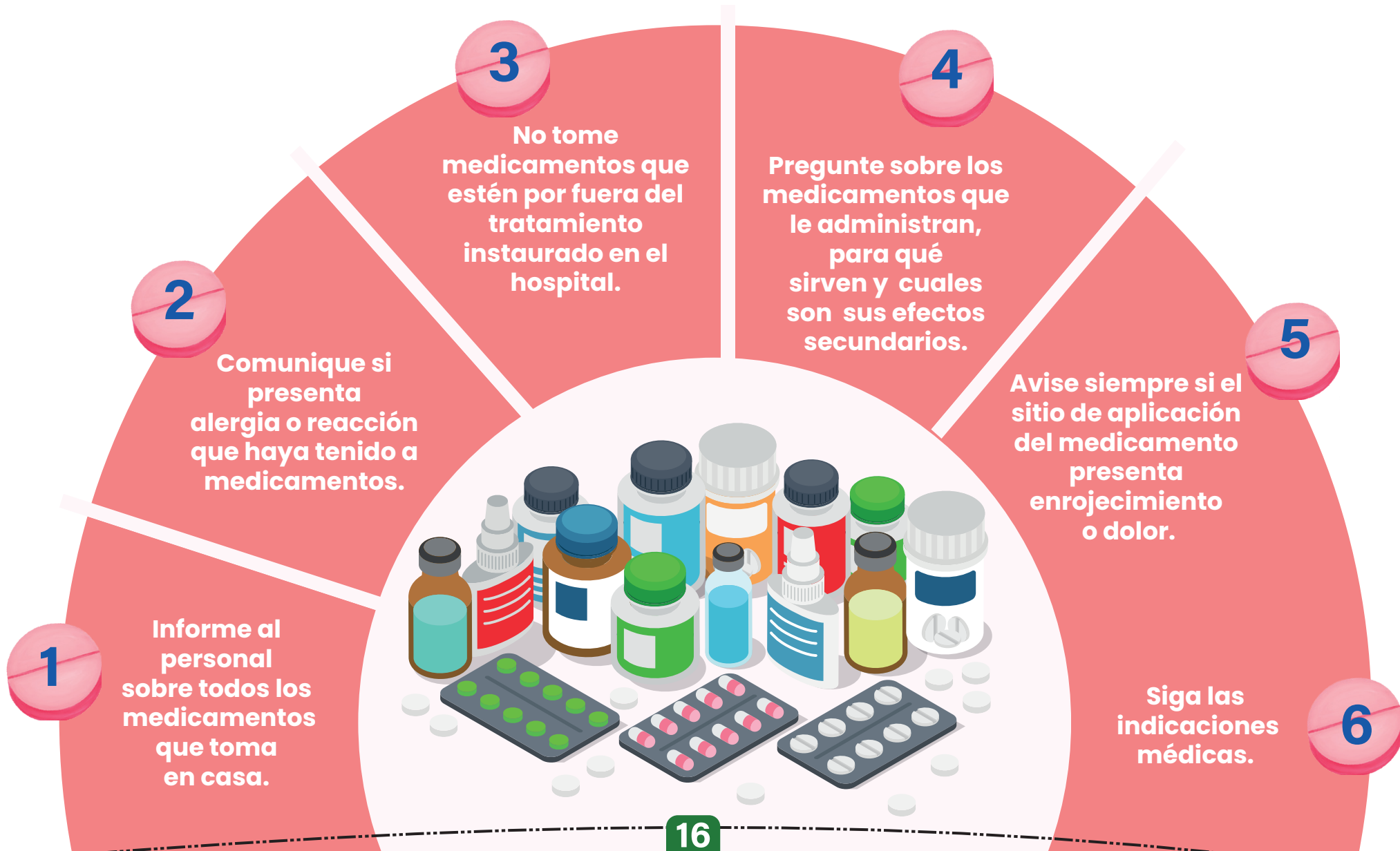
Solicite apoyo para subir o bajar de la cama o camilla.

10



Tendrá acompañamiento permanente cuando lo indique el médico.

El cuidado que debe tener con los medicamentos



Política del Silencio



Para nosotros es importante promover el silencio dentro de la institución.



En horarios de visitas controlar el tono de su voz.



