



HOSPITAL DE USME

I NIVEL E.S.E.



Haga uso adecuado de nuestros servicios, contamos con personal dispuesto a brindar orientación e información oportuna en todos los centros de salud del HOSPITAL DE USME.

¿Qué hace la Oficina de Atención al Ciudadano?

1. Orienta acerca del sistema de seguridad social en salud.
2. Identifica al ciudadano vinculado para la admisión.
3. Tramita peticiones, quejas, felicitaciones y sugerencias de los ciudadanos.
4. Brinda servicios asistenciales en trabajo social.
5. Realiza la auditoria del servicio y mide la satisfacción del ciudadano.
6. Apoya el sistema de referencia a la red adscrita y no adscrita a la Secretaría de Salud.
7. Confirma y orienta sobre la base de datos.
8. Coordina la entrega del oxígeno domiciliario.
9. Apoya con el personal que labora en la institución programas de humanización
10. Direccionar correctamente al ciudadano sobre los aspectos administrativos y los documentos requeridos para el acceso a los diferentes servicios.

¿QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL?

La participación es un medio para construir bienestar lo que implica el racionamiento de los sujetos con voz y poder, con el fin de transformar sus condiciones de vida posibilitando lazos de identidad y solidaridad, están orientados a la articulación, fortalecimiento y dinámica de la participación comunitaria.

¿PARA QUÉ CONOCER LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO?

Para impulsar una acción política organizada que empodere a la ciudadanía, fortalezca su tejido social en la perspectiva de construir poder que incida en el

conjunto de decisiones en salud a favor de la resolución de sus necesidades sociales y de salud.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

Integrado por dos representantes COPACO, dos Asociaciones de Usuarios, un representante de los médicos, un representante del personal de enfermería, el Gerente o su delegado, la Secretaría Técnica oficiará el coordinador de Participación Social y/o Atención al ciudadano.

Objetivo: Velar por el respeto de los ciudadanos, y divulgar los derechos y deberes.

COPACO:

Es un espacio de discusión y concertación entre los representantes de las diferentes organizaciones sociales e instituciones de la Localidad, aportando propuestas para mejorar el bienestar de la comunidad a nivel local, ejerciendo control social a los programas ejecutados por el Estado.

COMITÉ DE USUARIOS:

Agrupación de afiliados al régimen contributivo y subsidiado del Sistema Distrital de Seguridad Social en salud, encargadas de vigilar la calidad del servicio y la defensa del usuario. Aportando sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.

¿QUÉ ES EL SISBÉN?:

Sistema de Identificación de beneficiarios de la población pobre y vulnerable para asignación de subsidios del Estado.

1. Debe inscribirse en Planeación Distrital o cualquier CADE o SUPER CADE. En la Localidad Quinta se pueden acercar al CADE DE YOMASA.
2. Llevar documento de identidad.
3. Recibo de servicios públicos para verificar la dirección de la residencia.

¿QUÉ ES UNA URGENCIA?

Es toda situación que requiera una actuación médica inmediata. (Heridas, traumas severos, dolor agudo, dificultad para respirar, fiebre, desmayos, convulsiones).

¿QUÉ SE NECESITA PARA OBTENER LOS SERVICIOS DE SALUD POR CONSULTA EXTERNA

1. La identificación como participante vinculado, o carne de EPS-S.
2. Ser residente habitual de Bogotá.
3. Poseer documento de identidad.
4. Si residía en otro departamento o municipio presentar carta de desafiliación de EPSs y de la Alcaldía Municipal.
6. Si estaba afiliado a EPS-C presentar carta de retiro.
7. Es población en situación de desplazamiento y estaba afiliado a una EPS-S debe presentar certificación de retiro.

LABORATORIO

1. Orden médica
2. Recibo de pago
3. Fotocopia de documento de identidad
4. Presentarse en ayunas

En la Farmacia puede adquirir los recolectores para la toma de muestras.

RAYOS X y ECOGRAFÍAS

1. Orden médica
2. Fotocopia del documento de identidad
3. Si su carnet no tiene IPS: Hospital de USME, se requiere autorización.

HOSPITALIZACIÓN

1. Fotocopia del documento de identidad y del carnét de afiliación: EPSs, EPS o ARP
2. Orden médica
3. Autorización de la EPSs o EPSc o ARP o identificación como participante vinculado.

CONSULTA EXTERNA

1. Tener como IPS Hospital de USME en el carnet de la EPSs la verificación en el comprobador de derechos y páginas FOSYGA y DNP.
2. Fotocopias del documento de identidad: Fotocopia del Registro Civil, Cédula de ciudadanía, Fotocopia del carné de salud de la EPSs o identificación como participante vinculado.
3. Certificaciones de retiro de la eps-c o eps-s
4. Certificación de retiro del sisben si viene de otro departamento.

PROGRAMA DE OXÍGENO

1. Orden médico general
2. Hoja de referencia y contrarreferencia si es de otro hospital
3. Fotocopia de carnét, de EPSs y documento de identidad, si es usuario vinculado debe cancelar un copago dependiendo de su nivel SISBEN.

POBLACIÓN PRIORITARIA

Para atención por ventanilla acuerdo No. 051

1. Personas con discapacidad
2. Gestantes
3. Adulto Mayor

COPAGOS PARA EVENTOS NO POS-S

Para los Eventos que no sean cubiertos por la EPS-S el usuario debe cancelar un copago según su nivel Sisben:

NIVEL 1 cancela el 5 %

NIVEL 2 cancela el 10%

NIVEL 3 o con Identificación Provisional el 20%

Si los pacientes pertenecen a la siguiente población y están afiliados a una EPS-S con nivel 1 o 2 no cancela copago: menor de 5 años. Mayor de 65 años. Persona con discapacidad crónica caracterizada por el DANE (PROYECTO DE GRATUIDAD PLAN DE DESALLO 2008-2012)

DERECHOS Y DEBERES

Señor ciudadano de los servicios de salud, Usted tiene unos DERECHOS y DEBERES, los cuales como Hospital queremos que tenga presente al momento de requerir nuestros servicios.

¿Sabe qué es el Comité de Ética?

El Comité de Ética del Hospital de Usme I Nivel Empresa Social del Estado, vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y funcionarios, buscando la satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios del Hospital de la Localidad Quinta.

DERECHOS

El usuario tiene derecho al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin ser discriminado por razones de tipo social, racial, económico, moral e ideológico.

Elegir libremente al médico, profesionales de la salud e instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de los recursos disponibles.

A disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, para obtener toda la información necesaria.

Recibir un trato digno respetando sus creencias, costumbres y opiniones personales respecto a la enfermedad que padece.

Confidencialidad en los informes de la historia clínica. Sólo con su autorización pueden ser conocidos.

Préstamo de la mejor asistencia médica disponible, durante todo el proceso de la enfermedad respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.

Recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. En caso de emergencia los servicios no están condicionados al pago anticipado de honorarios.

A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.

Respeto a su voluntad de participar o rechazar investigaciones científicamente calificadas, teniendo en cuenta el conocimiento de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que puedan implicar.

Respeto a la aceptación o rechazo de la donación de sus órganos para que estos sean transplantados a otros pacientes.

Respeto a morir dignamente.

Correcto funcionamiento de los servicios asistenciales con óptimas condiciones de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a su intimidad.

Acceso a las visitas, medios y sistemas de comunicación, cultura y actividades que fomenten las relaciones sociales y el entretenimiento, en caso de hospitalización.

Presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y comunicación con la administración de la Entidad, obteniendo respuesta por escrito.

Alta voluntaria en todo momento tras firmar el documento correspondiente.

El usuario tiene derecho a agotar las posibilidades razonables para la superación de su enfermedad. El Hospital proporcionará la ayuda necesaria para su preparación ante la muerte en los aspectos materiales y espirituales.

DEBERES

Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

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

Facilitar el pago correspondiente de las cotizaciones, cuotas moderadoras y pagos obligatorios a que haya lugar.

Suministrar información veraz, clara y completa sobre el estado de salud y los ingresos base de cotización.

Vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores a las que se refiere la Ley.

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de las instituciones y profesionales que le prestan la atención en salud.

Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, al igual que las prestaciones sociales y laborales.

Tratar con dignidad al personal humano que presta el servicio, y respetar la intimidad de los demás pacientes.

Conocer los mecanismos de participación y comunicación.

Firmar el documento de Alta Voluntaria, en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.

Exigir el cumplimiento de sus derechos.

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Hospital de Usme I Nivel E.S.E brindará con la mayor calidad, calidez y humanización los servicios a nuestros usuarios para mantener la población saludable.

CENTRO DE LLAMADAS SOLICITE CITA MÉDICA A TRAVÉS DE ESTE NÚMERO (7660667)

Para hacer uso de este servicio se requiere:

1. Tener a mano el carnet de salud de la empresa donde este afiliado y el documento de identidad.
2. Informar el número de ficha que tiene el carnet de SISBÉN o EPS-S y el número de Cédula de Ciudadanía.
3. Si el usuario es menor de 18 años debe presentar el número del Registro Civil o número de Tarjeta de Identidad.
4. Usted debe conocer en que Centro de Salud del Hospital de USME, tiene Historia Clínica o recibió atención anteriormente.
5. Los servicios de vacunación, citología, control prenatal, control de niño sano y planificación, SON GRATUITOS Y LAS CITAS SE ASIGNAN PARA EL DÍA SIGUIENTE.

INCUMPLIMIENTO DE CITAS PROGRAMADAS

Debe avisar con 8 horas de anterioridad para cancelar su cita, con el fin de darle oportunidad a otro usuario.

INFORMES:

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Transversal 2A No. 135-78 Sur USME

Teléfonos: 7660972 – 7660666 Ext. 118

atencionciudadanousme@gmail.com

OFICINA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Calle 76 No. 1-42 Sur Barrio La Marichuela

Teléfono: 7620139