

APRECIADO USUARIO

Queremos darle la bienvenida a la Sociedad de Cirugía de Bogotá - Hospital de San José, entidad con más de 100 años de experiencia, que pone a disposición servicios de alta calidad y atención segura con rigurosidad científica para la atención de nuestros usuarios.

La Sociedad de Cirugía de Bogotá es una institución **PRIVADA** prestadora de servicios de salud, sin ánimo de lucro.

NUESTRA MISIÓN

Somos una organización privada, asistencial y universitaria que presta atención integral de excelente calidad y promueve la docencia e investigación en beneficio de la comunidad.

NUESTRA VISIÓN

Queremos ser reconocidos como entidad líder por los altos estándares éticos y de calidad asistencial, docente e investigativa, solidez financiera y proyección nacional e internacional.

Promulgamos como nuestros Valores, el Respeto, la Ética, el Compromiso, la Excelencia y la Innovación.

ACCESO

Contamos con parqueadero 24 horas: Ubicado e las instalaciones del Hospital, las puertas de acceso al mismo se encuentran ubicadas sobre las carrera 18 – 19.

Ingreso peatonal: Se han distribuido las entradas de manera que su ubicación dentro del Hospital sea más fácil así:

- El Ingreso hacia Consulta Externa y Visitas se debe realizar por la entrada principal ubicada sobre la plaza España.

- El Ingreso para Urgencias de Adulto se realiza por la Cara. 19, al lado de la plaza España y el Ingreso para Urgencias de Pediatría, o Ginecología y Obstetricia, se realiza por la Cara. 18. Sin embargo, todo paciente que solicite atención de urgencias, puede ingresar por cualquiera de las porterías.
- Si se dirige a alguna de las dependencias del edificio Universitario, puede ingresar por la carrera 19.

Ruta Circular de Transmilenio

El Hospital de San Jose buscando ofrecer a los pacientes y familiares una mayor comodidad y seguridad ha dispuesto una ruta circular para tener acceso desde y hacia transmilenio. Este servicio tiene costo mínimo y puede ser tomado por la carrera 18 frente al Hospital, o desde el Parqueadero interno frente al edificio Universitario.

Si desea tomarlo desde el transmilenio, la ruta se ubica en la calle 10 con Avenida Caracas, cerca a la estación “Avenida Jiménez” y en la carrera 30, frente a la estación “Ricaurte”. El horario de esta ruta es de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 9:00 a.m. De 11:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 p.m. a 7:00 p.m.

DERECHOS DE LOS PACIENTES

- Recibir el mejor y más eficiente tratamiento médico, acorde con el Recurso Humano y tecnológico.
- Recibir un trato acorde con la dignidad humana, amable, considerado, respetuoso, equitativo e igualitario.
- A ser informado del nombre, apellidos, grado profesional y puesto que desempeña el personal de salud que le atiende.
- Recibir información necesaria, respecto a sus condiciones clínicas,

diagnóstico, pronóstico, alternativas de tratamiento, lo mismo que de los riesgos e incomodidades del tratamiento y de los medios diagnósticos.

- Conocer su historia clínica, los resultados de los exámenes, imágenes y diagnósticos pertinentes en su caso y a pedir copias de los mismos.
- A la confidencialidad y privacidad de sus registros y a que su información no sea conocida por personas que no estén involucradas en su atención sin su autorización, salvo en los casos señalados por la Ley.
- A expresar sus opiniones sobre la calidad del servicio y a recibir respuestas completas a sus quejas y reclamaciones.
- A recibir una cuenta con el detalle de todos los gastos en que ha incurrido en su tratamiento.
- Disponer en el momento que lo considere conveniente, la donación de sus órganos.
- A aceptar o rechazar la proposición de participar en estudios de investigación clínica.

Deberes de Los Pacientes

- Dar información verdadera y completa en relación con su estado de salud, nombre completo, edad, número de cédula de ciudadanía, dirección y teléfono.
- Cumplir a cabalidad las órdenes médicas y el plan de tratamiento. El paciente es responsable de su autocuidado.
- Responsabilizarse de sus acciones u omisiones, cuando rehúse un tratamiento sugerido o no siga las instrucciones del equipo de salud.
- Informar al médico cuando se quiera ejercer el derecho a la autonomía y opte por negarse a un tratamiento.