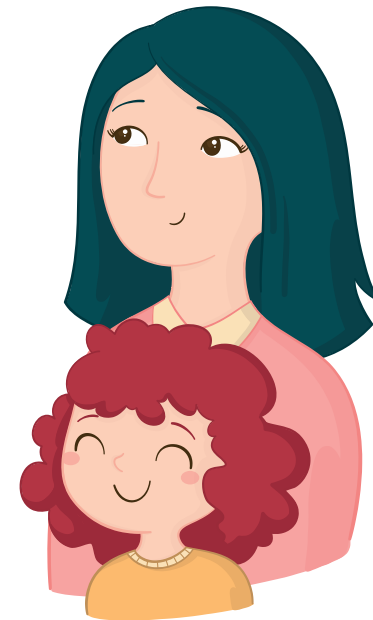
Usar de manera adecuada el tono del celular y otros dispositivos como radio, televisor. Recuerde que para otras personas esto puede ser molesto.

IAMII

Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral



Somos un hospital comprometido con la salud de la mujer, la infancia y su familia.



Puedes acceder a nuestros servicios

- Asesorías preparto
- Asesorías en lactancia materna
- Asesorías en alimentación complementaria
- Registro civil



Linea Amiga

302 291 7122

Trabajamos con enfoque diferencial

Humanización

Atendemos a nuestros pacientes con Empatía

1

Anfitriones de servicio:

Brindan información, apoyo en trámites y acompañamiento emocional.

2

Ruta del sol:

Caminatas al aire libre por las áreas verdes del hospital, siempre que el estado de salud del paciente lo permita.

3

Apoyo espiritual:

Se puede solicitar la presencia de un guía espiritual, según la religión o culto del paciente.

4

Llamadas o videollamadas en UCI:

Permiten el contacto con los seres queridos.

5

Celebre la vida

Tenemos un momento de celebración de los cumpleaños con nuestros pacientes.

6

Sanar leyendo

Se realizan momentos de lectura y dibujo durante la estancia hospitalaria y como parte de su recuperación.

Pensando en ti, doy lo mejor de mí



Horarios de visita

SERVICIOS

HORARIOS

Bloque Pediatría



Con acompañante permanente

Bloque Adultos



10: 00 am a 12:00 md
2:00 pm y 6:00 pm

UCI Adultos



2:00 pm a 5:00 pm

Neonatos



Madre: 24 horas

Padre: 12:00 a 1:00 pm
5:00 a 6:00 pm

Se ha establecido acompañante permanente para los demás servicios según la indicación del médico.

Se permitirá el ingreso de guías espirituales u otras personas según las necesidades, costumbres y cultura del paciente.

¿Cómo solicitar copia de la historia clínica?



De manera presencial:

Debe presentar el documento de identidad original (No se aceptan copias del documento de identidad).

 **Sede La Ladera**
Calle 15 N° 17a -196



Lunes a Viernes

8:00 am - 12 :00 md
2:00 pm - 5:00 pm



Por correo electrónico:

Enviar adjunto el documento de identidad y carta de solicitud firmada por el paciente al correo electrónico:

hospitalhslv@hosusana.gov.co

Especifica la dirección electrónica a la cual debemos remitir la historia clínica.



Por el portal web:

Accede a **www.hosusana.gov.co** y, en el enlace de **Ventanilla Única**, encontrará el formato de solicitud.

Nota: Tenga en cuenta que, para la solicitud de la historia clínica por correo electrónico, debe enviar su documento de identificación escaneado por ambos lados. En caso de que usted realice la solicitud como red de apoyo familiar o apoderado jurídico, deberá enviar un oficio autenticado por notaría, en el que el paciente lo autorice para recibir dicha información.

Si requiere copia de la historia clínica, debe cumplir con los siguientes requisitos, de acuerdo con la normatividad colombiana que es cautelosa en la protección y confidencialidad de la información del paciente, conforme a la Ley 23 de 1981 (Art. 34) y Resolución 1995 de 1999 (Art. 1).

Preguntas e inquietudes frecuentes que pueden presentarse durante su atención

¿Debo informar sobre los medicamentos que consumo actualmente?

si



¿Debo informar sobre mis alergias?

si



¿Puedo dar a conocer mis preferencias para mi atención?

si



¿Puedo solicitar la consulta de mi Historia Clínica?

si



¿Como puede acceder al Servicio de información y Atención al Usuario SIAU?

Si tiene una **PQRSD- Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia** relacionada con nuestros servicios de salud puede comunicarse a través de:

1 Informando verbalmente en la oficina de atención al usuario.

Atención presencial:
📍 Sede La Ladera
Calle 15 N° 17a -196

🕒 Lunes a Viernes
7:00 am - 5:00 pm



2

Por escrito en los buzones que encuentran en los distintos servicios.



