

Guía para el

# Paciente y su familia



HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ



## En esta guía usted podrá encontrar:

<b>1</b>	<b>Bienvenida</b>	Pág.
<b>2</b>	<b>Nuestro direccionamiento</b>	4
<b>3</b>	<b>Ubicación e ingreso al Hospital</b>	5
<b>4</b>	<b>Normas internas generales</b>	6
<b>5</b>	<b>Derechos y deberes del usuario</b>	7
<b>6</b>	<b>Durante su permanencia en el Hospital</b>	10
<b>7</b>	<b>Al egreso del Hospital</b>	12
<b>8</b>	<b>Horario de visitas</b>	15
<b>9</b>	<b>Su opinión es importante para nosotros: Conozca cómo realizar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el Hospital.</b>	16
<b>10</b>	<b>Seguridad del paciente</b>	17
<b>11</b>	<b>Clasificación de residuos hospitalarios: Con su ayuda todos nos veremos beneficiados.</b>	19
<b>12</b>	<b>Plan de emergencias: ¿Qué hacer en caso de una emergencia externa y/o interna?</b>	20
<b>13</b>	<b>Beneficios de la Fundación Hospital Infantil Universitario de San José:</b>	21
	• Oficina de Atención al Paciente y su Familia	
	• Apoyo espiritual	
	• Servicio permanente de enfermería	
	• Cafeterías	
	• Grupo de damas voluntarias	
	• Parqueaderos	
<b>14</b>	<b>Contáctenos</b>	22
<b>15</b>	<b>Otros aspectos a tener en cuenta</b>	23
<b>16</b>	<b>Copagos y cuota moderadora 2024</b>	24



## 1. BIENVENIDA

Estimados pacientes y familiares, las puertas de nuestro Hospital se encuentran abiertas para ofrecerle una atención amable, cálida y segura. Queremos agradecerle la confianza que ha depositado en nuestra Institución.



Vista zona lateral del Hospital

Nuestro Hospital es una institución privada, sin ánimo de lucro, que no sólo presta atención médica a niños, sino también a adultos de todas las edades y que abre los espacios necesarios para que todos los pacientes puedan ejercer sus deberes y hacer valer sus derechos. A fin de alcanzar con calidad y excelencia nuestros objetivos, contamos con un equipo de trabajo altamente calificado y a la vanguardia en el conocimiento técnico y científico.

Esta guía le va a orientar durante el tiempo que permanezca en el Hospital, le permitirá saber el funcionamiento de nuestra Institución, y le ayudará a agilizar los procesos y trámites internos para hacer de su estadía una experiencia más cómoda y agradable.

**Por favor lea con mucha atención esta guía y siga las indicaciones que aquí se señalan.**

Una vez más, bienvenido a la Fundación Hospital Infantil Universitario de San José, una Institución de **“manos cálidas y confiables”**.



## 2. NUESTRO DIRECCIONAMIENTO



### MISIÓN

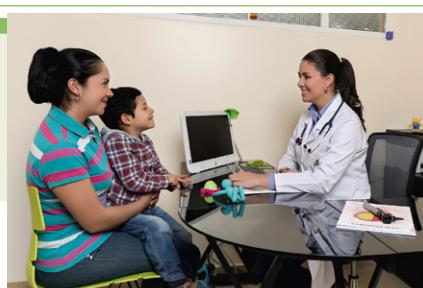
Somos un Hospital Universitario privado, que presta servicios de alta complejidad, con énfasis materno infantil y trauma. Contamos con un talento humano ético y competente, soportado en la academia y la investigación, brindando atención integral, segura, humana y eficiente, con altos niveles de calidad.

- Nuestra MISIÓN nos identifica -

### VISIÓN

Como Hospital Universitario en el año 2024 seremos preferidos como centro de referencia por sus resultados clínicos, académicos y administrativos.

- Tenemos una **VISIÓN** clara de lo que queremos ser -



### VALORES INSTITUCIONALES

Nuestros valores institucionales son 6 y para no olvidarlos se creó el acrónimo **CHERRI**:

- C** **Compromiso:** Compartir completamente la filosofía, metas, comportamientos, principios y valores del Hospital.
- H** **Honestidad:** Armonía total entre lo que se piensa, la conciencia, la palabra y el actuar.
- E** **Ética:** Comportamiento ajustado en un todo a las normas morales y legales de la sociedad en la que nos desempeñamos.
- R** **Respeto:** Tratar a las demás personas con amabilidad, cordialidad y todas aquellas actitudes que nos gustaría recibir en el trato diario.
- R** **Responsabilidad:** Planear las acciones, ejecutarlas para el cumplimiento de las funciones y asumir las consecuencias de lo hecho.
- I** **Idoneidad:** Contar con la formación académica y experiencia para el cargo y desempeñarse con interés y capacidad de aprendizaje.



