

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 1 de 94

MANUAL DEL USUARIO

ESE – Hospital San Vicente de Arauca de Arauca

Procesos Misionales

Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU

Arauca, Enero de 2026

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 2 de 94

1.INTRODUCCIÓN

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. es una institución pública comprometida con la atención integral en salud, orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de su población usuaria, que, en cumplimiento de esta misión, ha diseñado el presente Manual del Usuario, una herramienta que recoge de manera clara, precisa y accesible la información relacionada con los servicios ofrecidos. Este documento constituye una guía de referencia para todos los colaboradores y busca garantizar una atención integral, segura, humanizada y centrada en las necesidades de los usuarios y la comunidad.

El manual compila las políticas institucionales, funciones, responsabilidades, procesos operativos y criterios de calidad que permiten un desempeño coherente y eficiente en cada área. Así mismo, fortalece la cultura organizacional, facilita la toma de decisiones y promueve el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de salud. Todos los funcionarios del hospital tienen la responsabilidad de conocer su contenido y de brindar orientación oportuna y adecuada a los usuarios internos y externos que requieran información.

Dado que el usuario y su familia son el eje central de la dinámica organizacional, la información contenida en este documento busca facilitar el acceso, la oportunidad y la calidad en la atención a los usuarios en los diferentes servicios, promoviendo una interacción efectiva que favorezca el uso adecuado de los recursos institucionales y una experiencia positiva en la atención.

Es así como este manual se convierte en una guía práctica que permitirá al usuario conocer de forma rápida y confiable, los aspectos esenciales de la institución como: ¿Cómo acceder a los servicios según rutas establecidas?, ¿Cuáles son sus derechos y deberes?, ¿Qué trámites debe realizar? y ¿Cómo orientarse dentro de la organización?

2.APRECIADO USUARIO

Le damos una cordial bienvenida al Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., institución pública prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, comprometida con el bienestar, la seguridad y la atención humanizada de todos nuestros usuarios.

Este manual del usuario ha sido elaborado para orientarlo durante su permanencia en la institución, aquí encontrará información clara y útil sobre los servicios que ofrecemos, los derechos y deberes de los usuarios, recomendaciones importantes, canales de comunicación, normas básicas de convivencia y las principales rutas de atención.

Contamos con un equipo humano comprometido, capacitado y dispuesto a atenderle con respeto, calidad y calidez, así como con infraestructura y tecnología adecuada para brindarle una atención segura y oportuna.

Nuestro compromiso es acompañarlo en cada etapa de su proceso de atención, brindándole una experiencia positiva en salud. Gracias por depositar su confianza en nosotros: su bienestar es nuestra razón de ser.

3.OBJETIVOS

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 3 de 94

3.1 GENERAL

Garantizar a los usuarios el acceso a información clara, oportuna y veraz, en el marco de los principios institucionales de responsabilidad, respeto y equidad, promoviendo una atención con enfoque diferencial, calidad y calidez, que permita responder adecuadamente a sus necesidades y expectativas en salud.

3.2 ESPECÍFICOS

- Facilitar a los usuarios el conocimiento de la institución mediante la difusión de información institucional en formatos accesibles, con enfoque diferencial.
- Sensibilizar al talento humano sobre la importancia de conocer y difundir la información necesaria para que los usuarios accedan y utilicen adecuadamente los servicios ofertados.
- Contribuir a la fidelización de los usuarios, promoviendo experiencias positivas sustentadas en una atención integral, humanizada y en una comunicación asertiva entre el personal de la institución y los usuarios.

4.ALCANCE

El presente manual aplica para todos los usuarios internos y externos que acceden a los servicios de salud prestados por el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., sin distinción de régimen de afiliación o condición socioeconómica y está dirigido a facilitar su orientación, ubicación, atención y seguimiento dentro de la institución.

5.RESPONSABLES

El liderazgo en la implementación, actualización y difusión del Manual del Usuario corresponde al Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), con el apoyo de todos los funcionarios de la institución, quienes tienen el deber de conocer su contenido y aplicarlo en el ejercicio de sus funciones, brindando información y orientación oportuna a los usuarios.

6.FRECUENCIA DE REVISION DEL MANUAL

El manual del usuario será revisado y actualizado cada dos (2) años, o con mayor frecuencia cuando se presenten cambios en la normatividad vigente, en la oferta de servicios o en la estructura organizacional que afecten el contenido del mismo.

7.TERMINOS Y DEFINICIONES

SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario.

PETICION O DERECHO DE PETICION: Solicitud formal que una persona realiza ante una autoridad pública para obtener información, realizar una consulta, hacer una solicitud o requerir una respuesta frente a un interés general o particular.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 4 de 94

QUEJA: Manifestación de inconformidad, verbal o escrita, frente a la conducta o actuación de un funcionario o colaborador de la institución, que no necesariamente requiere una solución concreta, pero sí respuesta por parte de la entidad.

RECLAMO: Expresión de insatisfacción relacionada con la prestación de un servicio o su suspensión injustificada. Implica una solicitud formal por parte del usuario para que se tomen medidas correctivas.

SUGERENCIA: Recomendación voluntaria presentada por el usuario con el fin de mejorar los procesos, servicios o atención que presta la institución.

DEMANDA: se refiere a la cantidad de bienes y servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir a diferentes precios durante un período de tiempo determinado.

FELICITACIÓN: Expresión de satisfacción o agradecimiento, que realiza un usuario, reconociendo la gestión o los servicios prestados en la institución prestadora de servicios

ADMISIÓN: Proceso administrativo mediante el cual se gestiona el ingreso del usuario a los servicios de salud, brindándole orientación inicial sobre la institución, los servicios disponibles y las rutas de atención correspondientes.

ARL (Administradoras de Riesgos Laborales): Entidades responsables de apoyar a las empresas en la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales, con el fin de prevenir accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo.

ATENCIÓN AMBULATORIA: Prestación de servicios de salud que no requiere hospitalización del usuario. Incluye consultas, procedimientos y tratamientos que pueden realizarse en un entorno clínico ambulatorio.

ATENCIÓN DE URGENCIAS: Modalidad de atención inmediata que busca preservar la vida, la funcionalidad o evitar complicaciones graves en usuarios que presentan una alteración aguda de su estado físico o mental.

CUOTA DE RECUPERACIÓN: Valor que debe asumir el usuario por servicios no incluidos dentro del plan de beneficios en salud, cuando no tiene capacidad de pago total, y es atendido por instituciones contratadas con el Estado.

CUOTAS MODERADORAS: Valor económico que se cobra al usuario para regular la utilización de los servicios de salud y fomentar su uso racional.

COPAGO: Aporte económico que realiza el usuario, correspondiente a un porcentaje del valor total del servicio recibido.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO (ESE): Entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creada por la Nación o por entidades territoriales, cuya función principal es la prestación de servicios de salud de manera directa.

ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS (EAPB): Organización autorizada para afiliar a la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud, gestionar el riesgo en salud y garantizar la prestación de los servicios incluidos en el plan de beneficios, en los regímenes contributivo o subsidiado.

ENFOQUE DIFERENCIAL: Principio que reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.

ENTIDAD TERRITORIAL (ET): Unidad administrativa del Estado que comprende departamentos, distritos, municipios y territorios indígenas. Estas entidades tienen autonomía para la gestión de sus asuntos en el marco de la ley y la Constitución.

	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 5 de 94

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL (MSPS): Órgano rector del Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la política pública en salud en Colombia. Su misión es formular, coordinar y evaluar políticas y acciones que promuevan el bienestar y mejoren las condiciones de salud de la población.

SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS): Conjunto de instituciones, normas y procedimientos mediante los cuales el Estado y la sociedad garantizan a la población el acceso a los servicios de salud, la protección frente a los riesgos que afectan la salud y el bienestar, y la cobertura de las contingencias derivadas de la enfermedad.

SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES: Conjunto de entidades, normas y procedimientos orientados a la prevención, atención y compensación de los efectos derivados de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, protegiendo la salud y la integridad física de los trabajadores.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD: Conjunto de normas, procedimientos y mecanismos mediante los cuales se asegura que los servicios de salud se presten con calidad, oportunidad, seguridad, accesibilidad y pertinencia, promoviendo la mejora continua en todos los niveles de atención.

TRIAGE: Proceso de clasificación rápida y priorización de usuarios en los servicios de urgencias, basado en su estado clínico y el nivel de riesgo, con el fin de garantizar atención oportuna según la gravedad de la condición de salud.

PAMEC (Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad): Herramienta del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud que permite a las instituciones evaluar de forma sistemática y continua la calidad de los servicios prestados, con el objetivo de implementar acciones de mejora que respondan a las necesidades de los usuarios.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Marco de referencia que orienta la gestión de las entidades públicas, integrando planeación, gestión del talento humano, evaluación, control y mejora continua, con el propósito de generar resultados efectivos para la ciudadanía y fortalecer la confianza institucional.

MAPA DE PROCESOS: Representación gráfica de los procesos de una organización, que permite identificar su secuencia, interacción y clasificación en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Facilita la comprensión del funcionamiento institucional y la asignación de responsabilidades.

PROCESO: Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos en resultados, y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización.

PROCEDIMIENTO: Forma específica de ejecutar una o varias actividades dentro de un proceso. Describe de manera detallada los pasos a seguir para asegurar la uniformidad y efectividad en la ejecución.

INDICADOR: Herramienta que permite medir, comparar y analizar el desempeño de un proceso, servicio o actividad, a través de variables cuantitativas o cualitativas que reflejan su comportamiento y evolución en el tiempo.

8.PLATAFORMA ESTRATÉGICA

8.1 MISIÓN

Somos una empresa social del estado que presta servicios de salud de mediana y alta complejidad, enfocada en garantizar una atención humanizada e integral con criterios de calidad

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 6 de 94

y oportunidad, con un talento humano idóneo comprometido con el mejoramiento continuo, para satisfacción del usuario y sus familias.

8.2 VISIÓN

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., será una entidad líder a nivel regional promoviendo la gestión clínica integral con calidad y humanización, con auto sostenibilidad financieramente, rentabilidad social y ambiental, mediante la aplicación de una gestión pública eficiente, promoviendo la innovación tecnológica, la investigación clínica, el desarrollo de nuevas habilidades y competencias de su talento humano y la interacción constante entre la E.S.E. y sus usuarios.

8.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES:

RESPONSABILIDAD: Asumimos con compromiso las consecuencias de nuestras palabras, decisiones y acciones, cumpliendo los deberes adquiridos con la institución y con los usuarios.

RESPETO: Reconocemos, valoramos y aceptamos las diferencias de pensamiento, creencias, sentimientos y actuaciones de las personas, promoviendo una convivencia armoniosa y digna.

EQUIDAD: Actuamos sin ningún tipo de discriminación, asegurando una distribución justa de los recursos, de forma que todos los usuarios puedan acceder a los servicios en condiciones de igualdad, oportunidad y calidad.

IGUALDAD: Brindamos atención sin distinción alguna por razones de raza, etnia, origen, nivel socioeconómico, religión o creencias. De acuerdo con la ley, se da prioridad a gestantes, niños y niñas menores de cinco años y población en condición de vulnerabilidad.

8.4 VALORES INSTITUCIONALES:

DILIGENCIA: Cumplimos nuestras funciones con atención, eficiencia, prontitud y habilidad, buscando siempre el uso óptimo de los recursos públicos y la excelencia en el servicio.

JUSTICIA: Actuamos con imparcialidad y transparencia, garantizando los derechos de todas las personas, sin discriminación, y promoviendo la equidad en la atención y el trato.