- Estar afiliado junto con su familia al sistema de seguridad social.
- Evitar cualquier comportamiento que pueda incomodar a los demás pacientes, o perturbar la tranquilidad o la seguridad del hospital.
- Respetar y tratar con consideración al personal hospitalario, cuidar las instalaciones del hospital y todos los elementos que se le dispongan.
- Cumplir las normas y políticas establecidas para el ingreso: No ingreso de armas, animales, bebidas alcohólicas o elementos peligrosos para la seguridad del hospital.
- Cumplir con normas especificadas por el Hospital, para el ingreso y egreso de los recién nacidos y menores de edad.

Como Programar Una Cita

- Vía telefónica, en el teléfono 3 53 80 08 lunes a sábado de 7:00am a 5:00pm
- Personalmente: En la torre de consulta Externa primer y segundo piso, lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm.

SI USTED TIENE UN SERVICIO PROGRAMADO

El día de su cita asista con 30 minutos antes al Centro de Atención al Usuario (C.A.U.) ubicado primer piso por la entrada principal con los siguientes documentos:

- Autorización vigente de su EPS
- Documentos de identidad (cédula, tarjeta de identidad, registro civil) según sea el caso y carnet de su EPS.
- Bono, vale de atención y/o valor de la cuota moderadora.

VISITAS

- Hospitalización en habitación: de 9:00am a 6:00pm. Para el bienestar del paciente, solo se permiten 2 acompañantes por habitación.

- Unidad de Cuidados Intensivos de adultos: Dadas las condiciones especiales de los pacientes que allí se encuentran, las visitas son restringidas y pueden variar de horario si hay algún procedimiento efectuándose.
11:30am a 12:00m
3:00pm a 3:30pm
5:30pm a 6:00pm
- Unidad de Cuidado Intermedio:
11:30am a 12:00m
3:00pm a 3:30pm
- Unidad Pediátrica: La madre o un cuidador de la familia, debe permanecer 24 horas con el niño.
- Unidad de Recién Nacidos:
Madre: 8:30 a 9:30am
11:30am a 12:30 pm
2:30pm a 3:30 pm
5:00pm a 5:45 pm
Padre: 4:00pm a 4:30pm
- Urgencias :
Adultos : 10:00am a 10:30am
4:00 pm a 4:30 pm
Maternas : 10:30am a 11:00am
3:00pm a 3:30pm
Pediátricas : La madre o un cuidador de la familia, debe permanecer 24 horas con el niño.

HOSPITALIZACION

Nuestra preocupación, es asignar la habitación en forma ágil y oportuna y enfocamos nuestros esfuerzos para lograrlo. Tenga en cuenta AL INGRESO:

- Será recibido por personal de enfermería del pabellón, coordinado por una Enfermera Jefe, quienes conforman el equipo encargado de proveerle cuidado y atención integral. También encontrará una Administradora de Pabellón que atenderá cualquier observación sobre la condición hotelera de la habitación.
- Recibirá la habitación con inventario de la dotación de elementos básicos para hacer su atención más cómoda. Por favor conserve estos elementos en las mismas condiciones en que le han sido entregados, ya que son para su bienestar.

- **El Servicio Médico** está conformado por un grupo de profesionales de varias especialidades, que realizará el tratamiento de acuerdo a las necesidades por su patología. Por ser una institución Universitaria, hay personal en formación, pero todos los Médicos Residentes que intervienen en el proceso de atención, son médicos graduados y están permanentemente acompañados por especialistas. Los Médicos Internos y los estudiantes de pregrado, podrán presentarse durante las rondas, para conocer el estado del paciente e informar permanentemente a los Residentes y Especialistas.
- De acuerdo con sus necesidades, podrá ser atendido por otros profesionales de Apoyo como Trabajo Social, Nutricionista, Terapeuta Físico, Terapeuta Respiratoria, Terapeuta Ocupacional, Fonoaudióloga y Trabajo Social.
- el personal que le atiende, debe estar plenamente identificado portando el carnet con foto en un lugar visible.
- recuerde informarle a su medico tratante, todos los medicamentos que toma en CASA, de manera que sean incluidos, si así se considera necesario en el plan de tratamiento durante la hospitalización. Igualmente comente con todo el personal que le atiende, sobre alertas que debamos tener en cuenta tales como ALERGIAS y otros antecedentes importantes.

SERVICIOS ADICIONALES:

COMPañIA PERMANENTE PARA EL PACIENTE

- Si desea servicio de Auxiliar de Enfermería en turno especial, es decir que esté permanentemente al lado del paciente, pregunte a la Enfermera Jefe del pabellón, ó diríjase al Departamento de Enfermería (ubicada en el segundo piso, frente a Salas de Cirugía), donde

recibirá la orientación de este servicio. Tenga en cuenta que este servicio genera costo adicional no cubierto por la aseguradora, y que será asumido por el paciente y la familia. Este servicio debe cancelarse en el Departamento de Enfermería.

- El Hospital de San José, autoriza la compañía de un familiar permanentemente en caso de Pediatría. Si se trata de un paciente menor de 15 años, o mayor de 60, el acompañamiento durante la noche, no tiene costo adicional. En caso de pacientes mayores de 15 años y menor de 60 años, tendrá un costo que debe ser asumido por el paciente y la familia. Para ampliar la información sobre este servicio, diríjase al Departamento de Enfermería y solicítelo antes de las 5:00 p.m. El valor será cancelado en la Caja Principal ubicada en el pasillo principal del primer piso cerca al Laboratorio Clínico.

Recuerde que es conveniente acompañar a los pacientes menores de 10 años y mayores de 60 años, ya que la compañía de la familia es importante en la recuperación.

SALIDA (EGRESO)

El día de su salida, una vez su médico tratante haya firmado la orden, se inicia un proceso administrativo para generar la **ORDEN ADMINISTRATIVA DE EGRESO** documento que será solicitado por el vigilante al momento de la salida de la institución.

La salida debe efectuarse antes de las 11:30 a.m. A partir de ese momento el costo de la estancia es asumido por el paciente o la familia. Por esto es indispensable que un familiar esté disponible en el Hospital desde las 9:00 a.m., para completar la documentación pendiente o realizar los trámites necesarios ante la E.P.S.,

según le sea informado en la oficina de facturación.

Recuerde solicitar a su médico: Plan de Egreso (Recomendaciones de cuidado en casa), fórmula médica, incapacidad (si la necesita) y cita de control. La enfermera Jefe está disponible para aclararle cualquier duda al respecto.

Cuando la hospitalización es por cuenta particular, ó en caso de que se requieran pagos complementarios, es conveniente en hospitalizaciones prolongadas, solicitar periódicamente estados de cuenta y a su vez ir cancelando los excedentes no cubiertos por su seguro; esto facilitara que el día de su salida los tramites sean mas ágiles. Pida mayor información al respecto en la oficina de Facturación ubicada en el primer piso frente al Centro de Atención al Usuario.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿DÓNDE ESTÁ UBICADO Y QUÉ SERVICIOS PRESTA EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (C.A.U.)?

El CAU (centro de atención al usuario) esta ubicado en el primer piso, entrada por la (plaza España) y se encarga de manera especial de la atención de las necesidades de información que el usuario tenga, respecto a trámites administrativos ante las EPS. Igualmente si durante su estadía requiere información acerca de trámites y servicios que pone a su disposición el Hospital de San José, en el CAU puede obtener información clara y oportuna.

Si tiene alguna sugerencia, inconformidad o comentario acerca de la atención y/o requiere mayor información, estamos atentos a escuchar sus apreciaciones y dar respuesta a sus inquietudes. Su percepción es muy importante para mejorar nuestro servicio.

Adicionalmente presta los servicios de facturación de pacientes con consulta y procedimientos programados en un horario de 7am a 5pm de lunes a viernes y los sábados de 8am a 12m.

Recuerde que el recaudo de dinero, se hace únicamente en Caja Principal, ubicada en primer piso cerca al Laboratorio Clínico, o en las ventanillas autorizadas (Centro de Atención al Usuario, Radiología, Urgencias Adulto, Urgencias Central Maternopediátrica, Laboratorio Clínico, Hematología, Cardiología, Medicina Nuclear). **NO ENTREGUE DINERO A PERSONAL POR FUERA DE ESTAS AREAS.**

¿PUEDO REGISTRAR A MI HIJO/A EN EL HOSPITAL DE SAN JOSE?