## 3. UBICACIÓN E INGRESO AL HOSPITAL

La Fundación Hospital Infantil Universitario de San José se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. Carrera 52 No. 67 A 71, localidad Barrios Unidos, barrio Modelo Norte.



Nuestra privilegiada ubicación en la ciudad, permite el fácil acceso de sur a norte por la Carrera 50, de norte a sur y viceversa por la carrera 30 - NQS (Estación de Transmilenio Avenida Chile), de occidente a oriente y viceversa por la Avenida Calle 68.

**Se encuentran disponibles más de 15 rutas de transporte público para facilitar su movilidad hasta el Hospital.**

**+ Ingreso Urgencias:** carrera 54 No. 67 A 18. Únicamente deben ingresar por el servicio de Urgencias las personas que necesiten asistencia médica inmediata. Con un solo acompañante.

**+ Ingreso por portería principal:** si usted accede a las áreas de Consulta Externa, visita a un familiar, viene por un procedimiento ambulatorio o visitará áreas administrativas del Hospital. Carrera 52 N°67A-71.

**Ingreso por el parqueadero:** si usted se moviliza en vehículo particular puede acceder por el parqueadero de nuestro Hospital el cual se accede por la carrera 54 o por la calle 66 A.



## 4. NORMAS INTERNAS GENERALES

Para el **Hospital infantil Universitario de San José** es muy importante la seguridad y comodidad de los pacientes, acompañantes, su familia y comunidad en general, por eso invitamos a todas las personas que ingresen al Hospital a tener en cuenta y cumplir las siguientes normas:

- ▶ No ingresar en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias psicoactivas.
- ▶ No consumir bebidas alcohólicas dentro de la Institución.
- ▶ No ingresar armas, ni animales.
- ▶ No se admite el ingreso de visitantes menores de 12 años de edad, con el fin de evitarles el riesgo de adquisición de enfermedades infecto - contagiosas.



- ▶ Todos los elementos de la Institución están dispuestos para su atención y la de otros pacientes, **les solicitamos su cuidado y correcta utilización.**
- ▶ Por seguridad y para controlar el ingreso de niños y niñas al Hospital, a los menores se les colocará una manilla de color amarillo la cual permite al equipo de salud y de seguridad, tener la certeza de la identidad del menor durante el proceso de atención al interior de nuestro Hospital.
- ▶ Si la entidad de salud o aseguradora a la cual pertenece el paciente no autoriza su atención, ingresará administrativamente a nuestra Institución como paciente particular.

Recuerde solicitar a su aseguradora las autorizaciones correspondientes para el uso de servicios médicos.

### BIENVENIDO

Este es un lugar libre de humo de tabaco y cigarrillo

(Ley 1335 de 2009 y Resolución 01956 de 2008)



Todos merecemos un entorno saludable

**GRACIAS POR NO FUMAR**

- ▶ Nuestro Hospital es un espacio libre de humo de cigarrillo, tabaco, alcohol y drogas. Por lo tanto, **no está permitido el consumo de estas sustancias en las instalaciones del Hospital.** Se contempla como instalaciones todas aquellas que se encuentran dentro de la reja de la Institución, incluyendo jardines, zonas verdes, pasillos y parqueadero.

**“AGRADECIMOS SU COLABORACIÓN”**



## 5. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

### Pildorita "D" Derechos & Deberes

Como paciente de nuestro Hospital, **tienes derecho a:**



1 Acceder a los servicios de salud contando con una atención integral, óptima y de alta calidad sin ningún tipo de discriminación.



13 Participar o No en investigaciones científicas.



2 Que usted y su familia reciban información clara sobre su enfermedad que le permita tomar decisiones sobre su tratamiento.



12 Recibir o rehusar apoyo espiritual.



3 A recibir un trato digno, respetando su intimidad, opinión, creencias y costumbres.



11 Elegir libremente su institución de salud.



4 La privacidad y confidencialidad de su historia clínica.



10 Recibir información sobre sus derechos y deberes administrativos y económicos.



5 Recibir una atención en salud cumpliendo con los parámetros de calidad y seguridad por parte de personal capacitado.



9 Morir con dignidad



6 Expresar su opinión frente a los servicios recibidos mediante los canales de comunicación establecidos, y a recibir respuesta.



