GUÍA DE HOSPITALIZACIÓN
HOSPITAL SAN RAFAEL DE PASTO



RESPETO RESPONSABILIDAD HOSPITALIDAD ESPIRITUALIDAD CALIDAD

El Hospital San Rafael de Pasto (N) les da una cordial bienvenida. Permítanos brindarle una atención integral, humanizada y segura en salud mental con el carisma hospitalario al estilo de San Juan Dios, atendiendo las necesidades del usuario y su familia.

Recuerde que usted y su grupo familiar son un pilar básico en el proceso de recuperación, rehabilitación y resocialización del paciente.

Así mismo, le damos a conocer algunas recomendaciones que debe tener en cuenta durante la hospitalización de su paciente, ya que esto contribuye a la seguridad de la atención:

1. Previo a la internación y después de recibir información clara y completa del profesional de la salud a cerca de las condiciones de salud y del proceso de hospitalización, se procederá con la firma del formato de Consentimiento informado por parte de familiar o representante legal del paciente, o de él mismo si sus condiciones mentales y su capacidad de autodeterminación se lo permite.
Si la indicación de internación no es aceptada, se firmará el formato de Desistimiento de hospitalización, como manifestación libre y voluntaria de negación a la hospitalización, donde se registrará las consecuencias probables de esta decisión.
2.De acuerdo a la condición clínica y según criterio de especialista tratante, los pacientes pueden ser trasladados de unidad durante su hospitalización.
3.Las visitas a pacientes hospitalizados se realizarán en los horarios establecidos y/o según criterio del especialista tratante. Si la condición clínica del paciente representa riesgos de auto y/o hetero agresión u otro, no se permitirá el ingreso de familiares a la visita.
4. El visitante debe presentar de forma obligatoria el documento de identidad, el cual será solicitado por el personal de seguridad al ingreso al hospital.

icontec ISO 9001 SC - CER400753
icontec ISO 14001 SA - CER572117
icontec ISO 45001 OS - CER572119
IQNet

5. El acceso se realizará por la portería principal o por la portería de urgencias, dependiendo de la Unidad de hospitalización en que se encuentre el paciente.
6. El o los visitantes deben presentarse 10 minutos antes de la hora asignada para la visita, de lo contrario no se admitirá el ingreso por condiciones de seguridad.
7. Se permite solo el ingreso de hasta dos personas por paciente durante la totalidad del tiempo establecido para visita (aplica para algunas unidades).
8. En el Hospital es obligatorio el uso correcto de tapabocas y seguir el protocolo de bioseguridad establecido.
9. Al ingreso de visitantes y familiares, el personal de seguridad hará uso del Garret o arco detector de metales para validar que los visitantes o familiares no ingresen ningún arma de fuego o de elemento cortopunzantes.
10. No se permite el ingreso de bolsos, maletas, paquetes, comestibles, contenedores de agua, sombrillas, ni cascos de motocicleta durante la visita. En caso de portarlos se dejarán excepcionalmente en los lockers de las porterías y se hará entrega de la llave al familiar o visitante, para su retiro al egreso.
11. Si el familiar requiere ingresar algún medicamento para dar continuidad a cierto tratamiento que recibe el paciente, esto debe ser tramitado con el jefe de la unidad en la cual se encuentra hospitalizado el paciente.
12. No se permite el ingreso de ningún tipo de sustancias psicoactivas, incluido cigarrillos o licor.
13. Ante la detección de pretensión de ingreso de cualquier tipo de arma o de cualquier tipo de sustancia psicoactiva, se suspenderá la visita y el caso será susceptible de conocimiento de las entidades judiciales. De igual forma, será notificado a psiquiatra tratante del paciente, para que establezca la conducta pertinente en relación a la continuidad de las visitas.
14. El ingreso de menores de edad está restringido, excepto en aquellos casos que sea requerido y autorizado por psiquiatra tratante, para lo cual se asignara un horario especifico.
15. Durante la visita está prohibido:
- Tomar fotografías, grabar voces o hacer videos al interior del Hospital.
- Suministrar dinero a los pacientes.
- Hacer uso de teléfonos celulares personales.
- Realizar firma de documentos o trámites legales de pacientes, sin previo visto bueno de la Subdirección médica.
- La entrega de implementos de aseo o ropa.

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN

Los familiares autorizados o representante legal del paciente serán contactados telefónicamente por profesionales de salud del hospital después de las 24 horas de hospitalización, para recibir información general de las condiciones de salud del paciente y del proceso de atención.