El Hospital San Jose tiene convenio con la Registraduría General de la Nación, para realizar el diligenciamiento del formato y reporte inicial, el cual se tramita en la Oficina de Trabajo Social ubicada en el primer piso junto a urgencias de adultos. Se entrega el original a los padres del recién nacido. Si requiere originales autenticados, debe dirigirse a la Registraduría auxiliar Antonio Nariño, ubicada en el barrio Restrepo. Este servicio se realiza de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

¿OFRECE EL HOSPITAL ALGÚN SERVICIO DE ALIMENTACIÓN?

El hospital pone a su disposición servicio de Restaurante ubicado en el primer piso, frente al Laboratorio Clínico; Servicio de Cafetería al lado de la torre de consulta externa y frente a Pediatría. Estos servicios están disponibles en horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de domingo a domingo. También contamos con dispensadores de alimentos empacados funcionando las 24 horas del día, ubicados en segundo piso, frente a Cirugía Ambulatoria

y Primer Piso frente a Pediatría, Laboratorio Clínico, Centro de Atención al Usuario, Consulta Externa y Urgencias.

¿OFRECE EL HOSPITAL ALGÚN SERVICIO DE APOYO ESPIRITUAL?

Si. Se oficia Eucaristía de lunes a sábado a las 11:00 a.m. y los domingos a las 7:30 a.m. y a las 11:00 a.m.

La PASTORAL DE LA SALUD, se realiza a través del acompañamiento al paciente y la familia en el momento en que lo requiera. Además el Capellán pasa diariamente por cada una de las habitaciones, momento en el cual si desea la recepción de alguno de los Sacramentos o un diálogo especial con el sacerdote, puede informarlo. También puede llamar a la extensión No.168, o al celular 3013936863.

¿CUALES SON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOS NIÑOS QUE INGRESAN AL HOSPITAL?

Los niños visitantes menores de 12 años, deben estar en compañía permanente de un adulto responsable. Se realiza identificación con manillas desde el ingreso del menor y el control de esa identificación corresponde al adulto responsable o cuidador. Al egreso o salida del Hospital, el vigilante solicitará el número que corresponde a la identificación hecha al ingreso.

Para la seguridad física del menor, no debe permitírseles correr, ni jugar en los ascensores, escaleras, cerca de las puertas de vaivén o máquinas dispensadoras de alimentos.

¿QUE SE DEBE HACER HARA INGRESAR OBJETOS

PERSONALES DE VALOR?

El Hospital de San José no se hace responsable por documentos u objetos de valor, ya que éstos no son necesarios durante la estancia del paciente. Sin embargo, para apoyar el control, si desea ingresar objetos como Televisores, Radios, computadores, etc., éstos deben ser plenamente identificados y registrados en la portería.

PLAN DE EMERGENCIAS HOSPITAL DE SAN JOSE

El hospital de San José pensando en la seguridad de todos sus ocupantes, ha diseñado un plan de emergencias. Para su cumplimiento tenga en cuenta:

Desde el ingreso al Hospital ubique las salidas y rutas de evacuación. En las paredes encontrará la flecha que indica la el sentido en que debe realizarse la evacuación.

- En caso de emergencia permanezca en el área donde se encuentra y espere instrucciones de nuestros funcionarios, quienes le guiarán sobre la ruta a seguir y el punto de encuentro (Parque Plaza España).
- Salga calmado pero rápidamente por la ruta establecida. No corra, recuerde que hay superficies resbalosas y muchas veces en situaciones de emergencia, las muchas de las lesiones se ocasionan por el pánico. No se devuelva por ningún motivo.
- En caso de humo agáchese y avance gateando.
- En caso de sismo, no intente salir durante el movimiento; busque refugio en un sitio seguro, alejado de ventanas de vidrio, lámparas, estantes o cualquier elemento que esté suspendido.
- En cualquier emergencia no utilice los ascensores.
- Si observa situaciones sospechosas

o de riesgo, comuníquelo a cualquier funcionario o al personal de seguridad. No toque ningún objeto que considere sospechoso

- En caso de escape de vapores o gases tóxicos, abandone el área rápidamente evitando inhalar los vapores y diríjase a un sitio al aire libre. No reingrese al área afectada hasta que el director de la emergencia lo permita

Recuerde que el Hospital cuenta con procedimientos y personal entrenado para responder ante una emergencia, pero el incumplimiento de las instrucciones y normas de seguridad aquí dispuestas, puede dificultar la atención del evento.

Última actualización: 23 de septiembre 2009