8 Aceptar o No la donación de órganos.



7 Conocer el costo de los servicios obtenidos.



# Pildorita "D"

## Derechos & Deberes

**Tus deberes** a cumplir como paciente de nuestro Hospital son:



1 Cuidar de su salud, la de su familia y la de su comunidad.



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



2 Cumplir las recomendaciones del personal de salud.



8 Pagar oportunamente los servicios de salud.



3 Actuar de manera racional y solidaria ante las situaciones que pongan en riesgo la vida o salud de las personas.



7 Dar información clara y completa de su estado de salud.



4 Tratar con dignidad al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.



6 Cumplir con las normas del sistema de salud y las propias de la institución.



5 Cuidar los recursos del sistema y las instalaciones de la institución de salud.



# Derechos & Deberes



## en Salud para niños y niñas

### Derechos

- 1 Ser atendido en cualquier institución.
- 2 Saber la enfermedad que tienes y por qué estás en el hospital.
- 3 Que todos en el hospital te tratemos bien.
- 4 Que tu enfermedad solo la conozcas tú y tu familia.
- 5 Que te presten una excelente atención médica.



### Deberes

- 1 Cuidar tu salud.
- 2 Contarle al doctor todo lo relacionado con tu estado de salud.
- 3 Tú y tus papitos deben cumplir las indicaciones dadas por el personal de la salud.
- 4 Ciudar los objetos (sillas, camas, televisores, cortinas, etc.) que encuentres en el Hospital.
- 5 Respetar a todas las personas que te atiendan.





## 6. DURANTE SU PERMANENCIA EN EL HOSPITAL



Al ingresar a nuestro Hospital todo nuestro personal estará pendiente de sus necesidades y las de su familia para lograr conseguir que su permanencia sea lo más satisfactoria posible.

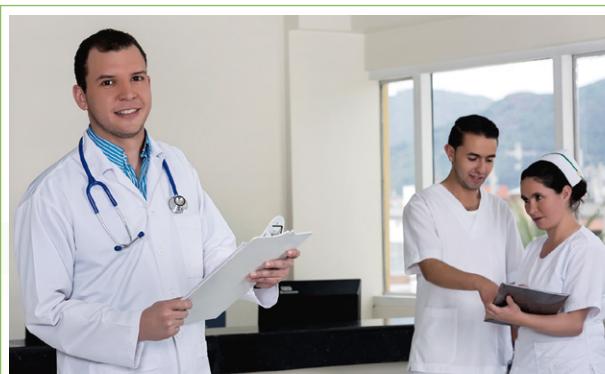
Durante su hospitalización usted será atendido por un grupo de profesionales altamente calificados y dispuestos a brindarle una atención segura, cálida y confiable.

Con el propósito de crear un clima de confianza y seguridad que optimice su atención, solicitamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones durante su permanencia en el Hospital. Recuerde que mientras más conozca mejor podremos servirle.

- ▶ El personal de la Institución que le presta asistencia médica o administrativa debe estar debidamente identificado. En caso de no estarlo, no reciba medicamentos, no dé información y haga uso del llamado de enfermería o avise a seguridad marcando las extensiones 5050 o 1163.
- ▶ Recuerde que nuestro Hospital es universitario y por este motivo los pacientes tendrán contacto permanente con personal asistencial en entrenamiento el cual estará debidamente identificado. Por su tranquilidad y comodidad, este contacto debe estar supervisado y dirigido por el profesional que esté a cargo del área.
- ▶ Colabore con las indicaciones del personal médico y paramédico en la realización de procedimientos, exámenes y tratamientos.
- ▶ Informe a su médico tratante las medicinas que está tomando y notifique cualquier alergia.
- ▶ Los pacientes hospitalizados menores de 12 años, requieren acompañante permanentemente, preferiblemente uno de sus padres.
- ▶ Si el paciente es adulto mayor de 60 años y/o por indicación médica o de enfermería se identifica alto riesgo de caída, se solicitará a la familia la presencia de un acompañante permanente, por seguridad del mismo.
- ▶ No reciba alimentos de personal diferente al encargado. Ellos son los únicos responsables de brindarle una alimentación balanceada y preparada de acuerdo a sus necesidades. Teniendo en cuenta lo anterior, se restringe el ingreso de alimentos y / o bebidas, su dieta será la indicada según su condición clínica.



- El Hospital no se hace responsable por pérdida de prótesis dentales, audífonos, u otro tipo de prótesis removibles, joyas, dinero, celulares u otros objetos de valor y/o personales que no sean entregados en cadena de custodia al personal de enfermería. **Por favor cuide sus objetos personales y evite traer objetos de valor al Hospital.**
- Cada habitación tiene su propio teléfono. Para llamar a un departamento, servicio o área dentro del Hospital debe marcar 9 seguido del número de extensión a donde desea comunicarse. Si desea realizar una llamada local marque el 99, espere que le de tono y posteriormente marque el número telefónico. **La familia podrá comunicarse con el paciente al 60+1+4377540 y marcar el número de la habitación anteponiendo el número 1 cuando lo indique la grabación.**
- Le solicitamos el favor de recibir y entregar la habitación con inventario.
- El volumen del televisor debe ser moderado con el fin de no molestar los pacientes de las habitaciones cercanas.
- No deje al recién nacido solo en la habitación, ni permita que otras personas lo alejen de allí. **Si debe bañarse, informe al servicio de enfermería.**
- Por su salud y bienestar solicitamos no utilizar el ascensor, cuando a la entrada de éste, se encuentre ubicado el aviso de **realización de ruta sanitaria**.
- Solicitamos no utilizar planchas ni secadores de pelo en ninguna de las áreas del Hospital, debido a que el vapor o humo que se produce cuando se usan este tipo de aparatos, activa los sensores de humo y la red de incendios de la Institución.





