



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION.....	2
PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	3
MISION.....	3
VISION.....	3
PRINCIPIOS Y VALORES.....	4
DECALOGO DE DERECHOS DE LOS PACIENTES.....	6
DECALOGO DE DEBERES DE LOS PACIENTES.....	8
PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	9
TALENTO HUMANO.....	10
ACCESO A NUESTROS SERVICIOS.....	11
CICLOS DE ATENCIÓN EN EL HEGI.....	13
CICLO DE ATENCIÓN GENERAL INTEGRAL DEL PACIENTE EN EL HEGI.....	13
CICLO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA.....	14
CONSIDERACIONES PARA ELECTROENCEFALOGRAMA.....	15
CICLO DE ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN.....	16
RECOMENDACIONES PARA LAS FAMILIAS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS...	19
PROGRAMA PACIENTE SEGURO.....	22
CICLO DE EGRESO HOSPITALARIO.....	¡Error! Marcador no definido.
CUIDADOS CON LOS MEDICAMENTOS EN CASA.....	23
CICLO DE ATENCIÓN EN REHABILITACIÓN UAICA.....	¡Error! Marcador no definido.
CICLO DE ATENCIÓN EN REHABILITACIÓN LARGA ESTANCIA.....	¡Error! Marcador no definido.
MANEJO DE RESIDUOS EN EL HEGI.....	24
QUE HACER EN CASO DE EMERGENCIA.....	25
TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES.....	25
RUTAS DE EVACUACIÓN Y PUNTOS DE ENCUENTRO.....	25
CUOTAS MODERADOS O COPAGOS.....	31
SI DESEA SOLICITAR COPIA DE SU HISTORIA CLÍNICA RECUERDE.....	32
SI DESEA SOLICITAR CERTIFICADOS MEDICO RECUERDE.....	32
PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	33

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

PRESENTACION

Apreciado usuario le damos la bienvenida al Hospital Especializado Granja Integral E.S.E de Lérída; es de nuestro interés ser parte de la solución a sus necesidades de salud, especialmente en lo relacionado a su salud mental.

Con este manual queremos compartir con usted nuestra plataforma estratégica, los principios y valores que fomentamos en el trato a todos nuestros usuarios, los derechos y deberes del paciente y su familia, así como aspectos administrativos que consideramos importante darle a conocer para facilitar su acceso a nuestros servicios, tales como copagos y cuotas moderadoras, portafolio de servicios, horario de atención, teléfonos de contacto, horario de visitas, entre otros.

Además le contamos el paso a paso y requisitos que usted debe seguir cuando utiliza nuestros servicios, desde su ingreso hasta su salida.

Queremos invitarlo(a) a solicitar mayor información si lo desea, para nosotros será un placer poder servirle.

CLAUDIA AMPARO MEDINA SALAZAR
GERENTE

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

PLATAFORMA ESTRATEGICA



MISION

Somos el Hospital Especializado Granja Integral ESE de Lérída Tolima, ofrecemos un modelo de atención en salud mental enmarcado en una filosofía de servicio con énfasis en la integralidad, seguridad, humanización y calidad, con un recurso humano competente y comprometido en la satisfacción del usuario, solidez financiera y posicionamiento en el departamento y la región.

VISION

Seremos reconocidos a nivel nacional e internacional como una entidad acreditada en la prestación de servicios de salud mental y rehabilitación con enfoque de laborterapia y ecoturismo en salud, así como centro de referencia de la salud mental pública y proyección de actividades docencia- servicio e investigación.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

PRINCIPIOS Y VALORES



Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019



Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019



Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

DECALOGO DE DERECHOS DE LOS PACIENTES

Tu derecho
Nuestro deber,

Tu deber
Nuestro derecho.

Como paciente tengo derecho a:



Recibir **Información** clara, oportuna, veraz y completa sobre mi estado de salud que me permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas a cerca del tratamiento.



recibir **atención oportuna e integral** basada en la humanización, seguridad y calidad por un equipo interdisciplinario especializado en salud mental, con la mejor evidencia científica y tecnológica disponible.



Reintegrarme a mi familia y a la comunidad. Así como a contar con la **compañía** de mis seres queridos durante mi atención.



Que mi historia clínica sea **confidencial** y solo con mi autorización pueda ser conocida por terceros de acuerdo a los casos previstos por la ley.



No ser **sometido** a ensayos clínicos ni tratamientos experimentales sin mi consentimiento



Un **trato digno** y sin discriminación, respetando mis costumbres.



Recibir **incapacidad laboral**, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de la salud tratante



Elegir al personal de salud de su preferencia y a una segunda opinión.



Recibir **educación** a nivel individual y familiar sobre salud mental y las formas de autocuidado



Hospital Especializado
Granja Integral E.S.E.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

DECALOGO DE DEBERES DE LOS PACIENTES

Como paciente debo:



Cuidar mi salud siguiendo responsablemente las recomendaciones de tratamiento y **designar** a una tercera persona para delegar autorizaciones de tratamiento o tramites.



Utilizar los servicios de atención al usuario y de gestión calidad para reclamos, sugerencias y felicitaciones, informando hechos que perciba durante su permanencia en la institución

Tu derecho
Nuestro deber,
Tu deber
Nuestro derecho.



Asumir los **pagos** de los servicios recibidos, de acuerdo a los términos establecidos por la ley.



Acudir cumplidamente a las citas acordadas y en caso de cancelación, hacerlo 24 horas antes como mínimo.



Dar un **trato digno** y respetuoso al equipo de salud, otros pacientes y visitantes.



Cumplir las **normas** del sistema de salud, de la institución y del equipo tratante.



Dar **buen uso** de las instalaciones y elementos para mi atención



Expresar por escrito su voluntad de aceptar o no un tratamiento o procedimiento.



Informar oportuna, clara, veraz y completa, mi estado de salud.



Cuidar mi salud siguiendo responsablemente las recomendaciones del tratamiento.



Hospital Especializado
Granja Integral E.S.E.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

CONSULTA EXTERNA



- Psiquiatría
- Psicología
- Terapia Ocupacional
- Terapia Física
- neuropsicología

HOSPITALIZACION



- Unidad de atención de paciente en fase aguda
- Unidad de atención en fase intermedia hombres
- Unidad de atención en fase intermedia mujeres

REHABILITACIÓN



- Unidad de atención de conductas adictivas
- Unidad de atención a pacientes con enfermedades mentales persistentes. (declarados judicialmente inimputables)

APOYO DIAGNOSTICO



- Electrocardiografía
- Pruebas Psicológicas
- Electroencefalografía

APOYO TERAPEUTICO



- Psicología Clínica
- Terapia Ocupacional
- Terapia física
- Trabajo Social
- Farmacia Especializada
- Traslado Asistencial Básico

PROMOCION DE LA SALUD MENTAL

Acciones Educativas de promoción de la salud mental y prevención de la enfermedad mental, conductas adictivas, la violencia intrafamiliar, la violencia sexual y el suicidio.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

TALENTO HUMANO



PSIQUIATRIA:	<ul style="list-style-type: none">✓ Sandra Liliana Cruz✓ Leonardo Ayala✓ Luis Hannsen Agudelo✓ Álvaro Enrique Noguera✓ Ernesto Alberto Castillo Preciado✓ Jessica Liseth Benavides✓ Andree Martínez✓ Olga Carolina Molina
PSICOLOGIA:	<ul style="list-style-type: none">✓ Sandra Sáez✓ Francenid Molano✓ Diana Carolina Pinilla✓ Andrea Mora Zamora✓ Yaritza Serna
TERAPIA OCUPACIONAL	<ul style="list-style-type: none">✓ Edna Solórzano✓ Irma Esperanza Arango
TERAPIA FISICA	<ul style="list-style-type: none">✓ Diana Oviedo
ATENCION AL USUARIO:	<ul style="list-style-type: none">✓ Carolina Chacon Gallo - Coordinadora de servicios ambulatorios.✓ Carmen Angélica Lombana – Trabajadora Social✓ Anyela Liseth Romero - Psicóloga✓ Lorena Moreno - Auxiliar de Enfermería✓ Anabeiba Sierra - Auxiliar de Enfermería✓ Lorena Castellanos – Auxiliar de Enfermería

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

ACCESO A NUESTROS SERVICIOS



El Hospital Especializado Granja Integral, se encuentra localizado en el municipio de Lérída del departamento del Tolima, en el kilómetro 1 vía Iguacitos.

El acceso inicial a nuestros servicios se debe realizar a través de consulta externa, o remitido del su hospital del municipio donde se encuentre.

Para el Hospital Especializado Granja Integral es importante la comodidad de nuestros usuarios y sus familias. Durante su visita y estadía será atendido por un equipo interdisciplinario capacitado y dispuesto a brindarle una atención segura, humanizada y de calidad. Para crear este clima de seguridad le solicitamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. No ingrese a la institución o asista a la visita en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias psicoactivas.
2. Asista con 20 minutos de anterioridad a su cita con la documentación requerida.
3. No se permite el ingreso a niños menores de 14 años a excepción de que asista a consulta.
4. Por su seguridad y control de ingreso a la institución se entregara un adhesivo que lo identifica como visitante, por favor pórtelo hasta que se retire de la institución.
5. Todos los elementos de la institución están para su total y cómoda atención, le recomendamos su cuidado y correcta utilización.
6. Su opinión es importante para nosotros si tiene alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, diríjase al buzón de TU VOZ ubicado en consulta externa.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

A continuación se ilustrara la distribución de los diferentes servicios del Hospital Especializado Granja Integral, con el fin de facilitar la ubicación de los mismos:



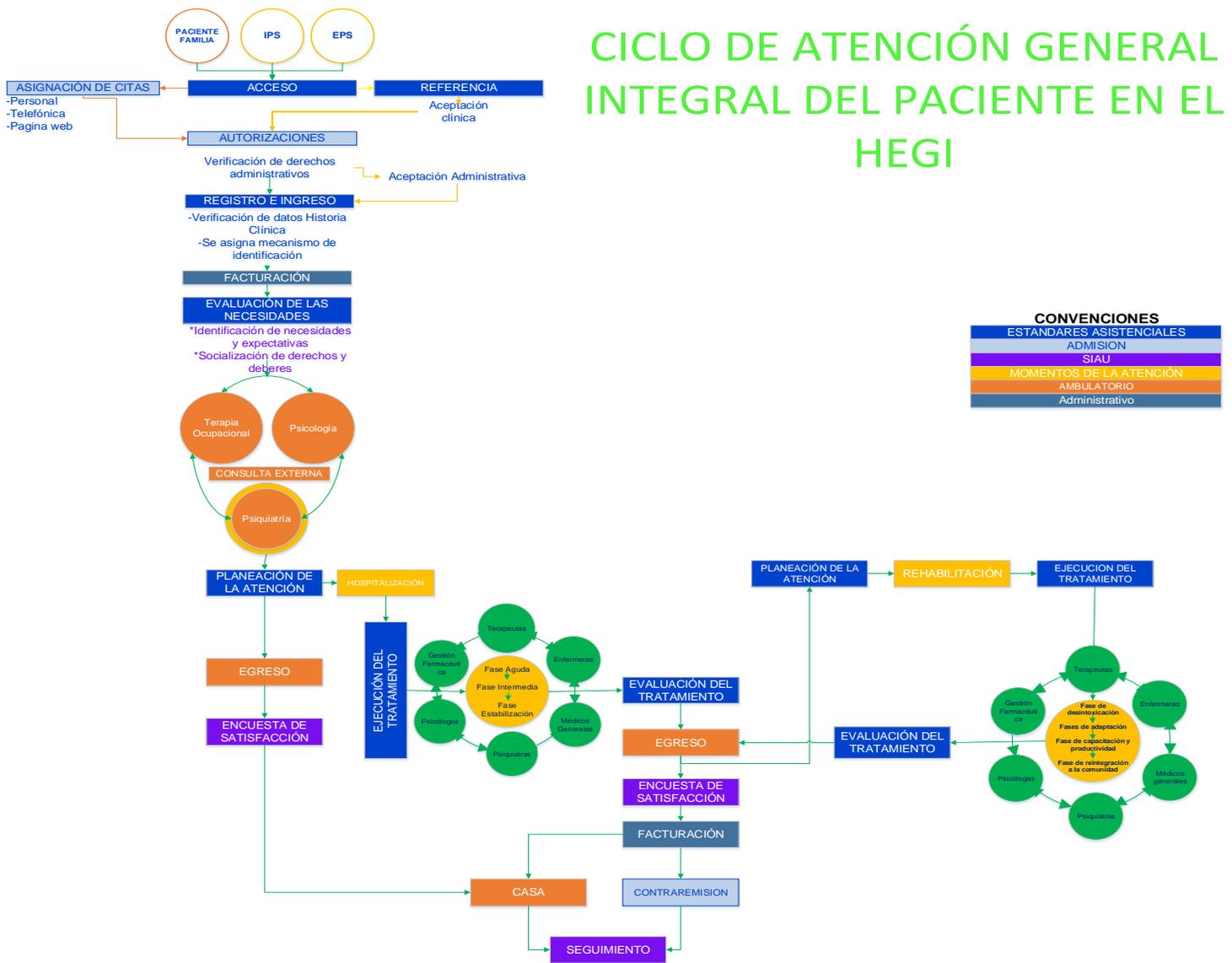
“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



CICLOS DE ATENCIÓN EN EL HEGI

Señor usuario para su conocimiento y estadía en nuestra institución tenga en cuenta los siguientes ciclos de atención, donde se describe el acceso a nuestra institución y como interactúa el equipo interdisciplinario en los diferentes procesos que cuenta el HEGI:

CICLO DE ATENCIÓN GENERAL INTEGRAL DEL PACIENTE EN EL HEGI



“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



CICLO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA



HORARIOS DE ATENCIÓN	HORARIO DE LLAMADAS
De lunes a jueves de: 7:00 am a 6:00 pm. viernes: 7:00am a 5:00 pm Electroencefalograma Sábado de 8:00 am a 2:00 pm	Asignación de citas: 7:00am a 5:00 pm Trámites administrativos, consultas: Lunes a jueves: 7:00am a 6:00pm. Viernes: 7:00am a 5:00pm

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



CONSIDERACIONES PARA ELECTROENCEFALOGRAMA

PREPARACION



→ Si el examen se le va a realizar a un niño menor de un año permítale descansar hasta las 3 de la mañana, si se encuentra en un lugar alejado de la institución no permita que el niño se duerma hasta que se le realice el examen.

- Si el paciente presenta limitaciones neuronales o motoras como epilepsia, autismo, síndrome de down, no se debe permitir al paciente que concilie sueño durante la noche debido a que esto permitirá que al momento de realizar el examen el paciente estará tranquilo y dormido para que se pueda realizar el examen.
- Si el paciente no presenta ninguna limitación física o neurológica deberá descansar hasta media noche posterior a esto no se deberá permitir al paciente que concilie sueño.

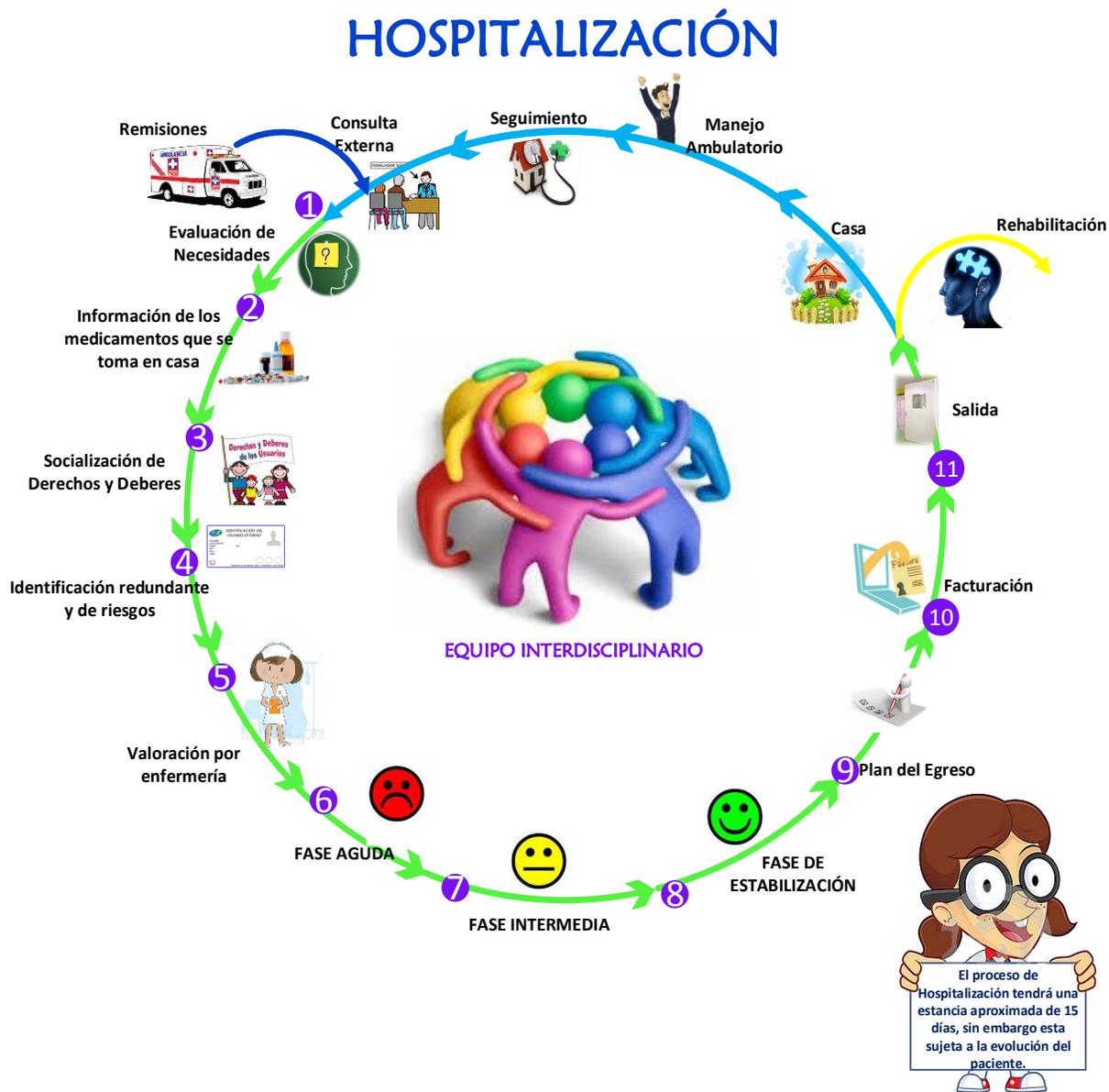
NO SE DEBEN CONSUMIR

- Bebidas que causen excitación al sistema nervioso tales como: café, bebidas energizantes como red bull, moster, vive cien, entre otros.
- El paciente debe lavarse la cabeza con jabón de loza o jabón de ropa para que así se retire la grasa del cuero cabelludo.
- El paciente puede desayunar recuerde no brindarle café o chocolate.
- La cita se asignara los días sábados de 8:00am a 2:00pm.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



CICLO DE ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN

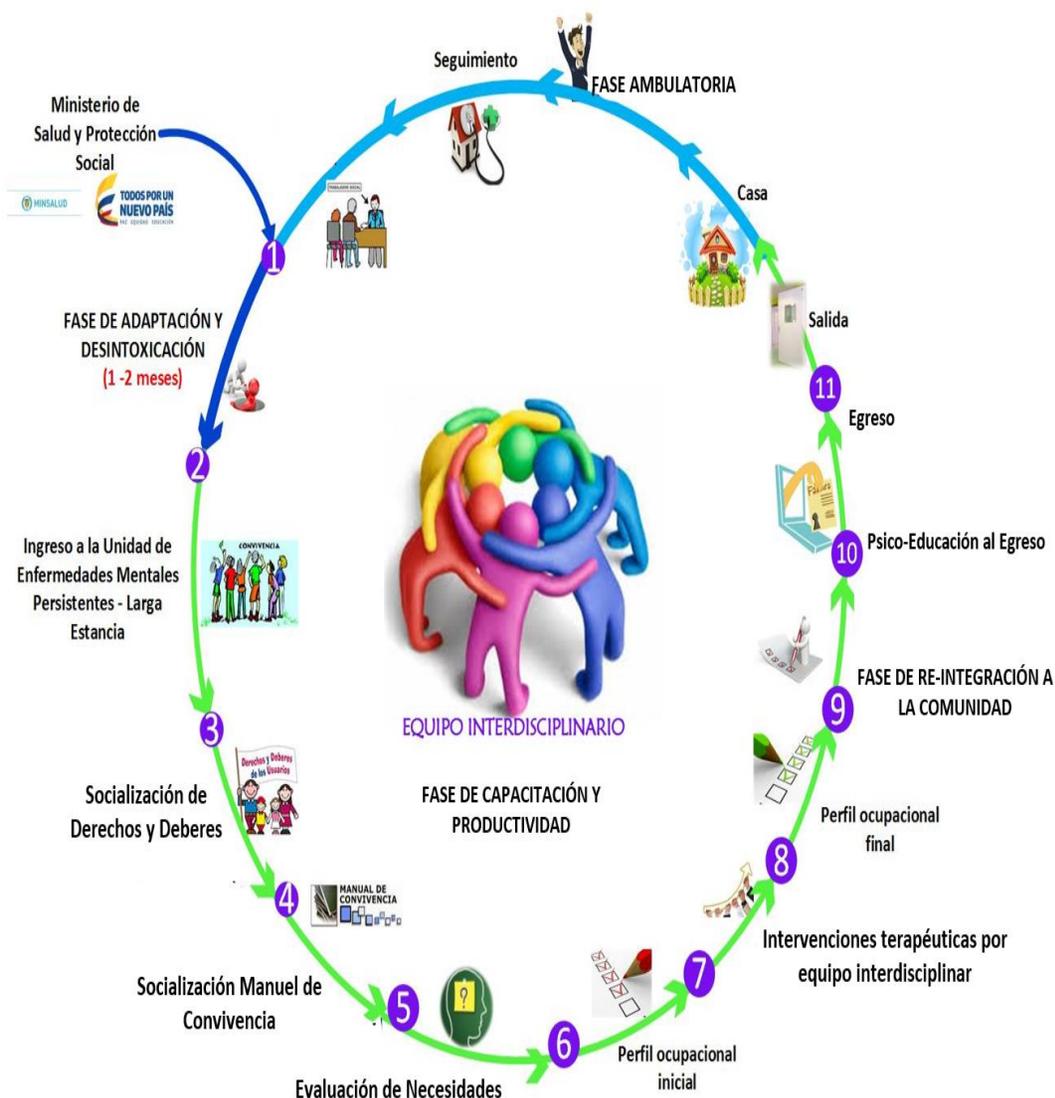


“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



CICLOS DE ATENCION PROGRAMAS DE REHABILITACION

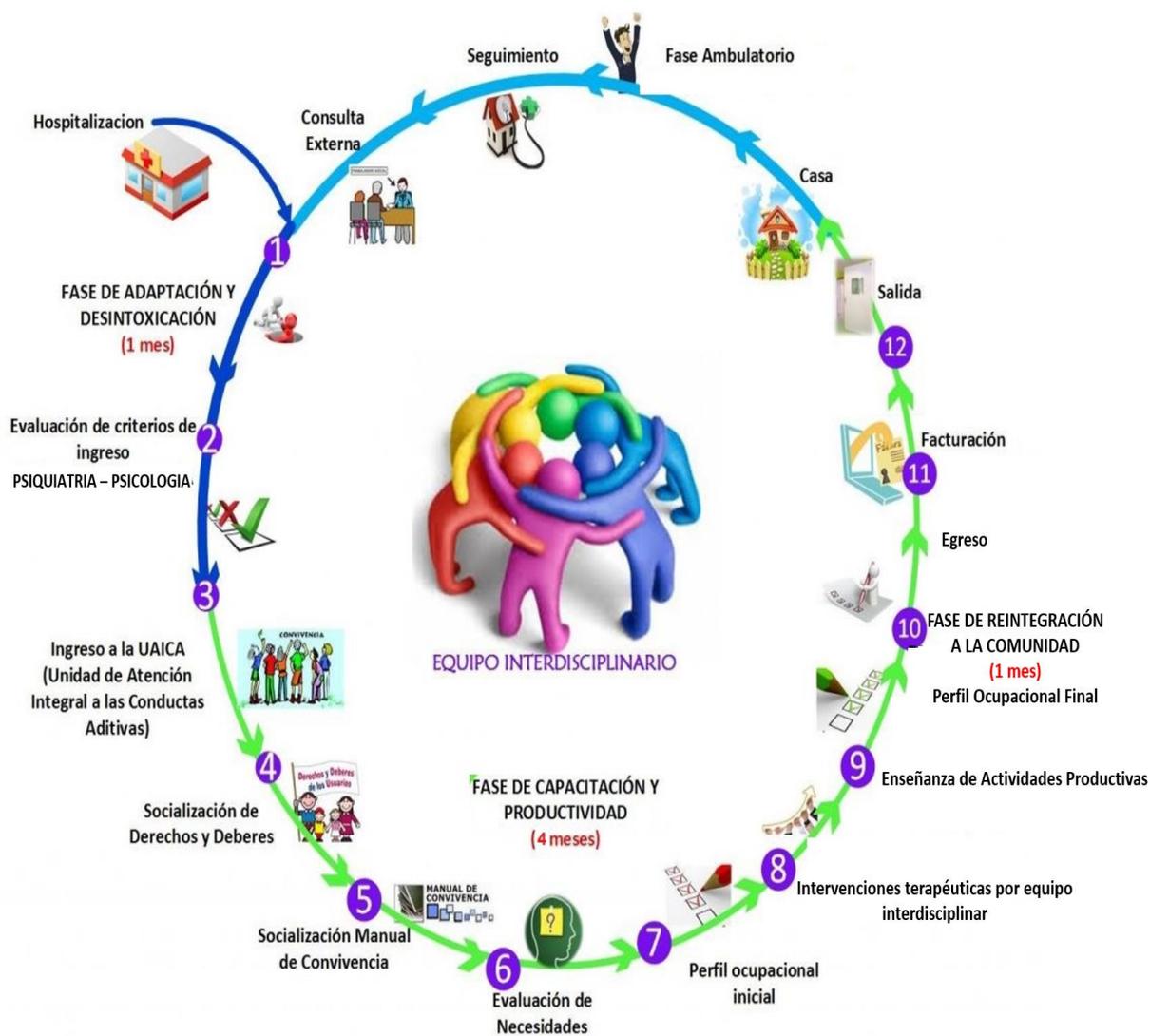
REHABILITACIÓN-LARGA ESTANCIA



“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



REHABILITACIÓN-UAICA



HORARIOS DE ATENCION	HORARIO DE LLAMADAS
<p>Lunes a domingo 24 horas</p> <p>HORARIO DE VISITAS: Lunes a Viernes 12:00 pm a 2:00 pm Fines de semana y festivos: 9:00 am a 5:00 pm</p>	<p>Al paciente hospitalizado de lunes a domingo de 12:00 pm a 2:00pm y 5:00 a 6:30pm.</p>

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



Nuestra institución es especializada en la prestación de servicios en salud mental, si durante su estancia hospitalaria si llega a requerir de otros servicios de otras especialidades diferentes a psiquiatría o apoyo diagnóstico y terapéutico utilizaremos el sistema de referencia de su aseguradora para brindar la atención lo más oportuno posible.

RECOMENDACIONES PARA LAS FAMILIAS DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

- Todo usuario hospitalizado tiene un médico tratante quien puede brindar información sobre su evolución.
- Todo el personal asistencial debe estar plenamente identificado y realizar su respectiva presentación si no es así absténganse de recibir o dar alguna información.
- Visite y llame a su familiar, no olvide que usted es importante tanto para él como para su recuperación. No traer cigarrillos, armas, sustancias psicoactivas, recipientes de vidrio, elementos corto punzantes.
- Traiga implementos de aseo personal (Para aproximadamente 15 días) con el fin de recuperar la higiene y limpieza en el paciente y por consiguiente su imagen y autoestima (dos barras de jabón de baño, Cepillo de dientes, un desodorante, máquina de afeitar, dos rollos de papel higiénico, un shampoo grande, un paquete de toallas higiénicas dependiendo el caso, un par de sandalias de baño antideslizantes, un pañal para adultos según la necesidad).
- Vincúlese activamente en el tratamiento de su ser querido, esto incluye no abandonarlo y regresar por el tan pronto se le comunique la orden de salida.
- Los horarios de televisión están establecidos de lunes a viernes de 7:00pm a 9:pm.
- Se debe cumplir con los horarios de administración de medicamentos que son de lunes a domingo de 8:00am- 2:00pm- 8:00pm u otra dependiendo de la prescripción del médico.
- Los horarios de alimentación se encuentran establecidos de la siguiente manera; lunes a domingo desayuno: 8:00 am, almuerzo: 12:00m y comida: 5:00pm. la dieta estará establecida de acuerdo a las necesidades y enfermedades orgánicas de cada paciente (hipertensión, diabetes, colesterol alto, rica en fibra, hÍper proteica, entre otras).

