FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

*Excelencia en Salud al servicio de la comunidad*

# Guía *para Usuarios* de URGENCIAS

VIGILADO Supersalud
Línea Gratuita Nacional: 018000917770

Excelencia
ACREDITACIÓN EN SALUD
INSTITUCIÓN ACREDITADA CON EXCELENCIA

## Excelencia en Salud
al Servicio de la Comunidad

# Guía para Usuarios de URGENCIAS

## BIENVENIDOS A LA FUNDACIÓN VALLE DEL LILI

La Fundación Valle del Lili es una entidad privada, sin ánimo de lucro constituida el 25 de Noviembre de 1982 y cuyo objetivo principal es ofrecer servicios médicos de alta complejidad a la comunidad, apoyándose en sus cuatro pilares fundamentales: asistencia médica, educación y docencia, investigación clínica y servicio social a grupos menos favorecidos.

Se hizo realidad gracias a la generosidad de la Comunidad del Valle del Cauca, que con su aporte lograron que la Fundación ofreciera primero Servicios Ambulatorios a partir de Abril de 1.986 en el barrio Centenario y que finalmente inaugurara, en Febrero de 1.994, el complejo de salud que hoy enorgullece a la región. Desde entonces, ha prestado un invaluable e ininterrumpido servicio que cumple con los máximos estándares de calidad, que le han valido el reconocimiento a nivel nacional e internacional.

## MISIÓN DE NUESTRA INSTITUCIÓN

Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de salud de alta complejidad de nuestros Usuarios, mediante la utilización de los más avanzados recursos médicos, en una Institución hospitalaria con orientación académica. El servicio se fundamenta en la competitividad, la labor en equipo, la excelencia, la humanización y dignificación de la persona, para lo cual nos orientamos hacia el mejoramiento continuo de nuestra organización, de su gente y de los recursos tecnológicos.

Nuestra labor se enmarca dentro de los más altos estándares de la ética y redunda en beneficio de la comunidad, de nuestros Colaboradores y del crecimiento y desarrollo de la Institución.

## VISIÓN

La Fundación Valle del Lili trabaja para lograr ser la primera institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad y tecnología del país, acompañada de los programas de servicio social, investigación y docencia mediante un modelo de administración y atención al Usuario con una cultura de servicio, seguridad, innovación, eficiencia, rentabilidad y enfoque de responsabilidad social.

## COMPROMISO DE URGENCIAS CON SUS USUARIOS

Prestar sevicios de atención médica de urgencias y emergencias con seguridad, oportunidad, eficiencia y calidad.

# Guía para Usuarios de URGENCIAS

## CALIDAD Y SERVICIO

El servicio de urgencias cuenta con un equipo calificado médico-asistencial y administrativo, encargados de satisfacer las necesidades de salud de nuestros usuarios, de vigilar la correcta aplicación y el cumplimiento de cada uno de los procesos en nuestros pacientes.

## CUERPO MÉDICO E INFRAESTRUCTURA

Durante las 24 horas del día contamos con médico pediatra, médicos generales y especialistas de tiempo completo y dedicación exclusiva a nuestros pacientes.

Además le brindamos una atención personalizada e idónea, infraestructura y equipos necesarios para su atención.

## NORMAS GENERALES DE URGENCIAS

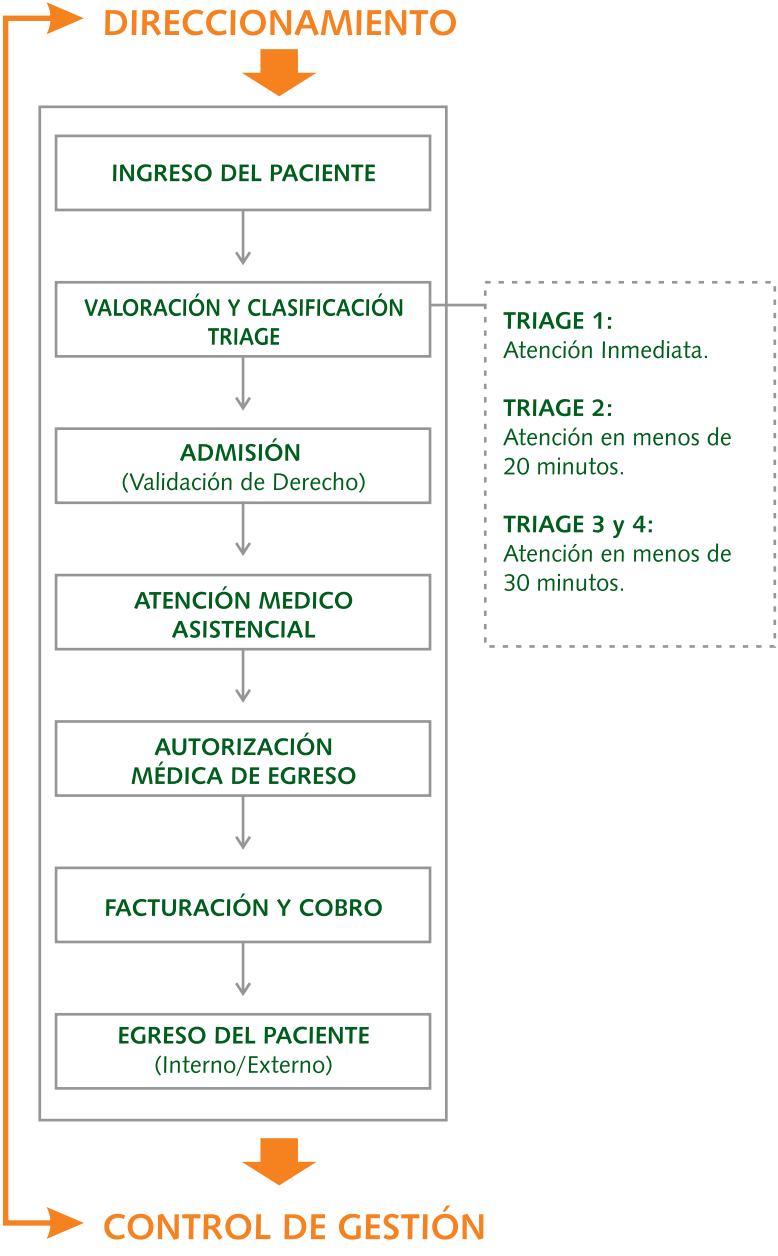
- El paciente sólo puede tener un acompañante dentro del cubículo.
- Los demás acompañantes deben permanecer en la sala de espera.
- En el caso de los paciente pediátricos se permite la compañía de los dos padres.
- A su ingreso encontrará el puesto de información en donde la Orientadora puede ayudarle con información adicional.
- En las salas de espera absténgase de ingerir alimentos o fumar; por favor utilice nuestra Cafetería ubicada en el primer piso de la Torre de Hospitalización.

### *Restricción de niños en Salas de Espera:*

Los usuarios de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud están en la obligación de conocer y cumplir las normas de vigilancia y seguridad y ser solidarios en la protección y cuidado de su integridad personal y la de los demás usuarios.

La seguridad de los niños visitantes dentro de las instalaciones de la Fundación es responsabilidad de los padres; no permita que sus niños jueguen o deambulen libremente por la Institución pues hay áreas abiertas que pueden ser de riesgo.

## FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN



## ADMISIÓN, VALIDACIÓN DE DERECHOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

- En el servicio de Urgencias contamos con dos puntos de Admisión de pacientes:

  La admisión de Urgencias (caja) y la admisión para Hospitalización o Cirugía.

- En los puntos de Admisiones usted será atendido por un representante que tiene como objetivo ayudarle en su registro y orientarlo: para este procedimiento se le solicitará su documento de identidad y el carnet de la Entidad afiliadora, en caso de ser afiliado.

- Al ingresar por Urgencias es necesario realizar trámites de autorización con su Entidad aseguradora. Este es un proceso que demanda tiempo.

- Si requiere Hospitalización trataremos de asignarle su habitación en forma ágil y oportuna.

  Por favor tenga en cuenta que no podemos garantizar la disponibilidad de habitaciones en el momento de la admisión.

- Si el médico decide la realización de un procedimiento durante su estancia en Urgencias, ésto requerirá ser autorizado por su Entidad aseguradora.

- Dentro de las 24 horas en semana y las 48 horas en fin de semana posteriores a la hospitalización (si ésta ha sido por Urgencias) deben ser presentadas las órdenes de autorización expedidas por su Entidad afiliadora al Liquidador del piso correspondiente o en la Oficina de Admisiones ; pasado este plazo, Usted deberá realizar un anticipo en la caja principal ubicada en el primer piso de la Torre de Hospitalización.

  El Decreto 4747 está en proceso de reglamentación; hasta que esto se concluya los trámites anteriores siguen vigentes.

- De conformidad con la Ley 100 de 1993, es deber del afiliado cotizante y de los beneficiarios cancelar las cuotas moderadoras y los copagos. Por favor acérquese a la Oficina de Liquidación para que se informe sobre los valores a cancelar según su situación.

- Valide que le sea entregado sus documentos de identificación (carnet y documento de identidad) una vez termine el procedimiento de admisión.

  Lo invitamos a validar con su Entidad Aseguradora los derechos que Usted tiene como Usuario.

# Guía para Usuarios de URGENCIAS

## RECOMENDACIONES PARA SU ESTADÍA DENTRO DE URGENCIAS

- A su ingreso se le asignará un brazalete que lo identificará. Por su seguridad no se retire el brazalete durante su estancia ya que éste le servirá como mecanismo de identificación en los diferentes servicios de la Fundación.
- Por su tranquilidad y la de nuestros pacientes, por favor hable en voz baja y module el volumen de su teléfono celular.
- Le solicitamos no salir del cubículo del paciente a menos que sea indispensable.
- Por favor consulte con la enfermera de turno si puede ingresar y/o suministrar alimentos al paciente.
- Por seguridad del paciente mantenga las barandas de la camilla en alto.
- Si el paciente necesita movilizarse al baño, por favor pida autorización y/o ayuda al personal de enfermería.
- Si su paciente requiere alguna medida de aislamiento, le será ubicado un letrero en la puerta del cubículo. Por favor téngalo en cuenta y solicite información al personal de enfermería o al médico.
- Solicite aclaración a todas sus dudas respecto a su tratamiento, exámenes, medicamentos, Ect.

## RECOMENDACIONES EN EL CASO DE PACIENTES FALLECIDOS

Cuando el paciente fallece por muerte violenta, los familiares no pueden manipular el cadáver; éste queda a cargo de la Fiscalía hasta después de la necropsia de rigor.

La Fundación Valle del Lili en cumplimiento con lo establecido en los Art. 288 y 289 del Código del Procedimiento Penal, debe custodiar bajo llave el cadáver hasta entregarlo a la Fiscalía.

## VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE

En la valoración inicial por enfermería se clasifica la prioridad en la atención (Triage), lo cual nos permite atender y aplicar un tratamiento según la gravedad del paciente.

**TRIAGE I:** Pacientes cuya vida está en inminente riesgo. Su atención es inmediata.

**TRIAGE II:** Atención en aproximadamente 20 minutos.

**TRIAGE III Y IV:** Atención en aproximadamente 30 minutos.

El personal médico-asistencial tiene clara la importancia de su urgencia y contamos con toda la infraestructura física y humana para atender su necesidad. Agradecemos su espera, trabajamos para atenderlo lo antes posible.

## ATENCIÓN MÉDICO-ASISTENCIAL

Una vez el médico lo valore y dependiendo del diagnóstico, se definen los exámenes (laboratorios, imágenes diagnósticas) y el tratamiento a seguir; estas órdenes serán cumplidas por el personal de enfermería a cargo.

## SU HISTORIA CLÍNICA

La normatividad existente en nuestro país es supremamente cautelosa en la protección y confidencialidad de la reserva de la Historia Clínica.

La Resolución 1995 de 1999 señala claramente que la Historia Clínica es un documento privado, sometido a reserva y que sólo puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.

Una vez terminada su consulta en Urgencias, si el médico le ordena exámenes, cirugía o ayudas diagnósticas por favor solicite copia de su Historia Clínica, la cual es indispensable para las autorizaciones correspondientes.

Si su atención es respaldada por el SOAT y el médico le ordena exámenes, cirugía o ayudas diagnósticas, solicite al Cajero la copia de los formatos del SOAT.

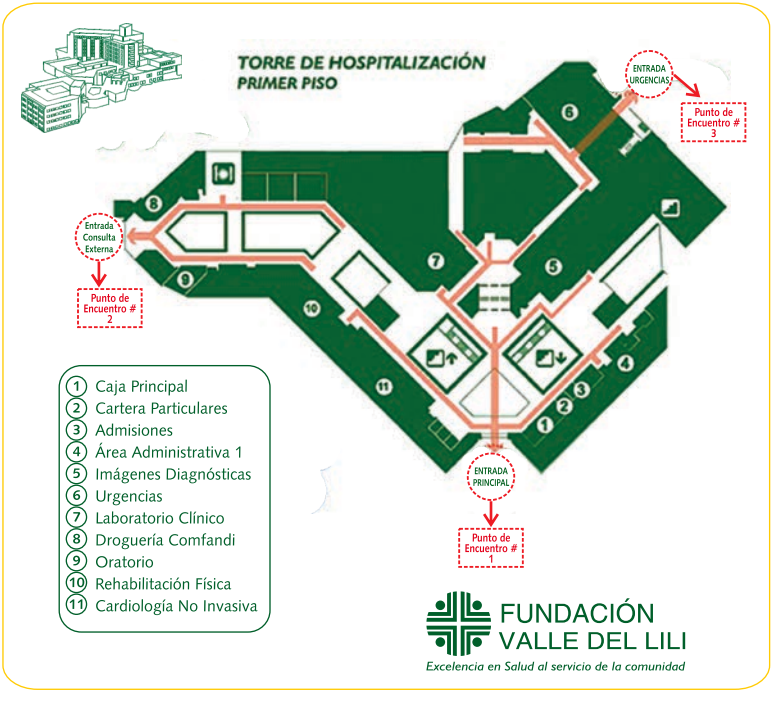
Le recomendamos fotocopiar estos formatos ya que le serán solicitados cada vez que requiera atenciones en otros servicios de la Fundación como consecuencia del accidente.

Si trae Historia Clínica de otra Institución, ésta es de su responsabilidad y debe conservarla en su cubículo una vez la revise el médico.

## TRÁMITES PARA EL EGRESO

- Una vez el médico defina su salida o egreso de la Fundación, el personal de enfermería lo prepará para la misma.
- En la sala de espera una vez esté lista su cuenta, le será informado por el Cajero para que realice el pago de excedentes o copagos (si hay). Posteriormente se le entregará el Paz y Salvo que debe presentar al Guarda de Seguridad a su salida.
- Recuerde no retirar su brazalete de identificación hasta salir de las instalaciones de la Fundación.
- Los servicios no cubiertos por la Entidad afiliadora le serán informados y deben ser cancelados por el paciente/acompañante antes de su salida.

## RUTAS DE EVACUACIÓN




**Rutas de Evacuación:**

- En caso de emergencia, utilice las rutas de evacuación establecidas y siga las instrucciones de nuestros Brigadistas.
- Informe cualquier situación de riego a la Ext. 3888.

# Guía para Usuarios de URGENCIAS

## RECOMENDACIONES GENERALES

**Objetos de Valor:**

- La Fundación Valle del Lili no se responsabiliza por la pérdida de objetos personales.
- Los equipos electrónicos (computadores) deben ser registrados en la Portería al ingreso.
- Los bolsos y maletines de los acompañantes / visitantes deben permanecer bajo custodia Propia.

**Armas de fuego:**

- Está prohibido el ingreso de armas de fuego a la Fundación.
- Cualquier situación anormal por favor diríjase al Guarda de Seguridad.

## PROTECCIÓN AMBIENTAL

# Guía para Usuarios de URGENCIAS

## SERVICIOS DE INTERÉS PARA NUESTROS PACIENTES Y VISITANTES

**Servicio Telefónico:**
Para comunicarse desde afuera directamente con la habitación del paciente marque el PBX 331 90 90 y anteponer el número "4" al número de la habitación.

Ej: Habitación 804: llamar al PBX 331 90 90 y luego marcar 4804. Si no logra comunicarse, marque nuestro PBX y después el "9" para comunicarse directamente con la Operadora.

Para llamadas locales: Para llamadas externas locales desde los pisos de hospitalización, marque el cero "0" y una vez escuche el tono, digite el número deseado. Las habitaciones del 5 piso sólo tienen servicio de ingreso de llamadas, el sistema telefónico no permite hacer llamadas externas. Pueden hacer uso de los teléfonos públicos.

Para llamadas de larga distancia: Marque el número "9" para comunicarse con el Conmutador y espere que le conteste la Operadora. Los gastos por utilización de este servicio le serán facturados independientemente y cobrados en el cierre de su cuenta.

**Teléfonos Públicos:**
Los teléfonos públicos (monederos) se encuentran ubicados en las Salas de Espera de cada piso de Hospitalización y en las áreas comunes del Primer Piso. Recuerde que si está hospitalizado y requiere cualquier información adicional, puede comunicarse con el Conmutador marcando el número "9".

**Puestos de Información:**
Contamos con tres puestos de información: dos ubicados en la Torre de Hospitalización en el primer y segundo piso, y uno ubicado en la Torre de Consulta Externa primer piso.

# Guía para Usuarios de URGENCIAS

**Misas:**
Lunes a Viernes: 12m y 5:00 pm
Sábados: 12:00 m
Domingos: 12m y 5:00 pm

- Confesiones: 1 hora antes de cada Eucaristía
- Visita a los enfermos: Todos los días

**Cafetería:**
La Fundación Valle del Lili cuenta con un servicio de cafetería las 24 horas del día para familiares y visitantes. Se encuentra ubicada en el primer piso de la Torre de Hospitalización.

**Droguería:**
Contamos con un servicio de Droguería las 24 horas ubicado en el primer piso de la Torre de Hospitalización, contiguo a la Cafetería.

**Sala de Paz:**
Ubicada en el primer piso de la Torre de Hospitalización, contiguo al servicio de Urgencias.

**Cajero Automático:**
Contamos con un cajero automático ubicado en el primer piso de la Torre de Hospitalización, al frente de la Droguería.

FUNDACIÓN
VALLE DEL LILI

## Deberes de los Pacientes

### (Adaptación Ley 100 de 1993)

1. Cuidar integralmente su salud y seguir las recomendaciones de su médico tratante.

2. Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud

3. Informar al personal médico de manera veraz, clara y completa su estado de salud.

4. Cumplir con las normas establecidas en la Institución, hacer uso adecuado de sus recursos y seguir las recomendaciones de su médico.

5. Brindar un trato digno y humano al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.

6. Contribuir al cuidado del medio ambiente y cumplir con la correcta clasificación de los residuos sólidos hospitalarios.
7. Adoptar las medidas de seguridad según lineamientos dados por el personal médico - asistencial que lo atiende.

## *Derechos de los Pacientes*

### *(Adaptación Res. 13437 de 1991)*

Todo paciente debe ejercer sin restricción de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, SU DERECHO A:

1. Elegir libremente al Médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida.

2. Disfrutar de una comunicación plena y clara con el Médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar.

3. Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.

4. Que todos los informes de la Historia Clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que sólo con su autorización, puedan ser conocidos.

5. Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.

6. Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.

7. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

8. Que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.

9. Que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean transplantados a otros enfermos.

10. Morir con dignidad

**Sugerencias:**
Si tiene alguna sugerencia o queja sobre el servicio recibido, le agradecemos diligenciar las fichas ubicadas en los Buzones de Sugerencias, los cuales se encuentran en las Salas de Espera y en las áreas comunes de la Fundación.

Si desea hacer trámite personal a su inquietud diríjase a:

- El Jefe de enfermería del servicio respectivo.
- La Subdirección Asistencial, ext. 4027
- La representante de la Subdirección Asistencial (en horario no hábil) a través del Conmutador, Ext. 9.

IMPRESOS VILLAHERMOSA TEL 881 3209 - 880 1718 CALI

**Fundación Valle del Lili,**
Av. Simón Bolívar Cra. 98 No. 18 – 49.
Tel: 331 90 90. Ext.:3276 - 3278 Fax: 331 67 28

**URGENCIAS**

FUNDACIÓN VALLE DEL LILI
*Excelencia en Salud al servicio de la comunidad*