## 7. AL EGRESO DEL HOSPITAL

- Al momento del egreso se deberá cancelar la cuota moderadora o copago de acuerdo al tipo de atención, es decir:



**En urgencias:** aplica cuota moderadora la cual según el triage, clasificación o categoría del paciente, se estipula así:

- Triage 1,2 y 3 no cancela.
- Triage 4 y 5 no serán atendidos en el Hospital, se les orientará con la informadora para solicitar cita prioritaria con su EPS.

**En hospitalización:** da lugar al copago el cual será cancelado según el rango o nivel A, B o C de atención. El copago solo debe ser cancelado por los beneficiarios.

La información completa sobre los valores correspondientes a pacientes hospitalizados, será brindada por el facturador del servicio y la Auxiliar de la Oficina de Atención al Paciente y su Familia. **Para mayor información consulte la página 24 de esta guía.**

- Le recordamos que a todo paciente con orden de salida **no se le suministrará alimentación** después de la orden generada por el médico tratante.
- Al momento de salir del Hospital, debe solicitar que le sea entregada la siguiente documentación: Epicrisis (Resumen del cuadro clínico que presentó durante la estadía en el Hospital), fórmula médica, incapacidad (si el paciente es cotizante), orden de control por especialista (en caso que lo requiera).
- Les recordamos que la asignación de citas para consulta externa se realiza solo a través de nuestra página web [www.hospitalinfantilesanjose.org.co](http://www.hospitalinfantilesanjose.org.co) en el botón de asignación de citas ubicado en el banner principal y seguir los 5 sencillos pasos para agendar y programar sus citas médicas. Ahora es más fácil, rápido y a un clic desde cualquier lugar del país:



## Antes de programar tu cita

- Antes de agendar o cancelar las citas en línea, consulta el siguiente video:

The video player interface shows a circular play button in the center. Above it, the text "¡NOS RENOVAMOS!" is displayed in large, bold, black letters, followed by "y tu haces parte del" in a smaller font, and "CAMBIO" in large, bold, green letters. To the left of the play button, there are four small control icons: a double arrow pointing left, a single right-pointing arrow, a double arrow pointing right, and a double arrow pointing left. To the right of the play button, the time "03:47 / 10:00" is shown, along with a gear icon for settings and a square icon for full screen.

- Recuerda que los datos que debes ingresar son los del paciente tendrá la cita.

Para la asignación de citas de control post parto, la usuaria recibirá una llamada telefónica por parte del servicio de Consulta Externa, en la cual se le indicará la fecha establecida.

### Historia Clínica:

- En caso de necesitar copia de su historia clínica, debe solicitarla en la Oficina de Historias Clínicas ubicada en el primer piso por el pasillo, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., y sábados 7:00 a.m. a 12:00 m., tenga en cuenta los requisitos:
- Si la solicitud la realiza el paciente, debe presentar documento de identidad original. (No carnet, no pase de conducir, no tarjeta de crédito, no fotocopia laminada).
  - Si usted no es el paciente, debe traer autorización firmada por el paciente, más fotocopias de las cédulas del paciente y el autorizado.
  - Si el paciente es un menor de edad, los padres deben solicitarla presentando el documento del menor y su cédula.
  - Si el paciente se encuentra hospitalizado y requiere una copia de la historia, se entregará un resumen o epicrisis a un familiar autorizado, presentando carta de autorización, fotocopia del documento del paciente y fotocopia del familiar autorizado, solamente una vez mientras continúe en la Institución.



- Para acceder a la copia de la historia clínica, tenga en cuenta que **cada página tiene un valor de \$150 pesos**. Si la historia sobrepasa las 50 hojas, le será entregado en un CD, el cual también tiene un costo de \$7.500 pesos. Por ser la historia clínica un documento privado sometido a reserva, **no se entrega la información a través de correo electrónico**, no obstante, ante cualquier inquietud nuestra institución ha decidido habilitar la dirección de correo electrónico [archivo@hospitalinfantildesanjose.org.co](mailto:archivo@hospitalinfantildesanjose.org.co).
- Para acceder al certificado de hospitalización, deberá dirigirse al área de Historias Clínicas del Hospital, el cual tiene un costo de **\$3.500 pesos**.