3

Por nuestro portal web
<https://www.hosusana.gov.co/>
en el enlace - **PQRSD**
o
a través de **Tramites en línea**



4

Por correo electrónico:

hospitalhslv@hosusana.gov.co
asociaciondeusuarios@hosusana.gov.co
peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co



5

Línea exclusiva de atención:
Mensajería WhatsApp
318 821 1483



Sistema de Gestión Ambiental

Lo invitamos a sumarse con compromiso a las buenas prácticas ambientales.

Uso racional del agua



- No arroje sustancias químicas al sistema de alcantarillado.
- No arroje papel, toallas o elementos de uso personal a los sanitarios.
- No deje grifos abiertos.
- Reporte los daños y fugas de agua al personal de servicio.

Uso adecuado de la energía eléctrica



- Encienda las luces solo cuando se requiera.
- Apague las luces que no necesite.
- Al usar el aire acondicionado no deje puertas ni ventanas abiertas.
- Desconecte los equipos que no estén en uso, como cargadores de celular, computadores u otros.



¿Cómo debe clasificar los residuos?

23

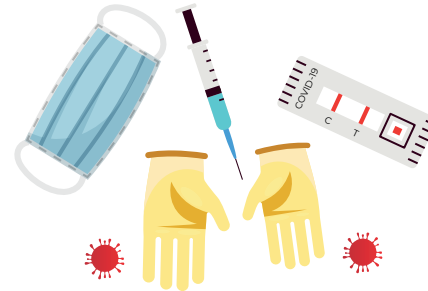
Residuos Aprovechables



Residuos No Aprovechables



Residuos Peligrosos



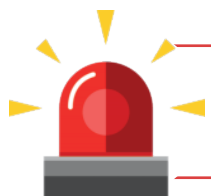
Programa Tapas para Sanar

Tapas plásticas



Salud y Cuidado Ambiental para la Sostenibilidad.

¿Qué debo hacer en caso de una Emergencia ?



Incendio, Inundación, Explosión, Sismo, Tormenta eléctrica, Disturbios , Fuga de gases o Derrame de Sustancias Químicas.

Mantener la Calma



Busque la salida de emergencia más cercana.



Siga las indicaciones del brigadista o personal encargado



Camine por su derecha siguiendo la ruta de evacuación



No corra, no utilice ascensor, ni intente regresar por objetos



No usar teléfonos o elementos que generen distracción



Dirijase al punto de encuentro más cercano



¡Cuidado! prevenga ser víctima de estafas o actividades fraudulentas



- Solicitudes de pagos por consignación bancaria.
- Falsas promesas de agilización de procesos médicos o suministros hospitalarios.

NUNCA solicitamos pagos fuera de nuestras instalaciones. Todos los pagos deben realizarse únicamente en las cajas de facturación del Hospital.

¡Importante!

Si recibe llamadas, mensajes o correos pidiendo pagos en nombre del Hospital.

- ✗ **NO** realice ninguna transacción.
- ✗ **NO** comparta información personal.

Denuncie estos casos a las autoridades e informe en cualquier dependencia del Hospital.



Egreso seguro

Para nosotros es muy importante que tenga claridad sobre el proceso de salida del Hospital

