

CARTILLA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

TABLA DE CONTENIDO

Bienvenida	3
Quiénes Somos	4
Derechos y deberes de los usuarios	5
Nuestros servicios	8
Experiencia del usuario	14
Apoyo psicosocial	17
Seguridad del paciente	18
Horarios de visita y alimentación	20
Rutas de evacuación	21
Servicios	22
Ayúdanos a cuidar el planeta	24

BIENVENIDA



Bienvenidos, las puertas de nuestro Hospital se encuentran abiertas para ofrecerle una atención humanizada, inclusiva, transparente y segura.

Una institución prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad; comprometidos con el cuidado de la vida a través de altos estándares de calidad, profesionales idóneos y orientados a brindar una atención integral a nuestros usuarios y sus familias.

Actualmente, tenemos dos sedes hospitalarias ubicadas en la zona norte del Área Metropolitana y contamos con 29 servicios habilitados, cumpliendo con los requisitos de seguridad del paciente y orientados a la recuperación e intervención en los procesos de salud y enfermedad.

Nuestra misión no solo se limita a la prestación de servicios médicos, sino que buscamos ofrecer un enfoque integral en el cuidado de nuestros pacientes y sus familias.

QUIÉNES SOMOS

MISIÓN

Somos un hospital inclusivo dedicado a brindar atención integral en salud de mediana y alta complejidad, integrando la tecnología, la docencia y la calidad, bajo el principio de sostenibilidad consciente para beneficio de los usuarios.

VISIÓN

Consolidarnos al 2028 como un hospital inteligente, competitivo e innovador, líder en Antioquia, con enfoque de gestión sostenible por su eficiencia, responsabilidad social, integralidad en la atención e innovación con gran liderazgo en la generación de conocimiento y en el desarrollo del talento humano.

Nuestros principios y valores corporativos

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Transparencia
- Universalidad
- Inclusión

Nuestra ubicación



Sede Autopista
Calle 44 N° 49B - 90



Sede Niquía
Avenida 42 N° 52 - 06

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- 1 Recibir trato respetuoso, personalizado, digno, humano y ético.
- 2 Recibir atención sin discriminación de raza, edad, creencias, género, orientación sexual, cultura, condición socioeconómica o de salud.
- 3 Recibir servicios de salud de forma continua, oportuna, accesible, pertinente y segura de acuerdo con los servicios ofertados por la institución.
- 4 Recibir información clara, suficiente y oportuna de su diagnóstico médico.
- 5 Tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y condición, eligiendo libremente a los profesionales de la salud, de acuerdo con la disponibilidad de recurso humano institucional.
- 6 Tener privacidad durante su atención y confidencialidad de la información derivada de ella.
- 7 Recibir o rehusar acompañamiento y apoyo de su grupo familiar, acudiente, consejería espiritual y/o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- 8 Decidir sobre su participación en actividades de docencia e investigación.
- 9 Respetar su voluntad de que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad y a morir con dignidad.
- 10 Manifestar su percepción frente a la atención brindada en la institución.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- 1 Tratar con respeto y amabilidad al personal que lo atiende, usuarios y demás integrantes de la institución.
- 2 Participar y responsabilizarse de su proceso de atención y tratamiento.
- 3 Cuidar y hacer buen uso de los servicios, implementos, equipos tecnológicos y de las instalaciones; así como de la **custodia de sus objetos personales**.

Elementos de valor e implementos personales

- Bolsos.
- Carteras.
- Celulares y/o aparatos electrónicos.
- Gafas.

¡No los pierdas de vista!

- Cuide de sus elementos personales durante la estancia hospitalaria.
- Alerta al personal de vigilancia si observa personas con actitud extraña en las instalaciones.
- No brinde información personal a personas desconocidas o diferentes al personal de salud que lo atiende.

Nuestra institución no se hace responsable por pérdida o daño de objetos personales.

- 4 Brindar información completa y veraz, sin alteración de su contenido.
- 5 Expresar por escrito su aceptación o negación a los tratamientos propuestos por el equipo de salud.
- 6 Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- 7 Cumplir los procesos internos de la institución, así como pagar las cuotas moderadoras y los copagos de los servicios prestados establecidos en la ley.
- 8 Informar sobre documentos o pruebas existentes de voluntad anticipada.
- 9 Comunicar las irregularidades observadas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones para mejorar la prestación del servicio.
- 10 No ingresar armas o cualquier otro elemento que se considere peligroso para la seguridad de los trabajadores y usuarios que se encuentren al interior de la institución.
- 11 Respetar la intimidad y privacidad de usuarios, visitantes y funcionarios de la institución.

Nuestras especialidades

Contamos con:

- Cirugía general
- Cirugía ginecológica
- Medicina interna
- Gastroenterología
- Ginecobstetricia
- Pediatría
- Psicología
- Urgentología

NUESTROS SERVICIOS

En nuestro hospital contamos con un equipo humano y profesional, comprometidos con el cuidado de la vida a través de altos estándares de calidad, idóneos y orientados a brindar una atención integral a nuestros pacientes.

Atención en Urgencias para adultos y pediatría

En la ESE Hospital Marco Fidel Suárez contamos con un equipo humano y conocimiento técnico-científico altamente calificado, con una amplia experiencia y trayectoria. Nuestro servicio se caracteriza por brindar atención a las alteraciones de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras.

Central de referencia y contrarreferencia

Nos encargamos de coordinar, gestionar, optimizar los recursos y servicios médicos para garantizar una atención eficiente y oportuna a nuestros pacientes. Regulamos el flujo de pacientes, asignación de camas, gestionamos traslados, coordinamos la disponibilidad de personal y equipos médicos en situaciones de emergencia o alta demanda.

Transporte asistencial y medicalizado

En nuestra institución garantizamos el transporte asistencial básico y medicalizado a través de una atención oportuna y adecuada al paciente en su desplazamiento.



NUESTROS SERVICIOS

Atención hospitalaria adultos y pediatría

Nuestro servicio de internación hospitalaria brinda atención especializada a los pacientes que por su condición de salud requieren un continuo seguimiento, monitorización y uso de tecnología de punta, con procedimientos que requieren estancia del paciente mayor a 24 horas. Las especialidades médicas que prestamos son para internación general adultos y pediátrica.

Unidad de cuidados intensivos e intermedios para adultos

Disponemos de un área especializada para la atención de pacientes adultos en estado crítico o que requieren monitoreo constante. Brindamos atención médica avanzada, equipos de última tecnología y personal capacitado para garantizar la estabilidad y recuperación de los pacientes.

Cirugía

Contamos con profesionales especializados para la realización de procedimientos programados o de urgencia. Asimismo, acompañamos la estancia hospitalaria y la atención integral para una adecuada recuperación y preservación de la salud de los pacientes.

Consulta externa

En la ESE Hospital Marco Fidel Suárez contamos con diversas especialidades; realizamos diferentes procedimientos e intervenciones sin la necesidad de internar u hospitalizar al paciente; definimos un diagnóstico y continuamos con la conducta terapéutica para el sostenimiento positivo o mejoramiento de la salud de nuestros usuarios. Asimismo, ordenamos citas postoperatorio (cuando es necesario) “tipo ambulatorias” por parte del respectivo médico especialista a los pacientes que fueron operados en nuestras institución.

Consulta externa pediatría (aplica solo a través de la estrategia RED NOVA).

NUESTROS SERVICIOS

Laboratorio Clínico

Nuestra institución presta servicios de laboratorio clínico de baja, media y alta complejidad. Realizamos apoyo a las actividades de diagnóstico, prevención, tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de las enfermedades.

- Procesamiento de muestras de laboratorio

Transfusión Sanguínea

Brindamos este procedimiento en el que administramos globulos rojos o componentes sanguíneos (Plaquetas, plasma, crioprecipitado) a los pacientes para reponer pérdidas o tratar enfermedades, asegurando que sea compatible y segura para su recuperación

Atención del parto

Ofrecemos el servicio de atención al parto con un equipo médico especializado, instalaciones modernas y todo el cuidado que necesitan para el bienestar de las madres y sus bebés.

- Vacunación al recién nacido

Ayudas Diagnósticas

Son una herramienta esencial para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades mediante el uso de métodos, imágenes y datos funcionales obtenidos por medio de ondas sonoras, radiaciones, fibra óptica y/o video.

- **Tomografía simple y contrastada**
- **Radiología e Imagenología:** Rayos X convencional, simple y especial con contraste
- **Mamografía**
- **Servicios de Endoscopias:** superior, inferior
- **Ecografías:** convencionales, obstétricas, doopler
- **Ecocardiografía:** transtorácica

NUESTROS SERVICIOS

Cuotas moderadoras y copagos

(de acuerdo con la normatividad vigente)

Para acceder a los diferentes servicios de salud, los afiliados al sistema de salud en Colombia, independientemente a la EPS a la que pertenezcan, deben realizar aportes fijos por conceptos de cuotas moderadoras y copagos.

Cuotas moderadoras

Las cuotas moderadoras son un aporte en dinero que corresponden al valor que deben cancelar los afiliados cotizantes y sus beneficiarios del Régimen Contributivo por la utilización de los servicios de salud con el objetivo de racionalizar y estimular el buen uso de estos.

Copagos

Son un aporte en dinero que corresponde a una parte del valor del servicio demandado con la finalidad de contribuir a financiar el Sistema y están a cargo de los afiliados beneficiarios en el Régimen Contributivo y de los afiliados del Régimen Subsidiado.

NUESTROS SERVICIOS

Tarifas de los copagos y cuotas moderadoras

Los montos de estos aportes se ajustan cada año tras definirse el incremento del salario mínimo.

Cuotas moderadoras Régimen Contributivo

Nivel	Valor en IBC	Valor cuota moderadora	Valor en pesos Año 2025
A	Menos de 2 SMLMV	11,7 % de su SMMLV	\$ 4.700
B	De 2 a 5 SMLMV	46,1 % de su SMMLV	\$ 19.200
C	Más de 5 SMMLV	121,5 % de su SMMLV	\$ 50.300

Copagos y topes por evento y por año Régimen Contributivo

Rango de IBC en SMMLV (1)	Copago en % del valor del servicio	Valor máximo por evento 2025	Valor máximo por año 2025
Menor a 2 SMMLV	11,50 %	\$ 356.548	\$ 714.339
Entre 2 y 5 SMMLV	17,30 %	\$ 1.428.678	\$ 2.857.356
Mayor a 5 SMMLV	23,00 %	\$ 2.857.356	\$ 5.714.711

NUESTROS SERVICIOS

Copagos y topes por evento y por año *Régimen subsidiado*

<i>Nivel 1</i>	<i>Copago en % del valor del servicio</i>	<i>Valor máximo por evento año 2025</i>	<i>Valor máximo por año 2025</i>
I	EXCENTO	EXCENTO	EXCENTO
II	10,00 %	\$ 621.164	\$ 1.242.329

Con cada **aporte**, seguimos **fortaleciendo** nuestro **Compromiso de Vida.**

EXPERIENCIA DEL USUARIO

¡Tu opinión es importante para nosotros!



En **Experiencia del Usuario** brindamos acceso directo a los pacientes y sus familiares para que **manifiesten** sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de nuestros buzones (por medio escrito) disponibles en cada servicio.

Contamos con un punto de atención presencial, en ambas sedes (Autopista y Niquía), de **lunes** a **viernes** de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y los **sábados** de 7:00 a.m. a 12:00 m.

También puedes darnos a conocer tus opiniones a través del

Correo electrónico: contactenos@hmfs.gov.co

Página web: <https://www.hmfs.gov.co/contactenos/>

WhatsApp: 300 295 1597.

Nos articulamos con el **equipo psicosocial**, para realizar **acompañamiento** y **seguimiento** a los **pacientes** y su **familia** durante la **estancia hospitalaria**.

EXPERIENCIA DEL USUARIO

Las mascotas ya hacen parte de nuestra institución

Sabemos que la compañía de los seres que amamos contribuye en los procesos de recuperación de la salud; por tal razón, los amigos de cuatro patas ya pueden ser traídos en calidad de visitantes, para que con su nobleza alegran el corazón de los pacientes que lleven más de cuatro días en hospitalización.

Beneficios: Los pacientes al recibir la visita de su animal de compañía tienen una serie de beneficios terapéuticos a nivel psicológico y social; disminuyendo la angustia, los signos de estrés, mejorando es estado de ánimo y alejando la sensación de soledad.

Conoce los requisitos para recibir la visita de tu mascota:

- Tener un tiempo de hospitalización superior a cuatro (4) días.
- Realizar la solicitud formal en la oficina de Experiencia del Usuario, quienes consultarán con el médico tratante su concepto y autorización para la visita.
- La visita es de máximo 30 minutos.
- Presentar el carné de vacunación de la mascota y los controles veterinarios que correspondan.
- No se permite el ingreso de razas consideradas peligrosas (Ley 1801 de 2016, artículo 126).



EXPERIENCIA DEL USUARIO

Las mascotas ya hacen parte de nuestra institución

Recomendaciones antes y durante de la visita:

- Realizar proceso de aseo a la mascota previo a la visita.
- Tener el carné de vacunas y controles veterinarios al día.
- No se debe permitir el acercamiento del animal a cánulas o zonas de inserción de catéteres. Estos deben ser protegidos con apósitos o batas antifluido, los cuales se retirarán una vez finalizada la visita.
- La visita será realizada en el espacio destinado para ello y por un tiempo de 30 minutos.
- La mascota no puede estar en otras zonas hospitalarias ni interactuar con otros pacientes.
- En el espacio habilitado para la visita no podrán estar varios pacientes con sus mascotas.
- En caso de tener más de una solicitud en el día, se coordinarán horarios para cada paciente.
- La visita podrá programarse una vez a la semana en horario de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. (previo cumplimiento de requisitos).

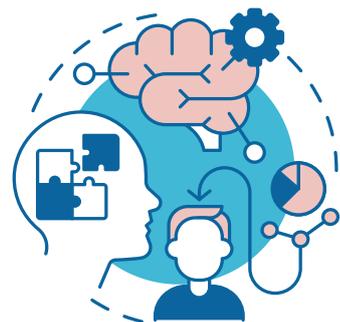
Para más **información** sobre la **visita** de **mascotas** puede acercarse a la **oficina** de **Experiencia del Usuario**, en el **primer piso** de ambas **sedes**.



APOYO PSICOSOCIAL

Contamos con un equipo psicosocial al servicio de los pacientes y sus familiares cuando es necesario

- Pacientes con pobre red de apoyo o sin red de apoyo.
- Presunto maltrato físico y psicológico.
- Presunto abuso sexual.
- Intentos de suicidio.
- Intoxicación por sustancias psicoactivas a población en general.
- Embarazo en mujeres menores de 14 años.
- Acompañamiento y apoyo emocional a pacientes en su etapa de gestación y maternidad.
- Paciente en condición de calle.
- Menores de edad desescolarizados.
- Acompañamiento o valoración a pacientes con patologías mentales.
- Pacientes NN.
- Acompañamiento a pacientes con diagnóstico de CA de NOVO.
- Acompañamiento a paciente en su etapa final de la vida y apoyo emocional a la red familiar.
- Acompañamiento a paciente con diagnóstico de VIH de NOVO.
- Acompañantes con inseguridad alimentaria.



SEGURIDAD DEL PACIENTE

Nuestros pacientes son muy importantes, por eso, **implementamos acciones** que nos permiten **garantizar** su **seguridad** durante la **estancia hospitalaria**

- El paciente debe tener un acompañante las 24 horas.
- Las barandas de la cama/camilla deben permanecer elevadas.
- Si el paciente necesita movilizarse en la noche, se deben encender las luces.
- Evitar que el paciente se levante bruscamente, preferiblemente que se tome un tiempo sentado antes de ponerse de pie.
- El paciente no debe movilizarse sin indicación del personal médico.
- Usar calzado antideslizante, no caminar en calcetines o descalzo.
- Si el paciente necesita ayuda, debe utilizar el timbre y esperar que el personal de enfermería llegue.
- Evitar apoyarse en objetos que tengan ruedas.
- No se permiten acompañantes menores de edad.
- No dejar a personas desconocidas ni al acompañante de otro paciente, al cuidado de su familiar.
- Brindar al paciente únicamente la alimentación suministrada por el hospital.
- Si el paciente es menor de edad, no se puede dejar en ningún momento solo.
- Si el paciente está aislado, debe portar todos los elementos de bioseguridad requeridos.



SEGURIDAD DEL PACIENTE

Identificación correcta

Es importante verificar con el personal médico los nombres y apellidos del paciente cada vez que le vayan a administrar un medicamento, a realizar un examen o un procedimiento.

Prevención de infecciones

- Se deben evitar visitas de personas que tengan gripa o infecciones en la piel.
- Los acompañantes y visitantes no se deben sentar en la cama de los pacientes.
- Los acompañantes y visitantes solo podrán transitar por la unidad asignada al paciente.

Higiene de manos

- Se deben evitar visitas de personas que tengan gripa o infecciones en la piel.
- Los acompañantes y visitantes no se deben sentar en la cama de los pacientes.
- Los acompañantes y visitantes solo podrán transitar por la unidad asignada al paciente.

Eventos adversos

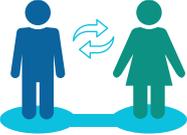
- El cuidador debe reportar al personal médico si evidencia alergia a algún medicamento en el paciente o si observa alguna alteración durante la administración de los mismos.

Informar inmediatamente si observa

- Derrame de líquido en el piso.
- Inadecuado funcionamiento de las lámparas.
- Inestabilidad de la cama/camilla o barandas.
- Que el paciente tiene riesgo de caerse.
- Que el timbre está presentando fallas.

ATENCIÓN PACIENTES

Horario de visitas y de alimentación

Visitas	
 Visitas	1:00 p.m. a 4:00 p.m.
 Cambio de acompañante	8:00 a.m. a 9:00 a.m. 6:00 p.m. a 7:00 p.m.

Alimentación	
Desayuno 	7:30 a.m. a 8:30 a.m.
Almuerzo 	12:00 m. a 12:30 a.m.
Cena 	5:30 p.m. a 6:30 p.m.

Nota: el tiempo de consumo es de **45 minutos**.

Plan hospitalario de Emergencias

Contamos con un plan de emergencias que tiene como propósito establecer la forma más eficiente e inmediata de activar todas las áreas de la institución en caso de una contingencia o desastre.



Recomendaciones básicas

- Mantener la calma.
- Seguir las instrucciones de los brigadistas, comité hospitalario y coordinadores de evacuación.
- Abstenerse de usar los ascensores.
- Visualizar la enmarcación de las vías de evacuación.

RUTAS DE EVACUACIÓN



Notificación de emergencia

En caso de presentarse una situación anormal como humo, olores extraños, personas o paquetes sospechosos, se debe notificar de inmediato al área de experiencia del usuario, vigilancia o puesto de enfermería con el fin de activar el estado de alerta o alarma.



Métodos de alerta o alarma

- En caso de presentarse una emergencia o la necesidad de evacuación en la institución, se activarán los códigos de **Alerta M** y **código de Alarma S**.



¿Cómo identificar nuestros grupos de apoyo?

Contamos con un grupo de apoyo a los cuales podemos acudir en caso de emergencias o simulacros.

- Brigadistas: chaleco **ROJO**.
- Comité hospitalario de emergencia: chaleco **BLANCO**.
- Coordinadores de evacuación: chaleco **VERDE**.



Rutas de evacuación

En el hospital contamos con señalizaciones de rutas de evacuación y salidas de emergencia que nos llevará a la salida más cercana.



Puntos de encuentro

- Sede Autopista, patronato y parqueadero administrativo.
- Sede Niquia, parqueadero administrativo.

SERVICIOS



Cajeros

El Hospital Marco Fidel Suárez, sede Autopista, cuenta con un cajero automático de Bancolombia dentro de sus instalaciones, facilitando a pacientes, visitantes y personal de salud el acceso a servicios bancarios de manera rápida y segura.



Cafeterías y restaurantes

El Hospital ofrece comodidad y accesibilidad a sus visitantes, pacientes y personal de salud. Cuenta con servicio de cafeterías y de restaurante, brindando opciones variadas para su bienestar y comodidad.



Zonas digitales

La entidad cuenta con zonas digitales en las dos sedes, para facilitar el acceso a información y servicios, brindando a pacientes, visitantes y personal de salud una experiencia más ágil y conectada. El código de acceso a la red de internet, se debe solicitar en la oficina de Atención del Usuario.



Accesibilidad

La Institución cuenta con rampas y ascensores para garantizar la accesibilidad de todos los pacientes, visitantes y personal, brindando comodidad y seguridad en sus desplazamientos dentro de las instalaciones.



Aula Lúdica

El hospital cuenta con un aula lúdica en nuestra sede de Niquía, equipada con juegos y actividades recreativas para el entretenimiento y bienestar de los niños durante su estancia.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS



Oratorio

La Institución cuenta con oratorios en nuestras sedes de Niquía y Bello, ofreciendo un espacio de recogimiento y reflexión para pacientes y visitantes.



Vending

El hospital cuenta con máquinas dispensadoras de alimentos y bebidas en nuestras sedes de Niquía y Bello, brindando comodidad a pacientes y visitantes.

Archivo clínico

Conforme lo establece el artículo 34 de la Ley 23 de 1981 y a los lineamientos establecidos por la Resolución 1995 de 1.999 "la historia clínica es un documento privado, sometido a reserva, que únicamente puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley", por eso, en el Hospital Marco Fidel Suárez tenemos establecidos procesos para la solicitud de copia de historia clínica.

- Para conocer los requisitos y reclamar la copia de la historia clínica puedes acercarte de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. a las oficinas de archivo clínico, en las dos sedes. Sábados, sede autopista, de 7:00 a.m. a 12:00 m.
- Solicitar información a través de la página web: <https://www.hmfs.gov.co/servicio/procesos-de-apoyo/> o los correos electrónicos: auxarchivo2@hmfs.gov.co y auxarchivo3@hmfs.gov.co
- Comunicarte a la línea telefónica: 604 454 90 00 extensiones 152 o vía WhatsApp 300 739 10 27



CUIDEMOS EL PLANETA

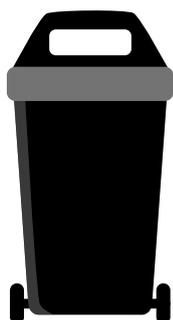
¿Cómo clasificar los residuos generados durante la estancia hospitalaria?



Residuos NO peligrosos

APROVECHABLES

(recipiente color **blanco**) Plástico, vidrio, papel, cartón, vasos y platos limpios y secos.



NO Aprovechables

(recipiente color **negro**) Servilletas, icopor, papel y cartón con residuos de comida.



Residuos Peligrosos

RIESGO BIOLÓGICO

(recipiente **rojo** del **baño**) Papel higiénico, pañales, pañitos, toallas higiénicas, algodones, gasas y tapabocas o cualquier elemento que tenga sangre.

Con el **aprovechamiento** de los **residuos** cuidamos nuestro **planeta** y **ayudamos** con la generación de **ingresos** de las **familias** que **viven** del **reciclaje**.



**JUNTOS
POR LA
SOSTENIBILIDAD
CONSCIENTE
Y EL COMPROMISO
DE VIDA**



ESE Hospital
Marco Fidel Suárez
Compromiso de Vida