#### **Solicitud de copia de la historia clínica de pacientes fallecidos:**

- Se entregará copia de la historia clínica del paciente fallecido al familiar de primer grado de consanguinidad o afinidad (esposo (a), hijo, padre, hermano). Para ello, debe diligenciar el formato predeterminado el cual será suministrado por el área de Historias Clínicas del Hospital, anexar fotocopia de los documentos exigidos.

No se entregará la Historia Clínica de aquellos pacientes cuya patología fue VIH (**Decreto 1543 de 1997; sentencia corte T-659-19999**). Con excepción de algún Ente de Control.

- Si desea abandonar el Hospital antes que el médico lo autorice, deberá firmar el formato de salida voluntaria.
- Recuerde que este Hospital es una institución de carácter privado, por lo que los trámites financieros se rigen por el derecho privado.
- Más información: <https://www.hospitalinfantildesanjose.org.co/solicitud-de-historia-clinica>

# Paciente y la familia



## 8. HORARIO DE VISITAS

En el horario de visita, sólo se permite un visitante por paciente en la habitación de hospitalización, un visitante en las **Unidades de Cuidados Intensivos (UCI)** y **uno en observación de Urgencias Pediatría y Adultos**.

**Los horarios de visitas en los diferentes servicios del Hospital son:**

SERVICIO	HORARIO
Observación Urgencias Adultos	10:00 a.m. a 11:00 a.m. 3:00 p.m. a 4:00 p.m.  <b>Adultos mayores, pacientes de toxicología y de psiquiatría deben estar todo el tiempo acompañados de un familiar.</b>
Observación Urgencias Pediatría	10:00 a.m. a 11:00 a.m. 3:00 p.m. a 4:00 p.m.  <b>El menor debe estar todo el tiempo acompañado de un familiar.</b>
Sala de trauma	10:00 a.m. a 11:00 a.m. 3:00 p.m. a 4:00 p.m.
Hospitalización	De lunes a domingo: 10:00 a.m. a 8:00 p.m.  <b>Los pacientes pediátricos, adultos mayores o que su condición clínica lo amerite, deben estar acompañados todo el tiempo por un familiar. Cambio de cuidador de 6:00 a.m. a 8:00 a.m. y de 8:00 p.m. a 9:00 p.m.</b>
Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales	<b>Padres:</b> mañana: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. Tarde: 2:00 p.m a 6:30 p.m <b>Abuelos:</b> Sábados: 10:00 a.m a 11:00 a.m.  <b>Las visitas sólo pueden ser realizadas por la mamá y el papá del recién nacido y los abuelos en los días indicados.</b>
Cuidados Intensivos Pediátricos	<b>Todos los días</b> 1:00 p.m a 3:00 p.m  <b>Mamá y papá únicamente u otro familiar con autorización del especialista tratante.</b>
Unidad Cuidados Intensivos Adultos	11:00 a.m. a 12:00 m. 3:00 p.m. a 4:00 p.m. 7:00 p.m. a 8:00 p.m.

### Horario de oficina de Atención al Paciente y la Familia

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. / Sábados de 8:00 am a 12:00 m.



## 9. SU OPINIÓN ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

Para el Hospital es muy importante conocer la opinión que usted tiene de nuestros servicios, ya que esto nos permite identificar los aspectos que podemos mejorar en beneficio de todos los usuarios. Lo invitamos a que conozca los mecanismos que tiene la Institución para escucharlo.

- **Reclamo:** Es la información de la no conformidad con la prestación del servicio o la solicitud para realizar un trámite o procedimiento de forma inmediata. Usted puede radicar sus reclamos en la oficina de Atención al Paciente y su Familia ó trabajo social en donde darán trámite y respuesta inmediata a su solicitud, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los procesos y procedimientos institucionales.
- **Sugerencia:** Es proponer o aconsejar algo. Usted puede radicar su sugerencia en cualquiera de los buzones de la Institución. La apertura de los buzones se realiza semanalmente informando a las coordinaciones y jefaturas sus comentarios.



- **Queja:** Manifestación de insatisfacción de alguna cosa, la cual debe ser consignada por el paciente o familiar de forma oficiosa o en formato institucional, siendo tramitadas por la Oficina de Calidad y la Oficina de Atención al Paciente y su Familia. La respuestas de las quejas se envía por correo electrónico o de forma escrita
- **Asociación de Usuarios:** Es un espacio de participación ciudadana en donde se pueden ejercer los derechos y deberes en salud que tienen los pacientes y sus familiares, gestionando planes y programas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio. Para mayor información (programación de reuniones) acercarse a la oficina de Atención al Paciente y su Familia o contactarse con el teléfono 60+1+4377540 Ext. 1176 o 1123 o al correo: [asousuarios@hospitalinfantildesanjose.org.co](mailto:asousuarios@hospitalinfantildesanjose.org.co)



Cuando lo considere pertinente también nos puede felicitar por cualquiera de los medios anteriormente mencionados.



## 10. SEGURIDAD DEL PACIENTE

Al ingreso al Hospital y durante su permanencia le solicitamos por favor cumplir y tener en cuenta las siguientes recomendaciones que nos ayudarán a proteger y cuidar su salud:

- ① Realice lavado o higienización de manos. Esto nos ayuda a evitar y prevenir infecciones. Recuerde que usted tiene derecho de preguntarle al personal que lo atendió si previamente se higienizó las manos.
- ② Cuando esté hospitalizado o se encuentre programado para cirugía, le pondremos una manilla de identificación en la cual se registrarán los siguientes datos: nombres completos, apellidos completos, número de identificación, nombre de su asegurador (En niños se indicará la edad). En caso que la manilla se dañe, deteriore o los datos sean incorrectos, informe de manera inmediata al personal de salud.
- ③ Para prevenir caídas recuerde que debe utilizar calzado antideslizante, siempre que esté acostado mantenga las barandas de la cama arriba y siga todas las recomendaciones dadas por el personal de salud.
- ④ Siempre que requiera ayuda durante su hospitalización, utilice el timbre o llamado de enfermería, sin importar que se encuentre con un acompañante. Recuerde que este llamado se debe usar en cualquiera de los siguientes momentos:
  - Si tiene alguna molestia o dolor
  - Si necesita levantarse, caminar o sentarse.
  - Ir al baño
  - Bañarse
  - Si se activa la alarma de los dispositivos médicos (bombas de infusión de medicamentos, visor de signos vitales)
  - En cualquier otra actividad que requiera ayuda.
- ⑤ Informe al equipo de salud los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos homeopáticos, suplementos vitamínicos, entre otros.
- ⑥ Informe al equipo de salud sobre las alergias que tenga a medicamentos o alimentos.
- ⑦ Avise al equipo de salud si tiene implantado algún tipo de dispositivo (Marcapasos, reemplazos óseos, dispositivos auditivos, entre otros)
- ⑧ Exprese libremente todas sus inquietudes o preguntas. Recuerde que usted tiene el derecho de conocer toda la información relacionada con sus estado de salud y tratamiento.



- 9 Cuando le den de alta en el Hospital, solicite a su médico que le explique el plan de tratamiento que deberá seguir en casa. Esto incluye:

- Información sobre sus nuevos medicamentos (Es importante que sepa si debe o no seguir tomando los medicamentos que tomaba antes de su hospitalización).
- Programación de las citas de seguimiento.
- Incapacidades e indicaciones para retomar sus actividades normales y de rutina.

Recuerde que obtener instrucciones claras puede ayudar a evitarle un regreso inesperado al hospital.

A continuación lo invitamos a conocer y consultar los diferentes videos que hemos publicado sobre seguridad del paciente:

### Vídeos Seguridad del Paciente

The video player interface shows a video titled "EN NUESTRO HOSPITAL LA SEGURIDAD ES FUNDAMENTAL". The video features a cartoon bear doctor named "Dr. Buppy" wearing a white lab coat and a stethoscope. The video player includes standard controls like play, pause, and volume, along with a progress bar showing 03:47 / 10:00. There are also "Watch later" and "Share" buttons in the top right corner.

**Clic aquí**  
para ver más videos



## 11. CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS HOSPITALARIOS

Así se clasificarán los  
**Residuos en el hospital**

Cada cosa en su lugar,  
hace que la basura  
se pueda aprovechar!



### No peligrosos



#### Residuos aprovechables



#### Residuos no aprovechables



### Peligrosos



#### Residuos hospitalarios

##### Residuos con riesgo químico.

- Envases de fármacos
- Fármacos vencidos
- Reactivos (Formol, Xilol)
- Presurizados
- Citotóxicos

##### Residuos con riesgo biológico o infecciosos.

- Biosanitarios
- Anatomopatológico
- Cortopunzantes



Los residuos **cortopunzantes**  
se depositan en los guardianes.



## 12. PLAN DE EMERGENCIAS

Con su ayuda todos nos veremos beneficiados



### 1 Extensión 1000

Úsela solamente para **reportar emergencias**: como humo, olores extraños, personas o paquetes sospechosos.



### 2 Alarma de evacuación

Es la **señal sonora** que indica que se está presentando una **emergencia en algún lugar del Hospital**.

El sonido de la alarma es constante, e indica que es necesario iniciar el **proceso de evacuación**.

### 3 Brigada de Emergencia

Si quiere ser parte de la Brigada de Emergencia, comuníquese con **Seguridad y Salud en el Trabajo** en la **extensión 5159**.



Guía para el paciente y la familia  
Extensión 5159



## 13. BENEFICIOS DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

➤ **Oficina de Atención al Paciente y su Familia:** Esta oficina se encuentra ubicada en el primer piso al lado izquierdo de oriente a occidente por el corredor principal. Su horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Teléfono: 60+1+4377540 Ext. 1176. Esta oficina facilita la interacción del paciente y la familia con los diferentes servicios, procesos y procedimientos que presta el Hospital.

➤ **Apoyo espiritual:** El Hospital cuenta con un sacerdote en la Institución, no obstante, respeta todos los cultos y creencias. Para contactar al padre o conocer el listado de contacto de otras congregaciones religiosas, le solicitamos acercarse a la Oficina de Atención al Paciente y su Familia ubicada en el primer piso del Hospital por el pasillo principal.

➤ **Cafeterías:** Contamos con cuatro cafeterías ubicadas en lugares estratégicos de nuestro Hospital, que ofrecen un menú variado y nutritivo para todos los gustos.

**Urgencias:** Cafetería “OMA”, atiende de domingo a domingo las 24 horas del día. (No se permite el ingreso de familiares o acompañantes de pacientes hospitalizados).

**Consulta Externa:** Cafetería “Dunkin donuts”, presta atención de lunes a sábado de 6:30 a.m. a 6:00 p.m.

**Área de Admisiones:** Cafetería “Aldimark”, que abre sus puertas de domingo a domingo las 24 horas del día.

**Al lado del Auditorio:** Cafetería “Terraza Café”, atiende de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 7:30 a.m. a 2:30 p.m.



Paciente

y la

familia



➤ **Grupo de damas voluntarias:** El voluntariado se encuentra en el Hospital de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Este servicio lo puede ubicar en el quinto piso (Ingresar por el pasillo principal por las escaleras que quedan ubicadas antes de la puerta de urgencias). También las puede encontrar en el recorrido institucional que realizan diariamente.

➤ **Parqueaderos:** Se ofrece disponibilidad de 300 espacios de parqueo para el público, con vigilancia las 24 horas del día. El ingreso se puede realizar por la Calle 66 A de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y por la carrera 54 las 24 horas del día. Solicitamos el favor de respetar los parqueaderos para personas en condición de discapacidad, los cuales se encuentran señalizados claramente.

## 14. CONTÁCTENOS

Para nosotros es un gusto atenderlo (a) en el momento que usted lo requiera.

- **Dirección:** Carrera 52 No. 67 A 71
- **PBX:** 60+1+4377540
- **Página web:** [www.hospitalinfantildesanjose.org.co](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)
- **Redes sociales:**



El principal objetivo del Hospital Infantil Universitario de San José es prestar un excelente servicio. Si tiene algún inconveniente con la atención, por favor infórmelo a la Oficina de Atención al Paciente y su Familia:

**Teléfono 60+1+4377540 Ext. 1176.**

A continuación encontrará el listados de las áreas, departamentos y servicios:

OFICINA	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
<b>Atención al Paciente y su Familia</b>	Ext. 1176	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8:00 am a 12:00 m.
<b>Banco de Sangre</b>	Ext.5033	Horario para donación de sangre: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. Sábados de 3:00 p.m. a 6:00 p.m.
<b>Historias Clínicas</b>	Ext.5018	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:45 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
<b>Radiología (DIAIMAGEN)</b>	60+1+7477706 ext. 101	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:30 p.m.
<b>Rehabilitación y Medicina del Deporte</b>	Ext. 1175	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.



OFICINA	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
<b>Patología</b>	Ext. 1183 - 1184	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
<b>Plan Canguro</b>	Ext. 1169	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
<b>Sala VII ( Servicio particular, medicina prepagada, ARL y programas especiales)</b>	Ext. 1131	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. (Jornada continua) sábados de 7:00 a.m. a 10:00 a.m.  En caso de necesitar cama hospitalaria los fines de semana, se pueden dirigir a la Oficina de Referencia y Contrarreferencia.
<b>Referencia y Contrarreferencia</b>	Ext. 1170 - 5170	Jornada continua

## 15. OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA

➤ **Resolución de conflictos:** La Fundación Hospital Infantil Universitario de San José, tiene como política atender y analizar en el menor tiempo posible los conflictos, por sencillos que sean, con la finalidad de que estos se solucionen de manera positiva, teniendo en cuenta que estos pueden interferir en el quehacer de las personas implicadas.

Si durante su permanencia en el Hospital se le presenta algún conflicto con otro usuario o con algún colaborador del Hospital, solicitamos informarlo inmediatamente a la Oficina de Atención al Paciente y su Familia a través de cualquiera de los mecanismos que se relacionan en la página 12 de la presente guía.