COMPROMISO: Somos conscientes de nuestro rol como servidores públicos y respondemos con disposición, empatía y vocación de servicio a las necesidades de los usuarios, buscando siempre su bienestar.

HONESTIDAD: Nos comportamos con integridad y rectitud, actuando con base en la verdad, cumpliendo nuestros deberes con transparencia y priorizando el interés general sobre el particular.

RESPETO: Valoramos la dignidad de cada persona, independientemente de su cargo, origen, condición o trayectoria. Tratamos a todos con cortesía, consideración y humanidad.



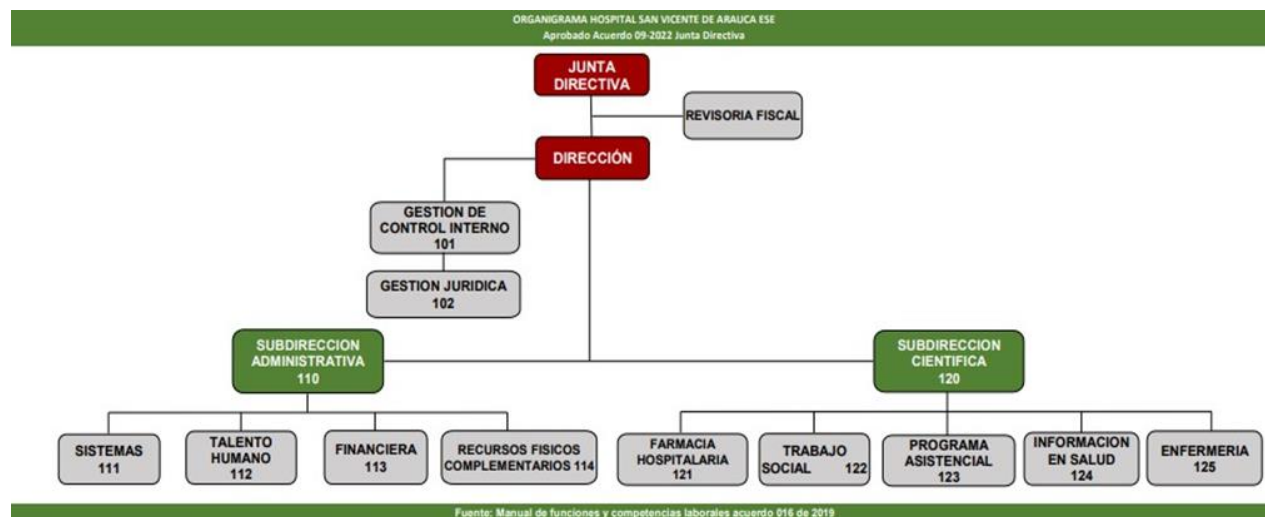
8.5 MAPA DE PROCESOS:

Ilustración 1. Mapa de procesos. Fuente propia: Hospital San Vicente de Arauca



8.5 ORGANIGRAMA:

Ilustración 2. Organigrama. Fuente propia: Manual de funciones y competencias laborales acuerdo 016 de 2019



8.7 POLÍTICA DE CALIDAD

El Hospital San Vicente de Arauca se compromete a brindar servicios de salud integrales, seguros, humanizados y oportunos, centrados en las necesidades de nuestros usuarios, sus familias y la comunidad.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 8 de 94

Nuestra gestión se fundamenta en el mejoramiento continuo, el cumplimiento de la normatividad vigente y el fortalecimiento de una cultura de calidad que garantice la seguridad del paciente, la eficiencia en los procesos y la excelencia en la atención.

8.8 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

El Hospital San Vicente está comprometido con la calidad de la atención en salud, adopta la presente Política de Seguridad del Paciente con el fin de garantizar que todas las personas reciban servicios seguros, oportunos, humanizados y libres de daños prevenibles.

Nuestra institución promueve una cultura de seguridad basada en el aprendizaje, la prevención y la mejora continua, donde cada colaborador reconoce su responsabilidad en la identificación, comunicación y gestión de riesgos asociados a la atención en salud.

8.9 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

El Hospital San Vicente de Arauca adopta la Política de Humanización del Servicio como eje fundamental de la atención en salud, garantizando que cada usuario, su familia y la comunidad reciban un trato digno, respetuoso, empático y centrado en sus necesidades físicas, emocionales, sociales y culturales.

La institución reconoce la dignidad humana como principio rector de la atención y se compromete a promover relaciones basadas en el respeto, la comunicación clara, la solidaridad y el acompañamiento integral durante todo el proceso de atención.

8.10 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. estamos comprometidos con la protección y el bienestar de nuestros trabajadores y partes interesadas, a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Promovemos ambientes laborales seguros mediante la identificación y control de riesgos, el cumplimiento de la normatividad vigente, la prevención de accidentes y enfermedades laborales, y la respuesta oportuna ante emergencias, priorizando el riesgo biológico.

Fomentamos la mejora continua del sistema, fortaleciendo la calidad de vida laboral y consolidando el compromiso institucional con el cuidado de quienes hacen parte de nuestra organización.

8.11 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. se compromete a desarrollar la presente política en cada uno de sus procesos, bajo los criterios de oportunidad, dignidad, efectividad, calidad, claridad, transparencia e imparcialidad; orientando su gestión hacia una mejora continua que permita satisfacer plenamente las necesidades de sus usuarios, trabajando continuamente con

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 9 de 94

los actores comunitarios y sociales (Asociaciones de usuarios), promoviendo la gestión del conocimiento en materia de participación social en salud.

8.12 POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

E.S.E. Hospital San Vicente La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente manifiesta su compromiso con la promoción y el fortalecimiento de la participación ciudadana activa, garantizando a la comunidad el acceso a los espacios de diálogo, consulta y control social. Para ello, se implementan canales de comunicación efectivos y estrategias metodológicas adecuadas que permitan la interacción transparente, oportuna y continua entre la ciudadanía y la institución, en el marco del mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud. Así mismo, se promoverá la cultura de la planeación participativa, el uso de información confiable para la toma de decisiones, y el seguimiento continuo a las metas establecidas en los planes estratégicos y planes operativos.

9. CONTENIDO ESPECIFICO

9.1 DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

En el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. consideramos que cada persona atendida es protagonista de su propio proceso de salud y bienestar. Por ello, nos comprometemos a brindar una atención respetuosa, humana, segura y acorde con los principios constitucionales y legales que rigen el sistema de salud en Colombia.

El derecho fundamental a la salud, consagrado en la Constitución Política de 1991 y desarrollado por la Ley Estatutaria 1751 de 2015, reconoce que todas las personas deben recibir servicios de calidad, sin discriminación y bajo condiciones que protejan su dignidad. De igual forma, la Resolución 229 de 2020 define los derechos y deberes de las personas usuarias y las responsabilidades de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

9.1.1 Derechos de las personas usuarias

Como persona usuaria del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., usted cuenta con los siguientes derechos:

Atención Digna y Humanizada

- Ser tratada con calidez, respeto y consideración, sin distinción de género, identidad, edad, etnia, orientación sexual, condición socioeconómica, creencias o situación de salud.
- Recibir acompañamiento sensible y humano durante toda su experiencia en los servicios de salud.

Información Clara y Oportuna

- Acceder a información veraz, comprensible y suficiente sobre su condición de salud, procedimientos, opciones de tratamiento y evolución.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 10 de 94

- Conocer el nombre, cargo y roles de quienes integran el equipo que lo acompaña en su atención.

Participación en Decisiones

- Otorgar o negar su consentimiento informado, luego de recibir la orientación necesaria sobre riesgos, beneficios y alternativas terapéuticas.
- Expresar inquietudes, deseos o expectativas y que estas sean escuchadas y tenidas en cuenta.

Seguridad y Calidad en el Cuidado

- Recibir servicios seguros, continuos, oportunos y con estándares de calidad, según sus necesidades.
- Acceder a ambientes de atención limpios, adecuados y que salvaguarden su integridad.

Acompañamiento y Apoyo Personal

- Contar con la presencia de un familiar o persona significativa durante su atención, conforme a la normatividad vigente y a las condiciones de seguridad del servicio.
- Solicitar acompañamiento espiritual, emocional o cultural acorde con sus creencias y preferencias.

Transparencia Administrativa

- Conocer previamente los trámites, autorizaciones, responsabilidades económicas y costos asociados a los servicios recibidos.
- Presentar solicitudes, quejas, sugerencias o reconocimientos y recibir respuesta oportuna a través de los canales institucionales.

Confidencialidad

- Tener la garantía de que la información contenida en su historia clínica será protegida, accediendo a ella únicamente en los casos permitidos por la ley.

9.1.2. Deberes de las Personas Usuarias

En coherencia con los principios de corresponsabilidad y participación en la atención, se invita a cada persona usuaria a:

Relaciones Basadas en el Respeto

• Mantener un trato amable, respetuoso y digno hacia el personal institucional, otras personas usuarias y acompañantes.

Participación en su Proceso de Salud

- Informar de manera clara, completa y veraz sobre antecedentes, síntomas y hábitos relevantes para su cuidado.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 11 de 94

- Seguir las recomendaciones del equipo de salud y participar activamente en las decisiones que afectan su bienestar.

Uso Responsable de los Servicios

- Utilizar de forma adecuada los recursos, instalaciones y equipos del hospital, entendiendo que son bienes de uso colectivo.
- Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados o, en su defecto, cancelarlos con anticipación.

Responsabilidad Administrativa

- Cumplir con las obligaciones económicas derivadas de los servicios recibidos, conforme a su régimen de afiliación y a las disposiciones vigentes.

Comunicación Constructiva

- Utilizar los canales institucionales para expresar inquietudes, sugerencias o agradecimientos, contribuyendo a la mejora continua de la atención.

9.2. NUESTROS SERVICIOS

El Hospital San Vicente de Arauca, E.S.E. en concordancia a su mapa de procesos, ha definido la prestación de servicios orientados a garantizar atención integral, segura y humanizada a todos los usuarios, bajo principios de eficacia, oportunidad y calidad.

9.2.1 CONSULTA EXTERNA

El Grupo de Consulta Externa comprende los servicios médicos especializados que se prestan de forma ambulatoria, es decir, sin necesidad de hospitalización.

Su propósito es brindar atención integral, diagnóstica, terapéutica y de seguimiento a los usuarios, promoviendo el autocuidado y la continuidad del tratamiento, con enfoque humanizado y centrado en el paciente.

Contamos con más de 20 especialidades médicas para atender de manera oportuna y segura las necesidades de la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y a la población pobre no asegurada (PPNA), garantizando accesibilidad, oportunidad y calidad en la atención.

Todos los servicios se prestan con asignación de citas médicas, según disponibilidad, de acuerdo con las rutas establecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud. La atención se brinda mediante protocolos clínicos actualizados, talento humano calificado y tecnología biomédica de vanguardia, asegurando un servicio cálido, seguro y centrado en el paciente.

Tabla 1. Servicios de consulta externa especializada

SERVICIO Y/O ESPECIALIDAD
ANESTESIA
CIRUGIA DE MANO

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 12 de 94

CIRUGIA GENERAL
CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTETICA
DERMATOLOGÍA
ENFERMERÍA
GASTROENTEROLOGIA
GINECOBSTETRICIA
MEDICINA INTERNA
NEUROCIRUGIA
NUTRICION Y DIETETICA
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGIA
OTORRINOLARINGOLOGIA
OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD
PEDIATRIA
PSICOLOGIA
REUMATOLOGIA
UROLOGIA
VACUNACIÓN

9.2.2 GRUPO INTERNACION

El Grupo de Internación corresponde a los servicios que brindan atención médica integral a pacientes que requieren permanecer hospitalizados por un periodo determinado, bajo vigilancia clínica y tratamiento especializado.

Este grupo incluye hospitalización para adultos, pediatría, pacientes neonatales, cuidados intermedios e intensivos, y atención a pacientes crónicos. Está orientado a garantizar la seguridad, recuperación y bienestar del usuario, con enfoque humanizado, trato digno y participación de la familia en el proceso de atención.

Tabla 2. Servicios de hospitalización

SERVICIO Y/O ESPECIALIDAD
HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA
HOSPITALIZACIÓN ADULTOS
CUIDADO BÁSICO NEONATAL
CUIDADO INTENSIVO ADULTOS
CUIDADO INTENSIVO NEONATAL
CUIDADO INTERMEDIO ADULTOS
CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL

9.2.3 GRUPO ATENCIÓN INMEDIATA

El Grupo de Atención Inmediata comprende los servicios orientados a la atención de pacientes que presentan situaciones clínicas de urgencia o emergencia, en las cuales su vida, función o integridad corren riesgo y requieren intervención médica inmediata.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 13 de 94

El servicio de urgencias opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con personal altamente capacitado, tecnología biomédica de punta y protocolos clínicos definidos que permiten una atención rápida, segura y eficiente.

Incluye también el servicio de sala de partos y transporte asistencial básico y medicalizado (avión ambulancia), para garantizar la atención oportuna en eventos críticos y obstétricos.

Tabla 3. Servicios de Atención inmediata

SERVICIO Y/O ESPECIALIDAD
ATENCIÓN PREHOSPITALARIA
ATENCIÓN DEL PARTO
TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO
TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
URGENCIAS

SERVICIO DE URGENCIAS

El Servicio de Urgencias del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. cuenta con instalaciones modernas y adecuadamente dotadas, diseñadas para ofrecer una atención segura, continua y de alta calidad, las 24 horas del día.

Nuestro equipo médico y asistencial está conformado por profesionales altamente calificados, comprometidos con brindar una atención integral y humanizada al paciente y su familia.

El servicio dispone de tecnología de punta y de todos los espacios necesarios para garantizar una atención oportuna en un mismo lugar, entre ellos:

- Área de Triage
- Consultorios médicos
- Sala de procedimientos
- Sala de yesos
- Sala de observación para adultos
- Sala de observación pediátrica

SERVICIO DE ATENCIÓN DEL PARTO

El Hospital San Vicente de Arauca realiza procedimiento e intervenciones, para la asistencia de las mujeres gestantes en los procesos fisiológicos.

Presta servicios para la gestante en atención del parto, en puerperio, cuidado del recién nacido.

9.2.4 GRUPO QUIRÚRGICO.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 14 de 94

El Grupo Quirúrgico comprende los servicios destinados a realizar procedimientos quirúrgicos programados o de urgencia, en condiciones seguras y con estándares de calidad. Está conformado por diversas especialidades quirúrgicas que permiten resolver patologías mediante intervenciones en salas de cirugía con tecnología adecuada y talento humano especializado. Estos servicios se integran con los procesos de preparación prequirúrgica, recuperación postoperatoria y seguimiento clínico.

Tabla 4. Servicios de grupo quirúrgico

SERVICIO Y/O ESPECIALIDAD
NEUROCIRUGÍA
CIRUGÍA DERMATOLÓGICA
CIRUGÍA UROLÓGICA
CIRUGÍA PLÁSTICA Y RECONSTRUCTIVA
CIRUGÍA OTORRINOLARINGOLOGÍA
CIRUGÍA ORTOPÉDICA
CIRUGÍA GINECOLÓGICA
CIRUGÍA GENERAL
GASTROENTEROLOGÍA
CIRUGÍA DE LA MANO

APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICA

Este grupo está conformado por los servicios que respaldan los procesos clínicos y asistenciales, aportando información clave para el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento del estado de salud del usuario.

Comprende áreas como laboratorio clínico, imagenología, fisioterapia, terapia ocupacional, histotecnología, entre otros. Estos servicios complementan la atención médica general o especializada, asegurando continuidad en el cuidado y fortaleciendo la toma de decisiones clínicas con base en evidencia técnica y científica.

Cuenta con servicio de Apoyo Diagnóstico para realizar los diferentes procedimientos, tanto ambulatorios como quirúrgicos, así como para atenciones en consulta externa, garantizando la oportunidad y calidad en la entrega y análisis de los resultados.

Tabla 5. Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico

SERVICIO Y/O ESPECIALIDAD
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES
TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS
GESTION PRE-TRANSFUSIONAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES
FISIOTERAPIA
TERAPIA RESPIRATORIA

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 15 de 94

TERAPIA OCUPACIONAL
SERVICIO FARMACÉUTICO
TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
LABORATORIO CLÍNICO

IMAGENOLOGÍA

- Resonancias magnéticas simples y contrastadas
- Tomografías axiales y computarizadas simples y contrastadas
- Ecografías generales
- Ecografías obstétricas (transvaginales, detalle anatómico, translucencia nuchal, entre otras)
- Ecodopler
- Biopsias guiadas por ecografías (bacaf)

LABORATORIO CLINICO

- Hemoclasificación
- Microbiología (excepto virológica, micología)
- Química sanguínea (glicemia, perfil renal)
- Hormonas: TSH neonatal
- Parasitología (coprológico coprocultivo y coproscópico, prueba de sangre oculta)
- Parcial de orina
- Pruebas de coagulación (TPT-TP-INR)
- Gases arteriales.
- Pruebas rápidas de COVID-19, Antígeno M
- Entre otros.

9.3 ATENCIÓN INTEGRAL A USUARIOS

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) lidera la atención integral ofrecida a los usuarios, complementando los enfoques biológico y psicológico mediante una intervención desde las dimensiones social y comunicativa.

El sistema está conformado por tres componentes fundamentales:

- Información al usuario
- Trabajo social
- Comunicaciones

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 16 de 94

A través de estos componentes, se garantiza la intervención en los ámbitos individual, familiar y comunitario, promoviendo procesos de comunicación asertiva, orientación oportuna y acompañamiento efectivo durante el tránsito del usuario por los distintos servicios de la institución.

Desde el SIAU se desarrollan las funciones orientadas a garantizar una atención humanizada, oportuna y sin discriminación para toda la comunidad. Nuestro trabajo integra el enfoque diferencial, reconociendo y respetando las características, necesidades y particularidades de cada persona, con el fin de brindar un servicio inclusivo, accesible y digno para toda la sociedad.

9.3.1 COMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS.

Con el fin de garantizar el acceso oportuno, seguro y humanizado a los servicios de salud, el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. ha diseñado flujogramas de atención, los cuales guían el ingreso de los usuarios según la vía de acceso:

Atención por Urgencias

Objetivo: Tiene como objetivo garantizar una atención oportuna y adecuada, conforme al estado de salud y expectativas del usuario, bajo los principios de eficiencia, calidad y trato humanizado, con base en las rutas definidas por el SGSSS

10 RIAS

10.1 Protocolo 1 — Niñas, Niños y Adolescentes

Objetivo: Garantizar atención integral, con enfoque del interés superior del niño y protección, desde admisiones hasta alta. (Basado en Ley 1098/2006 y lineamientos de salud).

Alcance: Todas las áreas del hospital (urgencias, hospitalización, consulta externa, UCI pediátrica) cuando atienden menores de 0–17 años.

Responsables: Admisiones, Triage, Pediatría, Enfermería pediátrica, Psicología, Trabajo Social, Coordinador de protección, Equipo de facturación, Comités de riesgo.

Procedimiento

Ingreso / Admisiones (acogida humanizada)

- Recibir al menor con trato digno y lenguaje adaptado; solicitar acompañante responsable (no condicionar la atención a su presencia).
- Registrar: datos básicos, identificación del acompañante legal, y si hay referencia de vulneración (maltrato, desplazamiento, abuso sexual).
- Aplicar protocolo de privacidad: zona de atención reservada si se sospecha violencia o abuso.
- Señalizar alerta en historia clínica electrónica (HCE) si hay antecedentes de riesgo.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 17 de 94

Triage (prioridad pediátrica + detección de vulnerabilidad)

- Enfermería aplica escala pediátrica para gravedad y lista de chequeo breve para señales de maltrato, desnutrición, signos de abuso sexual o negligencia. (Si hay sospecha: activar paso siguiente inmediatamente).
- Si hay signos de emergencia vital, priorizar manejo según RIAS/Res. 3280.

Atención clínica inicial

- Pediatría realiza examen físico completo, registro fotográfico con consentimiento (si aplica, respetando protocolos), exámenes complementarios necesarios (laboratorio, imágenes).
- Si sospecha de violencia sexual seguir protocolo de atención integral (resoluciones sectoriales aplicables).
- Manejo del dolor y contención emocional durante procedimientos (personal entrenado en atención humanizada).

Evaluación psicosocial inmediata

- Psicología realiza evaluación de trauma, apego, riesgo suicida e ideación (si aplica).
- Trabajo social evalúa entorno familiar, condiciones de vivienda, posibilidad de retorno seguro y redes de apoyo.
- Registro estructurado en HCE y plan de intervención inicial.

Activación de rutas externas / notificaciones

- Notificación obligatoria de sospecha de maltrato o riesgo a las autoridades competentes (ICBF, Comisaría de Familia) según normativa. Se realiza sin dilación y con protección de identidad del menor.
- Si aplica, orientar para restablecimiento de derechos y acompañar en trámites.

Plan de manejo y seguimiento

- Intervención interdisciplinaria: pediatría, nutrición, psicología, trabajo social, rehabilitación.
- Definir citas de control (corto plazo: 48–72 horas; seguimiento extendido según riesgo).
- Informar al cuidador sobre señales de alarma y vías de contacto 24/7 del hospital.

Alta y derivación

- Entrega de informe médico y psicosocial al cuidador/legal; si no es posible, coordinar custodia temporal con ICBF.
- En caso de restablecimiento de derechos, coordinar seguimiento con ICBF y servicios locales.

Indicadores (mínimos sugeridos)

- % de menores con tamizaje de maltrato realizado en admisión.
- Tiempo promedio triage → atención pediátrica (meta: ≤30 min en urgencias pediátricas).
- % de sospechas notificadas en las primeras 24 horas.
- % de historias con plan psicosocial documentado.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 18 de 94

Anexos

- Formato de notificación a ICBF.
- Check-list de tamizaje pediátrico.
- Consentimiento informado adaptado por edad.
- Referencias legales: Ley 1098/2006, Res. 3280/2018.

10.2 Protocolo 2 — Personas Adultas Mayores

Objetivo: Proveer atención integral y segura a personas mayores, con respeto a autonomía, prevención de fragilidad y soporte al cuidador.

Alcance: Pacientes ≥ 60 años atendidos en todas las áreas del hospital.

Responsables: Admisiones, Triage, Medicina Interna/Geriatria, Enfermería, Psicología, Trabajo Social, Coordinador de Calidad.

Procedimiento

Ingreso / Admisiones

- Recepción con trato respetuoso; indagar por ayudas técnicas, dependencia funcional y cuidador principal.
- No exigir trámites que demoren la atención; priorizar accesibilidad física.

Triage

- Aplicar tamizaje de fragilidad (p. ej. escala rápida), riesgo de caídas, estado cognitivo básico.
- Señalizar en HCE si requiere revisión por geriatría o farmacia (polifarmacia).

Atención clínica

- Ajustar dosis y revisar interacciones medicamentosas.
- Evaluación de comorbilidades y prevención de eventos adversos (caídas, delirium).
- Adecuaciones en la cama, iluminación, facilitación de alimentos según dieta y textura.

Evaluación psicosocial

- Psicología valora estado emocional (depresión, soledad).
- Trabajo social indaga redes de apoyo, indicios de abandono o maltrato financiero.

Activación de rutas externas

- Si hay sospecha de maltrato, activar Comisaría de Familia y protocolos de protección.
- Articulación con programas territoriales para adulto mayor (Secretarías municipales, EPS).

Plan de manejo y seguimiento

- Plan de alta con instrucciones claras, revisión de medicación y contacto del cuidador.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 19 de 94

- Programar controles y entregar material educativo adaptado.

Alta

- Entrega de resumen médico, plan de rehabilitación o derivación a servicios domiciliarios cuando aplique.

Indicadores

- % de mayores con tamizaje de fragilidad realizado.
- % con evaluación de polifarmacia por farmacia clínica.
- % con plan de seguimiento domiciliario cuando indicado.

Anexos

- Check-list de tamizaje geriátrico.
- Formato de educación al cuidador.
- Referencias: Res. 3280/2018, Ley 1751/2015.

10.3 Protocolo 3 — Personas con Discapacidad

Objetivo: Garantizar accesibilidad, ajustes razonables y atención sin discriminación conforme a Ley 1618/2013.

Alcance: Todas las dependencias del hospital.

Responsables: Admisiones, Coordinación de Accesibilidad, Triage, Equipo clínico, Intérprete (si aplica), Trabajo Social.

Procedimiento

Admisiones

- Identificar tipo de discapacidad en el registro inicial; ofrecer ajustes razonables (intérprete de señas, formularios en braille o lectura, acceso físico).
- No negar atención por falta de acompañante; permitir acompañante cuando sea necesario para garantizar comunicación.

Triage

- Considerar necesidades de tiempo adicional o apoyos. Señalización en HCE.

Atención clínica

- Proveer adaptaciones: consultas más largas, equipo accesible, acompañante jurídico si requiere consentimiento.
- Personal capacitado en comunicación inclusiva.

Evaluación psicosocial

- Trabajo social orienta sobre programas de inclusión, subsidios y registro RLCPD.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 20 de 94

- Psicología apoya procesos de duelo por pérdida funcional y manejo de estigma.

Enlace externo

- Remitir a programas de rehabilitación, EPS, instituciones territoriales o programas sociales.

Alta

- Entregar plan de rehabilitación y citas adaptadas; proporcionar rutas de acceso fácil para seguimientos.

Indicadores

- % de pacientes con registro de discapacidad y ajuste razonable documentado.
- % con derivación a rehabilitación cuando indicada.

Anexos

- Protocolo de ajustes razonables.
- Formato de consentimiento adaptado.
- Referencia: Ley 1618/2013.

10.4 Protocolo 4 — Mujeres Víctimas de Violencia de Género

Objetivo: Asegurar atención integral, confidencial y sin revictimización conforme a Ley 1257/2008 y protocolos sectoriales.

Alcance: Urgencias, ginecología, consulta externa, salud mental.

Responsables: Admisiones, Triage, Ginecología, Medicina de urgencias, Psicología, Trabajo Social, Coordinador de violencia intrafamiliar.

Procedimiento

Admisiones

- Acoger con privacidad; indagar en ambiente seguro y sin terceros la sospecha de violencia. No exigir denuncia para brindar atención.
- Registrar nombre sentido si la paciente lo solicita.

Triage

- Priorización por lesiones, riesgo vital o agresión sexual. Aplicar protocolos de evidencia forense cuando corresponda.

Atención clínica

- Atención médica inmediata: control de hemorragias, profilaxis post-exposición en violación, pruebas forenses con consentimiento informado. (Atención según protocolos MINSALUD/Res. 0459/2012 cuando aplica).
- Asegurar intimidad y examinar sin presencia del potencial agresor.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 21 de 94

Evaluación psicosocial

- Psicología realiza contención, valoración riesgo letal (instrumentos validados) y plan de seguridad.
- Trabajo social gestiona medidas de protección y recursos (refugio, orientación legal).

Activación de rutas externas

- Informar opciones legales: Comisaría de Familia, Fiscalía (si la paciente lo desea), líneas de atención.
- Si hay menores afectados, notificar a las autoridades competentes sin revictimizar.

Plan de manejo y seguimiento

- Programar controles médicos y psicosociales; proveer información sobre derechos y mecanismos de protección.
- Documentar medidas y consentimiento.

Alta

- Entregar plan de seguridad, contactos y referir a redes de apoyo.

Indicadores

- % de personas víctimas con atención integral en las primeras 24 horas.
- % con plan de seguridad documentado.

Anexos

- Formatos de consentimiento y cadena de custodia de pruebas.
- Referencias: Ley 1257/2008, Res. 0459/2012 (protocolo violencia sexual).

10.5 Protocolo 5 — Víctimas del Conflicto Armado

Objetivo: Asegurar atención priorizada, sin discriminación y con recolección de evidencia clínica cuando corresponda, orientando al registro en RUV según Ley 1448/2011.

Alcance: Todas las áreas que atienden personas que declaran victimización por conflicto armado.

Responsables: Admisiones, Trabajo Social, Psicología, Medicina, Coordinación Jurídica.

Procedimiento

Admisiones

- Brindar atención sin exigir certificación previa de víctima; garantizar acceso gratuito si corresponde. Registrar indicios de victimización.

Triage

- Priorizar por condición clínica; marcar alerta en HCE para soporte psicosocial.

Atención clínica

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 22 de 94

- Registrar lesiones detalladamente (fotografías, descripción) respetando confidencialidad. Proveer manejo médico integral.

Evaluación psicosocial

- Primeros auxilios psicológicos; atención a trauma complejo. Trabajo social orienta sobre reparación administrativa y derechos.

Activación de rutas externas

- Orientar y vincular al proceso de registro (RUV) y a UARIV cuando el paciente lo autorice.
- Articular con la Unidad para las Víctimas para medidas de reparación y atención.

Plan de seguimiento y alta

- Definir rutas de rehabilitación y salud mental. Entregar documentación para trámites de reparación si el paciente lo solicita.

Indicadores

- % de víctimas atendidas y orientadas a RUV.
- % con registro de evidencia médica cuando corresponde.

Anexos

- Formatos de registro clínico para procesos de reparación.
- Referencia: Ley 1448/2011.

10.6 Protocolo 6 — Población en Pobreza Extrema / Inseguridad Alimentaria

Objetivo: Detectar condiciones de vulnerabilidad socioeconómica y articular respuestas sociales y de salud para garantizar continuidad de la atención.

Alcance: Pacientes que presentan barreras económicas o inseguridad alimentaria.

Responsables: Admisiones, Trabajo Social, Nutrición, Psicología, Gestión Territorial.

15.1.1 Procedimiento

Admisiones

- No condicionar atención al pago; indagar necesidades básicas (alimento, vivienda). Registrar en HCE.

Triage

- Priorización por desnutrición o compromiso metabólico.

Atención clínica

- Valoración nutricional inmediata; inicio de plan nutricional si indica.

Evaluación psicosocial

- Trabajo social evalúa posibilidad de acceso a programas (SISBÉN, ayudas municipales, Banco de Alimentos). Gestiona ayudas transitorias.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 23 de 94

Activación de rutas externa

- Derivación a programas sociales, ONG y secretarías municipales de salud y asistencia social.

Alta

- Entrega de plan nutricional y citas de seguimiento; contacto de redes de apoyo.

Indicadores

- % de pacientes con screening socioeconómico realizado.
- % con derivación a programa social documentada.

Anexos

- Formato de tamizaje socioeconómico.
- Listado de programas locales y contactos.

10.7 Protocolo 7 — Comunidades Étnicas (Indígenas, Afro, Raizales, Rrom)

Objetivo: Garantizar atención intercultural respetuosa de cosmovisiones, idiomas y prácticas, con participación de autoridades comunitarias cuando el usuario lo solicite.

Alcance: Atención a pacientes que se autoidentifican como parte de comunidades étnicas.

Responsables: Admisiones, Trabajo Social, Intérpretes / mediadores culturales, Coordinación de Servicios.

Procedimiento

Admisiones

- Registrar pertenencia étnica; preguntar por idioma preferido y necesidad de mediación cultural. Garantizar trato respetuoso.

Triage

- Identificar particularidades culturales que puedan afectar presentación clínica o consentimientos.

Atención clínica

- Ofrecer información en lengua cuando sea posible; adaptar consentimiento informado y respetar ceremonias/rituales si no comprometen la seguridad clínica.

Evaluación psicosocial

- Trabajo social coordina mediación cultural, contacto con cabildos o liderazgos si paciente lo solicita.

Activación de rutas externas

- Articulación con EPS indígenas, Etnias y autoridades locales.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 24 de 94

Alta

- Entrega de recomendaciones culturalmente pertinentes y coordinación con servicios comunitarios.

Indicadores

- % de pacientes étnicos con mediador cultural ofrecido/registrado.
- % con consentimiento adaptado.

Anexos

- Guía de mediación intercultural.
- Listado de autoridades y organizaciones étnicas locales.

10. 8 Protocolo 8 — Personas LGBTQ+

Objetivo: Ofrecer atención libre de discriminación, respetuosa del nombre sentido y orientada a necesidades específicas de salud sexual y mental.

Alcance: Todas las dependencias.

Responsables: Admisiones, Triage, Equipo clínico, Psicología, Trabajo Social, Coordinador de Derechos Humanos.

Procedimiento

Admisiones

- Registrar nombre sentido y uso de pronombres si el paciente lo solicita. Garantizar confidencialidad.
- Evitar preguntas innecesarias sobre orientación/identidad salvo que sean clínicamente relevantes.

Triage

- Detectar riesgos de violencia o discriminación.

Atención clínica

- Proveer consejería en salud sexual, tamizajes de ITS, apoyo en transición si aplica (derivación a especialistas).
- Atención en salud mental con enfoque afirmativo.

Evaluación psicosocial

- Trabajo social orienta sobre recursos (casas de diversidad, defensoría).

Alta

- Entrega de rutas confidenciales de seguimiento y contacto de organizaciones de apoyo.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 25 de 94

Indicadores

- % de HCE con registro de nombre sentido cuando solicitado.
- % de pacientes LGBTIQ+ referidos a red de apoyo.

Anexos

- Guía de trato respetuoso y uso de lenguaje incluyente.

10.9 Protocolo 9 — Personas Privadas de la Libertad

Objetivo: Garantizar atención médica confidencial y seguro bajo custodia, sin interferencia y con protección legal según normativa penitenciaria.

Alcance: Atenciones a personas remitidas por INPEC u otra autoridad.

Responsables: Seguridad hospitalaria, Enfermería, Medicina, Trabajo Social, Coordinación legal.

Procedimiento

Admisiones

- Recepción con verificación de custodios; asegurar acceso al examen clínico sin interferencia.
- Registro limitado a información clínica necesaria; mantener cadena de custodia si hay lesiones que requieran investigación.

Triage

- Evaluación prioritaria por urgencias. Documentar hallazgos.

Atención clínica

- Atención igualitaria; garantizar confidencialidad clínica. Registrar lesiones y condiciones de salud mental.

Evaluación psicosocial

- Valoración de tortura, maltrato; documentar y reportar a defensoría si corresponde.

Enlaces externos

- Coordinación con INPEC cuando sea necesario para traslado o informes, manteniendo autonomía clínica.

Alta

- Entrega de plan clínico al centro penitenciario con recomendaciones de seguimiento.

Indicadores

- % de casos con registro clínico completo de lesiones.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 26 de 94

- Tiempo promedio triage → atención.

Anexos

- Formato cadena de custodia clínica, protocolos de custodia durante atención.

10.10 Protocolo 10 — Migrantes y Refugiados

Objetivo: Brindar atención sin barreras por estatus migratorio, con énfasis en vacunación, salud mental y protección contra trata.

Alcance: Pacientes migrantes en situación regular o irregular. **Responsables:** Admisiones, Trabajo Social, Medicina, Psicología.

Procedimiento

Admisiones

- Atender urgencias sin exigir estatus migratorio; registrar datos esenciales y necesidades de idioma.
- Garantizar traducción si es necesario.

Triage

- Priorizar por condiciones agudas (virales, embarazos, trauma).

Atención clínica

- Iniciar esquema de vacunación según edad y riesgo; tratamientos de urgencia.
- Atención en ITS y salud reproductiva cuando sea pertinente.

Evaluación psicosocial

- Trabajo social evalúa riesgo de trata, explotación y conecta a ONG o cooperación internacional.

Alta

- Entrega de instrucciones en idioma preferido y contactos de apoyo.

Indicadores

- % de migrantes con tamizaje de riesgos de trata.
- % con traducción documentada cuando necesario.

Anexos

- Directorio de organizaciones de apoyo y líneas de ayuda.

10.11 Protocolo 11 — Enfermedades Crónicas / Huérfanas / Terminales

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 27 de 94

Objetivo: Atención continuada y paliativa centrada en control de síntomas, adherencia y soporte familiar. **Alcance:** Pacientes con diagnóstico confirmado de enfermedad crónica, huérfana o terminal.

Responsables: Especialistas (hematología, endocrinología, etc.), Enfermería, Equipo de Paliativos, Psicología, Trabajo Social.

Procedimiento

Admisiones

- Registrar diagnóstico de alto costo; validar cobertura EPS y prestación de drogas de alto costo.

Triage

- Priorizar descompensaciones.

Atención clínica

- Manejo según guías clínicas RIAS; acceso a medicamentos y dispositivos. Implementar plan de cuidados paliativos cuando aplique.

Evaluación psicosocial

- Psicología y trabajo social para manejo de duelo, apoyo al cuidador y coordinación de recursos domiciliarios.

Enlaces externos

- Coordinación con EPS para continuidad de medicamentos, transporte y prestaciones.

Alta

Plan de autocuidado, educación, y contacto directo para emergencias.

Indicadores

- % con plan de manejo crónico documentado.
- % con acceso garantizado a medicamentos de alto costo.

Anexos

Formatos para gestión de medicamentos de alto costo y rutas de EPS.

10.12 Protocolo 12 — Población Rural Dispersa

Objetivo: Reducir brechas de acceso mediante adaptaciones de oferta de servicios (teleconsulta, transporte asistencial, material impreso).

Alcance: Pacientes provenientes de zonas rurales dispersas.

Responsables: Trabajo Social, Admisiones, Coordinación de Telemedicina, Medicina Familiar.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 28 de 94

Procedimiento

Admisiones

- Registrar barreras de transporte, distancia y conectividad; priorizar seguimiento remoto si es necesario.

Triage

- Determinar necesidad de traslado asistencial.

Atención clínica

- Proveer material educativo impreso y programar teleconsultas. Entrega de medicamentos para periodo ampliado si autorizado.

Evaluación psicosocial

- Trabajo social articula con EPS municipal y redes comunitarias para seguimiento.

Alta

- Acordar plan de seguimiento remoto y citas presenciales necesarias.

Indicadores

- % con teleconsulta programada tras primera atención.
- % con entrega de educación impresa adaptada.

Anexos

- Protocolos de telemedicina y lista de transportes asistenciales.

10.13 Protocolo 13 — Personas en Situación de Calle

Objetivo: Proveer atención inmediata, flexible y sin barreras documentales; articular con redes sociales para intervención integral.

Alcance: Personas que declaran o evidencian estar en situación de calle.

Responsables: Admisiones, Emergencias, Trabajo Social, Psicología, Secretaría de Integración Social local.

Procedimiento

Admisiones

- No exigir documentos; priorizar atención por condición clínica. Registrar condiciones de vivienda y consumo si las hay.

Triage

- Priorización por intoxicación, heridas o riesgo vital.

Atención clínica

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 29 de 94

- Atención integral: heridas, infección, ITS, desintoxicación y estabilización.

Evaluación psicosocial

- Contención y evaluación de consumo, intención de pedir servicios sociales; ofertar hospedaje temporal.

Activación de rutas externas

- Conexión con centros día, refugios, programas de adicciones y Secretaría de Integración Social.

Alta

- Referir a redes, dejar plan de seguimiento flexible y puntos de contacto.

Indicadores

- % sin documentos atendidos sin condicionamiento.
- % con derivación social documentada.

Anexos

- Listado de refugios y servicios locales.
- Ruta Materno Perinatal

11. ATENCION AL CLIENTE

Comprende tres etapas básicas:

Apertura: Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

Análisis y Comprensión: es el momento de verdad en el cual el objeto es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el afiliado o usuario.

Intervención y Solución: Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir.

Cumplir con las expectativas que el usuario tiene sobre el servicio, la institución y sus funcionarios, es uno de los atributos que definen la calidad de la atención y del buen servicio. El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario; se debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades. Un servicio de calidad debe ser:

- Oportuno: Dar una solución en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el afiliado o usuario.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 30 de 94

- Efectivo: Resolver lo solicitado por el usuario.
- Confiable: dirigirse al usuario de una manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Respetuoso: Los usuarios se deben ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amable: ser cortés y sincero con el usuario
- Incluyente: Brindar calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones
- Empático: Percibir lo que el usuario necesita, siente y ponerse en su lugar.

12. ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar (Circular 008 de 2020). En consecuencia, es necesario desarrollar Protocolos de Atención con Enfoque diferencial. Este Protocolo:

13. ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS

El grupo étnico está conformado por población afrocolombiana, indígenas, Raizales y Rom-Gitanos. Es necesario conocer las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visible sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con el propósito de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención.

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Identificar si el usuario puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo.
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle al usuario que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia. Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

14. ATENCIÓN A POBLACIÓN CON CONDICIONES ESPECIALES

Atención a Población en Condición de Discapacidad

Personas con Discapacidad Física: Para la atención a las personas con discapacidad física se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Brindar una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 31 de 94

- Se le ayuda a transportar objetos si los usuarios lo permiten.
- No apoyarnos en la silla de ruedas si el usuario la utiliza, estar ubicada a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Revisar que los usuarios que usan muletas o sillas de ruedas las dejen al alcance de la mano.

Personas con Discapacidad Mental: Estas personas presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento (Ej: Trastornos depresivos, bipolares, de ansiedad, de personalidad, entre otros). Para atender al usuario con dicha condición tenga en cuenta:

- Ser muy respetuoso al momento de dirigirse al usuario, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Estar atento al comportamiento del usuario cuando se vaya a dirigir ya que puede alterarse o ser violentas. Si llegara a suceder, mantener la calma y manejar el tono de voz, evaluamos la situación.
- Evitamos discusiones. Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.
- hacerles notar al usuario que lo entendemos y nos ponemos en su lugar.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios.

Personas con Discapacidad Cognitiva: para atender al usuario con dicha condición tenga en cuenta:

- Escucharlo con paciencia y suministrar la información requerida, puede que el usuario con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Ser paciente y comprender que los tiempos de los usuarios con discapacidad intelectual son distintos y pueden llevar más tiempo a lo normal.
- Dirigirse al usuario de una manera sencilla y naturalmente. Utilizando un lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, validar que el usuario comprendió la información suministrada.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el usuario, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

Personas con Discapacidad Auditiva: para atender al usuario con dicha condición tenga en cuenta:

- Dirigirse al usuario sin gritar. Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 32 de 94

- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartar de ella cualquier objeto como bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización, la emisión de la voz y su visualización. Es importante tener la vista en los labios.
- Proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la información.
- Si el usuario con discapacidad auditiva no cuenta con algún acompañante o familiar quien pueda servir de intérprete, se debe escoger la estrategia más adecuada para comunicarnos, ayudándonos de gestos, signos sencillos o la escritura.

Personas con Discapacidad Visual: para atender al usuario con dicha condición tenga en cuenta:

- Se presta total atención al usuario, dirigirse de manera clara y pausada.
- No se utiliza gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí, o señalar algún lugar con la mano.
- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Al leerle un documento se debe realizar despacio, con la correspondiente pausa y claridad.
- No dejar objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: Silla, cajones, cajas entre otros

15. Atención a población LGTBIQ+

LGTBIQ+ es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual (lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas, intersexuales, queer y el signo + que incluye a todas las demás identidades y orientaciones sexuales que no están representadas en las letras anteriores, como las personas pansexuales, asexuales y género fluido). El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas pertenecientes a esta población. El protocolo del Hospital San Vicente de Arauca, ESE para atender a los distintos sectores de la comunidad gay se describe a continuación:

- Al aplicar el protocolo básico de atención presencial, se pregunta el nombre al usuario que solicita atención. El nombre por el cual desee ser llamado es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Dirigirse con gestos, actitudes que no denoten prevención hacia los usuarios por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo.
- No usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que el usuario lo solicite así. Los usuarios LGTBIQ+ no son un ente unificado y

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 33 de 94

tienen intereses disímiles, por lo cual se indaga de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política.

16. Atención a personas de Talla Baja

Las personas de talla baja presentan un trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Dirigir al usuario a la ventana especial para la atención de talla baja, adaptando la situación y ubicación para su atención.
- Caminar junto al usuario, disminuyendo el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior.
- Recuerde tratar al usuario según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verificar que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano del usuario que accede al servicio.
- Facilitar al usuario de baja estatura los equipos que se requieren para la atención que estén a su altura.

17. Atención a personas Víctimas

En este protocolo, se considera víctima a la persona que individual o colectivamente, ha sufrido daños directos tales como lesiones transitorias o permanentes que ocasionen algún tipo de discapacidad física, psíquica y/o sensorial (visual y/o auditiva), sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo de sus derechos fundamentales. Los daños deberán ser consecuencia de acciones que hayan transgredido la legislación penal, realizadas por miembros de grupos armados organizados al margen de la ley (Ley 1592 de 2012). Para atender al usuario con dicha condición tenga en cuenta:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia el usuario que solicita el servicio.
- Reconocer al usuario que solicita el servicio, como un sujeto de derechos, como funcionario somos el puente que facilita que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar el estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- Si se repite una situación con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; conservar la calma es probable que el usuario también se calme.
- Mantener un tono de voz: muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino como se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencias de la causa y el malestar del afiliado o usuario.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 34 de 94

- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- No hacer juicios de valor ni asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona. • Cualquier tipo de atención a las víctimas, incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, se usa un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, utilizar un lenguaje específico, claro y sencillo.
- Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

18. ATENCIÓN PREFERENCIAL

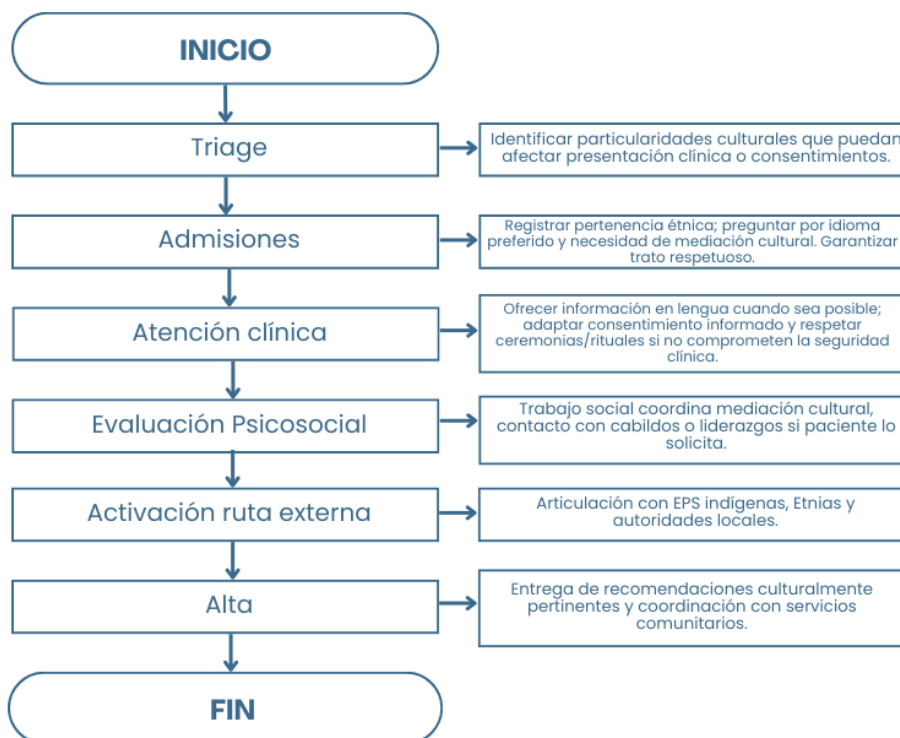
En el Hospital San Vicente de Arauca, ESE, estamos comprometidos con una atención en salud centrada en el usuario, humanizada y de calidad. Reconocemos las necesidades específicas de nuestros usuarios más vulnerables y garantizamos la atención prioritaria para asegurar el acceso oportuno a los servicios de salud y evitar perjuicios irremediables. Son considerados población de especial protección constitucional y, por tanto, tienen derecho a ser atendidos de manera preferente en todas las áreas asistenciales y administrativas:

- Mujeres gestantes.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Adultos mayores (mayores de 60 años).
- Personas con discapacidad física, mental o cognitiva.
- Pacientes con enfermedades catastróficas, de alto costo o huérfanas.
- Víctimas de la violencia y personas en situación de desplazamiento.
- Personas privadas de la libertad.
- Las personas mencionadas anteriormente, tienen prelación, por lo cual, el Hospital, tiene a su disposición Ventanillas de Atención Preferencial. A continuación, algunas consideraciones adicionales para la atención de estas personas:
- Los usuarios en condición de discapacidad son tratados de la misma manera como cualquier otro. Desde una visión clínica, las personas en condición de discapacidad auditiva no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas en condición de discapacidad auditiva si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas en condición de discapacidad sordoceguera es natural el contacto físico durante la interacción.
- La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos en condición de discapacidad intelectual y auditiva.
- Las personas en condición de discapacidad auditiva no siempre comprenden el español escrito y quienes sí lo hacen, ésta es su segunda lengua.
- Los usuarios en condición de discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto, es importante contar con información auditiva.

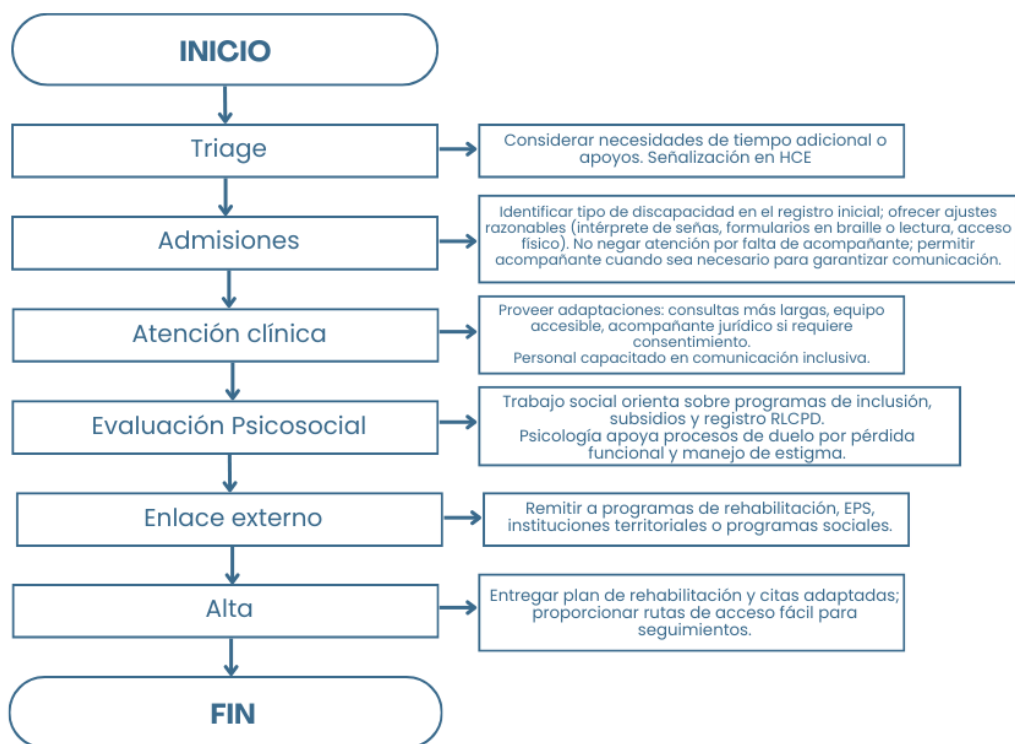
- Centrarse en la atención en las capacidades de las personas y no en su condición de discapacidad.

19. ANEXOS

19.1 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL A PERSONAS PERTENECIENTES A COMUNIDADES ÉTNICAS (INDÍGENAS, AFRO, RAIZALES, ROOM)



19.2 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

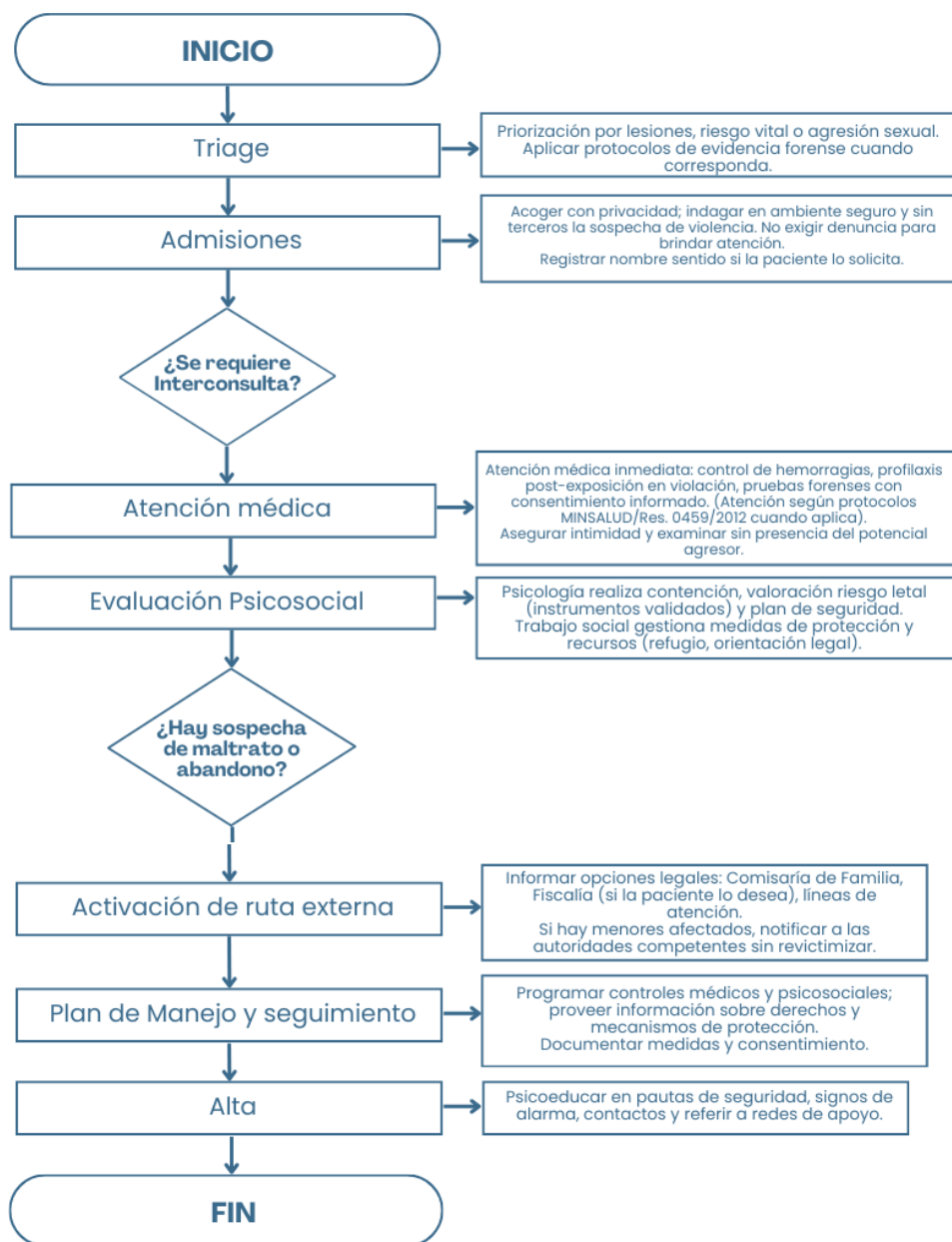


19.3 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL A PERSONAS DEL LGBTIQ+



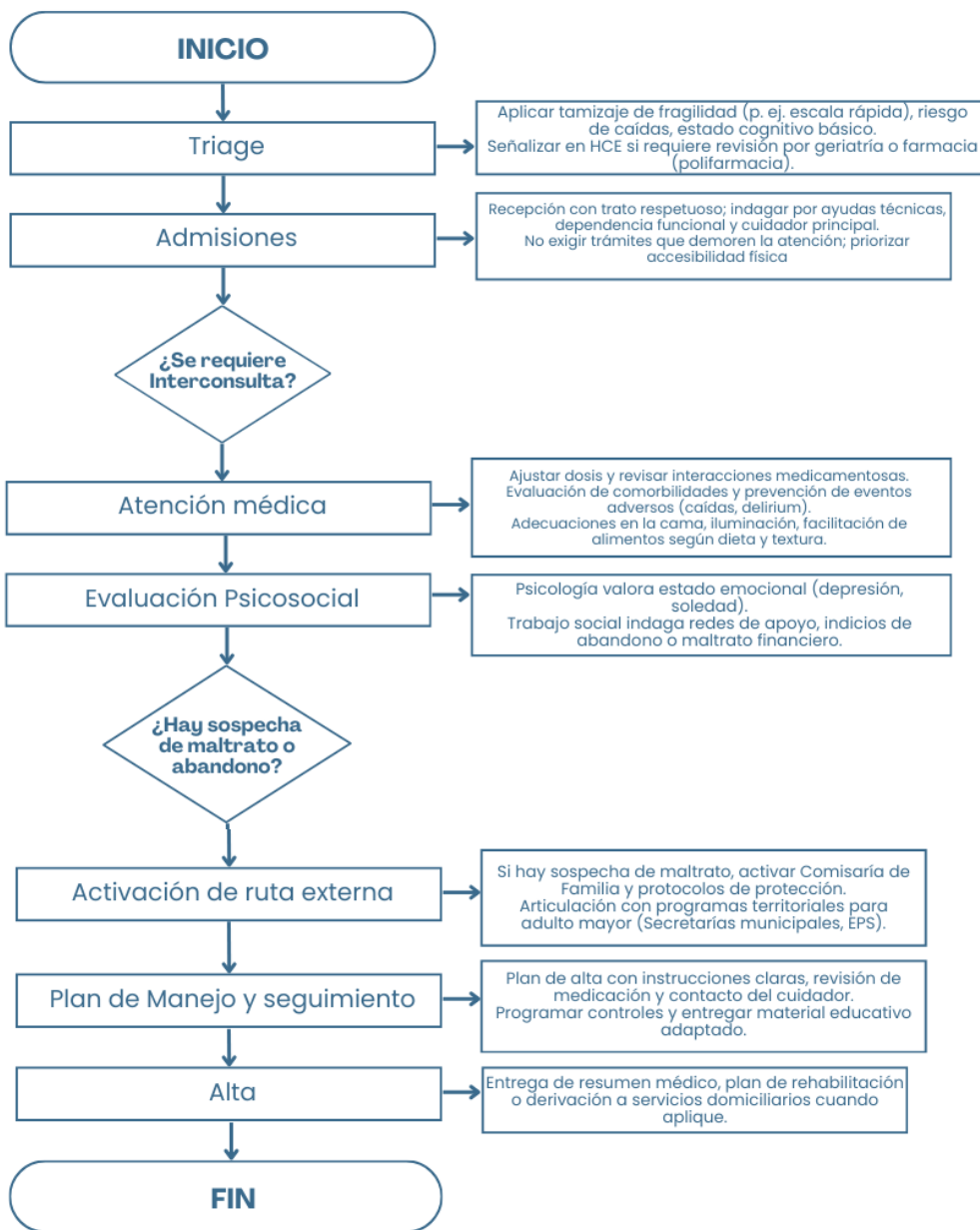


19.4 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL A PERSONAS VIOLENCIA BASADA EN GENERO (VBG)



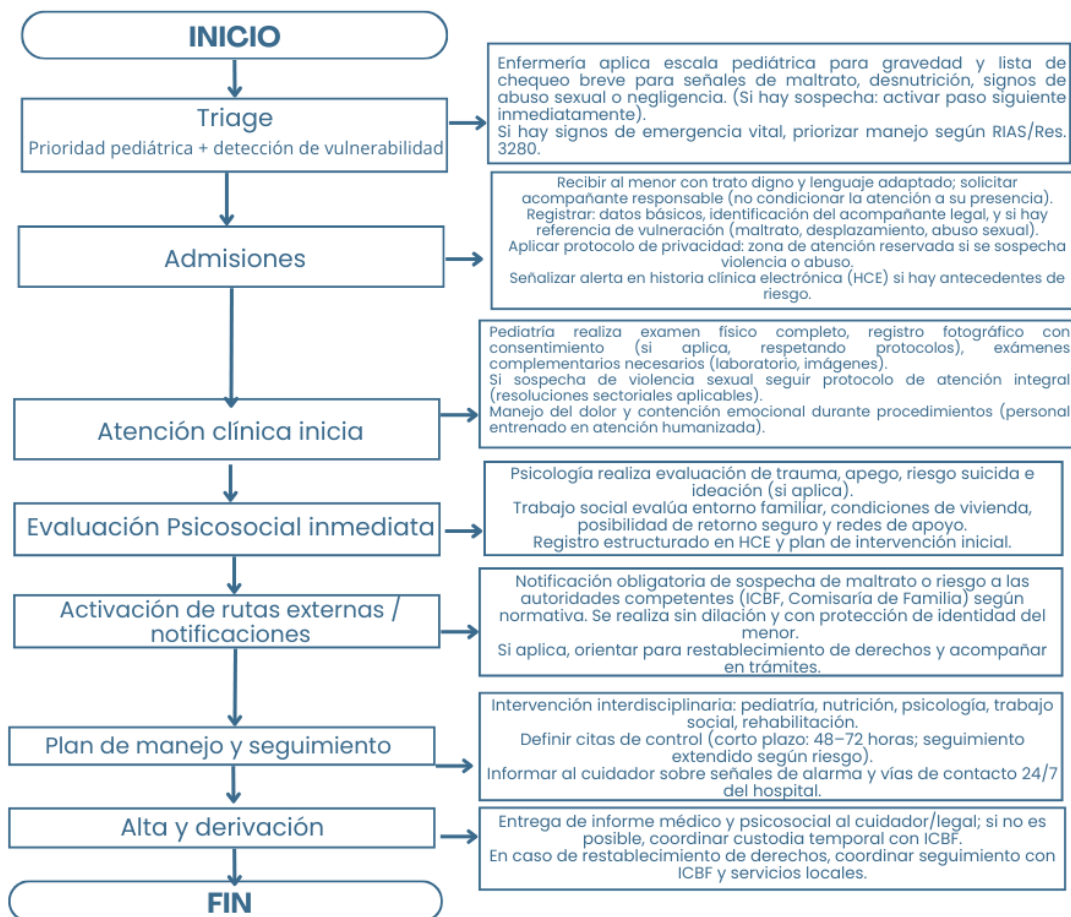


19.5 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL A ADULTOS MAYORES

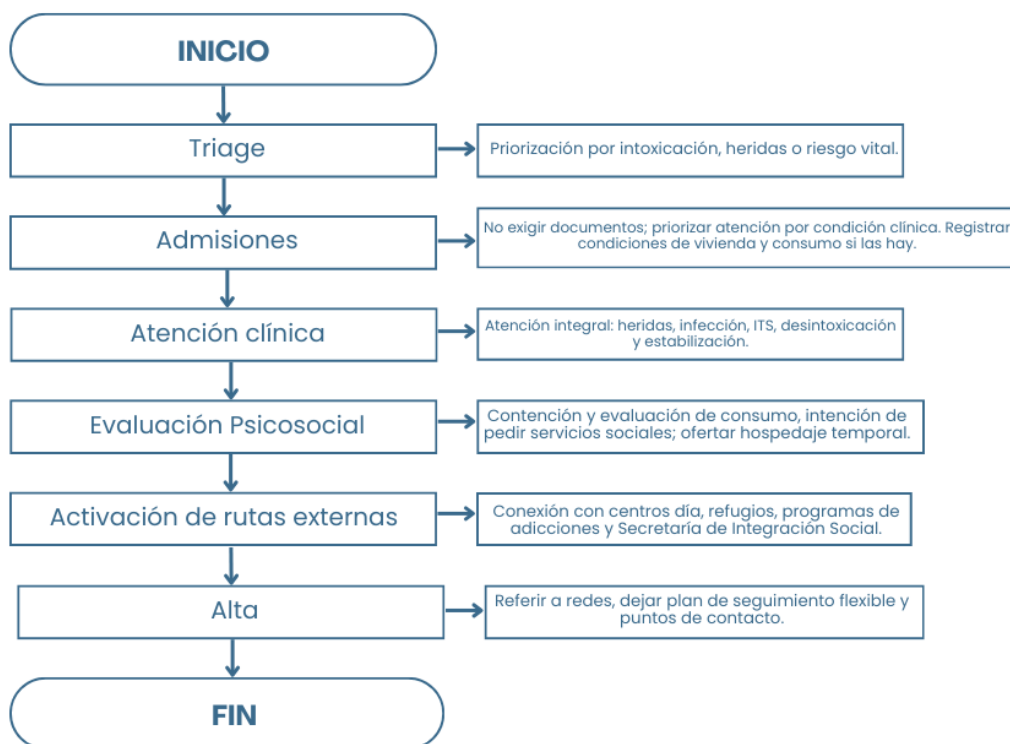




19.6 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL A NIÑA, NIÑOS Y ADOLESCENTES



19.7 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

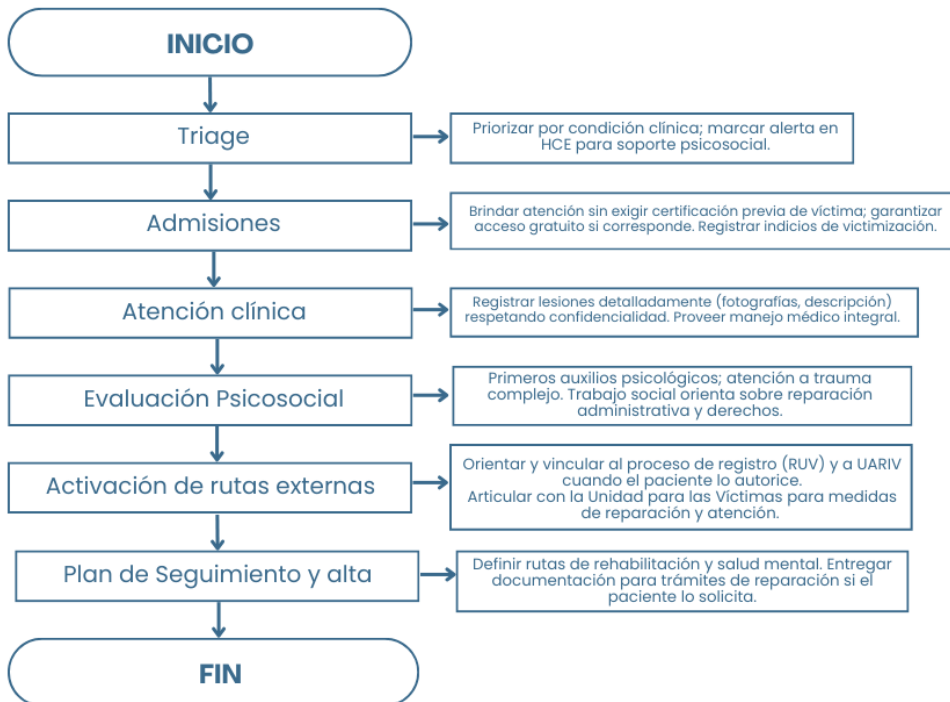




19.8 FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL A PERSONAS MIGRANTES Y REFUGIADOS



19.9 FLUJOGRAMA VICTIMAS DE CONFLICTO ARMADO



 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 43 de 94

Atención a través de la Gestión Ambulatoria

Objetivo: Busca orientar al usuario desde su ingreso, brindando información clara sobre los servicios disponibles y los trámites administrativos necesarios, con el fin de facilitar el acceso a la atención requerida.

- Call center
- Presencial

Atención por Cirugía Programada

Objetivo: Su objetivo es informar y acompañar al usuario en los trámites previos a su procedimiento quirúrgico, asegurando una adecuada preparación para su egreso institucional.

- Imagenología y entrega de resultados No olvidar incluir entrega de resultados
- Laboratorio y entrega de resultados No olvidar incluir entrega de resultados – También patología

NOTIFICACION DE NOVEDADES EN LA OFERTA DE SERVICIOS

Toda novedad relacionada con la oferta de servicios es notificada por la Subdirección Científica y el área de Contratación a las EAPB, mediante correo electrónico.