La explicación a cerca de la evolución y el plan terapéutico establecido para el paciente, será notifi-

icontec ISO 9001 SC - CER400753
icontec ISO 14001 SA - CER572117
icontec ISO 45001 OS - CER572119
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

cado telefónicamente por el psiquiatra tratante dentro de un tiempo prudencial de la hospitalización.

También al momento de la visita se puede recibir información de los pacientes por parte de los médicos generales o jefes de enfermería de las unidades, previo aval del especialista. Si se requiere contacto directo con el psiquiatra tratante, se deberá concertar cita a través de Trabajo Social.

ALTAS VOLUNTARIAS

Si un paciente adulto con capacidad de autodeterminación o su familiar y/o representante legal desean el alta hospitalaria, el profesional médico de la institución procede a autorizarla previa firma del formato de Alta Voluntaria que certifique dicha petición.

Si el paciente hospitalizado es menor de edad, es deber de la institución garantizar el derecho a la salud del menor; por tal motivo, el Hospital San Rafael no autoriza la solicitud de alta voluntaria por los padres o representante legal del paciente, mientras sus condiciones clínicas pongan en riesgo la salud del menor; y se procederá a hacer reporte ante ICBF o Comisaría de Familia para salvaguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

RECOMENDACIONES PARA LA ESTANCIA HOSPITALARIA

CARACTERÍSTICAS DE LA ROPA

El paciente debe permanecer durante su estancia hospitalaria con ropa de su pertenencia cuyas características deben ser:

- Pantalón de sudadera con resorte (sin cordón).
- Buso sin cierre, sin bolsillos, ni capucha.
- Camiseta. No se permite uso de camibusos y demás prendas de manga larga debajo del buso de la sudadera.
- Las prendas podrán ser de cualquier color excepto negro.
- Pijama de material abrigado (térmica), con buso de manga larga sin cordón y pantalón con resorte.
- Medias tobilleras
- Ropa interior en buenas condiciones. En el caso de las damas, el brasier no debe tener varillas y ser de tipo Top.
- Toalla de baño.
- Zapatos sin cordón, pero que permita al paciente realizar las actividades deportivas.
- Chancletas de baño de una sola banda.
- Resorte pequeño para el cabello de las damas.

icontec ISO 9001 SC - CER400753
icontec ISO 14001 SA - CER572117
icontec ISO 45001 OS - CER572119
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

CARACTERÍSTICAS DE LOS ELEMENTOS DE ASEO

En relación con los elementos de aseo, está permitido el ingreso de los siguientes productos:

- Jabón de cuerpo en barra.
- Shampoo en recipiente pequeño. No se permite sobres o sachet.
- Crema corporal en recipiente pequeño. No se permite sobres o sachet.
- Desodorante en crema en recipiente pequeño.
- Talco para pies en recipiente pequeño.
- 1 rollo de papel higiénico.
- Vaso plástico.
- Cepillo de dientes con protector plástico.
- Crema dental.
- Protector solar
- Peineta grande con bordes romos
- Si el paciente hace uso de pañales, se debe hacer entrega de 6 pañales diarios para realizar cambio cada 4 horas.

DESCRIPCIÓN DE ELEMENTOS NO PERMITIDOS DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN

Al ingreso de los pacientes al servicio de hospitalización no se permite el porte de los elementos que se describen a continuación, los cuales serán entregados inmediatamente a la familia una vez sean retirados al paciente. Si el paciente ingresa solo, se dejarán en custodia en caja fuerte de enfermería, hasta su egreso o entrega a un familiar.

- Correas
- Joyas: relojes, anillos, aretes, pulseras, pircing
- Celulares
- Zapatos con cordón
- Camibuzos
- Dinero
- Maquillaje
- Lapicero y colores
- Libros no autorizados
- Fotografías
- Equipos tecnológicos: Tablet, computadores
- Armas de fuego u objetos cortopunzantes
- Sustancias psicoactivas
- Comestibles y contenedores de agua
- Implementos para hacer ejercicio
- Secador y plancha de cabello
- Ganchos o sujetadores metálicos de cabello
- Gafas de sol
- Uñas acrílicas
- Medicamentos sin la debida recepción por el personal de enfermería y farmacia.

Horario de entrega de elementos de aseo y ropa:

lunes a sábado de 8:00 am a 10:00 a.m. en la oficina de Referencia y Contrarreferencia.

icontec ISO 9001 SC - CER400753
icontec ISO 14001 SA - CER572117
icontec ISO 45001 OS - CER572119
IQNet

HORARIOS DE VISITAS Y DE LLAMADAS TELEFONICAS POR UNIDADES DE HOSPITALIZACION

UNIDAD	VISITAS	RUTA DE INGRESO Y LUGAR DE VISITA	LLAMADAS	TEL.
Fr. Julio Piña Tejedor (Sección Mujeres)	***- Según orden médica -***	Entrada: Julio Piña Lugar: sala de la unidad	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602-7362680, ext. **297**. ***3128487611***
Fr. Julio Piña Tejedor (Sección Hombres)	***- Según orden médica -***	Entrada: Julio Piña Lugar: sala de la unidad	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602-7362680, ext. **267**. ***3128485503***
Aislamiento	***- Según orden médica -***	Entrada: Julio Piña y oficina de enfermería Lugar: unidad	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602-7362680, ext. **206**. **3013146583** **3013146443**
Expansión	***- Según orden médica -***	Entrada: Julio Piña y oficina de enfermería Lugar: unidad	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602-7362680, ext. **237**.
San Agustín	***Domingo*** *9am a 10am (ingreso a las 8:50 am). Siempre y cuando la visita esté autorizada por Psiquiatría.*	Entrada: Puerta principal Lugar: Patio de la unidad	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602-7362680, ext. **204**. ***3215856671*** ***3128481835***
Madre Milagrosa	***Martes, jueves, sábado, domingo y festivos*** *de 3pm a 4pm (ingreso a las 2:50 pm).*	Entrada: Puerta principal Lugar: Patio de la unidad	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602-7362680, ext. **238**. **3128480784** **3013146555**
San José	***Martes, jueves, sábado, domingo y festivos*** *de 3pm a 4pm (ingreso a las 2:50pm).*	Entrada: Puerta principal Lugar: Patio de la unidad	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602-7362680 ext. **201**. ***3128435040*** ***3126639784***
Niño Jesús de Granada	***Martes, jueves, sábado, domingo y festivos*** *de 3pm a 4pm (ingreso a las 2:50 pm)*	Entrada: Puerta principal Lugar: Patio de la unidad	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602-7362680, ext. **307**. ***3128438890***
Intermedio Mujeres – Antón Martin	***Martes, de 3pm a 4pm (ingreso a las 2:50pm).*** ***Domingo y festivos*** *de 10 am a 11 am (ingreso a las 9:50 pm).*	Entrada: Puerta principal Lugar: Patio de la unidad Ingresa 1 SOLA PERSONA.	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602-7362680 ext. **270**. ***3126602331*** ***3126602324***
San Camilo de Lelis	***Martes, jueves, sábado, domingo y festivos*** *de 3pm a 4pm (ingreso a las 2:50 pm)*	Entrada: Julio Piña Lugar: Patio de la unidad	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602- 7362680, ext. **207**. ***3126602313*** ***3128492701*** ***3013118436***

icontec ISO 9001 SC - CER400753
icontec ISO 14001 SA - CER572117
icontec ISO 45001 OS - CER572119
IQNet

UNIDAD	VISITAS	RUTA DE INGRESO Y LUGAR DE VISITA	LLAMADAS	TEL.
Bto. Eugenio Ramírez (Inimputables)	***Sábado, domingo y festivos*** *de 3pm a 4pm (ingreso a las 2:50 pm).*	Entrada: Julio Piña Lugar: Parque María Auxiliadora	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	602-7362680, ext. **258.** **3013150333** **3246331792**
San Benito Menni NS Buen Consejo – Santa Mónica	***Martes, jueves, sábado, domingo y festivos*** *de 3pm a 4pm (ingreso a las 2:50 pm)*	Entrada: Julio Piña Lugar: Parque María Auxiliadora	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	**3013146595 -** **3013157270**
San Juan de Dios	***Martes, jueves, sábado, domingo y festivos*** *de 3pm a 4pm (ingreso a las 2:50 pm).*	Entrada: Julio Piña Lugar: Parque María Auxiliadora	Todos los días 8:00 am a 5:00 pm	**3013157270 -** 602- 7362680, ext. **271**. ext. **239**.

CONDICIONES PARA LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS A LAS UNIDADES DE AGUDOS Y CRÓNICOS:

Se autoriza llamada telefónica si la condición clínica del paciente lo permite y no le genera riesgos.

Quien realice la llamada debe ser un familiar o acudiente responsable que se encuentre autorizado para la llamada.

Durante el tiempo de valoraciones médicas, terapias, administración de medicamentos, consumo de alimentos o visitas, no se permitirá al paciente pasar al teléfono.

Número de llamadas autorizadas al día: 2 por paciente (1 en la mañana y 1 en la tarde).



icontec ISO 9001 SC - CER400753
icontec ISO 14001 SA - CER572117
icontec ISO 45001 OS - CER572119
IQNet

NOTIFICACIÓN DE EGRESO DEL PACIENTE

El tiempo de permanencia de los pacientes en la institución depende de la evolución clínica, estabilización del cuadro y criterio de médico tratante. Una vez remitan los síntomas que motivaron su ingreso, será dado de alta con tratamiento farmacológico y el plan terapéutico pertinente.

Los profesionales de Trabajo Social le informaran de manera presencial o vía telefónica, la fecha y hora de egreso del paciente. Se solicita acudir puntualmente en la fecha y hora señalada, con las prendas de vestir y elementos necesarios para la salida. No olvide portar tapabocas y presentar documento de identificación personal al ingreso.

Cualquier novedad le será comunicada telefónicamente a las líneas registradas al ingreso de la hospitalización.

REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

Si usted desea interponer una Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia y/o Felicitación, puede hacerlo directamente en la oficina de atención al usuario, o a través de los buzones ubicados en los diferentes servicios y unidades del hospital, en la página web o al correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsanrafaelpasto.com

APOYO ESPIRITUAL

Durante la hospitalización el paciente y su familia tienen derecho a recibir ayuda espiritual o religiosa de acuerdo a sus creencias. Para ello se cuenta con la intervención de dos sacerdotes y un profesional en pastoral de salud. Para acceder al servicio el paciente puede solicitarlo directamente con el jefe de la unidad donde se encuentre hospitalizado o los familiares podrán comunicarse a la línea telefónica 6027362680 extensión 279 o al correo electrónico pastoralsalud@hospitalsanrafaelpasto.com



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS (Ley 1616 del 2013)

COMO USUARIO TENGO DERECHO A:

1. Recibir atención integral y humanizada por el equipo interdisciplinario en salud mental con la mejor evidencia científica.
2. Derecho a recibir información clara, oportuna, veraz y completa de su estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico..
3. Derecho a que las intervenciones se realicen bajo las libertades individuales de acuerdo con la ley vigente.
4. Derecho a tener un proceso psicoterapéutico con trato digno, que permita tener una mejor calidad de vida.
5. Derecho a recibir psicoeducación a nivel individual y familiar sobre su trastorno mental y las formas de autocuidado.
6. Derecho a recibir incapacidad laboral, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de la salud tratante.
7. Derecho a ejercer sus derechos civiles.
8. Derecho a no ser discriminado o estigmatizado, por su condición de persona sujeto de atención en salud mental.
9. Derecho a recibir o rechazar ayuda espiritual o religiosa de acuerdo con sus creencias.
10. Derecho a acceder y permanecer en el sistema educativo y laboral, y no ser excluido por condición mental.
11. Derecho a recibir el medicamento con fines terapéuticos o diagnósticos según criterio médico.
12. Derecho a exigir el consentimiento informado para recibir el tratamiento.
13. Derecho a no ser sometido a ensayos clínicos ni tratamientos experimentales sin su consentimiento informado.
14. Derecho a la confidencialidad de su proceso de atención y respetar la intimidad de otros pacientes.
15. Derecho al Reintegro a su familia y comunidad.

COMO USUARIO TENGO EL DEBER DE:

1. Suministrar información veraz sobre datos personales, familiares y condiciones de salud.
2. Procurar por el cuidado de su salud, cumpliendo el tratamiento y acatando las indicaciones del equipo multidisciplinario en salud mental.
3. Participar activamente en desarrollo de las actividades terapéuticas programadas por la institución.
4. Llegar puntualmente a las citas y atenciones programadas.
5. Acatar las normas y reglamentos institucionales
6. Cuidar y hacer uso racional de los recursos e instalaciones en el hospital .
7. Brindar un trato amable y respetuoso al personal del hospital, pacientes y familiares.
8. Hacer cumplir mis derechos como paciente e informar cuando exista vulneración.

CONTÁCTENOS

Hospital San Rafael
PBX 7362680
Email: hsrpasto@hospitalsanrafaelpasto.com
Web: www. Hospitalsanrafaelpasto.com.co

Atención al usuario
Tel. 7362680 ext. 247
Cel. 3177023485
Email: atencionalusuario@hospitalsanrafaelpasto.com



Trabajo Social

Tel. 7362680, ext. 253, 274, 213
Cel. WhatsApp: 3138898668 – 3187604562.
Email: trabajosocial@hospitalsanrafaelpasto.com
Atención personal: lunes a viernes de 7am a 11am y de 2pm a 5pm.

Citas médicas

Tel. 7419298 de lunes a viernes de 8am a 11 am y de 2pm a 5pm.
Email: citasmedicas@hospitalsanrafaelpasto.com
Atención personal: lunes a viernes de 7am a 12m y de 2pm a 6pm.