Para mayor información puede acercarse a la oficina de Atención al Paciente y su Familia ubicada en el primer piso del Hospital por el pasillo principal o contactarse con el teléfono 60+1+4377540 Ext. 1176 o 1123.

➤ **Segunda opinión médica:** En el caso de presentar dudas en cuanto al tratamiento médico recibido, puede recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud o un grupo de médicos, teniendo en cuenta las circunstancias clínicas establecidas para ello. Esta solicitud podrá ser presentada por el paciente o algún representante de este cuando una situación de imposibilidad física o psíquica se lo impida, en el caso de menores serán los padres o tutor.

Documentación a aportar para solicitar segunda opinión médica:

- Carta de solicitud dirigida a la Subdirección Médica en donde se cuente la inquietud.
- Fotocopia del documento de identidad (si el solicitante es el propio paciente).
- Fotocopia del documento de identidad del paciente y de la persona autorizada por el paciente. (si el solicitante es una persona autorizada por el paciente).

Para inquietudes o ampliar información puede acercarse a la Oficina de Atención al Paciente y su Familia.

# Copagos y cuotas moderadoras

# 2025

Tenga en cuenta que en la autorización que le entrega su EPS para la realización del procedimiento, se indicará si usted debe realizar el **pago de cuota moderadora o copago**.

## ¿Qué es una cuota moderadora?

Son los aportes en dinero que tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por las EPS.

**Esta cuota debe ser pagada por los cotizantes y beneficiarios.**



## ¿Qué es un copago?

Son los aportes en dinero que corresponde a una parte de valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema de salud.

**El copago solo debe ser pagado por los beneficiarios.**

## Porcentajes para el año 2025

### Recuerde:

En caso de tener inconvenientes administrativos con su EPS y esta no autorice los servicios, **se facturará la cuenta como particular.**

De acuerdo con la base de cotización, los usuarios de salud deben pagar un porcentaje del costo del servicio. Siempre existirá un tope máximo de pago por cada evento y por año.

# VALOR DE COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS

## RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

**Cuota moderadora** (aplica para cotizantes y beneficiarios)

Rango o nivel	Nivel de ingresos	Cuota moderadora
<b>A</b>	Ingresos iguales o inferiores a <b>2 SMMVLV</b>	<b>\$ 4.700</b>
<b>B</b>	Ingresos entre <b>2 a 5 SMMLV</b>	<b>\$ 19.200</b>
<b>C</b>	Ingresos superiores a <b>5 SMMLV</b>	<b>\$ 50.300</b>

## RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

**Copagos** (aplica para beneficiarios)

Rango o nivel	Nivel de Ingresos	% por evento	Límite por evento	Valor máximo por año
<b>A</b>	Ingresos iguales o inferiores a <b>2 SMMLV</b>	11.5%	<b>\$ 356.548</b>	<b>\$ 714.339</b>
<b>B</b>	Ingresos entre <b>2 a 5 SMMLV</b>	17.3%	<b>\$ 1.428.678</b>	<b>\$ 2.857.356</b>
<b>C</b>	Ingresos superiores a <b>5 SMMLV</b>	23%	<b>\$ 2.857.356</b>	<b>\$ 5.714.711</b>

## RÉGIMEN SUBSIDIADO

**Copagos** (aplica para beneficiarios)

Rango o nivel	% por evento	Tope evento	Valor máximo por año
<b>2</b>	10%	<b>\$ 621.164</b>	<b>\$ 1.242.329</b>

## POBLACIÓN VINCULADA Y EVENTOS NO POS SUBSIDIADOS

Nivel	% Copago	Tope evento y año 2025	Tope evento y año
<b>2</b>	10%	<b>\$ 2.847.000</b>	<b>2 SMMLV</b>
<b>3</b>	30%	<b>\$ 4.270.500</b>	<b>3 SMMLV</b>

SMMLV: Salario mínimo mensual legal vigente

- Niveles IV, V, VI y particulares** se aplica el 100%.
- El Ministerio de Salud y Protección social, expide la circular externa Número 23 de 2024, en la que establece la Unidad de Valor Básico (**UVB**) para el presente año. Por medio de la Resolución 3914 del 17 de diciembre de 2024, se establece que dicho valor es de once mil quinientos cincuenta y dos pesos moneda corriente (**\$11.552.00**), para la vigencia 2025.
- Población especial (**Habitante de calle, indígenas, ICBF con certificación, población en situación de desplazamiento**) no cancela cuota de recuperación.



# Guía para el Paciente y su familia

## Contáctenos:

Carrera 52 No. 67A - 71 • PBX: 60+1+4377540  
Bogotá D.C., Colombia

[www.hospitalinfantildesanjose.org.co](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)

## Redes Sociales:



**HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO  
DE SAN JOSÉ**