5.3 Abecé HSLV

¿Qué servicios ofrece el Hospital Susana López de Valencia?

El Hospital oferta servicios de baja, mediana y alta complejidad, entre ellos: servicios quirúrgicos programados y de urgencias, sala de partos, hospitalización, cuidado intensivo neonatal, pediátrico y adultos, consulta ambulatoria de medicina especializada; imagenología, medicina materno-fetal, laboratorio clínico, servicio farmacéutico, complementación terapéutica (terapia física y respiratoria, trabajo social, psicología, nutrición), transporte asistencial, patologías cervicouterinas (cpcu), consulta ambulatoria (Ver portafolio de servicios)

Urgencias

01. Urgencias Pediátricas
02. Urgencias Adultos
03. Urgencias Obstétricas

Internación

04. General Adultos
05. General Pediátrica
06. Cuidado Intermedio Neonatal
07. Cuidado Intermedio Pediátrico
08. Cuidado Intermedio Adulto
09. Cuidado Intensivo Neonatal
10. Cuidado Intensivo Pediátrico
11. Cuidado Intensivo Adulto
12. Obstetricia
13. Cuidado Básico Neonatal

Quirúrgicos

14. Cirugía General
15. Cirugía Ginecológica
16. Cirugía Maxilofacial
17. Cirugía Ortopédica
18. Cirugía Oftalmológica
19. Cirugía Otorrinolaringología
20. Cirugía Pediátrica
21. Cirugía Plástica y Estética
22. Cirugía Urológica
23. Cirugía Laparoscópica
24. Cirugía minimamente invasiva

Proceso Ambulatorio

Nueva Sede Barrio San Camilo
Carrera 9 #9-66

Consulta de medicina especializada en

25. Ortopedia y traumatología
26. Ortopedia infantil
27. Nefrología pediátrica
28. Medicina Física y Rehabilitación
29. Neuropediatría
30. Pediatría
31. Otorrinolaringología
32. Oftalmología
33. Cirugía general
34. Cirugía pediátrica
35. Cirugía plástica

Nueva Sede Barrio San Camilo
Carrera 8 #9-66

Consulta de medicina especializada en

36. Maxilofacial
37. Urología
38. Medicina Interna
39. Ginecología y Obstetricia
40. Ginecología laparoscópica
41. Consulta de Nutrición y dietética
42. Consulta de Psicología
43. Terapia física
44. Monitorias fetales
45. Consulta de Nutrición y dietética
46. Consulta de Psicología
47. Terapia física
48. Monitorias fetales
49. Trabajo social
50. Psiquiatría
51. Optometría
52. Nefrología

Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica

Hospital Susana López de Valencia,
Barrio La Ladera Calle 15 no. 17 a – 196

53. Diagnóstico cardiovascular
54. Endoscopia digestiva
55. Laboratorio clínico
56. Radiología e imágenes diagnosticas
57. Toma de muestras de laboratorio clínico
58. Transfusión sanguínea
59. Servicio farmacéutico
60. Ultrasonido
61. Electro diagnóstico
62. Terapia respiratoria

63. Fisioterapia
64. Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje
65. Tamización de cáncer de cuello uterino
66. Imagenología
67. Electromiografías
68. Tomografía axial computarizada simple y contrastado
69. Resonancia magnética
70. Ecocardiogramas
71. Holter
72. Mapas
73. Materno-perinatal
74. Ecografías
75. Endoscopia
76. Ceper
77. Colonoscopia
78. Laboratorios ambulatorios
79. Toma de muestras Covid-19 extramural

Otros servicios

78. Tamización de Cáncer de Cuello Uterino
79. Protección Específica - Vacunación
80. Proceso Esterilización
81. **Exámenes de oftalmología:**
82. Ecografía ocular
83. Biometrías
84. Tomografía óptica
85. Tomografías de coherencia óptica
86. Topografías computadas simple
87. Topografías por elevación
88. Fotocuagulación láser
89. Estudio de campo visual
90. Angiografía fluorescénica
91. Capsulotomía láser
92. Iridotomía

Portafolio de Servicios

93. Paquimetría
94. Recuento de células endoteliales
95. Fotos de fondo de ojo
96. Transporte asisntencial básico

Apertura de servicios 2021

Cirugía Vascular
Neurocirugía
Reumatología
Neumología
Neumología pediátrica
Infectología
Infectología pediátrica

¿Qué es el S.I.A.U?

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el Ministerio de Protección Social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

¿Cómo puedo acceder al SIAU?

¿Cuáles son los horarios de atención en los diferentes servicios?

PROCESO	SERVICIO		HORARIOS DE ATENCIÓN
Urgencias			24 horas
Ambulatorio	Consulta medicina especializada		6:30 am a 6:00 pm Lunes a viernes
	Centro Patología Cervico-uterina - CPCU	Colposcopia	7:30 am a 12:30 pm Lunes a Viernes
		Crioterapia	
		Conización	
		Citología cervico-uterina	
Cirugía	Programación cirugía		8:00 am a 11:00m y 3:00 pm a 4:30 pm. Lunes a viernes
Apoyo diagnóstico y complementación terapeutica	Atención de Imagenología y ultrasonido	Ecografías	7:00 am a 12:00m y 2:00 pm a 5:00 pm. Lunes a viernes
		Rayos X	7:00 am a 12:00m y 2:00 pm a 5:00 pm. Lunes a viernes
		Toma Electrocardiogramas – mapas - Holter	Lunes a Viernes: 7:00 am a 12:00 m
		Medicina materno-fetal	7:00 am a 12:00m y 2:00 pm a 5:00 pm. Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes 1:00 pm a 7:00 pm Martes
	Atención de laboratorio clínico	Toma de muestras de laboratorio	7:00 am a 10:00 am Lunes a viernes
		Entrega de resultados de laboratorio	3:00 pm a 5:00 pm Lunes a viernes
	Servicio farmaceútico (ambulatorio)		8:00 am a 12:00 m
	Atención terapéutica	Rehabilitación: Terapia física	6:30 am a 12:00m y 1:00 pm a 7:00 pm. Lunes a viernes
		Rehabilitación: Terapia respiratoria	7: 00 a.m a 9:00 a.m Lunes, Miércoles y Viernes
Gestión de sistemas de información y comunicaciones	Gestión documental	Estadística	8:00 am a 12:00m y 2:00 pm a 5:00 pm.

¿Cuáles son los horarios de facturación?

PROCESO	SUBPROCESO / SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN
Oficina Principal Facturación		Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 12:00 m 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Revisión Documentos Usuarios Víctimas De Accidentes De Transito		Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 11:00 a.m. 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Consulta Externa	Caja de Facturación	6:00 a.m. a 2:00 p.m. 6:00 a.m. a 11: 00 a.m. – 2 pm. a 5 p.m. 6:00 a.m. a 10: 00 a.m. – 2 pm. a 6 p.m. 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
	Rehabilitación: terapia física y respiratoria.	7:00 a.m. a 12:00 m 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	Laboratorios	6:00 a.m. a 9:00 a.m.
	Imagenología y ultrasonido	6:00 a.m. a 2:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Servicio farmacéutico	8:00 a.m. a 12:00 m.
Urgencias	Adultos	De Lunes a Domingo 24 horas
	Pediatría	De Lunes a Domingo 24 horas
Hospitalización	Medicina interna	8:00 a.m. a 12:00 m 1:00 p.m. a 5:00 p.m. 9:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Fin de semana y festivos 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
Hospitalización	UMI	9:00 a.m. a 12:00 m 1:00 p.m. a 6:00 p.m. 9:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Sábado y domingo 10:00 a.m. a 4:00 p.m.
Hospitalización	Ginecología	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 m 1:00 p.m. a 5:00 p.m. 9:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Fin de semana: 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
Quirófanos		09:00 a.m. a 1:00 p.m. y 02:00 p.m. a 6:00 p.m.
UCIN, UCIP, UCIA		9:00 a.m. a 12:00 m 1:00 p.m. a 06:00 p.m. 9:00 a.m. a 01:00 p.m. 2:00 p.m. a 06:00 p.m. Sábados: 10:00 a.m. a 4:00 p.m.

¿Cuáles son los horarios de visita en la Institución?

SUBPROCESO/SERVICIO	HORARIO
Urgencias adultos	Acompañamiento permanente hasta definir conducta (de puertas abiertas)
Urgencias ginecología	
Urgencias pediatría	
Hospitalización adultos	De 11:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:30 pm
Hospitalización ginecología	

Hospitalización pediatría	Acompañamiento permanente hasta definir conducta (de puertas abiertas) para papás visitas en el horario estipulado De 11:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm
Unidad de cuidado intensivo UCIN-UCIP	Acompañamiento permanente hasta definir conducta (de puertas abiertas) para papá De 11:30 am a 1:00 pm y de 4:00 pm a 6:00 pm
Unidad de cuidado intensivo UCIA	Acompañamiento de acuerdo a diagnóstico clínico
Condiciones especiales	- Criterios de acompañamiento permanente para post cesárea y en el puerperio con complicaciones en el trabajo de parto - Menores de 18 años que aun estén bajo la custodia de sus padres - Adultos mayores de 65 años - Usuarios con limitaciones físicas y mentales - Usuarios en post quirúrgicos según indicación medica - Usuarios en estado terminal.

Para tener en cuenta:

✓ De acuerdo a pertinencia médica, el personal de vigilancia permitirá el ingreso del familiar y/o acompañante en los diferentes servicios de nuestra Institución. Es importante solicitar información al jefe de enfermería de turno.

✓ Estos horarios pueden estar sujetos a cambios de acuerdo a:

- Declaratoria de emergencia sanitaria.
- Orden público.
- Expedición de normas a nivel nacional, departamental y municipal.

¿Qué mecanismos se tienen establecidos para la asignación de citas?

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E., cuenta con las siguientes modalidades para la asignación de citas:

- Telefónica / Call Center
- Presencial
- Gestión de bases de autorizaciones de EPS Vs llamada telefónica a cada usuario para ofertar la cita.
- Correo electrónico
- WhatsApp

De igual manera se tiene establecido un mecanismo para la confirmación de la cita.

Confirmación citas: los colaboradores, auxiliares administrativos de servicio de asignación de citas, llaman a los usuarios, un día antes de su cita, para confirmar su asistencia o de lo contrario reemplazar al usuario según lista de espera (Ver procedimiento SLV- GC - 17).
La confirmación de cita se realiza para todas las especialidades, sin embargo, se hace mayor énfasis principalmente para las especialidades con menor oferta institucional y mayor demanda (fisiatría, neuropediatría, ortopedia, nutrición y cirugía pediátrica).
Adicionalmente, el colaborador encargado de la asignación de citas, tendrá en cuenta el procedimiento de preparaciones, en el caso de procedimientos para brindar una información clara y oportuna al usuario (Ver procedimiento SLV - GC - 575).

¿Se tiene establecida la ruta de consultas y procedimientos ambulatorios?
La Institución tiene establecida una ruta para las consultas y procedimientos ambulatorios en la cual se encuentra explicado mediante infografía el paso a paso desde el ingreso del usuario a los servicios hasta que se retira de la institución.

¿Cuántas sedes tiene la institución y qué servicios prestan cada una de ellas?

En la actualidad la institución cuenta con tres sedes:

Sede La Ladera

Sede San Camilo

Sede Casa de la Moneda

Elaboró:	Revisó:	Revisó:	Aprobó:
Sandra Yadira Rosero Benavides Líder Siau	**María del Carmen Agredo Guerrero** Subdirectora Científica	**Jorge Javier Ñañez Hoyos** Subdirector Administrativo	**Edgar Eduardo Villa** Gerente
Fecha de aprobación:	**Vigencia**: por gestión documental 3 años y/o si existen cambios normativos o en el proceso.		

¿La institución cuenta con un plan anticorrupción y atención al ciudadano?

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E., dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), fija estrategias de carácter para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción.