

# ABC HSLV

Objetivo:

Brindar una información clara y oportuna se dio a conocer a los diferentes colaboradores del Hospital la siguiente información: Ordenamiento hospitalario, Sedes del Hospital y ABC.

## 1

### ¿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).



## 2

### ¿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.



## 3

### ¿Cómo puedo acceder al SIAU?

**SIAU**  
Servicio de Información y Atención al Usuario

¿Cómo puedo acceder al SIAU?

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

Peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co

Línea de atención: **3188211483**  
whatsapp

De lunes a viernes de 7:00 am a 5:00pm

Página web <https://www.hosusana.gov.co/> en el enlace de PQRSD

Personalmente en la oficina de atención al usuario en la sede hospital  
Calle 15 No 17a - 196 La Ladera.

## 4

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

PROCESO	SERVICIO	HORARIOS DE ATENCIÓN	
Urgencias		24 horas	
	Consulta medicina especializada	6:30 am a 6:00 pm Lunes a viernes	
Ambulatorio	Centro Patología Cervico-uterina - CPCU	Colposcopia Crioterapia Conización Citología cervico-uterina	
		7:30 am a 12:30 pm Lunes a Viernes	
	Cirugía	Programación cirugía	8:00 am a 11:00m y 3:00 pm a 4:30 pm. Lunes a viernes
		Atención de Imagenología y ultrasonido	Ecografías
Rayos X	7:00 am a 12:00m y 2:00 pm a 5:00 pm. Lunes a viernes		
Toma Electrocardiogramas - mapas - Holter	Lunes a Viernes: 7:00 am a 12:00 m		
Medicina materno-fetal	7:00 am a 12:00m y 2:00 pm a 5:00 pm. Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes 1:00 pm a 7:00 pm Martes		
Atención de laboratorio clínico	Toma de muestras de laboratorio	7:00 am a 10:00 am Lunes a viernes	
	Entrega de resultados de laboratorio	3:00 pm a 5:00 pm Lunes a viernes	
Servicio farmacéutico (ambulatorio)		8:00 am a 12:00 m	
	Atención terapéutica	Rehabilitación: Terapia física	6:30 am a 12:00m y 1:00 pm a 7:00 pm. Lunes a viernes
		Rehabilitación: Terapia respiratoria	7:00 a.m a 9:00 a.m Lunes, Miércoles y Viernes
	estión de sistemas de información y comunicaciones	Gestión documental	Estadística
		8:00 am a 12:00m y 2:00 pm a 5:00 pm.	

## 5

### ¿Cuáles son los horarios de visita en la Institución?

SUBPROCESO/SERVICIO	HORARIO
Urgencias adultos	Acompañamiento permanente hasta definir conducta (de puertas abiertas)
Urgencias ginecología	
Urgencias pediatría	
Hospitalización adultos	De 11:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:30 pm
Hospitalización ginecología	
Hospitalización pediatría	Acompañamiento permanente hasta definir conducta (de puertas abiertas) para papás visitas en el horario estipulado De 11:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm
Unidad de cuidado intensivo UCIN-UCIP	Acompañamiento permanente hasta definir conducta (de puertas abiertas) para papá De 11:30 am a 1:00 pm y de 4:00 pm a 6:00 pm
Unidad de cuidado intensivo UCIA	Acompañamiento de acuerdo a diagnóstico clínico
Condiciones especiales	- 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
	- Usuarios con limitaciones físicas y mentales
	- Usuarios en post quirúrgicos según indicación medica
	- Usuarios en estado terminal.



# 6

## ¿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

Presencial

·Gestión de bases de autorizaciones de EPS Vs llamada telefónica a cada usuario para ofertar la cita.

·Correo electrónico

·WhatsApp



Confirmación de 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).

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).

# 7

## ¿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.



# 8

## ¿Cuántas sedes tiene la institución y que servicios se prestan en cada una de ellas?



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

El Hospital Susana López de Valencia 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.

### Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