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

Como visitante debo:



Esta **prohibido** el ingreso de personas en **Estado de Embriaguez**, o bajo los efectos de algún alucinógeno. Así como suministrarle estas sustancias a los pacientes.



Esta **Prohibido Fumar**, en todas las áreas de la institución y no se permite el ingreso de cigarrillos a los pacientes.



Esta **prohibido** el uso de **Motocicletas** con fines recreativos para visitantes, pacientes y familiares. Velocidad máxima para transitar 10 Km/h. as a los pacientes.



Esta **prohibido Portar** armas de fuego o cortopunzantes dentro de la institución.



Esta **Prohibido** escuchar música a **alto volumen**



Esta **Prohibido** el ingreso a las diferentes zonas de Hospitalización, transitar por la periferia del hospital o desplazarse a la granja.



Esta **Prohibido** el uso de la Zona verde como **Camping** o Zona de **Hamacas**.



Esta **Prohibido** el ingreso de alimentos en **Grandes Cantidades** (más de lo que vayan a consumir durante el almuerzo o visita) * Se debe recoger la basura que se genera.



Horarios de visita: Lunes a viernes de 12:00 a 2:00 pm.
Sábados, domingos y festivos: 9:00 a 5:00 pm
* Los niños menores de 7 años deben tener autorización del psiquiatra para entrar a las visitas.



Durante la visita, debe estar atento si se presenta algún cambio que sugiera que el paciente debe regresar al servicio (aunque el tiempo de visitar no haya terminado).



Informar al equipo tratante cualquier cambio que se evidencie durante la vista.

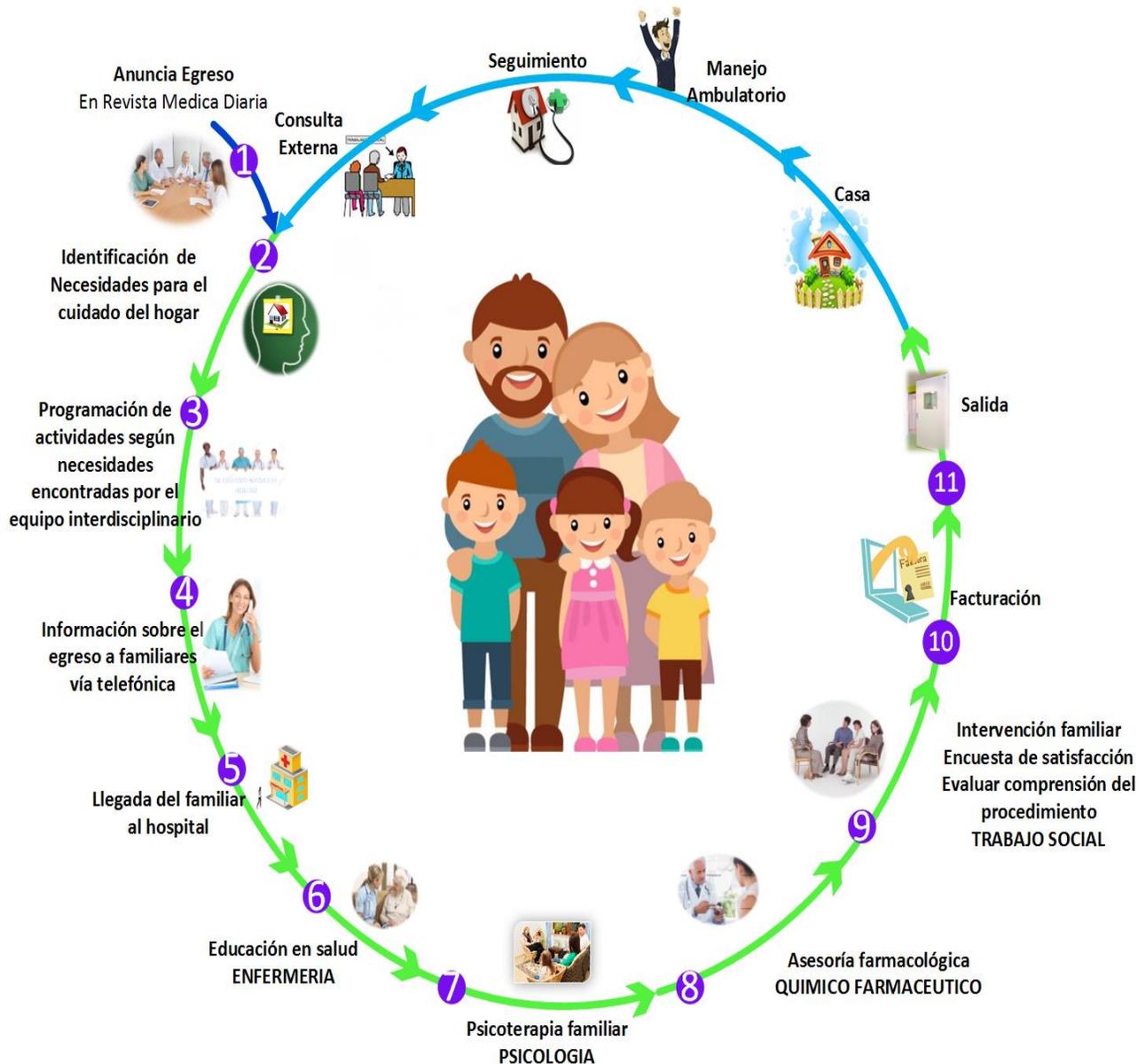


Hospital Especializado
Granja Integral E.S.E.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



EGRESO HOSPITALARIO



“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

PROGRAMA PACIENTE SEGURO

El hospital especializado granja integral interesado en satisfacer las necesidades de atención de sus usuarios, manteniendo la calidad del servicio y promoviendo un clima de seguridad recomienda a sus usuarios que:

Pregunte el nombre y cargo del profesional de salud o del colaborador que lo está atendiendo.

Asegúrese que durante su proceso de atención verifiquen su nombre completo, apellido y número de documento.



El paciente hospitalizado debe portar siempre su manilla de identificación la cual estará clasificada por colores de acuerdo al riesgo identificado.

Cuando firme un consentimiento informado para un procedimiento o prueba diagnóstica, léalo previamente asegúrese de comprender los riesgos. Pregunte si tiene dudas.

Informe a su médico sobre los medicamentos que consume, particularmente aquellos a los que sabe que es alérgico o le han sentado mal en alguna ocasión. No olvide incluir vitaminas y medicamentos naturales u homeopáticos.

Es importante lavarse las manos después de usar el baño, antes y después de comer, sonarse, toser o estornudar. El personal que lo atiende debe lavar sus manos; si usted observa que no lo ha hecho, es importante y es su derecho solicitarle que realice dicha práctica.

Si usted tiene alguna dificultad para movilizarse o mantenerse de pie, dé aviso a nuestros colaboradores para que lo asistan y pueda evitar caerse y lesionarse. Es importante que si usted tiene una condición que aumente el riesgo de caída asista acompañado a sus consultas.

No se quede con dudas sobre su diagnóstico, los medicamentos que debe consumir y su plan de tratamiento. Recuerde siempre preguntar.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

CUIDADOS CON LOS MEDICAMENTOS EN CASA



- *Elabore un horario para la toma de los medicamentos y déjelos en un lugar visible
 - *Verifique la toma del medicamento pidiendo a su familiar que abra la boca y levante la lengua
 - *Si la persona no toma fácil el medicamento, macérello TRITURELO y bríndelo diluido en jugo al paciente
 - *Guarde los medicamentos en un lugar seguro verificando que no estén al alcance del paciente y niños
 - *Asegúrese que los medicamentos le alcancen hasta el siguiente control
 - *Ante cualquier duda consulte al hospital
- SI PRESENTA: temblor en las manos, salivación excesiva, estreñimiento, diarrea, visión borrosa, náuseas, pérdida del equilibrio, rigidez muscular o fiebre, acuda al hospital más cercano.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

MANEJO DE RESIDUOS EN EL HEGI

Para depositar los
residuos cuando visites el
Hospital Especializado
Granja Integral debes
tener en cuenta las
siguientes indicaciones.



CANECA VERDE (No peligrosos)

Biodegradables – Ordinarios - Inertes



Depositar elementos:

- Servilletas.
- Cascaras
- Empaques de papel plastificado.
- Frascos de bebidas.
- Vasos desechables.
- Restos de alimentos no contaminados.
- Papel carbón.

NO DEPOSITAR OTROS ELEMENTOS QUE NO ESTEN MENCIONADOS

CANECA GRIS (No peligrosos)

Reciclables



Depositar elementos como:

- Papel bond
- Papel archivo
- Botellas plásticas y de vidrio no contaminadas
- Cartón

NO DEPOSITAR OTROS ELEMENTOS QUE NO ESTEN MENCIONADOS

CANECA ROJA (Riesgo Biológico)

Peligrosos – Infecciosos – Contaminados con sangre



Depositar elementos como:

- Materiales de curación.
- Guantes y tapabocas
- Jeringas sin agujas.
- Pañales desechables.
- Toallas higiénicas.
- Residuos contaminados.

NO DEPOSITAR OTROS ELEMENTOS QUE NO ESTEN MENCIONADOS

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



QUE HACER EN CASO DE EMERGENCIA

TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES

- Identifique al brigadista con el chaleco de color azul y brazalete naranja
- Ubique en los mapas de emergencia, las rutas de evacuación dependiendo de su lugar de ubicación
- Respete la señalización
- No mueva o toque ningún material sospechoso e informe inmediatamente su ubicación
- Identifique las salidas de evacuación y los puntos de encuentro demarcados en la institución
- Conozca la ubicación de los extintores y equipos contra incendios, a tiempo, además de su uso correcto
- Ubique las camillas de emergencia y los botiquines, ubicados en sitios estratégicos
- Acate las instrucciones del coordinador de evacuación y los brigadistas
- En caso de evacuación cierre las puertas sin llave, y si tiene con usted visitantes llévelos hasta el punto de encuentro más próximo
- Conserve la calma, y desplácese de forma ágil y segura hasta el punto de encuentro, por ningún motivo se devuelva
- En caso de evacuación se informara a través de alto parlantes o megáfono

RUTAS DE EVACUACIÓN Y PUNTOS DE ENCUENTRO

En el plano del hospital y rutas de evacuación por servicios que se encuentran a continuación, se observan las flechas verdes por donde se debe dirigir en caso de emergencias hacia los puntos de encuentro:

1. Cancha de baloncesto ubicado en el costado sur de la institución (entrada)
2. Cancha de fútbol ubicada en el costado oriente (vía hacia la granja)
3. Zona verde frente al lago principal (granja)

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019



“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

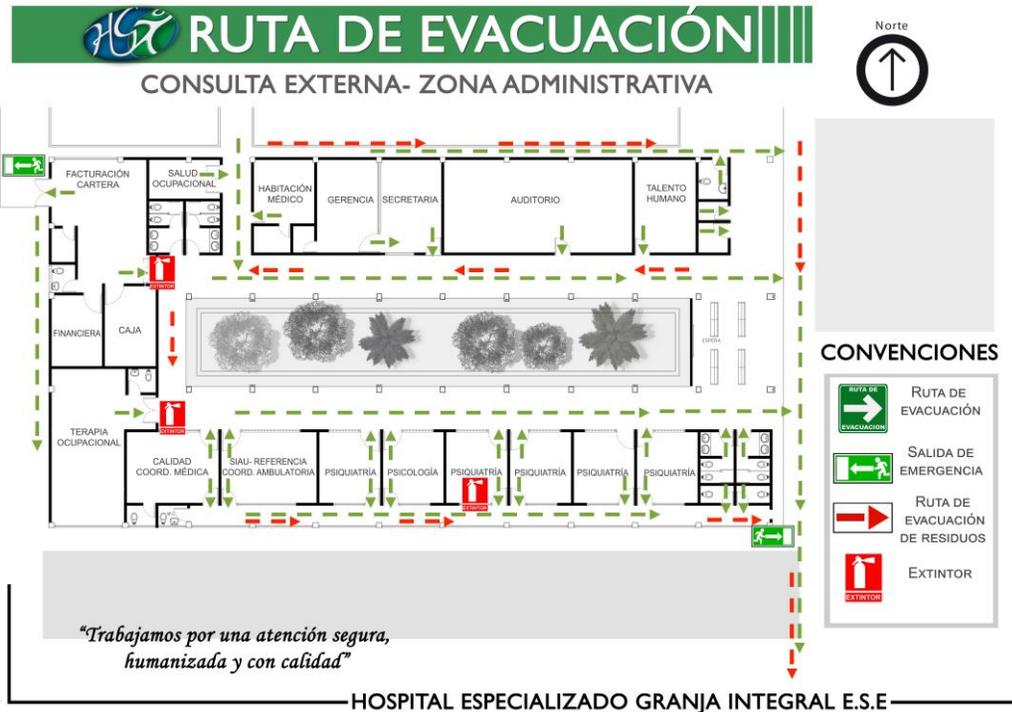
MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019



“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019



"Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad"



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

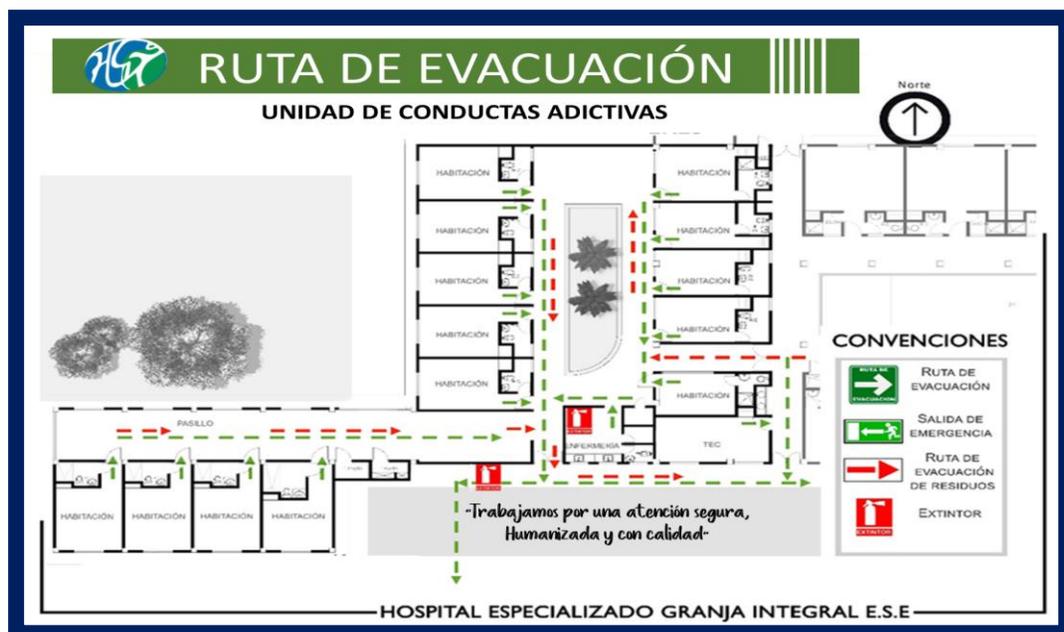
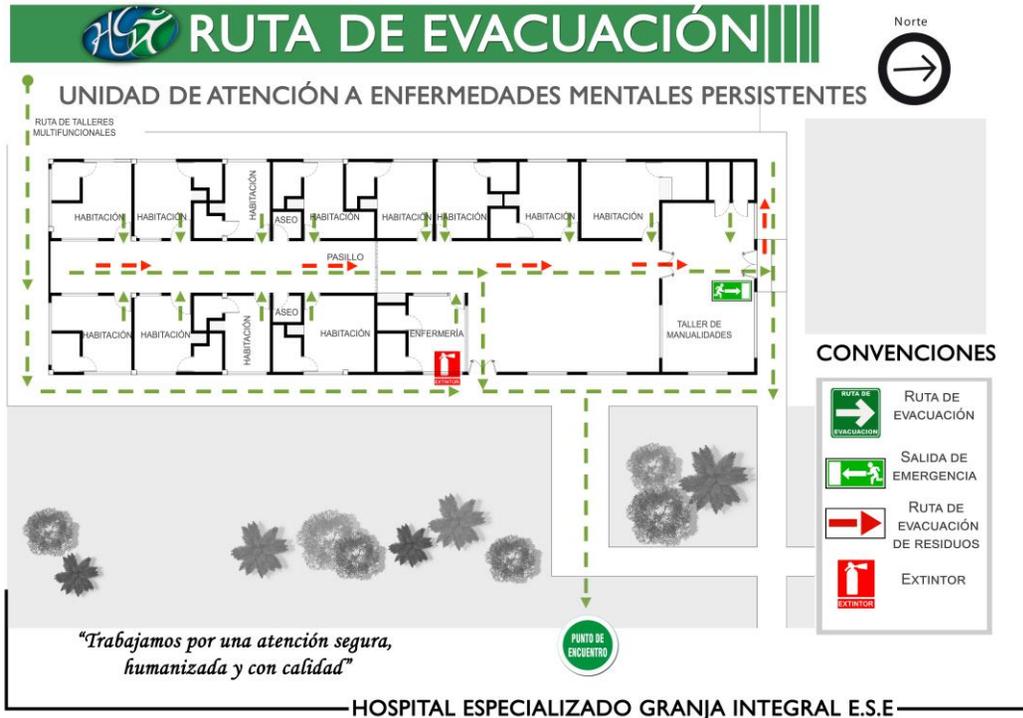
MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019



“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

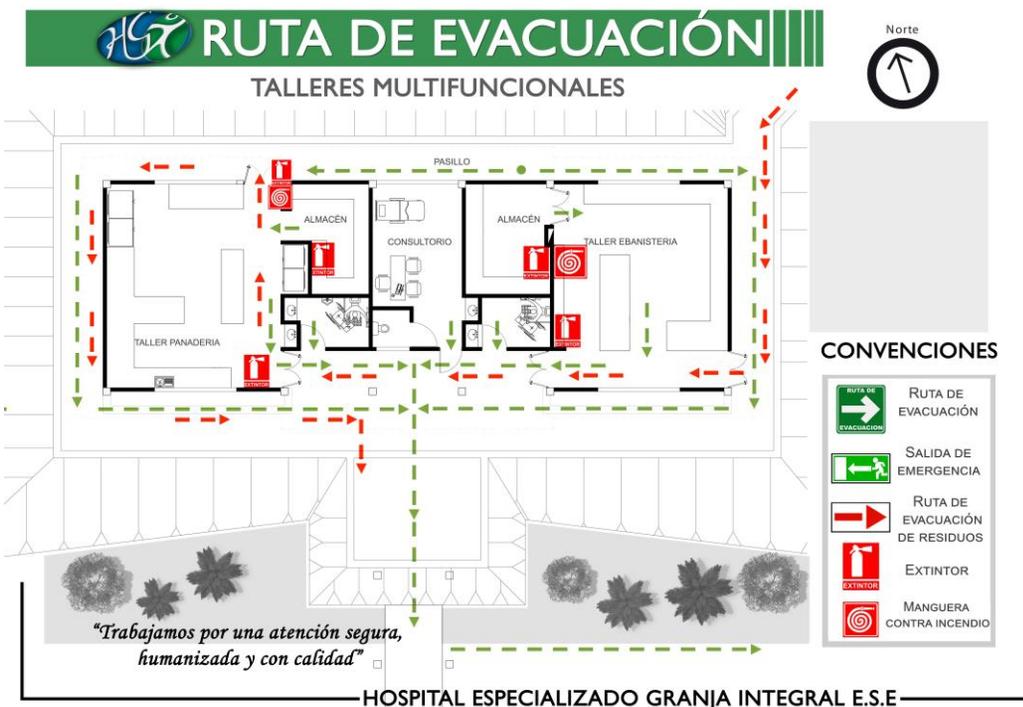
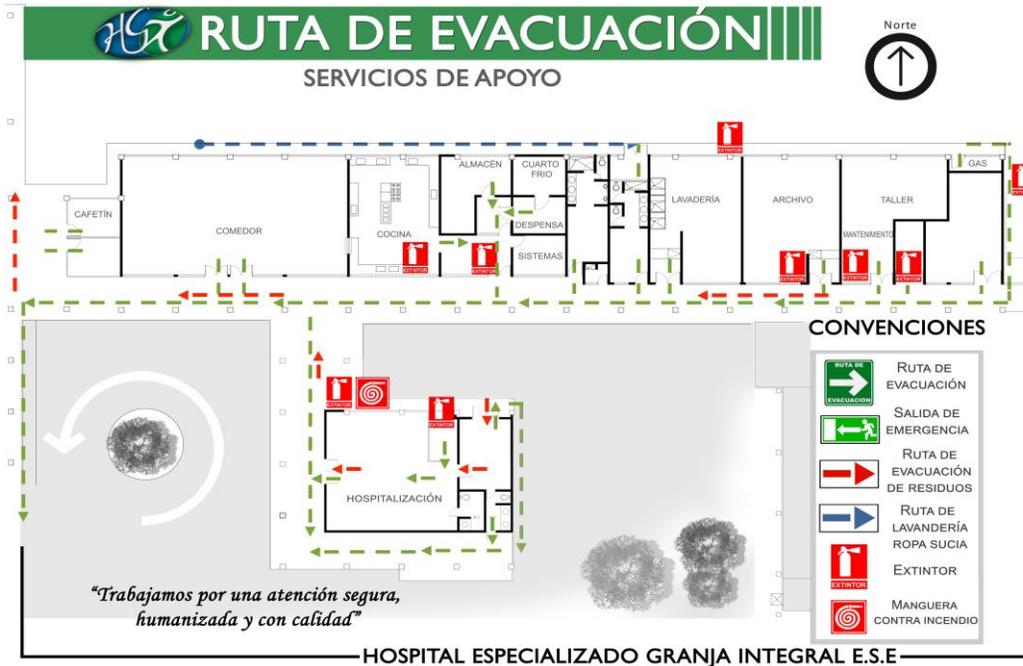
MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019



"Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad"



CUOTAS MODERADOS O COPAGOS

Para acceder a los servicios del Plan Obligatorio de Salud (POS), el Sistema General de Seguridad Social en Salud establece el pago de aportes en dinero llamados cuotas moderadoras y copagos (Acuerdo 260 de 2004). El valor de la cuota moderadora y los copagos son establecidos por ley, se modifican anualmente y aplican para régimen subsidiado y contributivo.



Que son las cuotas moderadoras: Son pagos en dinero que nos permite regular la utilización de los servicios de salud y estimular su buen uso.

Que son los copagos: Son los aportes en dinero a una parte del valor del servicio prestado y tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema general de salud.

TARIFAS PARTICULARES INSTITUCIONALES 2019

NOMBRE -PROCEDIMIENTO	2019
CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR PSICOLOGIA	58.500
CONSULTA POR TERAPIA OCUPACIONAL	51.100
CONSULTA ESPECIALIZADA POR PSIQUIATRIA	109.600
PSICOTERAPIA DE PAREJA POR PSICOLOGIA	65.700
PSICOTERAPIA DE PAREJA POR PSIQUIATRIA	80.300
PSICOTERAPIA DE GRUPO POR PSICOLOGIA	87.700
PSICOTERAPIA DE GRUPO POR PSIQUIATRIA	94.900
PSICOTERAPIA FAMILIAR POR PSICOLOGIA	87.700
PSICOTERAPIA FAMILIAR POR PSIQUIATRIA	94.900
PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSICOLOGIA	65.700
PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSIQUIATRIA	80.500
CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR OTRAS ESPECIALIDADES EN PSICOLOGIA (NEUROPSICOLOGIA)	100.000
CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR OTRAS ESPECIALIDADES EN PSICOLOGIA (NEUROPSICOLOGIA)	100.000
ADMINISTRACION (APLICACIÓN) BATERIA DE PRUEBAS NEUROPSICOLOGICAS (CUALQUIER TIPO)	216.300
CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR TRABAJO SOCIAL	56.200

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

TERAPIA FISICA INTEGRAL	21.300
ELECTROENCEFALOGRAMA COMPUTARIZADO CON LECTURA	123.200
ELECTROCARDIOGRAMA	44.900
ADMINISTRACION [APLICACION] DE PRUEBA DE PERSONALIDAD Test de Rorschach, PERSONALIDD (MMPI), CAT O TAC	67.300
EVALUACION EN ALTERACIONES EMOCIONALES Y/O DE CONDUCTA	67.300
DETERMINACIÓN DEL ESTADO MENTAL POR PSICOLOGÍA SOD	67.300

SI DESEA SOLICITAR COPIA DE SU HISTORIA CLÍNICA RECUERDE

- Si la solicitud la realiza directamente el paciente se solicita documento de identidad y firma formato de solicitud.
- Si la solicitud la realiza otra persona diferente al paciente debe anexar a la solicitud una autorización autenticada, fotocopia de documento de identidad del paciente y copia del documento de identidad del solicitante.
- Si el paciente es un menor de edad debe anexar copia de registro civil o tarjeta de identidad, cedula de la madre del menor o copia del documento de la persona responsable del menor de edad.
- Si es una entidad, la solicitud debe contener datos completos del paciente.
- Cancelar en caja valor de copia de la historia clínica por parte del paciente o solicitante
- Revisar los datos solicitados para elaboración de copia de historia clínica.
- Llevar recibo de cancelación a archivo.
- Firmar recibido a satisfacción y entrega de la copia.

SI DESEA SOLICITAR CERTIFICADOS MEDICO RECUERDE

- Diligencia el formato de la solicitud firmada por el paciente o familiar que solicita certificación.
- Diligenciar el formato FOR-GI-001
- Ir a caja y cancelar valor de certificado médico.
- Llevar el recibo de cancelación a archivo.
- Firma del recibo de copia de certificado por parte del paciente o solicitante.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, puede utilizar los siguientes canales de recepción:

- **MEDIO TELEFÓNICO:** líneas telefónicas institucionales 3105770299, 2890650 - 2890526 extensión 138 correspondientes al área de atención al usuario.
- **MEDIO VIRTUAL:** página web www.hegranjalerida.org, seleccionando el link de información al usuario, se diligencia el formulario y se envía; además mediante correos institucionales (trabajosocial@hegranjalerida.org - siauhegi@gmail.com).
- **PRESENCIAL:** De manera verbal y/o escrita en la oficina de atención al usuario, para esta última los funcionarios de esta área entregaran el respectivo formato para el diligenciamiento.
- **VENTANILLA UNICA:** área ubicada dentro de las instalaciones del Hospital, una vez realizado el proceso de recepción y radicación, el responsable de esta área remitirá a la oficina de atención al usuario para continua trámites correspondientes.
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** ubicado en el área de espera de Consulta Externa identificado con el logo de humanización y con las siglas CAHUSE (calidad, humanización, seguridad), este conserva de manera visibles los formatos establecidos por la institución para la respectiva recepción.

HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E.
LÉRIDA - TOLIMA
NIT. 800.116.719-8

Tu Voz

El Hospital Especializado Granja Integral ESE lo escucha, se preocupa por el bienestar y satisfacción de sus usuarios, por tanto, su opinión es muy importante... ¡Ayúdenos a Mejorar!

Fecha de Solicitud: _____ Documento de identificación: _____

Nombre y Apellido: _____ Teléfono: _____ Dirección: _____

Ciudad: _____ Correo electrónico: _____

TIPO DE RECEPCIÓN: (Marque con una X) Personal Buzón Teléfono

TIPO DE SOLICITUD: (Marque con una X)

Queja: Es una protesta, censura, descontento e inconformidad que le causó la prestación del servicio.

Reclamo: Es la acción de exigir, reclamar, demandar una solución o respuesta con respecto a la prestación del servicio.

Sugerencia: Es la forma de expresar sus ideas, opiniones o propuestas que consideras les brindaría mayor satisfacción y mejoramiento de los servicios prestados.

Felicitación: Es el reconocimiento positivo de satisfacción por parte de los usuarios hacia la institución, los servicios, procesos o colaboradores que han intervenido con él.

Radicación:

OPCIÓN DE RESPUESTA: (Marque con una X) Escrito Correo electrónico

SERVICIOS POR SU COLABORACIÓN!
"Trabajemos por una atención segura, humanizada y con calidad"

HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA - TOLIMA
Calle 100 No. 100-100, Tolima, Tolima
Teléfono: (8) 2890526-2890803-2890650 Fax: 2890634
Página 1 de 1



“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA
Nit 800.116.719-8

MANUAL DEL USUARIO

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-AU-001

Versión:04

Fecha de Aprobación: 03/09/2019

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Carolina Chacón Gallo	Enfermera	15/08/2019
REVISO Y VALIDO	Ernesto Castillo	Coordinador Asistencial	03/09/2019
APROBO	Alexandra Bello Bandera	Gerente	03/09/2019

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
___/03/2009	Creación del documento e inclusión dentro del SGC del HEGI	01
___/02/2013	Ajuste del Manual	02
30/10/15	Actualización y ajuste de acuerdo a los exigido por el Sistema Único de Acreditación	03
03/09/2019	Se actualiza contenido del documento	04

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”