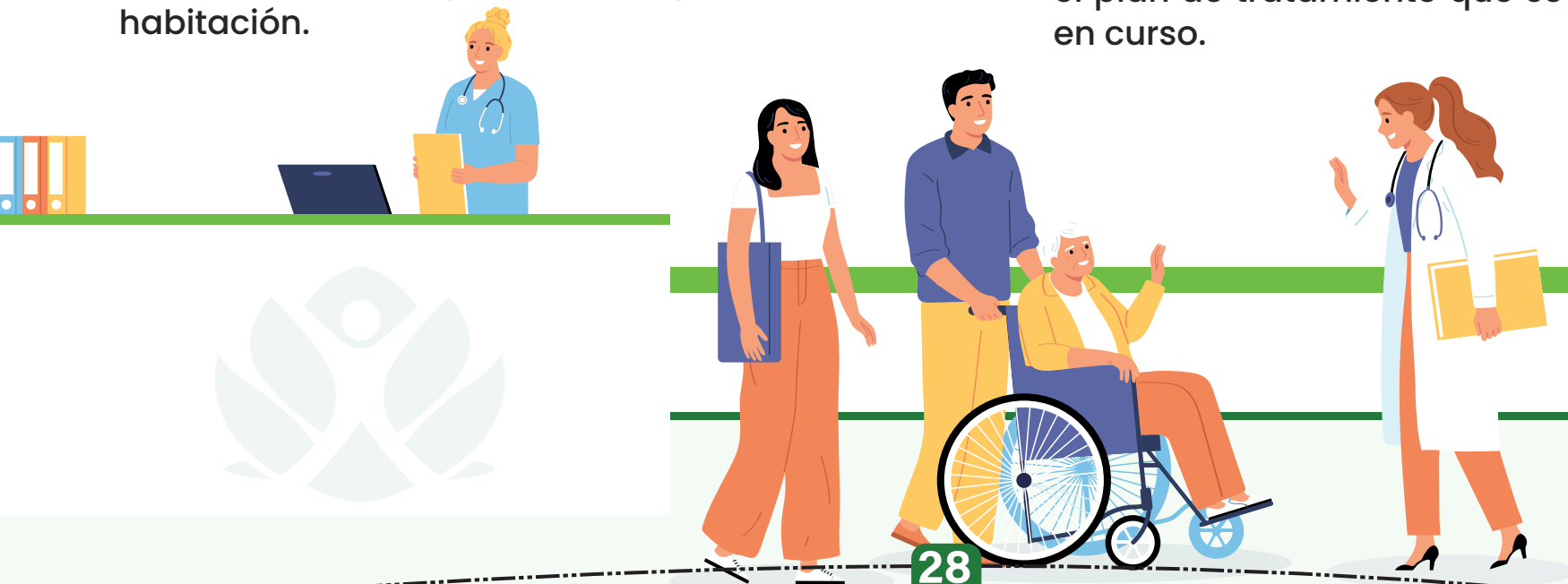
Al momento de su salida, esperamos pueda realizar el proceso en el menor tiempo posible, una vez cuente con el trámite de sus documentos y reciba la boleta de salida.

Importante

Debe informar a su familiar o cuidador sobre la hora de egreso y entrega de la habitación.

Alta voluntaria

Si por algún motivo decide voluntariamente abandonar el hospital, a pesar del criterio médico, deberá firmar el consentimiento de alta voluntaria que el Hospital le facilitará. Por lo tanto, el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. declina cualquier responsabilidad sobre el plan de tratamiento que se encuentre en curso.

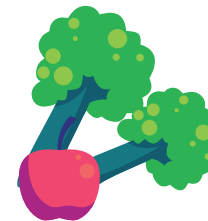


Cuidados en casa posterior al egreso



Elimine malos hábitos como el tabaquismo, consumo de sustancias psicoactivas y licor .

Reduzca alimentos con sal, azúcar y grasa. consuma verduras, leguminosas, frutas, proteína y tome agua.



Descanse
Duerma mínimo 6 horas en la noche.

Proteja su piel del sol: use gafas, sombrero, sombrilla y protector solar.



Actividad Física
Realice mínimo 45 minutos de actividad física cada 4 veces en la semana.

Recuerde asistir a controles médicos y tomar sus medicamentos.



"Cuido de mi cuerpo, brindándole la salud que necesita."

Recuerde nuestras sedes



Sede, La Ladera

**Calle 15 #17A-196, Barrio La Ladera,
Popayán, Cauca, Colombia.**

SIAU

Horario de atención: lunes a viernes,
de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

WhatsApp: (+57) 318 821 1483
Teléfono: (602) 8386363



Sede, San Camilo

**Carrera 8 #9-66,
Popayán, Cauca, Colombia.**

Horario de atención: lunes a viernes,
de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Teléfono de contacto: (602) 8380 750
(Opción 1)



Nuestros Medios de comunicación

Encuétrenos en redes sociales y esté al tanto de toda la actualidad institucional



Canal/Hospital Susana López de Valencia E.S.E



Hospital Susana López de Valencia E.S.E



HospitalsusanaLopez



Hospital Susana López de Valencia E.S.E



Hospitalsusanalopez



Hospital Susana López de Valencia

www.hosusana.gov.co

La información
contenida en esta
guía del usuario
está diseñada para
facilitar su estancia
en nuestras
instalaciones.
Lo invitamos a
conservarla y
compartirla.
Si tiene alguna
duda pregunte
en su servicio.



Sala Amiga
de la Familia
Lactante



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES