



Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.
Manual: MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Proceso: Atención al usuario y su familia Manual: MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	<table><tr><td>Código</td><td>M-AU-AU-M-02</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>2025-07-19</td></tr><tr><td>Versión</td><td>2</td></tr></table>	Código	M-AU-AU-M-02	Fecha	2025-07-19	Versión	2
Código	M-AU-AU-M-02							
Fecha	2025-07-19							
Versión	2							

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación y control
-------------	----------	-------	----------------------

Responsable

Lider de Atención al Usuario (Atención al Usuario y su Familia)

INTRODUCCIÓN

En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E y sus unidades básicas de Busbanzá y Pajarito, la transparencia, la calidad del servicio y la confianza de los usuarios son pilares esenciales para brindar una atención integral, humanizada y eficiente.

El Manual de Atención al Usuario ha sido diseñado como una herramienta que proporciona una visión clara y detallada de todo el proceso de atención, desde el ingreso hasta la finalización del servicio. Al familiarizarse con los protocolos y el ciclo de atención, el usuario adquiere mayor seguridad y participación, lo cual fortalece la calidad del servicio y contribuye al desarrollo institucional.

Además de fomentar una relación más cercana y empática con los usuarios, este manual apoya el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. Representa un avance significativo hacia el acceso efectivo a la información y a los servicios, los cuales se ofrecen de manera presencial, telefónica y a través de medios electrónicos. Cada uno de estos canales ha sido diseñado para brindar respuestas claras, oportunas y centradas en la calidad, permitiendo que los usuarios se expresen con libertad y reciban soluciones eficaces.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales que permitan a los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso y sus Unidades Básicas de Atención en Busbanzá y Pajarito conocer de manera clara el proceso de atención, con el propósito de promover una atención humanizada, transparente y orientada a la calidad del servicio.

MARCO LEGAL

La atención al usuario en el Hospital Regional de Sogamoso y sus Unidades Básicas de Atención en Busbanzá y Pajarito se fundamenta en el cumplimiento de la normativa vigente del sector salud en Colombia, la cual garantiza el respeto por los derechos de los usuarios y la prestación de servicios con calidad, oportunidad y humanización:

Constitución Política de Colombia de 1991: Reconoce la salud como un derecho fundamental y un servicio público esencial. Establece el derecho de los usuarios a recibir servicios con calidad, información clara y protección de sus intereses.

Ley 100 de 1993: Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y define principios como universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación. Establece derechos y deberes de afiliados y beneficiarios.

Decreto 1011 de 2006: Regula el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en la Atención de Salud (SOGCS), mediante componentes como: habilitación, acreditación, auditoría y sistemas de información para la calidad.

Resolución 3047 de 2008: Regula el diligenciamiento de la factura y los soportes de las transacciones en el SGSSS, lo cual puede ser relevante para la información al usuario sobre costos y facturación.

Ley 1438 de 2011: Reforma el SGSSS y refuerza la garantía del derecho a la salud. Promueve la humanización de la atención, la participación ciudadana, la accesibilidad y la calidad en los servicios.

Resolución 4343 de 2012: Adopta la *Carta de Derechos y Deberes de los Afiliados y Pacientes*, documento obligatorio que debe ser conocido y aplicado en todos los niveles de atención.

Ley 1581 de 2012: Ley de protección de datos personales fundamental para el manejo de la información de los usuarios.

Ley Estatutaria 1751 de 2015: Regula el derecho fundamental a la salud, estableciendo principios como equidad, calidad, accesibilidad, oportunidad e idoneidad profesional.

Decreto 780 de 2016 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social): Compila y actualiza la normatividad reglamentaria del sector salud, incluyendo disposiciones sobre prestación de servicios, derechos de los usuarios y calidad de la atención.

DEFINICIONES

Atención al usuario: Conjunto de acciones y servicios que garantizan una interacción respetuosa, oportuna y humanizada entre el usuario y la institución, brindando orientación, información y resolución de inquietudes.

Barreras de atención: Obstáculos que dificultan o impiden el acceso efectivo a los servicios de salud.

Ciudadano: Persona natural que ejerce sus derechos y deberes dentro del sistema de salud, participando activamente en la mejora del servicio mediante su voz, acciones y decisiones.

Usuario: Persona que accede o utiliza servicios de salud, sin importar su régimen de afiliación. Puede ser el paciente directamente o un tercero autorizado.

Calidad: Grado en que un servicio cumple con los objetivos para los que fue creado. Incluye aspectos técnicos, humanos y administrativos que aseguran la satisfacción del usuario.

Empatía: Capacidad de comprender y conectar con los sentimientos y necesidades del usuario, estableciendo relaciones respetuosas y solidarias.

Humanización: Acciones y valores orientados al respeto por la dignidad humana, la empatía y el trato cálido. Implica considerar al paciente como persona integral, en un entorno seguro y participativo.

Sugerencia: Propuesta constructiva del usuario para mejorar un proceso o servicio, basada en su experiencia o expectativa de mejora.

Participación social: Intervención activa de ciudadanos y comunidades en decisiones relacionadas con la salud. Se ejerce de forma individual (participación ciudadana) o colectiva (participación comunitaria), en procesos de planeación, evaluación y veeduría.

Petición: Derecho que tiene toda persona a solicitar información, servicios o acciones a la entidad, en interés individual o colectivo.

Plan de mejora: Conjunto de acciones correctivas que implementa una institución para superar deficiencias y elevar la calidad del servicio prestado.

PQRSDF: Sigla que agrupa: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Herramienta para mejorar la gestión institucional desde la voz del usuario.

Queja: Manifestación de insatisfacción del usuario frente a un servicio recibido, sin exigir necesariamente una compensación.

Reclamo: Expresión de inconformidad del usuario que, además de insatisfacción, implica la solicitud de una

compensación, respuesta o corrección específica.

DESARROLLO DEL MANUAL

Saludo y Bienvenida

Le damos una afectuosa bienvenida al Hospital Regional de Sogamoso, un lugar donde cada persona es recibida con respeto, empatía y compromiso. Aquí, su salud y la de su familia son nuestra razón de ser, y trabajamos cada día con dedicación para brindarle una atención humana, segura y confiable.

En nombre de todo el equipo que hace parte de esta institución, queremos expresarle nuestro firme propósito de acompañarle con calidez y profesionalismo durante su paso por nuestras instalaciones. Deseamos sinceramente que su experiencia sea positiva, que encuentre alivio en medio de la dificultad, y que podamos contribuir a devolverle la tranquilidad y la esperanza. Para facilitar su adaptación, hemos preparado esta guía con información clara sobre nuestros servicios, horarios, trámites y canales de atención. Le invitamos a revisarla con atención, y recuerde que estamos siempre dispuestos a orientarle y resolver cualquier inquietud.

*Gracias por confiar en nosotros. **Queremos ser “un hospital en el que puedes confiar”.***

Atentamente,

Dr. Lifan Mauricio Camacho Molano
Gerente Hospital Regional de Sogamoso

El **Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.** es una entidad pública de carácter departamental, perteneciente a la red pública hospitalaria del departamento de Boyacá. Brinda atención integral en salud con enfoque humanizado, accesible y de calidad, tanto en su sede principal como a través de sus Unidades Básicas de Atención en los municipios de **Busbanzá y Pajarito**.

Ubicado en la **Calle 8 No. 11A - 43**, en el municipio de Sogamoso, este hospital es centro de referencia para las provincias de Sugamuxi y La Libertad, y atiende a una población de 21 municipios en su área de influencia. Cuenta con un equipo interdisciplinario altamente capacitado, tecnología adecuada y procesos orientados al mejoramiento continuo, lo que permite responder de manera efectiva a las necesidades en salud de la comunidad.

Nuestra institución está comprometida con la garantía del derecho a la salud, la calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios, consolidándose como un pilar fundamental en la región.

Su trayectoria se remonta a 1872, cuando un grupo de ciudadanos conformó una junta promotora de salud bajo el nombre de San Vicente de Paúl. En 1876, en honor a sus benefactores, adopta el nombre de Hospital San José de Sogamoso. A lo largo de los años, ha contado con el respaldo de la comunidad, convirtiéndose en un referente de atención en salud en la región.

Finalmente, en 1999, mediante la Ordenanza No. 028, se transforma en el Hospital Regional de Sogamoso - Empresa Social del Estado, reafirmando su misión de servicio y su compromiso con el bienestar de toda la población.

Nuestro compromiso: En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. nos comprometemos a brindar una atención integral, segura y humanizada, basada en el respeto por la dignidad, los derechos y las necesidades de cada persona. Garantizamos un trato empático y respetuoso, con comunicación clara y accesible, asegurando la confidencialidad de la información, la privacidad en la atención y la participación del paciente y su familia. Nuestro equipo humano, en permanente formación, trabaja con dedicación para ofrecer un entorno cálido, confiable y de alta calidad, orientado al bienestar físico, emocional y social de nuestros usuarios.

Nuestro enfoque diferencial: En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. aplicamos un enfoque diferencial en salud que reconoce y respeta las características culturales, sociales, económicas y territoriales de cada persona o grupo poblacional, permitiendo una atención equitativa, pertinente y adaptada a la diversidad, con especial énfasis en poblaciones vulnerables o históricamente discriminadas. Este enfoque, además de ser un principio de las políticas públicas en salud, es una herramienta metodológica y jurídica que orienta nuestra gestión hacia el reconocimiento, garantía y protección de los derechos de todos los usuarios, promoviendo una atención justa, incluyente y con enfoque de equidad.

¿Qué hacemos?: Prestamos servicios de salud humanizados, seguros y de alta calidad, apoyados en tecnología adecuada y buenas prácticas clínicas. Nuestro propósito es satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias, con responsabilidad ambiental y un firme compromiso con la mejora continua.

¿Cuál es nuestro propósito?: Para el año 2030, aspiramos a ser reconocidos como una institución innovadora, con un portafolio de servicios ampliado y de mayor complejidad, respaldada por una sólida estructura administrativa, física y financiera. Nos proyectamos como un hospital líder en la prestación de servicios humanizados, ambientalmente responsables y con altos estándares de calidad y seguridad para todos nuestros usuarios.

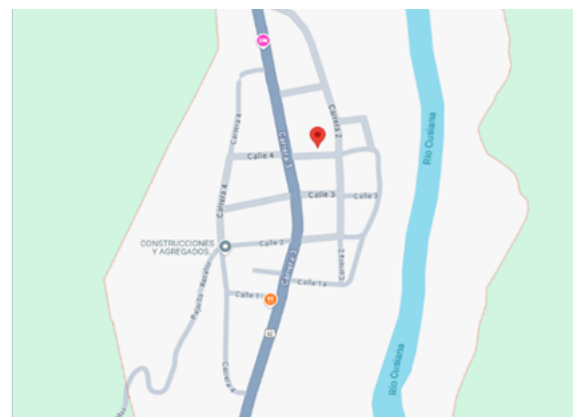
Nuestros valores institucionales: Los valores definidos por la entidad van en concordancia con el código de integridad y los lineamientos definidos por función pública, con base en lo anterior se presenta a continuación los valores que representan a la institución.

- **Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Confidencialidad:** actuó con garantía de que la información personal de los pacientes y/o usuarios será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.
- **Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.
- **Honestidad:** actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Justicia:** actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Tolerancia:** respeto las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.
- **Trabajo en equipo:** realizo mi labor trabajando en conjunto con los integrantes de mi proceso, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo.

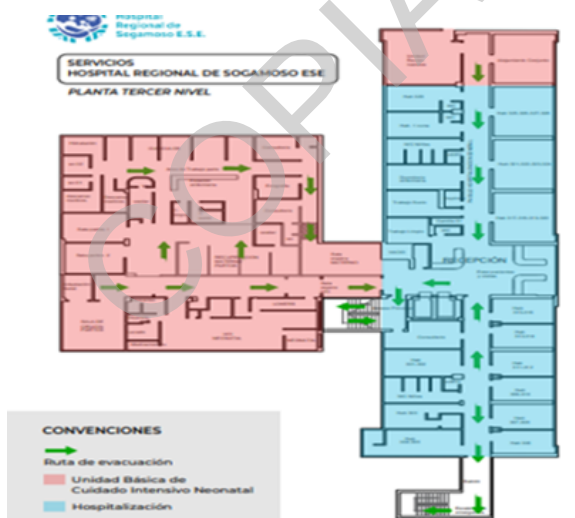
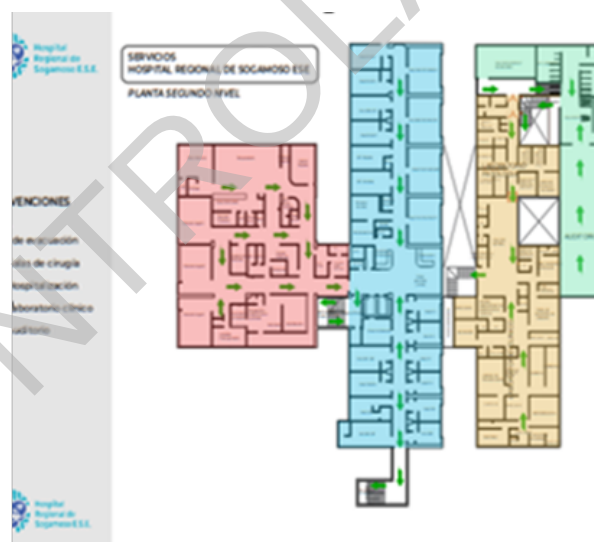
Ubicación geográfica: El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, se encuentra ubicado en la Calle 8 # 11A-43, en Sogamoso Boyacá. Las coordenadas aproximadas son 7.1713° N, 72.5012°

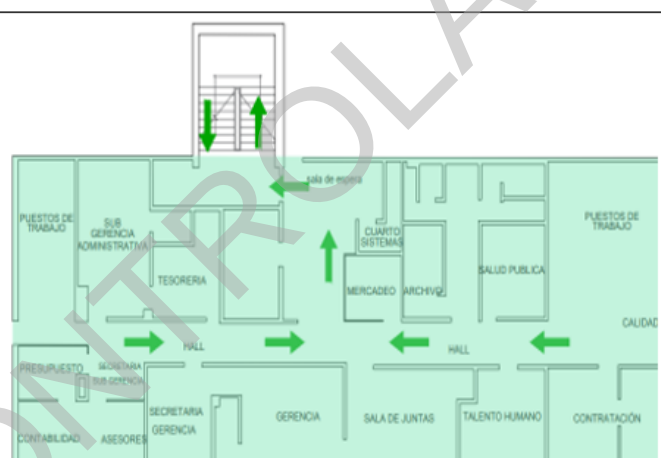
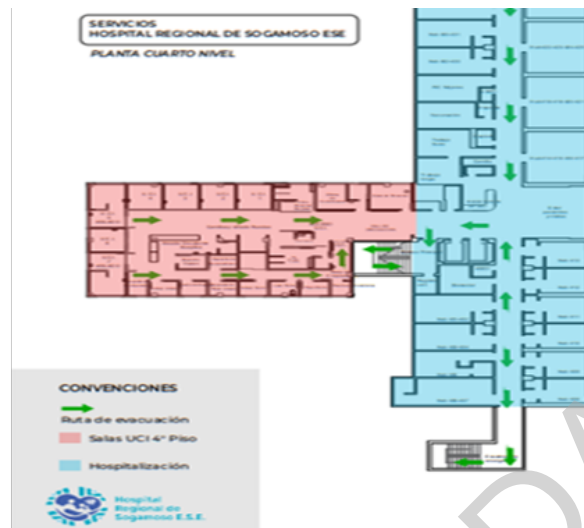
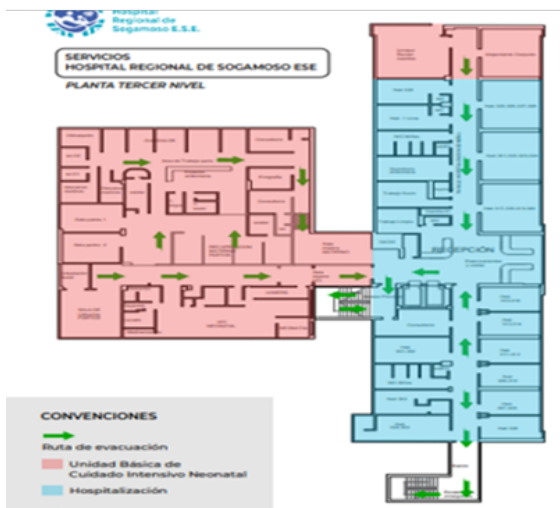


Cuenta con las Unidades Básicas de Atención en Salud (UBAS) Pajarito y Busbanza que ofrecen servicios básicos de salud a la población en un entorno cercano a su residencia. Adheridas al hospital, estas UBAS facilitan la atención a la población, incluyendo promoción de la salud, prevención de enfermedades y atención a problemas de salud comunes.



Nuestras Instalaciones: Los siguientes son los mapas internos y la distribución de las áreas según convenciones del Hospital Regional Sogamoso Sede principal: Regional Sogamoso.





UBA PAJARITO



UBA BUSBANZA



Ruta de Evacuación en caso de emergencia: El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. ha establecido una ruta de evacuación con el propósito de prevenir y atender eficazmente situaciones de emergencia o desastre, reduciendo sus impactos y fortaleciendo la resiliencia institucional. Esta ruta forma parte de un enfoque intersectorial de preparación, reducción de vulnerabilidades y protección de la vida.

En caso de emergencia, siga estas recomendaciones generales:

- Mantenga la calma.
- Siga las señales de evacuación instaladas en los pasillos y áreas comunes.
- Escuche y acate las instrucciones de los brigadistas o del sistema de altavoces.
- Utilice las escaleras con precaución (recuerde que son angostas).
- Diríjase al punto de encuentro asignado y permanezca allí hasta nuevas instrucciones.
- No regrese ni se desvíe del trayecto hasta que la zona sea segura.

Sistema de Alarmas por Piso: Cada piso cuenta con un sistema de alarmas manuales con tres botones de activación, diferenciados por color:

☐ **Verde:** Simulacro de evacuación.

☐ **Rojo:** Evacuación por incendio.

☐ **Naranja:** Evacuación por sismo.

Rutas y puntos de evacuación: La institución cuenta con **6 salidas de emergencia** y **2 puntos de encuentro** señalizados para garantizar una evacuación rápida y segura:

☐ **Punto de encuentro 1:** Zona verde, frente al auditorio.

☐ **Punto de encuentro 2:** Zona verde, frente a urgencias.

Si se encuentra en el servicio de Hospitalización:

- Conserve la calma. No corra ni grite.
- Siga la ruta de evacuación señalizada. No use el ascensor.
- Utilice las escaleras de emergencia, desplazándose por el lado derecho.
- Si es seguro, ayude a personas con movilidad reducida, niños o adultos mayores.
- No regrese por pertenencias personales.
- Si hay humo, cúbrase nariz y boca y desplácese agachado.
- Siga las instrucciones del **brigadista** (identificado con chaleco naranja). Estas personas están entrenadas para asistir durante una evacuación.

En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. contamos con una Declaración de Derechos y Deberes en Salud, diseñada para promover una atención respetuosa, equitativa y participativa, en la que cada usuario conozca y ejerza sus derechos y asuma con responsabilidad sus deberes durante el proceso de atención.

Los deberes y derechos de nuestros usuarios/pacientes y sus familias son:

Derechos	Deberes
1. Derecho a la salud: Recibir atención médica oportuna, integral y de calidad sin discriminación. 2. Derecho a la información: Ser informado de manera clara y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento y procedimientos. 3. Derecho a la privacidad y confidencialidad: Que se respete la confidencialidad de su información personal y médica. 4. Derecho a elegir libremente: El profesional de salud, según disponibilidad del hospital según lo considere. 5. Derecho a recibir un trato digno: Ser tratado con respeto, empatía y consideración en todo momento. 6. Derecho a la participación: Participar activamente en las decisiones relacionadas con su atención médica. 7. Derecho a la seguridad: Recibir atención médica segura, minimizando riesgos y errores durante los tratamientos. 8. Derecho a la continuidad de la atención: Garantizar que los servicios de salud sean continuos y sin interrupciones durante su proceso de recuperación. 9. Derecho a la protección ante abuso o negligencia: Ser protegido contra cualquier tipo de abuso, maltrato o negligencia en el entorno hospitalario. 10. Derecho a recibir apoyo emocional: Tener acceso a apoyo psicológico y emocional cuando sea necesario.	1. Deber de colaborar: Seguir las indicaciones médicas y colaborar con los profesionales de salud en el proceso de su tratamiento. 2. Deber de informar: Proporcionar información completa y veraz sobre su salud y antecedentes médicos. 3. Deber de mantener la confidencialidad: No divulgar información confidencial sobre otros pacientes o situaciones dentro del hospital. 4. Deber de respetar normas y horarios: Cumplir con las normativas del hospital, respetando los horarios establecidos para consultas y tratamientos. 5. Deber de respetar al personal de salud: Tratar al personal médico, administrativo y de apoyo con respeto y consideración. 6. Deber de responsabilizarse de su salud: Participar activamente en su bienestar y tomar decisiones informadas sobre su salud. 7. Deber de cuidar su seguridad: Evitar conductas que puedan poner en riesgo su seguridad o la de otros pacientes. 8. Deber de notificar cambios de salud: Informar a los profesionales de salud sobre cualquier cambio en su estado de salud o condición. 9. Deber de cuidar la higiene y el entorno: Mantener un comportamiento adecuado y respetuoso en las instalaciones del hospital. 10. Deber de asumir los costos: Cumplir con las obligaciones económicas que correspondan por los servicios recibidos.

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. promueve la protección integral de la infancia, por eso incluye en su Declaración de Derechos y Deberes en Salud un apartado especial para los niños y niñas, reconociendo sus necesidades particulares, así:

Derecho	Deber
Información clara y amigable: Recibir información sobre sus derechos y su salud de forma comprensible.	Respeto: Mostrar respeto hacia el personal, compañeros y el entorno hospitalario.
Hospitalización justificada: No ser hospitalizado si la atención médica puede brindarse de forma ambulatoria.	Buen comportamiento: Mantener un comportamiento adecuado dentro del hospital.

Derecho	Deber
Compañía familiar: Estar acompañado de su familia durante el proceso de hospitalización.	Colaboración: Participar activamente en su recuperación y autocuidado.
Entretenimiento y objetos personales: Disfrutar de juguetes, libros y traer los suyos propios.	Honestidad: Ser honesto con el personal de salud y su familia.
Trato digno y respetuoso: Recibir un trato cariñoso, respetuoso y que proteja su intimidad.	Cuidado: Cuidar las instalaciones, muebles y recursos del hospital.

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. reconoce los derechos sexuales y reproductivos como parte fundamental del derecho a la salud:

Derecho	Deber
Estar acompañada por una persona significativa en los diferentes momentos de la atención en salud.	Brindar un trato respetuoso al personal de salud.
No ser tratada como enferma: Ser reconocida como una persona sana que está viviendo un proceso fisiológico.	Afiliación al Sistema de Salud: Estar afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Expresar sus temores y elegir con base en información adecuada.	Asistir a mínimo 7 controles prenatales, puerperio, recién nacido y planificación familiar.
Sentirse dueña de su cuerpo y tomar decisiones informadas sobre su atención.	Curso de maternidad y paternidad: Asistir al curso de maternidad y paternidad feliz.
Atención personalizada: Recibir una atención diferencial y personalizada	Documentación: Portar siempre la documentación y exámenes complementarios de su gestación.
Experiencia del parto: Sentir o no sentir dolor durante el nacimiento, según sus preferencias y posibilidades.	Conocimiento de signos de alarma: Conocer los signos de alarma de la gestante y el recién nacido.
Libertad de expresión: Expresarse libremente según sus necesidades y emociones	Lactancia materna: Garantizar la lactancia materna exclusiva hasta los seis meses de edad, siempre que sea posible, y complementaria hasta los dos años y más.
Vínculo con el recién nacido: Tener contacto piel a piel inmediato con el recién nacido.	Seguir recomendaciones: Seguir las recomendaciones de los profesionales de salud.

Para el cumplimiento de su objeto social el Hospital Regional de Sogamoso ESE cuenta actualmente con los siguientes servicios habilitados en sede principal y sedes adscritas:

Grupo de Servicio	Código de Servicio	Nombre del servicio
-------------------	--------------------	---------------------

Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	745	IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES
	733	HEMODIÁLISIS
	749	TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS
	747	PATOLOGÍA
	746	GESTION PRE-TRANSFUSIONAL
	744	IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES
	740	FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE
	739	FISIOTERAPIA
	731	LABORATORIO DE HISTOTECNOLOGÍA
	729	TERAPIA RESPIRATORIA
	728	TERAPIA OCUPACIONAL
	717	LABORATORIO CITOLOGÍAS CERVICO-UTERINAS
	714	SERVICIO FARMACÉUTICO
	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
	706	LABORATORIO CLÍNICO
Atención Inmediata	1104	TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO
	1103	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
	1102	URGENCIAS
	1101	ATENCIÓN DEL PARTO

	323	INFECTOLOGÍA
	367	CIRUGÍA GASTROINTESTINAL
	372	CIRUGÍA VASCULAR
	325	MEDICINA FAMILIAR
	356	OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD
	302	CARDIOLOGÍA
	387	NEUROCIRUGÍA
	420	VACUNACIÓN
	411	CIRUGÍA MAXILOFACIAL
	410	CIRUGÍA ORAL
	369	CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA
	368	CIRUGÍA GINECOLÓGICA LAPAROSCÓPICA
	365	CIRUGÍA DERMATOLÓGICA
	355	UROLOGÍA
Consulta Externa	345	PSQUIATRÍA
	344	PSICOLOGÍA
	342	PEDIATRÍA
	339	ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA
	333	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
	332	NEUROLOGÍA
	329	MEDICINA INTERNA
	328	MEDICINA GENERAL
	327	MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
	320	GINECOBSTERICIA
	316	GASTROENTEROLOGÍA
	312	ENFERMERÍA
	308	DERMATOLOGÍA
	306	CIRUGÍA PEDIÁTRICA
	304	CIRUGÍA GENERAL
	301	ANESTESIA
	130	HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
	129	HOSPITALIZACIÓN ADULTOS
Internación	120	CUIDADO BÁSICO NEONATAL
	107	CUIDADO INTERMEDIO ADULTOS
	110	CUIDADO INTENSIVO ADULTOS
	108	CUIDADO INTENSIVO NEONATAL
	105	CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL
	233	CIRUGÍA DERMATOLÓGICA
	215	CIRUGÍA UROLÓGICA
	213	CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA
	212	CIRUGÍA PEDIÁTRICA
	211	CIRUGÍA ORAL
Quirúrgicos	207	CIRUGÍA ORTOPÉDICA
	205	CIRUGÍA MAXILOFACIAL
	204	CIRUGÍA GINECOLÓGICA
	214	CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLÓGICA
	203	CIRUGÍA GENERAL
	245	NEUROCIRUGÍA

Información Importante

- Servicio de urgencias disponible las 24 horas todos los días del año
- Transportes medicalizados
- Área de obstetricia con especialistas en ginecología y neonatología
- Priorización de casos según gravedad (Triage nivel I-IV)

- **Servicio de Internación**

Adultos	Neonatal	Pediatría
• Hospitalización adultos	• Cuidado básico neonatal	
• Cuidado intensivo adultos	• Cuidado intermedio neonatal	• Hospitalización pediátrica
• Cuidado intermedio adultos	• Cuidado intensivo neonatal	

- **Servicio de Sedes Adscritas**

SEDE	GRUPO	SERVICIO
Busbanzá	Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	• Toma de muestras de laboratorio clínico • Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas
	Atención inmediata	• Transporte asistencial básico
	Consulta Externa	• Enfermería • Medicina general • Odontología general • Vacunación
	Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	• Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas • Toma de muestras de laboratorio clínico
Pajarito	Atención inmediata	• Transporte asistencial básico
		• Enfermería
	Consulta Externa	• Medicina general • Odontología general • Vacunación

CANALES DE ATENCIÓN

El Hospital Regional de Sogamoso ESE cuenta con canales de atención presencial, telefónico, correo electrónico, buzón de sugerencias y medios digitales, para atender solicitudes, resolver inquietudes y recibir sugerencias de los usuarios, están dispuestos de la siguiente manera:

- **Atención Presencial:** En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. la atención presencial garantiza un servicio humanizado, oportuno y de calidad, con trato digno, equitativo e inclusivo. Contamos con oficinas dispuestas para atenderlo de forma directa, donde nuestros colaboradores brindan orientación clara y respetuosa, acorde con sus necesidades y los principios que rigen la atención en salud.

* **Servicio de información y atención al usuario y su familia (SIAU):** se garantiza y se vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios a través de acciones que tiendan a facilitar la información.

La oficina se ubica ingresando por la puerta 2 por el corredor a mano derecha, con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, los sábados de 8: 00 am a 1:00 pm. El equipo de trabajo está conformado por una Líder, una auxiliar administrativa y tres profesionales de Trabajo Social.

Objetivos de la Oficina de Atención al Usuario y su Familia (SIAU)

* **Acceso a la información:** Garantizar que los usuarios y sus familias reciban información clara, oportuna y comprensible sobre el SGSSS y los servicios del hospital.

* **Derechos y participación:** Difundir los derechos y deberes de los usuarios, promoviendo su empoderamiento y participación en el sistema de salud.

* **Comunicación efectiva:** Facilitar el diálogo entre usuarios, familias y profesionales del hospital, eliminando barreras de acceso a la información.

* **Atención centrada en el usuario:** Brindar un trato empático y personalizado, gestionar eficazmente las PQRSDF, y aplicar mecanismos de evaluación como encuestas de satisfacción para mejorar la experiencia del usuario.

* **Participación y humanización:** Fomentar espacios de participación ciudadana e implementar estrategias de humanización para garantizar un trato digno y respetuoso, especialmente a poblaciones vulnerables.

La oficina de atención al usuario cuenta con diferentes canales de atención disponibles para que se los usuarios se pueden comunicar de manera fácil, rápida y efectiva.

- Página web: <https://hospitalsogamoso.gov.co/>
- De manera presencial: oficina de Atención al usuario SIAU, ubicada en el primer piso del Hospital Regional Sogamoso,
- Correo electrónico: contactenos@hospitalsogamoso.gov.co,
- Ventanilla única: dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso,
- Línea Telefónica: 3208406951
- Buzones: dispuestos en los diferentes servicios del Hospital y las Unidades Básicas de Atención - UBA Busbanza y Pajarito.

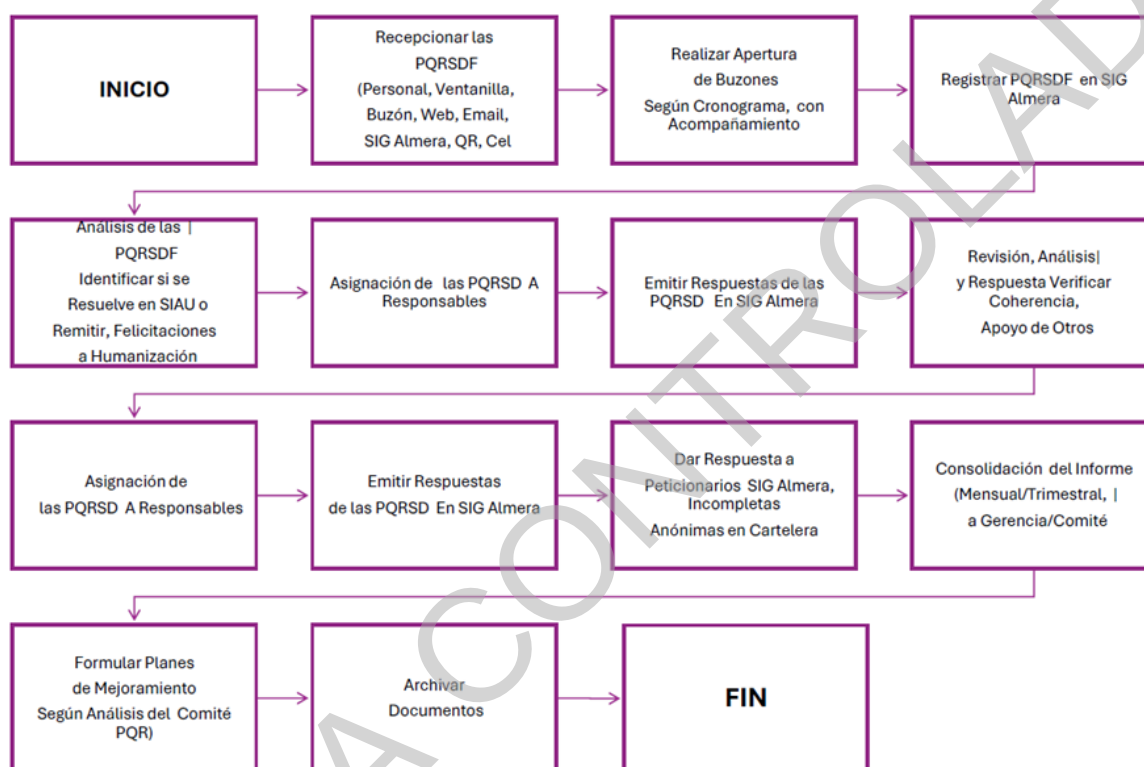
Los mecanismos utilizados por el SIAU son:

Encuestas de Satisfacción: Evaluar la satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida en las unidades funcionales y sedes de primer nivel, con el fin de implementar mejoras y asegurar un servicio de calidad.

Buzón de sugerencias: Herramienta que permite a los usuarios registrar por escrito quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el servicio y la atención recibida

Los buzones se abren cada semana en el hospital y en las UBAS una vez al mes.

Flujograma Trámite PQRSDF



- **Oficina de Trabajo Social:** El Área de Trabajo Social del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., integrada al SIAU, brinda atención integral orientada al bienestar de pacientes y sus familias. Su labor se enfoca en resolver problemáticas sociales durante la atención hospitalaria, con prioridad en poblaciones vulnerables como personas con discapacidad, víctimas de violencia, mujeres, niños, adolescentes, adultos mayores, personas con salud mental afectada y habitantes de calle. El profesional de Trabajo Social ofrece acompañamiento personalizado e intervenciones que mejoran la experiencia del usuario y facilitan el acceso a servicios.

La oficina se encuentra ubicada en el segundo piso diagonal al servicio de laboratorio clínico, con un horario de atención así:

Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm.

Sábados, domingos y festivos de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 a 5:00 pm

Funciones Específicas del Profesional de Trabajo Social:

* **Intervención con el paciente y su familia:** Se acuerdan compromisos entre el paciente, su familia y el hospital para garantizar una estancia segura y organizada, especialmente en casos de población vulnerable como adultos mayores, niños, mujeres víctimas de violencia y personas con discapacidad.

* **Búsqueda de red de apoyo:** Cuando no hay respaldo familiar, se gestiona el contacto con redes de apoyo institucionales o comunitarias para asegurar el acompañamiento durante la hospitalización y el proceso de recuperación.

* **Valoración psicosocial con enfoque diferencial:** Se analiza la situación del paciente considerando su contexto cultural, social, económico y familiar, para diseñar estrategias de atención pertinentes y ajustadas a sus necesidades.

* **Notificación de vulneración de derechos:** Ante casos de maltrato, negligencia o violencia, se reporta a las entidades competentes para activar los mecanismos de protección de derechos, según el tipo de población afectada.

* **Acompañamiento y orientación social:** Se brinda escucha activa, orientación social, emocional y legal a pacientes y familias que enfrentan situaciones difíciles o de alta vulnerabilidad.

* **Diseño de planes de atención personalizados:** Se construyen estrategias de intervención individualizadas, reconociendo las diferencias en condiciones de vida, acceso a servicios y capacidades de autocuidado de cada paciente.

* **Promoción de la salud y prevención inclusiva:** Se desarrollan actividades educativas y de prevención culturalmente pertinentes, y se participa en espacios interinstitucionales para fortalecer el enfoque diferencial en el hospital.

* **Activación de Ruta de Atención para NN:** Se lidera la ruta institucional en casos de pacientes no identificados, coordinando la recolección de datos, contacto con autoridades y asegurando su atención y protección integral.

- **Equipo De Humanización:** El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. cuenta con un equipo de humanización integrado por una Líder profesional en psicología, un apoyo adicional en psicología y 11 humanizadoras capacitadas. Este equipo brinda acompañamiento y orientación a usuarios y familias, con especial atención a personas en condición de vulnerabilidad, como personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, mujeres gestantes y adultos mayores. Su presencia se extiende a los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa y a la oficina de atención al usuario, ofreciendo apoyo directo y articulado con las demás áreas del hospital.

El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 am a 6:30 pm y los sábados en hospitalización y consulta externa de 8:00 a 12:00m y en urgencias de 1:00 pm a 5:00 pm

Acciones contempladas en el Programa de Humanización

* **Acompañamiento Espiritual:** Se ofrece apoyo espiritual a los usuarios, respetando sus creencias religiosas y brindando espacios de reflexión, consuelo y paz interior, si así lo desean.

* **Apoyo a Cuidadores:** Se brinda orientación emocional y práctica a quienes están a cargo del cuidado de personas en condición de alta dependencia, como adultos mayores o pacientes con discapacidad severa.

* **Código Lila:** Protocolo institucional que activa un acompañamiento integral a la familia de pacientes con diagnóstico de muerte inminente, garantizando apoyo emocional y comunicación permanente durante este proceso.

* **Entorno de Descanso y Tranquilidad:** Se promueve un ambiente hospitalario calmado, especialmente para personas mayores o con movilidad reducida, facilitando su recuperación física y emocional.

* **Información Clara y Accesible:** Se asegura que los pacientes y sus acompañantes comprendan su estado de salud, tratamientos y derechos, utilizando un lenguaje comprensible y adaptado a quienes presentan dificultades de comunicación.

* **Oportunidad en la Atención:** Se prioriza el acceso rápido y sin barreras a los servicios, garantizando que todos los usuarios, especialmente los más vulnerables, reciban atención en el momento adecuado y con trato digno.

* **Participación Familiar en el Cuidado:** Se fomenta la inclusión activa de la familia en el proceso de atención, en especial en el caso de adultos mayores y personas con discapacidad que requieren apoyo continuo.

* **Primeros Auxilios Psicológicos y Manejo de Crisis:** Se brinda atención inmediata a pacientes con discapacidades, víctimas de violencia y familiares en estado de alteración emocional, ofreciendo contención y apoyo psicológico en situaciones críticas.

* **Protocolo de Intimidad:** Establece medidas para proteger la privacidad y dignidad del usuario en cada etapa de la atención, respetando su espacio personal, creencias, decisiones y confidencialidad.

- **Oficina de Aseguramiento:** La Oficina de Aseguramiento del Hospital Regional de Sogamoso tiene como objetivo garantizar el acceso equitativo, oportuno y seguro a los servicios de salud, desde el primer contacto del usuario con la institución. Su labor se basa en los principios de accesibilidad, pertinencia, continuidad y respeto por la dignidad, asegurando el derecho a la salud para todas las personas, sin distinción social, cultural o económica.

El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 5:00 pm., mediante esta oficina se implementan:

* **Afiliaciones de oficio:** Se realizan afiliaciones automáticas para garantizar el acceso al sistema de salud a personas no aseguradas.

* **Asesoría y formación inclusiva:** Se brinda acompañamiento legal en casos de vulneración de derechos (tutelas, derechos de petición, etc.) y se orienta a usuarios y familias con información clara y adaptada a personas con baja alfabetización o discapacidad.

* **Afiliación con enfoque diferencial:** El proceso de afiliación es personalizado, especialmente para poblaciones vulnerables. Se recogen datos básicos y se diligencian formularios en plataformas oficiales como el SAT o de forma física, según disponibilidad.

* **Verificación de estado en el sistema:** Se consultan bases como ADRES, SISBÉN y MIGRACIÓN COLOMBIA para validar la situación del usuario. Según su capacidad de pago, se orienta al régimen contributivo o subsidiado.

* **Corrección de inconsistencias y defensa de derechos:** Ante problemas en el aseguramiento o negación de servicios, se ofrece orientación legal y se gestionan acciones como peticiones o tutelas para garantizar el tratamiento y la protección del paciente.

Acceso a los servicios de la Oficina de Aseguramiento

Según el tipo de situación presentada por el usuario, es necesario cumplir con ciertos requisitos para avanzar en el trámite correspondiente.

Si la persona es de nacionalidad colombiana, deberá presentar documento de identidad válido y apropiado para su edad, como:

- C.C. Cedula De Ciudadanía
- C.N. Certificado De Recién nacido RC
- Registro Civil
- TI. Tarjeta De Identidad

En el caso de personas extranjeras, es indispensable presentar documentación legal vigente en Colombia,

- CE. Cedula De Extranjería
- SC, Salvoconducto
- PEP, permiso especial de permanencia
- PT, permiso de protección temporal
- PS, pasaporte para menores de 7 años de nacionalidad venezolana.

- **Registro Civil de Nacimiento:** El Hospital Regional Sogamoso E.S.E. ofrece el servicio de Registro Civil directamente en sus instalaciones. Al nacer un bebé, los padres pueden acudir a la oficina ubicada en el **4.º piso**, en horario de **8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.**, con los siguientes documentos:

1. Copia de la cédula de la madre y del padre.
2. Documento de nacido vivo (original y copia).

El registro se realiza digitalmente a través de la plataforma de la Registraduría Nacional. Se toman las huellas plantares del recién nacido, firma y huellas de los padres. El Registro Civil se entrega **24 horas después**.

El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

- **Facturación:** La oficina de Facturación es responsable de consolidar y gestionar el cobro de los servicios prestados a usuarios y entidades como EPS y aseguradoras, garantizando transparencia, equidad y trato digno, especialmente a poblaciones vulnerables.

Puntos de Atención:

- **Cajas Facturación Consulta Externa:** En donde se procesan pagos de cuotas moderadoras y facturas por consultas, exámenes, laboratorios y procedimientos.
 - **Ubicación:** Primer piso.
 - **Horario:** De lunes a viernes, **6:30 a.m. a 6:00 p.m.**
- **Cajas Facturación de Urgencias:** Tramitan egresos, cobran copagos y facturan servicios de urgencias y observación.
 - **Horario:** Atención 24 horas.
- **Oficina SOAT:** Verifica documentos por accidentes de tránsito, valida coberturas y emite certificaciones.
 - **Ubicación:** Primer piso, área de facturación.
 - **Horario:** De lunes a viernes, **8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.**
- **Cajas de Facturación Hospitalización:** Gestionan egresos y copagos de hospitalización, UCI, gineco-obstetricia, sala de partos, pediatría y UCI neonatal.
 - **Horario:**
 - Lunes a Viernes: **8:00 a.m. a 7:00 p.m.**
 - Sábados, domingos y festivos: **8:00 a.m. a 6:00 p.m.**
- **Caja de Facturación Cirugía Ambulatoria:** Atiende admisiones y egresos quirúrgicos ambulatorios, incluyendo copagos.
 - **Ubicación:** Entrada principal, ventanilla única.
 - **Horario:**
 - Lunes a viernes: **7:00 a.m. a 5:00 p.m.**
 - Sábados, domingos y festivos: **8:00 a.m. a 3:00 p.m.**
 - Fuera de este horario, se atiende en la Caja de Urgencias.
- **Oficina de Radicación de Cuentas:** Remite cuentas de cobro a entidades responsables, tramita devoluciones y gestiona servicios No PBS (MIPRES).
 - **Horario:** De lunes a viernes, 8:00 a.m. a 12:30 m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Referencia y Contrarreferencia:** Este proceso articula acciones clínicas y administrativas para facilitar el traslado de pacientes entre instituciones, asegurando atención continua y oportuna.
 1. **Referencia:** Se realiza cuando el paciente requiere servicios no disponibles en el hospital, siendo remitido a una institución de mayor complejidad.
 2. **Contrarreferencia:** Permite el retorno del paciente para continuar su atención o seguimiento.

Este sistema fortalece la articulación interinstitucional, prioriza el bienestar del paciente y promueve un enfoque diferencial, inclusivo y humanizado.

Criterios para la remisión de usuarios a otras instituciones de salud: La remisión de un paciente a otra institución se fundamenta en criterios clínicos y administrativos que garantizan la continuidad y calidad de la atención. Entre las principales razones se encuentran:

- **Necesidad de atención en un nivel superior de complejidad**, no disponible en el hospital.
- **Ausencia de la especialidad requerida** en el portafolio de servicios institucional.
- **Falta de recursos diagnósticos o terapéuticos específicos** para el caso clínico.
- **Sobrecupo institucional**, que impide brindar una atención oportuna y segura.
- **Inexistencia de un servicio habilitado** que responda a las necesidades particulares del paciente.
- **Solicitud de valoración médica externa**, como atenciones en Nefrología, servicios domiciliarios, trámites de oxígeno domiciliario, entre otros.
- **Requerimiento de materiales especiales**, como insumos de osteosíntesis.
- **Ausencia de convenio vigente con la EAPB**, que imposibilita la prestación del servicio en la institución.
- **Disponibilidad del personal y atención continua:** El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. garantiza la atención oportuna en el proceso de referencia y contrarreferencia a través de personal auxiliar capacitado, disponible en dos puntos de servicio ubicados así:

1. Urgencias: atención las **24 horas**.
2. Consulta externa: atención de **7:00 a.m. a 7:00 p.m.**

La gestión depende de la solicitud generada por el área asistencial en el software institucional. Una vez registrada, se comunica a la RED y a la EAPB correspondiente. Cualquier información adicional se brinda directamente en la oficina de Referencia y Contrarreferencia, de acuerdo con el servicio en el que se encuentre el usuario y dentro del horario establecido.

- **Vigilancia:** El servicio de vigilancia del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. tiene como misión garantizar un entorno seguro, ordenado y acogedor para usuarios, visitantes y personal. Su labor incluye la atención, orientación y acompañamiento desde los accesos principales hasta las distintas áreas del hospital, con base en los principios de respeto, inclusión, equidad y trato digno.

El personal está capacitado para brindar un servicio con calidez humana y enfoque diferencial, respetando los derechos de todas las personas, promoviendo el acceso sin discriminación y velando por el cumplimiento de las normas de seguridad institucional:

Aspecto	Indicaciones
Registro obligatorio	Toda persona debe registrarse al ingresar por portería, de forma respetuosa y sin afectar su dignidad o privacidad.
Elementos que impidan identificación	No se permite el ingreso con cascos, gorras, pasamontañas u otros elementos que oculten el rostro. En casos culturales o religiosos, se aplicarán mecanismos respetuosos de verificación.
Control de acompañantes	Se permite un solo acompañante por paciente, según necesidad clínica y horarios definidos por el área asistencial. Se exceptúan personas con discapacidad, mayores o menores de edad.
Ingreso de alimentos y bebidas	Prohibido el ingreso, salvo autorización médica con soporte firmado. Esto garantiza condiciones sanitarias y de bioseguridad.
Revisión de objetos personales	Todo bolso, mochila o paquete será revisado por vigilancia. El procedimiento se realiza con respeto, explicación previa y especial cuidado con poblaciones con enfoque diferencial.

- **Canales de Atención Telefónica:** Este protocolo establece los lineamientos para brindar atención telefónica

con enfoque humanizado, diferencial e incluyente. Busca garantizar un trato respetuoso, equitativo y digno a todas las personas que se comunican con el Hospital Regional de Sogamoso, reconociendo la diversidad de identidades, condiciones y contextos.

Sede central Sogamoso

Servicio	Número telefónico	Horario de atención
Atención al Usuario	3208406951	Lunes a viernes 8:00 am- 12:30 pm 2:00 pm-6:00 pm
Recepción	7702201 EXT 101	Lunes a viernes 8:00 am- 12:30m 2:00 pm-6:00pm
Contac center	3157070733	Lunes a viernes 8:00 am- 5:00pm Jornada continua
Citas de Radiología	(7730474 Ext 132	Lunes a viernes 8:00am- 12:30 pm 2:0pm- 6:00 pm

Canal de atención unidad básica de atención UBA Busbanzá

Servicio	Número telefónico	Horario de atención
Asignación de citas	3133259403	Lunes a viernes 8:00am- 12:30 pm 2:0pm- 6:00 pm

Canal de atención unidad básicas de atención UBA Pajarito

Servicio	Número telefónico	Horario de atención
Asignación de citas	3209630262	Lunes a viernes 8:00am- 12:30 pm 2:0pm- 6:00 pm

• Canales de Comunicación Asincrónicos

1. Correo electrónico

Correo electrónico: citashospital@sogamoso.gov.co

Correo electrónico: contactenos@hospitalsogamoso.gov.co

2. Información en la página web institucional: En la página web oficial del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. <https://www.hospitalsogamoso.gov.co> encontrará toda la información relevante sobre nuestros servicios, procesos y noticias de interés. Este espacio le permitirá conocer más sobre nuestra institución y mantenerlo informado sobre nuestras actualizaciones y comunicados.

3. Noticias y eventos en redes sociales: Para mantener una relación cercana y en constante comunicación con nuestros usuarios, publicamos regularmente noticias, eventos y actualizaciones a través de nuestras redes sociales.

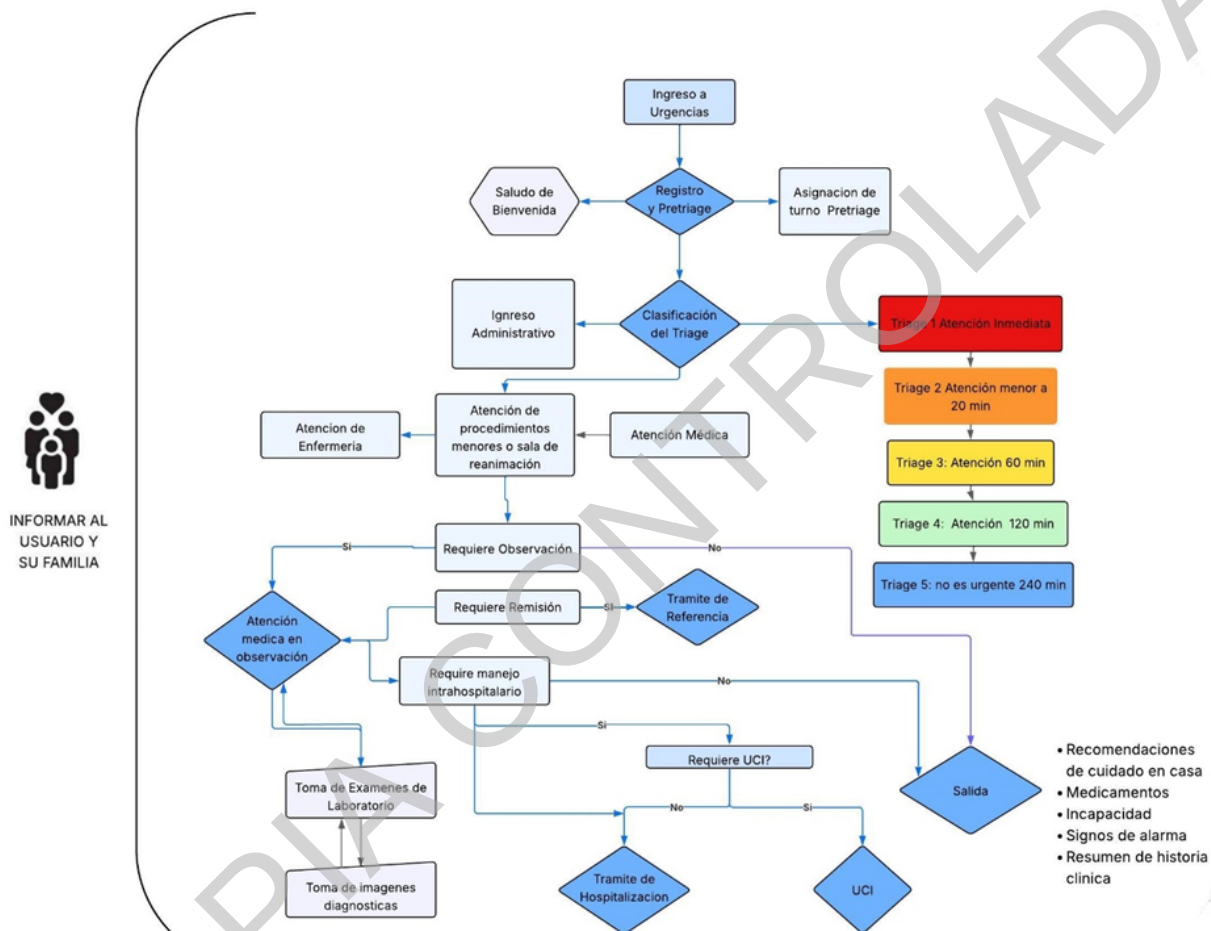
Síguenos en nuestra página oficial de Facebook <https://www.facebook.com/share/14xDTZ4f9Zu/?mibextid=wwXlfr> para estar al tanto de nuestras actividades y eventos recientes, así como de cualquier información importante para nuestra comunidad.

Instagram: <https://www.instagram.com/hospitalsogamoso?igsh=MTY2emhzN2F4ZjBjYw==>.

X-twitter: <https://x.com/HRsogamoso>

Servicio de Urgencias- Atención Inmediata: Este servicio está destinado exclusivamente a personas que requieren atención médica inmediata por una condición de urgencia. Si su situación no representa una urgencia vital, será orientado hacia consulta externa o programada.

Flujograma Atención Inmediata



Recomendaciones generales:

- No consuma ni ingrese alimentos sin autorización médica. En caso necesario, solicite una orden al médico tratante.
- Evite traer objetos de valor; lleve solo lo indispensable para su atención.
- La atención no es por orden de llegada, sino según la gravedad del estado de salud, determinada mediante el sistema de *Triage*.

Al ingresar, será identificado en el área de pretriage, donde se registrará su ingreso y posteriormente será valorado para establecer la prioridad de atención.

Color	Descripción	Acción	Ejemplos
1 Rojo	Emergencia crítica, riesgo vital.	Atención inmediata 0 minutos.	Paro cardiorrespiratorio, trauma grave.
2 Naranja	Paciente en condición grave.	Atención en menos de 20 minutos.	Dificultad respiratoria severa, trauma mayor sin hemorragia masiva.
3 Amarillo	Condición medica significativa, que requiere atención por urgencias.	Atención en un plazo de 60 minutos.	Fracturas menores, dolor abdominal moderado
4 Verde	Pacientes en condiciones leves, que no presentan complicaciones, ni signos de deterioro.	Atención dentro de los 120 minutos.	Heridas pequeñas, resfriados, infecciones leves
5 Azul	Paciente en condiciones No urgente, que puede esperar.	No urgente, 240 minutos.	Consulta para revisión general, dolor de cabeza leve.

La atención en urgencias se lleva a cabo en 3 grupos de atención de acuerdo con nuestra distribución de infraestructura así:

1. Atención del paciente pediátrico: Se realiza en consultorios destinados a la población pediátrica, con su respectiva sala de espera y unidades de observación diferenciada para nuestros niños, niñas.
2. Atención de la paciente de ginecología: Se lleva a cabo en el tercer piso en gineco-obstetricia.
3. Atención de paciente respiratorio: Se identifica paciente de acuerdo con tamizaje respiratorio y si es positivo es trasladado para la atención en el área de urgencias respiratorias.

*** El proceso de Atención en Urgencias:** Inicia con el registro de los datos personales y administrativos del paciente al ingresar al servicio. Luego, se realiza la clasificación por Triage, que determina el nivel de urgencia médica y establece el orden de atención según la gravedad. Atención de paciente respiratorio: Se identifica paciente de acuerdo con tamizaje respiratorio y si es positivo es trasladado para la atención en el área de urgencias respiratorias.

Según la clasificación, el paciente recibe atención médica que puede incluir valoración clínica, exámenes, medicamentos o procedimientos de estabilización. Dependiendo del diagnóstico, puede ser remitido a hospitalización, cirugía, observación o dado de alta con indicaciones. Todo el proceso se desarrolla conforme a los protocolos institucionales.

*** Retiro Voluntario:** Si decide salir del hospital sin autorización médica, debe firmar el formato de retiro voluntario, asumiendo la responsabilidad por las consecuencias que esto pueda generar en su salud.

Tenga en cuenta que, en ciertos casos, esta decisión puede estar limitada por razones médicas, legales o de salud pública, priorizando siempre su bienestar y el de la comunidad.

Si su condición ya no requiere atención en este nivel de complejidad, se le entregaran las recomendaciones para el seguimiento en el primer nivel de atención.

Lo que debe saber si ingresa remitido desde otra institución de salud: Si ha sido remitido desde otra institución de salud de menor complejidad, su caso ya fue valorado y aceptado por nuestro equipo a través del proceso de referencia. El personal de Urgencias ha sido informado sobre su condición clínica y está preparado para atenderle.

Al llegar, se realizará su ingreso administrativo sin necesidad de esperar en sala, ya que su atención continúa según el plan establecido en la remisión. A partir de allí, recibirá atención conforme a los protocolos del servicio de Urgencias, con los mismos estándares de calidad, seguridad y humanización para todos los usuarios.

Lo que debe saber si es hospitalizado: Si su condición médica requiere hospitalización, será recibido por nuestro equipo, comprometido en brindarle una atención segura, cómoda y humanizada.

Al momento del ingreso:

- Se le asignará una habitación con la dotación necesaria para su permanencia.
- Recibirá orientación sobre su estancia, los servicios disponibles y las normas de la institución.

Durante su estancia: El personal de Humanización está disponible en cada piso para brindarle acompañamiento emocional, orientación y apoyo. Puede acudir a ellos en cualquier momento si necesita resolver dudas o expresar inquietudes.

Consentimiento informado: Es el derecho del paciente a aceptar o rechazar libremente un procedimiento médico, con base en información clara y suficiente. También es un deber legal y ético del personal de salud.

Para que sea válido, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- **Libertad de decisión:** El paciente debe decidir sin presiones externas.
- **Capacidad para decidir:** Debe tener la capacidad legal y mental para hacerlo; si no, lo hará su representante legal.
- **Información suficiente:** El profesional debe explicar de forma clara el diagnóstico, beneficios, riesgos, alternativas y consecuencias del procedimiento.

El consentimiento debe quedar registrado en la historia clínica y, cuando se requiera, firmado en el formato institucional correspondiente.

Nuestro equipo de profesionales: Todo el personal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. porta su carné institucional y está conformado por profesionales calificados, comprometidos con su bienestar. Durante su hospitalización, su atención estará a cargo de los siguientes grupos:

Medicina especializada: En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E contamos con un equipo de especialistas en diversas áreas de la medicina, debidamente habilitadas.

El horario para agendar su cita es de lunes a viernes de 7:00am hasta las 5:00 pm en jornada continua o a la línea celular 3157070733

Para la atención en las Unidades Básicas de Atención en salud UBAS de Busbanza y Pajarito: Cuando se requiere atención para medicina general, odontología, consulta por enfermería y vacunación, el acceso se realiza de manera directa sin necesidad de tramitar órdenes de servicios

Médicos hospitalarios: Durante su estancia, contará con la atención continua de médicos hospitalarios, quienes se encargarán de realizar rondas médicas, verificar el cumplimiento de las órdenes médicas y evaluar la evolución de su estado de salud. Su labor garantiza un seguimiento clínico permanente y adecuado.

Enfermería: El equipo de enfermería, conformado por enfermeras profesionales, auxiliares y personal de traslado, constituye un vínculo esencial entre usted, su familia y el equipo médico. Algunas de sus principales funciones incluyen:

- Administración segura de medicamentos.
- Asistencia en procedimientos médicos.
- Planeación y ejecución de cuidados diarios según sus necesidades y órdenes médicas.

- Toma de signos vitales y monitoreo del estado clínico.
- Apoyo en la higiene personal, alimentación y bienestar general.

Equipo de apoyo diagnóstico y terapéutico

Nuestra atención médica se apoya en los servicios especializados de:

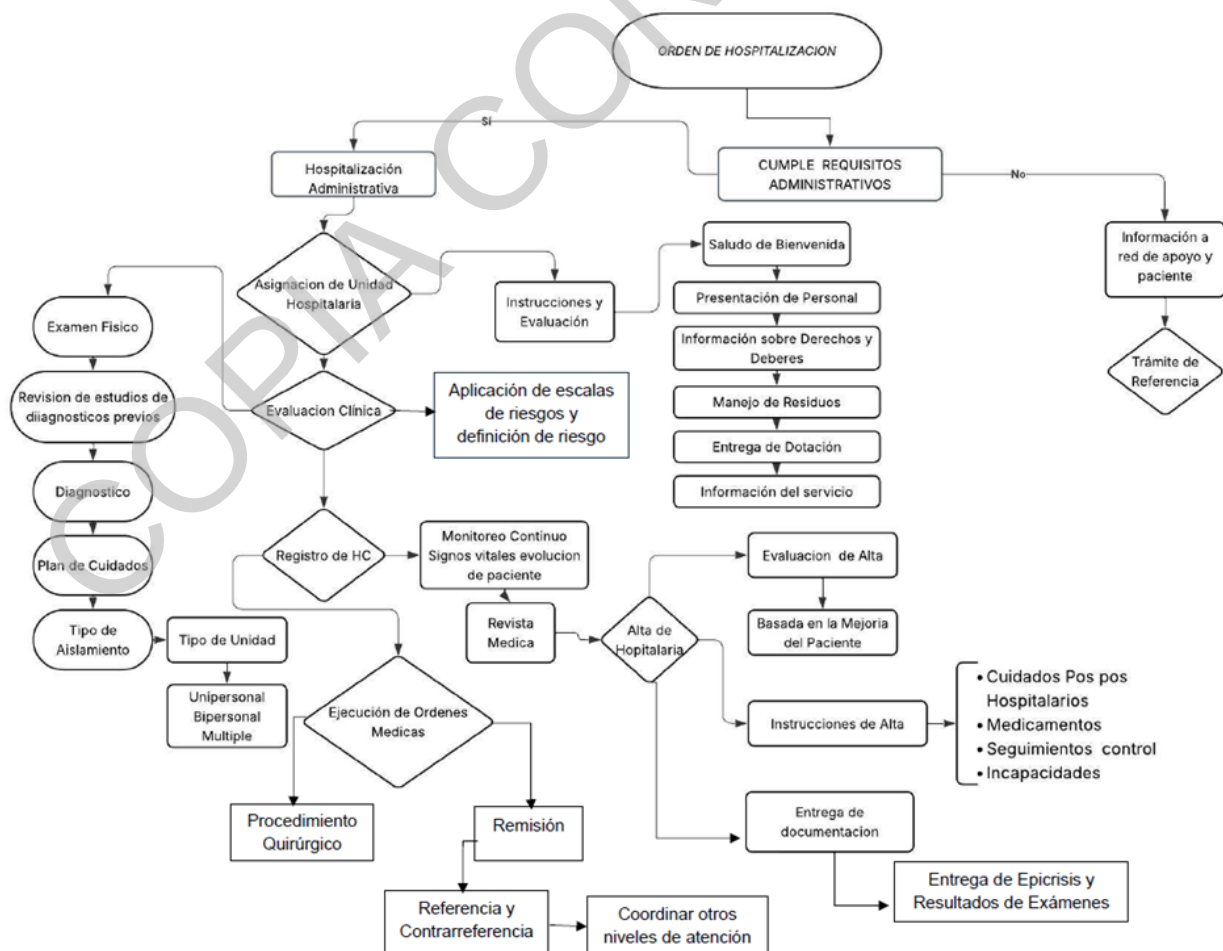
- Laboratorio clínico
- Radiología e imágenes diagnósticas
- Personal paramédico y técnico

Estos servicios están dotados con equipos tecnológicos que permiten realizar exámenes, diagnósticos y seguimientos oportunos para su tratamiento.

Personal de limpieza y desinfección: Este equipo garantiza espacios limpios, seguros y en óptimas condiciones para su atención. Su labor es esencial para prevenir infecciones y mantener un ambiente adecuado. Le invitamos a colaborar conservando el orden y cuidando las instalaciones durante su estancia.

Estudiantes de medicina y enfermería: Contamos con estudiantes de último año en prácticas clínicas, quienes participan en su atención bajo supervisión directa. Apoyan al equipo médico y de enfermería en el monitoreo y seguimiento de su evolución, siempre respetando su privacidad y derechos.

El Proceso de atención en Hospitalización: En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., la hospitalización se desarrolla bajo estándares de calidad, seguridad y humanización. El proceso incluye las siguientes etapas:



* **Verificación de requisitos:** Antes del ingreso, se validan los criterios clínicos y administrativos, incluyendo la historia clínica, autorizaciones (si aplica) y disponibilidad de cama según el nivel de complejidad.

* **Traslado a la unidad hospitalaria:** Una vez aprobado el ingreso, se realiza el traslado desde urgencias, consulta externa o sala de procedimientos, con acompañamiento del personal de salud para garantizar su seguridad y comodidad.

* **Evaluación clínica y plan de atención:** Al llegar a la unidad, el equipo médico y de enfermería realiza una valoración inicial y define un plan de atención individualizado, que puede incluir medicamentos, exámenes, intervenciones y cuidados específicos según su condición.

Atención continua, salida o remisión: Durante su hospitalización:

* Se realizará seguimiento clínico constante mediante rondas médicas y controles de enfermería.

* El tratamiento podrá ser ajustado según su evolución.

Si su condición mejora y ya no requiere hospitalización, se gestionará su egreso con las recomendaciones médicas y el plan de seguimiento ambulatorio.

Si su estado de salud requiere atención en un nivel superior de complejidad, se coordinará su remisión a otra institución especializada a través del sistema de referencia y contrarreferencia.

Recomendaciones durante la estadía hospitalaria: En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. trabajamos para ofrecerle una atención segura, humanizada y de calidad. Su colaboración y la de sus acompañantes es clave para mantener un entorno hospitalario tranquilo y respetuoso.

Por eso tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

• **Acompañamiento especial:** Pacientes menores de edad, adultos mayores, personas con discapacidad o en estado materno deben estar acompañados por un adulto responsable durante su hospitalización.

• **Alimentación controlada:** No consuma ni ingrese alimentos sin autorización médica. Si requiere una dieta especial, solicítela con orden médica.

• **Ambiente tranquilo:** Evite ruidos, hablar en voz alta o generar molestias. Un entorno silencioso favorece el descanso y recuperación de todos.

• **Higiene y desinfección:** Durante la limpieza de la habitación o cambio de sábanas, evite estar en la cama y permita al personal realizar sus labores adecuadamente.

• **Identificación visible:** Acompañantes y visitantes deben portar siempre su cinta o tarjeta de identificación en lugar visible.

• **Normas de bioseguridad:** Siga las indicaciones del personal de salud sobre uso de tapabocas, lavado de manos o uso de elementos de protección.

• **Objetos personales:** No traiga elementos de valor (joyas, dinero en efectivo, dispositivos costosos). Traiga solo lo necesario para su comodidad.

• **Respeto a la privacidad:** Si comparte habitación, respete el espacio, silencio y descanso del otro paciente.

• **Sustancias prohibidas:** Está prohibido ingresar, portar o consumir sustancias psicoactivas dentro del hospital, así como el ingreso de personas bajo sus efectos.

• **Uso de TV y dispositivos electrónicos:** Mantenga el volumen bajo y evite su uso después de las 8:00 p.m. Apague los dispositivos cuando no los use para evitar riesgos eléctricos.

Seguridad del paciente: En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., la seguridad del paciente es una prioridad. Nuestro objetivo es brindar una atención segura, reduciendo riesgos y garantizando condiciones óptimas durante su estancia.

Contamos con un Programa Institucional de Seguridad del Paciente, enfocado en prevenir incidentes, identificar riesgos y actuar oportunamente ante cualquier evento que pueda afectar su salud.

Entre las principales estrategias se incluyen:

1. Identificación correcta del paciente
2. Administración segura de medicamentos
3. Prevención de caídas y lesiones
4. Control de Infecciones
5. Seguridad en procedimientos quirúrgicos
6. Comunicación clara entre profesionales y usuarios
7. Participación del paciente y su familia en el cuidado

Lo invitamos a seguir las indicaciones del personal, resolver sus dudas y reportar cualquier situación que le genere preocupación. Su participación es clave para una atención segura y de calidad.

Clasificación de Residuos: El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. está comprometido con la protección del medio ambiente, la salud pública y el cumplimiento de la normativa sobre gestión de residuos hospitalarios.

Durante su estancia, encontrará contenedores identificados con diferentes colores, diseñados para clasificar correctamente los residuos generados. Esta clasificación permite un manejo seguro, eficiente y ambientalmente responsable, reduciendo riesgos para la salud y el entorno.

Le invitamos a colaborar depositando cada residuo en el recipiente correspondiente. A continuación, se presenta el código de colores y su uso:

CLASIFICACIÓN DEL RESIDUO	ETIQUETA O RÓTULO	COLOR RECIPIENTE	
RECICLABLE 	Plástico	BLANCO	
	Vidrio		
	Cartón y papel		
	Chatarra		
	Metales no contaminados		
RESIDUOS ORGÁNICOS  APROVECHABLES	Restos de comida	Verde	
	Desechos Agrícolas		
RESIDUOS NO APROVECHABLES	Papel higiénico	NEGRO	
	Servilletas		
	Desechos agrícolas		
	Papeles y cartones contaminados con comida		
	Papeles metalizados		
RIESGO BIOLÓGICO 	Biosanitarios	Rojo	
	Cortopunzantes		
	Anatomopatológicos		
QUÍMICO 	Inflamable Corrosivo Tóxico Reactivos Explosivo		

Aspectos adicionales al egreso: Una vez supere la etapa clínica que requiere atención hospitalaria, es fundamental que comprenda claramente las indicaciones entregadas por el equipo médico tratante. Usted tiene derecho a recibir información completa y precisa sobre su proceso de recuperación.

Al momento del egreso, se le entregarán las siguientes orientaciones:

- **Cuidados en casa:** Recomendaciones generales para su bienestar y recuperación.
- **Manejo de medicamentos:** Nombres, dosis, horarios y duración del tratamiento.
- **Recomendaciones no farmacológicas:** Uso de dispositivos, higiene, cambios en el estilo de vida, entre otros.
- **Certificaciones médicas:** Incapacidades, licencias o certificados requeridos.
- **Plan de rehabilitación:** Remisión a servicios como fisioterapia, terapia respiratoria o fonoaudiología (si aplica).
- **Actividad física:** Indicaciones sobre el tipo, frecuencia e intensidad del ejercicio, según su condición.
- **Recomendaciones nutricionales:** Alimentación sugerida de acuerdo con su diagnóstico.
- **Controles ambulatorios:** Fechas, especialidades y periodicidad del seguimiento clínico.
- **Ayudas diagnósticas pendientes:** Exámenes por realizar para control o seguimiento.
- **Signos de alarma:** Síntomas que requieren atención médica inmediata.

- **Contrarreferencia:** Instrucciones para su IPS primaria y continuidad en programas de Promoción y Prevención o atención crónica.
- **Resumen de historia clínica:** Documento con el detalle de su atención hospitalaria.
- **Entrega de resultados:** Informes de imágenes, laboratorios y procedimientos realizados.

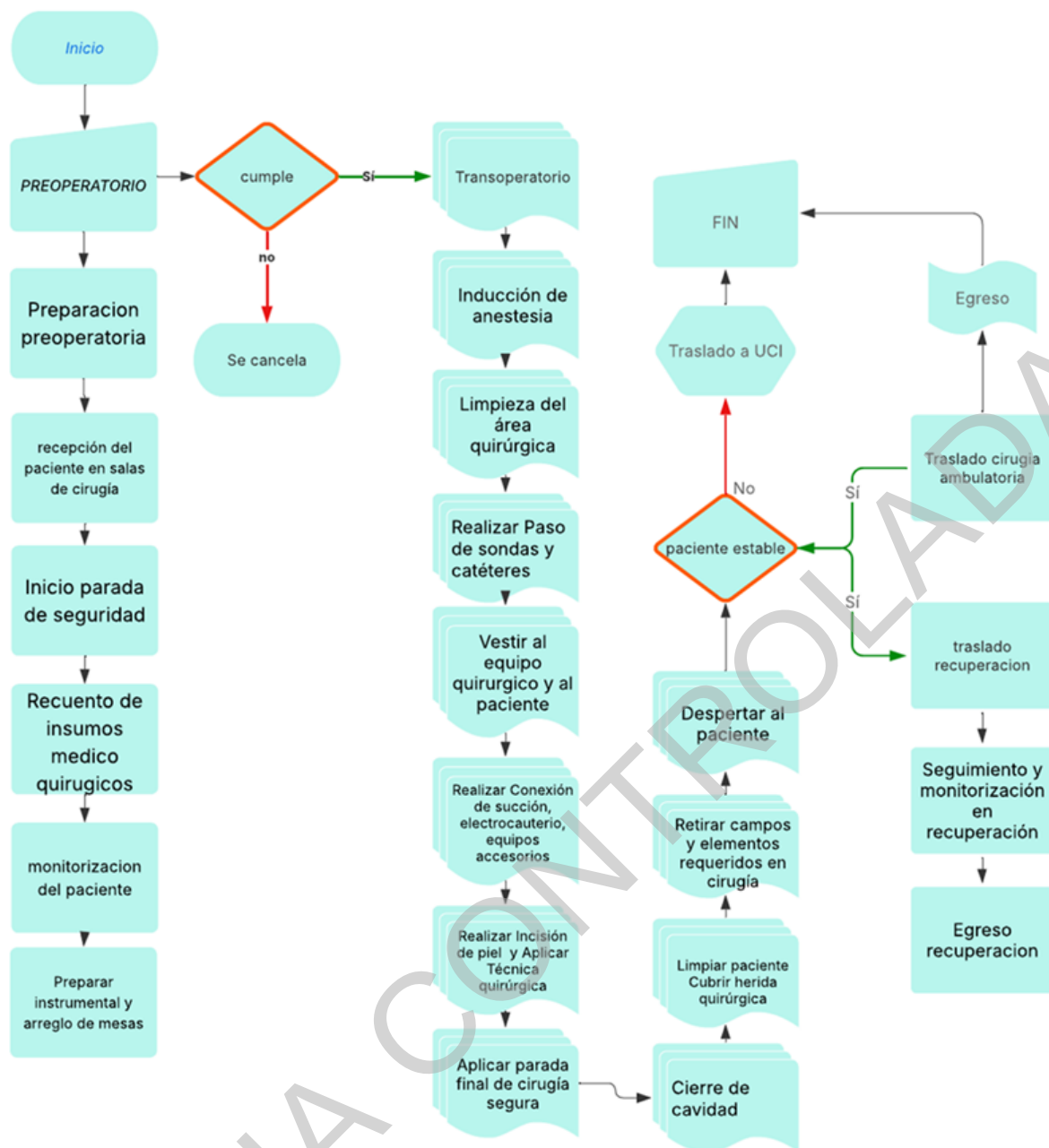
Estas indicaciones buscan garantizar la continuidad de su atención y una recuperación segura. Si tiene dudas, no dude en consultarlas con el equipo de salud antes de su salida.

- Asegúrese de comprender todas las indicaciones médicas. Si tiene dudas, solicite aclaración al personal de salud.
- Antes de salir, el personal de enfermería retirará las manillas de identificación y cualquier dispositivo venoso.
- Finalice su proceso realizando el egreso administrativo en la caja del piso hospitalario donde fue atendido. En caso de inconvenientes, acuda al personal de Humanización para recibir orientación y apoyo.

Lo que debe saber si requiere una intervención quirúrgica: En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., las cirugías se realizan bajo tres modalidades, según la condición clínica del paciente:

- **Cirugía de urgencias:** Se realiza de forma inmediata ante situaciones que ponen en riesgo la vida o funciones vitales.
- **Cirugía durante hospitalización:** Hace parte del plan de tratamiento establecido durante su estancia en el hospital.
- **Cirugía programada ambulatoria:** Procedimiento agendado previamente desde consulta externa, que no requiere hospitalización prolongada y permite regresar a casa el mismo día, si se cumplen los criterios de seguridad clínica.

Flujograma Salas de Cirugía



A continuación, se presentarán los requisitos, procesos y recomendaciones para cada tipo de cirugía.

- **Proceso de agendamiento:** El agendamiento se realiza de forma presencial, en la Oficina de Programación de Cirugías ubicada en la zona de Consulta Externa, en el siguiente horario de atención:

Lunes a viernes:

- **Mañana:** 8:00 a.m. a 12:00 m
- **Tarde:** 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Durante este proceso se:

- Verifica la documentación y autorizaciones necesarias.
- Brinda orientación personalizada sobre el procedimiento.
- Entrega un folleto informativo con las recomendaciones prequirúrgicas y la guía del paciente quirúrgico de ser el caso
- Se le contactará telefónicamente dentro de las 72 horas previas al procedimiento para:
 - Recordarle la fecha y hora de su cirugía.

- Reforzar las recomendaciones de preparación.
- Resolver dudas relacionadas con el ingreso.

Recomendaciones preoperatorias incluyen:

- Ayuno según indicación médica.
- Suspensión de medicamentos si se requiere.
- Aseo personal y preparación del sitio quirúrgico.
- Presentarse con un acompañante responsable, mayor de edad.

Requisitos para la Programación de Cirugía: Para poder ser incluido en el programa quirúrgico, usted debe cumplir con los siguientes requisitos.

- Orden médica del procedimiento quirúrgico.
- Boleta de cirugía diligenciada y firmada.
- Autorización vigente por parte de la entidad responsable de pago (EPS, aseguradora, SOAT, etc.).
- Consentimiento informado debidamente firmado por el paciente o acudiente legal.
- Valoración preanestésica realizada por el servicio de anestesiología.
- Resultados de exámenes prequirúrgicos requeridos, con la vigencia definida según el tipo de intervención.
- Autorización del material médico-quirúrgico especializado (si aplica).

Solicitudes adicionales del anestesiólogo (hemoderivados, laboratorios complementarios, ECG, etc., si aplica).

Cirugía de Urgencias: La atención quirúrgica de urgencias se realiza exclusivamente en casos donde la vida o la funcionalidad se ven comprometidas y no es posible esperar por una cirugía programada.

Aspectos clave:

- Se realiza únicamente cuando el diagnóstico amerita una intervención inmediata o prioritaria.
- Si el paciente pertenece a una entidad aseguradora sin convenio vigente con el hospital, se gestionará la remisión a otra institución, siempre que la condición del paciente lo permita.
- En caso de urgencia vital, se procederá con la cirugía sin demora. Posteriormente se abrirá un trámite de remisión para la legalización del servicio, la estancia hospitalaria y la continuidad de la atención postoperatoria.

Cirugía Programada Intrahospitalaria: Cuando requiera una cirugía como parte de su plan de tratamiento, se gestionará internamente su inclusión en el programa quirúrgico institucional.

Pasos previos a la intervención:

- Validación de la afiliación al sistema de salud y derechos en el área administrativa del hospital.
- Verificación de autorizaciones médicas, quirúrgicas y de materiales requeridos.
- Realización y registro de la nota prequirúrgica por parte del médico tratante en la tarde anterior al procedimiento.
- Coordinación con los servicios de enfermería, anestesia y especialidades quirúrgicas.
- Comunicación clara al paciente y su familia sobre el procedimiento, sus riesgos, beneficios y cuidados posteriores.

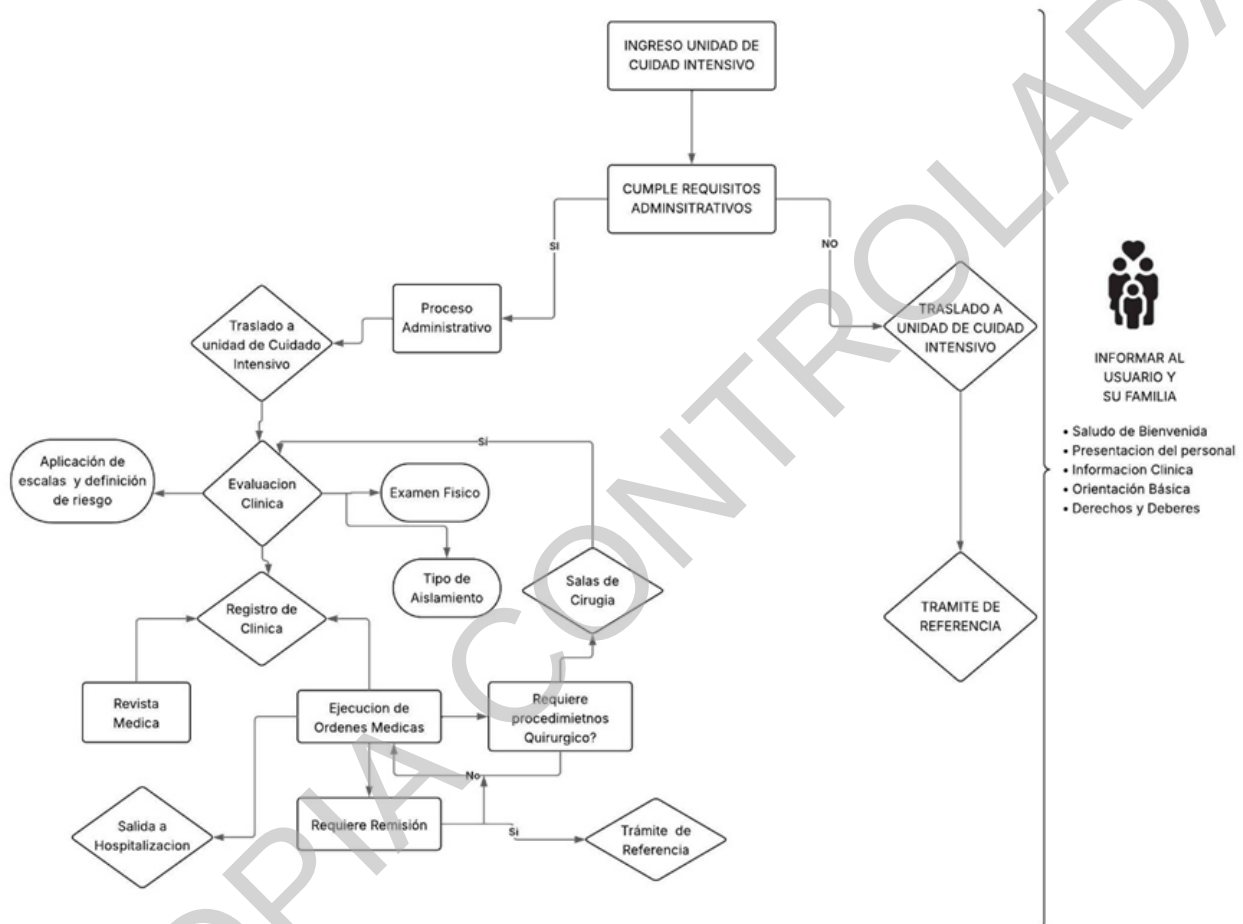
Recomendaciones de Egreso del Área Quirúrgica: Al finalizar el procedimiento quirúrgico, ya sea ambulatorio o intrahospitalario, el equipo de enfermería y el personal de humanización le brindarán acompañamiento con énfasis en los siguientes aspectos.

- **Cuidados del sitio operatorio:** limpieza, signos de alarma, restricción de movimientos y tiempos de recuperación.
- **Indicaciones para el retiro de puntos:** tiempos, lugar y profesional encargado.

- **Asignación de control posoperatorio:** fecha, lugar y especialidad correspondiente.
- **Toma de medicamentos:** horarios, dosis, duración y efectos secundarios comunes.
- **Uso de insumos domiciliarios:** fajas, vendajes, dispositivos de soporte, entre otros.
- **Entrega de documentos:** incapacidades médicas, certificaciones laborales y plan de manejo ambulatorio.

Que debe saber si usted o un familiar requiere atención en la Unidad de Cuidado Intensivo Adulto (UCI A): La Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. brinda atención especializada y permanente a pacientes en estado crítico, que requieren monitoreo continuo, soporte vital y manejo por un equipo interdisciplinario altamente calificado.

Flujograma Unidad de Cuidados Intensivos Adulto



Información para familiares

- La información médica será entregada únicamente a un familiar responsable designado por la familia, para garantizar la confidencialidad y el manejo adecuado de la información clínica.
- Se recomienda mantener una comunicación respetuosa y constante con el equipo de salud, y seguir estrictamente las indicaciones del personal sobre ingreso, visitas y normas de bioseguridad.

Su colaboración y comprensión son esenciales para favorecer la recuperación del paciente y asegurar un entorno de cuidado seguro.

Horario de visitas

10:30 a.m. 12:30pm y de 3:30pm a 5:30 p.m.

Ingreso de visitantes: Por cada Paciente se autoriza el ingreso de un (1) familiar a la vez, con posibilidad de

rotación. Durante la jornada se permitira el ingreso de hasta tres (3) familiares por paciente.

Bioseguridad y normas de ingreso: El ingreso a la UCI se realiza con tapabocas quirúrgico y gorro desechable.

- Es obligatorio realizar el lavado de manos antes y después del contacto con el paciente.
- Durante la inducción al ingreso, se brindarán instrucciones claras sobre normas de higiene, distanciamiento, restricción de objetos personales y protocolos de seguridad.

Restricciones: No se permite el ingreso de alimentos, dispositivos electrónicos ni objetos personales al área de UCI, salvo los elementos de aseo personal del paciente, previamente autorizados.

Priorización del acceso: Se dará prioridad al ingreso de familiares directos (padres, hijos, cónyuge) con el fin de garantizar apoyo emocional y una comunicación más efectiva.

El proceso de atención en UCI: La atención en la Unidad de Cuidados Intensivos se fundamenta en un modelo de cuidado centrado en el paciente y su familia, basado en criterios clínicos, protocolos estandarizados y vigilancia médica y de enfermería 24/7.

Recomendaciones para familiares de pacientes en UCI: Su presencia y colaboración son fundamentales para el cuidado integral y humanizado en la Unidad de Cuidado Intensivo (UCI).

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

* **Cumpla con las normas de bioseguridad:** Lávese las manos correctamente, use tapabocas y demás elementos de protección al ingresar.

* **Colabore con el equipo de salud:** Si desea apoyar en la higiene del paciente o en el suministro de elementos personales, consulte siempre con el personal asistencial.

* **Evite movilizar al paciente:** Las movilizaciones deben ser realizadas exclusivamente por personal capacitado para garantizar la seguridad del paciente.

* **No suministre alimentos o líquidos sin autorización:** Por la condición clínica, cualquier ingesta debe ser aprobada previamente por el equipo médico.

* **Respete las medidas de seguridad:** Algunos pacientes pueden tener dispositivos de sujeción para prevenir caídas o retiros involuntarios de sondas o equipos. Estas medidas son temporales y buscan proteger su integridad.

* **Durante la visita, brinde apoyo emocional:** Hable con su familiar, transmítale tranquilidad. El uso del celular está restringido, salvo autorización del personal bajo condiciones controladas.

* **Busque apoyo emocional si lo necesita:** Si usted o su familia presentan angustia, tristeza o ansiedad, puede solicitar acompañamiento al equipo de Psicología o Humanización. Estamos para apoyarles.

Su respeto por estas indicaciones contribuye a una atención segura, digna y humanizada.

Egreso de la UCI: Cuando el paciente presenta una evolución favorable y ya no requiere cuidados intensivos, será trasladado a otra unidad hospitalaria (hospitalización general, unidad intermedia o dado de alta), según el criterio médico.

Al momento del egreso:

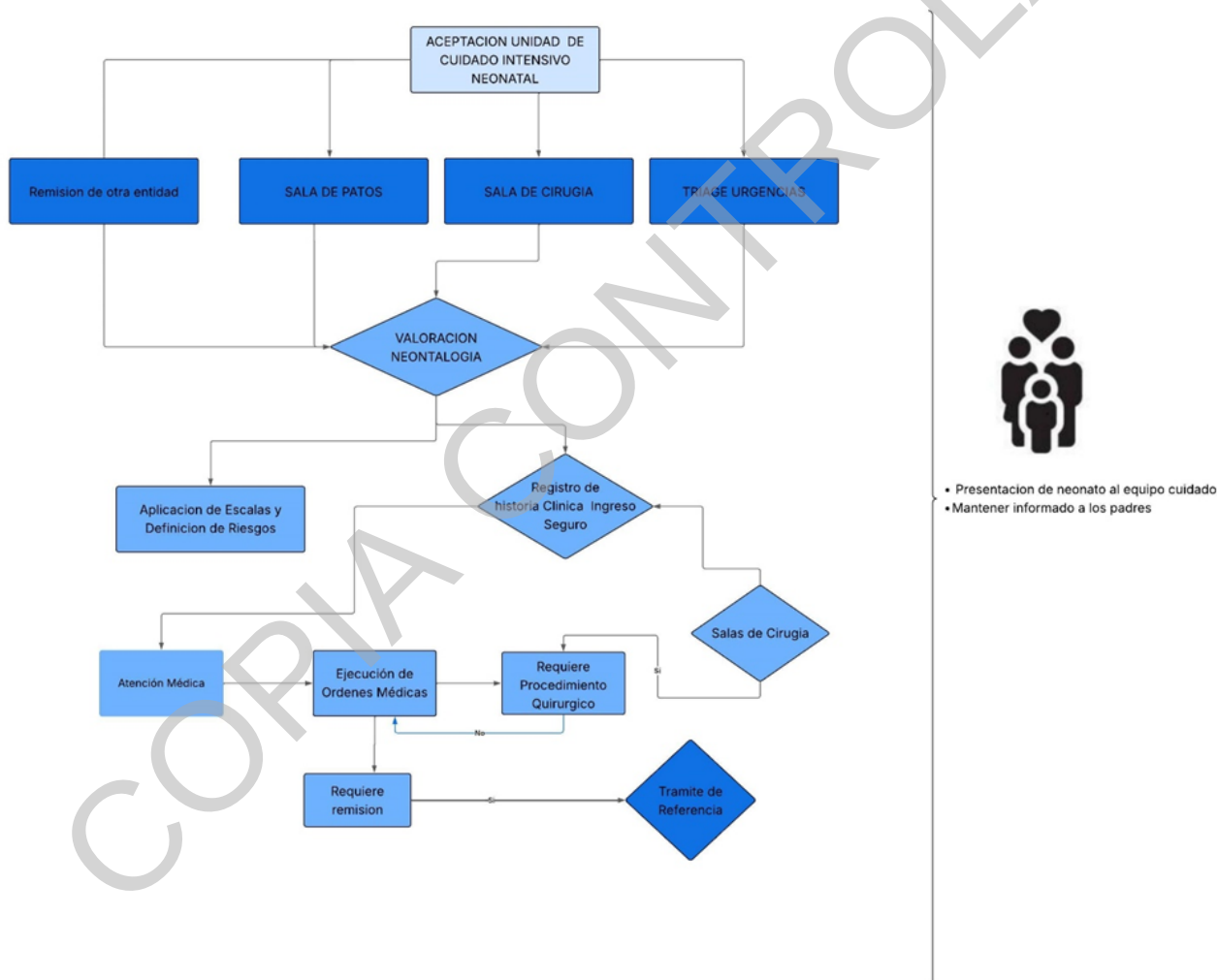
- Se entregará al familiar responsable un informe clínico con la evolución del paciente y el plan de manejo.
- El equipo asistencial brindará recomendaciones claras sobre medicamentos, cuidados en casa, signos de alarma y órdenes médicas.
- Se garantizará la continuidad del proceso de recuperación en el nivel de atención correspondiente.

Este paso es parte del proceso de recuperación y se realiza bajo condiciones seguras para el paciente.

Que debe saber si su hijo requiere atención en la Unidad de Cuidado Neonatal (UCIN): La Unidad Neonatal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. está diseñada para proporcionar atención medica avanzada y de calidad a toso los recién nacidos prematuro o con riesgos altos para la vida que requiera manejo especial y vigilancia continua.

La unidad neonatal tiene como objetivo principal brindar una atención segura y amorosa dando los máximos cuidados a todos los pacientes, este espacio está libre de gérmenes que puedan producir infecciones y afectar gravemente el recién nacido.

Flujograma Unidad Cuidado Neonatal



Criterios De Ingreso Unidad Cuidado Neonatal

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E establece como rango de edad para atención neonatal el comprendido entre cero (0) y veinte nueve días (29) días teniendo lo contemplado en la literatura revisada.

Criterios De Ingreso Unidad Cuidado Intensivo Neonatal

- Se admiten recién nacidos a término (RNT) menores de 30 días o recién nacido pretérmino (RNP) hasta 44 semanas de edad gestacional corregida, con patologías de especialidades médicas o quirúrgicas.
- El criterio de ingreso que prevalece es el diagnóstico de mayor complejidad.
- La atención en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal incluye monitoreo permanente cardíaco y respiratorio, registro cada hora de oximetría de pulso, frecuencia cardíaca, tensión arterial invasiva o no invasiva, control de temperatura, líquidos administrados y eliminados y escala de dolor (Anexo1) Glucometría de acuerdo a la condición clínica o riesgo. Evaluación médica mínimo 3 veces al día o más según la condición clínica del paciente y de enfermería permanente.
- Todo recién nacido (R.N) con peso menor de 1.300 g, R.N que requiera procedimientos especiales, manejo inicial del prematuro de bajo peso (< 1800 g y/o R.N < 32 semanas) y cualquier RN con: Inestabilidad cardiopulmonar, alteraciones respiratorias, alteraciones cardiológicas, alteraciones hemodinámicas, alteraciones neurológicas, alteraciones metabólicas, nutricionales e hidroelectrolíticas, alteraciones hematológicas, alteraciones inflamatorias y/o infecciosas, malformaciones congénitas con urgencia quirúrgica, falla renal aguda.

Criterios De Ingreso Unidad de Cuidado Intermedio Neonatal

- Se admiten recién nacidos a término menores de 30 días o recién nacido pretérmino hasta 44 semanas de edad gestacional corregida, con patologías de especialidades médicas o quirúrgicas.
- El criterio de ingreso que prevalece es el diagnóstico de mayor complejidad.
- El monitoreo permanente incluye el registro de signos vitales (Frecuencia cardíaca, tensión arterial, temperatura, frecuencia respiratoria y saturación), control de líquidos cada 8 horas, disponibilidad de glucometría, Control de peso diario. Evaluación y registro médico mínimo 2 veces al día escrita o más veces si el paciente lo requiere y enfermería cada 3 horas (acorde a criterios de habilitación).
- Todo paciente entre 1300 gr a 1600 gr o menor de 34 semanas con estabilidad hemodinámica, respiratoria y metabólica, procedente de UCI

Criterios De Ingreso Unidad de Cuidado Básico

- Se admiten recién nacidos a término menores de 30 días o recién nacido pretérmino hasta 44 semanas de edad gestacional corregida, con patologías de especialidades médicas o quirúrgicas.
- El criterio de ingreso que prevalece es el diagnóstico de mayor complejidad.
- Incluye registro de signos vitales cada 6 horas, control de líquidos administrados y eliminados, evaluación y registro médico diario, control de enfermería y control de peso diario.

Criterios de ingreso:

Todo paciente estable procedente de Cuidados Intermedios con peso > 1600 gr, estabilidad hemodinámica y metabólica o RN a término con:

- Neumopatía crónica estable (ganancia de peso, saturaciones estables, FiO2 < 30%).
- Hiperbilirrubinemia sin factores de riesgo para Exanguinotransfusión con indicación de fototerapia simple.
- Sepsis neonatal asintomática luego de estabilización clínica y paraclínica, hasta completar tratamiento antibiótico.
- Pacientes con adecuación de esfuerzo terapéutico sin soporte ventilatorio.
- Vigilancia de paciente asintomático con criterio de riesgo:
 - Proceso familiar y neonatal de adaptación para el egreso, termorregulación y succión.
 - Antibióticos en paciente asintomático por riesgo de sepsis.
 - Recién nacido con madre en hospitalización por enfermedad y/o entrenamiento a su red familiar para entrega del menor o en valoración por trabajo social.

Información para familiares

- La información médica será entregada únicamente a un familiar responsable designado por la familia, para garantizar la confidencialidad y el manejo adecuado de la información clínica.
- Se recomienda mantener una comunicación respetuosa y constante con el equipo de salud, y seguir estrictamente las indicaciones del personal sobre ingreso, visitas y normas de bioseguridad.

Su colaboración y comprensión son esenciales para favorecer la recuperación del paciente y asegurar un entorno de cuidado seguro.

Horario de visitas

10:30 a.m. a 12:30 p.m.

3:30 pm a 5:30 p.m.

Ingreso de visitantes: Se autoriza el ingreso rotativo de tres (3) personas en el horario de la mañana y tres personas (3) en el horario de la tarde, quienes deberán seguir estrictamente las indicaciones del personal de salud.

Bioseguridad y normas de ingreso: debe tener en cuenta los siguientes pasos

- Anunciarse con el timbre en la unidad
- Utilizar un tapabocas nuevo
- Registrarse en el libro de ingreso
- Lavarse las manos según la norma señalada más adelante
- No lleve joyas o cosas valiosas a la unidad
- Mantenga las uñas cortas y limpias
- Permanece en silencio durante la estancia ya que el ruido puede afectar el desarrollo neurológico de los bebés.
- Recuerde que si tiene síntomas respiratorios como tos o gripa, síntomas intestinales infecciosos como diarrea o fiebre, debe informar al personal de unidad.

Criterios de Egreso/ Transferencia

Paciente de alto riesgo no prematuro:

- Programa activo de entrenamiento a la familia (madre, padre o familiar) en lactancia materna, cuidados del recién nacido y detección de signos de alarma previo al egreso.
- Programa de seguimiento de alto riesgo por pediatra entrenado que asegure la atención integral requerida por el paciente.
- Estabilidad fisiológica sin enfermedad aguda o con enfermedad crónica controlada.
- Coordinación entre el prestador y asegurador para el suministro de insumos y equipos necesarios para el manejo ambulatorio de la patología de base.

Paciente con Programa Madre Canguro estructurado (Criterios de la Fundación Canguro / guías del método de madre canguro basadas en la evidencia):

- Documento del Ministerio de Salud y Protección Social del 3 de noviembre de 2017: Actualización de los lineamientos técnicos para la implementación de programas madres canguro en Colombia con énfasis en la atención a neonato prematuro o de bajo peso al nacer. 5.4 "Políticas de Egreso hospitalario" 5.4.1 Criterios de elegibilidad para la salida del niño, de la familia y red de apoyo. Pág. 54-57

Paciente prematuro sin acceso a un Programa Madre Canguro

Se podrá dar de alta aquel niño prematuro y/o de bajo peso al nacer quien a criterio médico cumpla con los requisitos mínimos que aseguren el bienestar extrahospitalario:

- Peso mínimo de 2.300 gramos y ganancia de peso registrada fuera de la incubadora por tres días de al menos 20-30 gramos/día.

- Hematocrito - Hemoglobina en la última semana.
- Paciente con requerimiento de O₂ domiciliario menor a 0,5 litros/minuto que asegure una Saturación de Oxígeno adecuada de acuerdo con la altura de la ciudad y patología (medición en reposo, succión y sueño).
- Estabilidad fisiológica sin enfermedad aguda o con enfermedad crónica controlada.
- Programa activo de entrenamiento a la familia (madre, padre o familiar) en lactancia materna, cuidados del recién nacido y detección de signos de alarma previo al egreso.
- Programa de promoción y prevención, así como de seguimiento ambulatorio con soporte de servicio médico y hospitalario adecuados.
- Sea incluido en una Ruta de Atención Integral – RIAS.

Serán transferidos al servicio de hospitalización pediátrica paciente con edad corregida mayores a 44 semanas, recién nacidos a término mayores de 30 días, con estabilidad hemodinámica según corresponda a su edad.

Lo que debe saber si asiste a consulta médica o servicios ambulatorios: El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. ofrece una amplia gama de **servicios ambulatorios** orientados a la atención integral del usuario, incluyendo:

- Consulta Externa
- Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico
- Laboratorio Clínico
- Imágenes diagnósticas
- Procesamiento de Patologías

Nuestro compromiso es ofrecer una atención **oportuna, segura, humanizada y con enfoque diferencial**.

Acceso a consulta médica - Consulta externa:

En nuestras sedes **UBA Pajarito y UBA Busbanzá**, encontrará los siguientes servicios

Consulta de enfermería Medicina general Odontología
Vacunación Programas de Promoción y Prevención (PyP)

Para acceder a consulta especializada, debe presentar:



Laboratorio Clínico:

- Agendamiento: No se requiere cita previa para la toma de muestras. Sin embargo, puede recibir orientación a través de los canales habituales para agendamiento:



*** Requisitos para el agendamiento:**

- Orden Medica
- Autorización vigente de la EAPB (si aplica)
- Fotocopia del documento de identidad

*** Toma de muestras:** El horario para toma de muestras que requieren ayuno es de **7:00 a.m. a 9:00 a.m.**, de lunes a viernes.

*** Indicaciones previas:** Las condiciones de preparación varían según el examen. Serán explicadas detalladamente al momento del agendamiento.

*** Entrega de resultados:** De lunes a viernes de 1:00 p.m. a 5:00 pm en ventanilla de laboratorio clínico.

Servicios de Radiología e Imágenes Diagnósticas: Los servicios de imágenes diagnósticas pueden ser solicitados de forma directa o mediante referencia desde otras Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) habilitadas.

*** Requisitos para el agendamiento:**

Orden médica específica.

Autorización válida de la EAPB.

Fotocopia del documento de identidad del usuario

*** Preparación previa:** Cada estudio puede requerir preparación específica. Esta será indicada en el momento del agendamiento; podrá incluir ayuno, hidratación, suspensión de medicamentos o uso de contraste, según el tipo de imagen solicitada.

*** Horarios de atención:**

Toma de imágenes ambulatorias: De 7:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

*** Entrega de resultados:** De manera presencial en ventanilla de programación de Radiología, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

*** Quien puede reclamar los resultados:** En primer lugar, son solicitados de manera personal presentando su documento de identidad.

*** Terceros autorizados:** Se permite la entrega a personas autorizadas, como familiares, apoderados legales o

cuidadores, siempre y cuando se presente una autorización escrita firmada por el titular, junto con la copia del documento de identidad de ambos

* **Procesamiento de Patologías:** El procesamiento de estudios histopatológicos y citológicos se realiza en el área de Patología del hospital, según requerimientos clínicos derivados de consulta externa o procedimientos ambulatorios.

* **Requisitos para la recepción de muestras:**

- Orden médica correspondiente.
- Autorización de la EAPB (si aplica).
- Fotocopia del documento de identidad del paciente.
- Conservación adecuada de la muestra, según instrucciones clínicas (formol, refrigeración, transporte).

Recepción de muestras:

Horario: lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 m, en ventanilla exclusiva de recepción de Patología.

Entrega de resultados:

En la misma ventanilla de recepción, de lunes a viernes de 8:00 am a 10:00 am y de 2:00 a 4:00 pm.

* **Tiempos de entrega:** La oportunidad de entrega de los resultados depende del tipo de estudio solicitado. El personal del área de Patología le informará los tiempos estimados al momento de dejar la muestra.

* **Acceso a servicios de Diagnóstico Cardiovascular:** El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. cuenta con un portafolio de estudios diagnósticos en el área de cardiología no invasiva, enfocados en el seguimiento, diagnóstico y control de patologías cardiovasculares en pacientes ambulatorios. Estos estudios se realizan en consulta externa bajo agendamento previo y programación especializada

* **Canales de agendamento:** Los usuarios pueden solicitar sus citas para estudios cardiovasculares a través de los siguientes medios habilitados:

- **Presencial:** En las ventanillas de atención de consulta externa.
- **Telefónico:** A través de las líneas institucionales.
- **Virtual:** Usando los mismos canales dispuestos para el agendamento de citas médicas.

Requisitos para el agendamento de estudios cardiovasculares: Para acceder a estos servicios, el usuario deberá presentar la siguiente documentación:

- Orden médica específica para el estudio solicitado.
1. Fotocopia del documento de identidad del paciente.
 2. Autorización vigente de la Entidad Administradora de Planes de Beneficio (EAPB), cuando sea requerida.

* **Toma de estudios de diagnóstico cardiovascular:** Los procedimientos de diagnóstico cardiovascular incluyen, entre otros:

- Electrocardiograma (EKG)
- Holter de ritmo y Holter de presión arterial
- Ecocardiograma transtorácico y ecocardiograma de estrés

Importante: Cada estudio tiene requerimientos específicos en cuanto a preparación previa (ayuno, suspensión de

medicamentos, actividad física previa, entre otros). Estas indicaciones serán explicadas con detalle al momento del agendamiento por parte del personal de atención al usuario.

*** Horarios de atención:** La toma de estudios se realiza de lunes a viernes, en jornada continua dentro del horario ambulatorio, y según la agenda de actividades del servicio de Cardiología. La disponibilidad de los procedimientos está sujeta a la programación y capacidad instalada del servicio.

*** Entrega de resultados:** El hospital dispone de múltiples opciones para facilitar la entrega oportuna de resultados, de acuerdo con el tipo de estudio realizado:

- Electrocardiograma y Holter de EKG: Se entregan de lunes a viernes de 11:00 a.m. a 12:00 m directamente en el consultorio de Cardiología.
- Ecocardiogramas: Los resultados se entregan inmediatamente después de la realización del estudio, acompañados de la interpretación médica correspondiente.

Entrega de Historia Clínica: El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., en cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos personales en salud, garantiza a los usuarios el derecho a acceder a su historia clínica o autorizar su entrega a terceros, siempre que se cumplan los requisitos legales establecidos.

¿Quién puede solicitar la historia clínica?

Titular de la historia clínica: Puede solicitarla personalmente presentando su documento de identidad original.

Terceros autorizados: Familiares, apoderados legales o cuidadores, podrán solicitarla si presentan: Autorización escrita firmada por el titular - Copia del documento de identidad del titular y del autorizado.

Terceros autorizados: Familiares, apoderados legales o cuidadores podrán solicitarla si presentan:

- Autorización escrita firmada por el titular
- Copia del documento de identidad del titular y del autorizado.

Cónyuge o compañero permanente: Cuando el paciente no pueda realizar la solicitud, el cónyuge o compañero permanente podrá gestionarla presentando:

- Documentos que acrediten el vínculo.
- Autorización firmada por el paciente (si es posible)
- Copia de los documentos de identidad.

En caso de fallecimiento del paciente: La historia clínica podrá ser solicitada por:

- Padres o hijos del paciente fallecido (primer grado de consanguinidad).
- Representante legal o por orden judicial.
- Se debe presentar: Certificado de defunción

Documentos que acrediten el parentesco o representación legal.

Requisitos generales para la solicitud:

- Formulario de solicitud diligenciado (disponible en la página web institucional o en las oficinas del hospital).

- Documento de identidad del solicitante.
- En caso de terceros: autorización escrita y copia de la cédula del paciente y del solicitante.
- En caso de fallecimiento: documento que demuestre el parentesco o la representación legal, certificado de defunción y documento de identidad del solicitante.

Canales habilitados para la solicitud:

- **Presencial:** En la oficina de Archivo Clínico del Hospital, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- **Al correo electrónico Institucional:** archivohistoriasclinicas@hospitalsogamoso.gov.co

Plazos de entrega: Una vez radicada la solicitud con todos los documentos requeridos, la historia clínica será entregada en un plazo máximo de 8 días hábiles, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud.

Importante: La historia clínica es un documento de carácter **confidencial y reservado**, por lo que su entrega está sujeta al cumplimiento estricto de la normatividad.

El Hospital podrá negar la entrega de la información cuando no se cumplan los requisitos establecidos o cuando se identifique riesgo de vulneración de derechos del paciente o terceros

BIBLIOGRAFÍA

Defensoría del Pueblo. (2014). Trato digno: Directrices para la atención a personas en situación de vulnerabilidad. <https://www.defensoria.gov.co>

López, A. (2016). La importancia del respeto en la atención hospitalaria: Perspectivas para la mejora de la calidad de la atención. Revista Internacional de Salud, 18(4), 90-97.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Atributos de la calidad en la atención en salud. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCION-EN-SALUD.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). Política Nacional de Humanización de la Salud 2021-2031. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Politica-Nacional-Humanizacion-Salud.pdf>

MinJusticia. (2019). Protocolo de atención inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad. Obtenido de [https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencion%20a%20Personas%20con%20Discapacidad%20\(2\).pdf](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/discapacidad/Protocolo%20de%20Atencion%20a%20Personas%20con%20Discapacidad%20(2).pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2015). Manual sobre la atención inclusiva de salud. OMS.

Organización Mundial de la Salud. (2022). Calidad de la atención. <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care/>

Procuraduría General de la Nación. (2016). Lenguaje inclusivo: Manual para la inclusión en la comunicación institucional. <https://www.procuraduria.gov.co>

CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

Versión	Fecha	Elaborado / Actualizado por:	Descripción del cambio
---------	-------	------------------------------	------------------------

01	2021-11-10	Laura Camila Molina	Elaboración y Emisión del Manual
02	2025-07-19	Yuri Marcela Vargas Tabares Ruth Joleth Cortez Vargas	Actualización manual con nuevo plan de desarrollo y nueva estructura documental

Control de Emisión

Elaborado por:

Yuri Marcela Vargas Tabares
Ruth Joleth Cortez Vargas

Cargo:

Líder de Atención al usuario y su Familia
Líder Humanización

Revisado por:

Jenith Lorena López Rodríguez

Cargo:

Líder de gestión de calidad

Aprobado por:

Zulma Cristina Montaña Martínez

Cargo

Subgerente científica