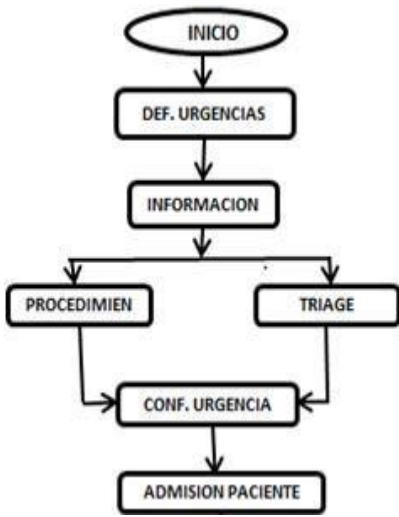
Posteriormente, la Subdirección Científica emite una circular oficial al Sistema Información y Atención al Usuario (SIAU) y Comunicaciones, con el fin de informar a la comunidad a través de los canales institucionales habilitados:

- Redes sociales oficiales
- Página web institucional
- Ventanilla de atención al usuario

A continuación, se presenta el diagrama y las acciones paso a paso definidas para cada ruta de atención ambulatoria:

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 44 de 94

Tabla 6. Ruta para acceder a urgencias

RUTA PARA ACCEDER A URGENCIAS			
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> DEF_URGENCIAS[DEF. URGENCIAS] DEF_URGENCIAS --> INFORMACION[INFORMACION] INFORMACION --> PROCEDIMIENTOS[PROCEDIMIENTOS] INFORMACION --> TRIAGE[TRIAJE] PROCEDIMIENTOS --> CONF_URGENCIA[CONF. URGENCIA] TRIAGE --> CONF_URGENCIA CONF_URGENCIA --> ADMISION_PACIENTE[ADMISION PACIENTE] </pre>	Se inicia la ruta con el ingreso del usuario por el servicio de urgencias	USUARIO	
	El guarda de seguridad entrega un digiturno al usuario y lo ubica en la sala de espera para la valoración por triage. Si el paciente requiere atención inmediata, ingresa directamente al área de procedimientos de urgencias.	GUARDA DE SEGURIDAD	
	Una vez se ha definido el nivel de triage, el paciente entrega su documento de identidad a la admisionista, quien verifica la afiliación al sistema de salud y los derechos de atención. Según el tipo de aseguramiento (accidente de tránsito, extranjero, particular, usuario suspendido, entre otros), se determina la modalidad de atención. La admisionista realiza el registro del triage en el sistema y entregar el turno correspondiente.	ADMISIONISTA	REGISTRO TRIAGE
	Posteriormente, la auxiliar de triage toma signos vitales e informa al médico la condición clínica del paciente. El médico realiza la valoración inicial y define el nivel de prioridad para su atención. Esta información también es comunicada al paciente.	MEDICO DE TURNO Y/O JEFE DE ENFERMERIA	ORDEN APERTURA DE HISTORIA CLINICA
	El médico ordena la apertura de la historia clínica, que es generada de inmediato.		REGISTRÓ HISTORIA CLINICA.
	El paciente recibe atención por el médico general, quien ordena ayudas diagnósticas, realiza revaloración y traslada al paciente a observación.	MEDICO GENERAL	HISTORIA CLINICA - ORDENES MEDICAS
	En observación, el paciente recibe atención integral en salud. Se le realizan las ayudas diagnosticas ordenadas, y es valorado por el especialista correspondiente, de acuerdo con su condición clínica. El especialista puede definir: alta con manejo ambulatorio, remisión a una institución de tercer nivel o traslado a hospitalización.	MEDICO GENERAL Y JEFE DE TURNO O AUXILIAR DE ENFERMERIA	



MANUAL DEL USUARIO

Código: AU-SIAU-MN-01

Versión: 10

Fecha: 18/03/2026

Página: 45 de 94

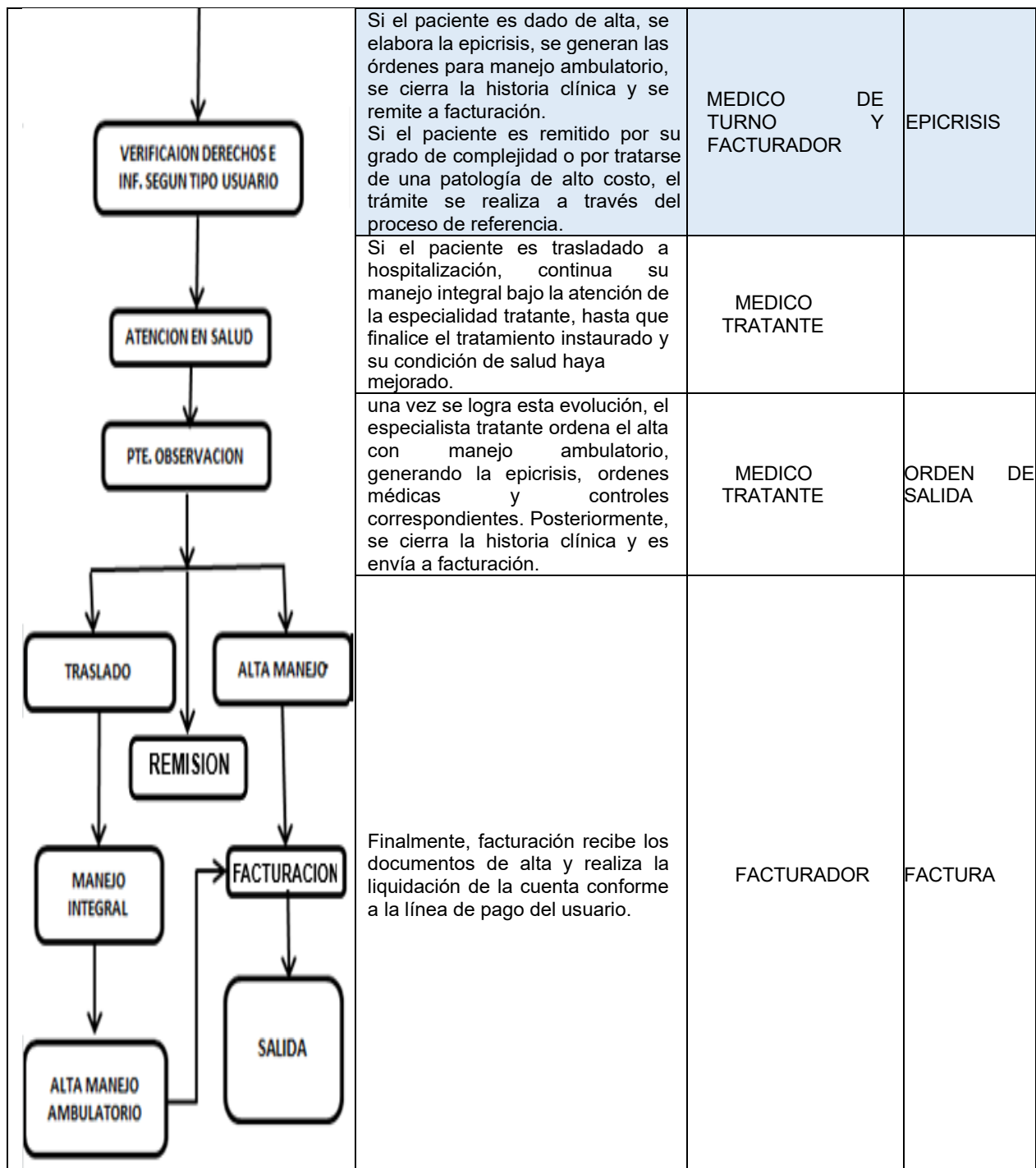
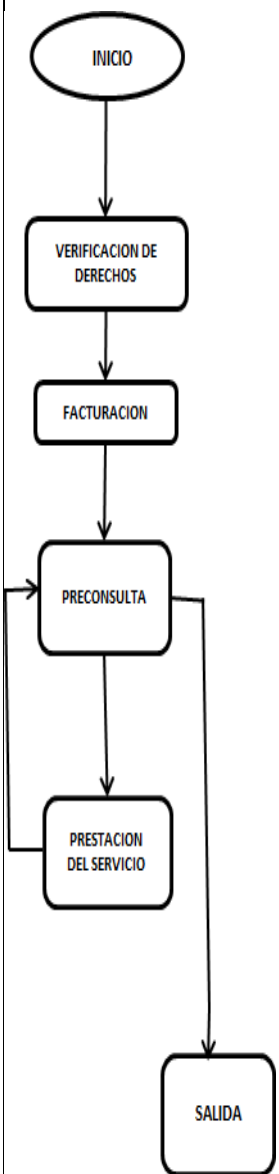




Tabla 7. Ruta para acceder a cirugía programada

RUTA PARA ACCEDER A CIRUGÍA PROGRAMADA			
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<pre>graph TD; INICIO([INICIO]) --> ADMISIÓN_PACIENTE[ADMISIÓN PACIENTE]; ADMISIÓN_PACIENTE --> PREPARACIÓN[PREPARACIÓN]; PREPARACIÓN --> SALAS_DE_CIRUGÍA[SALAS DE CIRUGÍA]; SALAS_DE_CIRUGÍA --> ORDEN_DE_ALTA[ORDEN DE ALTA POR MEDICO TRATANTE]; SALAS_DE_CIRUGÍA --> ORDEN_DE TRASLADO[ORDEN DE TRASLADO A HOSPITALIZACIÓN]; ORDEN_DE_ALTA --> SALIDA([SALIDA]); ORDEN_DE TRASLADO --> SALIDA</pre>	La ruta inicia con el ingreso del usuario por urgencias con acompañante.	EL USUARIO	CITAS ASIGNADAS
	La admisión del paciente se realiza en el área de cirugía, de 7:00 AM a 8:00 AM; posterior a este horario admisiones de urgencias realiza el ingreso, verificando los documentos y las órdenes médicas del procedimiento.	FACTURACION	HISTORIA CLINICA
	El paciente ingresa a la sala de preparación de paciente, ubicada en el área de cirugía, donde espera el turno para pasar a salas de cirugía y es atendido por la auxiliar de enfermería y el jefe quienes verifican información general, condiciones del paciente con respecto a la cirugía a realizar, signos vitales y consentimientos informados.	ENFERMERA JEFE DE CIRUGIA	HISTORIA CLINICA
	Ya preparado el paciente, se traslada a quirófano, conforme al tipo de procedimiento. El especialista realiza la cirugía programada.	ESPECIALISTA	LIBRO DE CIRUGIAS PROGRAMADAS
	Si la cirugía es ambulatoria, el especialista genera las ordenes médicas para los controles y emite la formula con los medicamentos para su manejo ambulatorio.	MEDICO ESPECIALISTA Y ENFERMERO JEFE	HISTORIA CLINICA
	Si la cirugía amerita cuidados posquirúrgicos con supervisión médica, el paciente es trasladado a hospitalización y una vez cumple el manejo instaurado es dado de alta.	ENFERMERA JEFE Y MEDICO TRATANTE	ORDENES MEDICAS
	Facturación recibe la documentación y realiza la liquidación de la cuenta y entrega el paciente la boleta de Salida.	FACTURADOR	FACTURA

Tabla 8. Ruta para acceder a consulta externa

RUTA PARA ACCEDER A CONSULTA EXTERNA			
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
	El Usuario Ingresa al Call Center vía presencial o telefónica, El operador revisa documentación, verifica que este autorizado por EAPB, crea el usuario y asigna la cita	CALL CENTER	CITAS ASIGNADAS
	La ruta se inicia con el ingreso del usuario a consulta externa, teniendo programada cita para atención por especialista, rehabilitación consulta médica especializada, realización de exámenes de laboratorio e imagenología, para lo cual debe contar con la orden médica y la autorización de la E.A.P.B.	SIAU	CITAS ASIGNADAS
	El facturador revisa en el sistema que el usuario este creado, sus datos personales estén actualizados y que tenga asignada su cita conforme al servicio solicitado. Y actualiza datos del sistema	FACTURADOR	HISTORIA CLINICA
	El facturador procede a revisar los documentos entregados por el usuario y genera la factura, la cual es firmada por el usuario y recibe una copia que entrega al momento de recibir el servicio; de igual manera le indica a donde dirigirse para recibir la atención.	FACTURADOR	FACTURA
	El usuario se dirige hasta pre consulta con los documentos entregados por el facturador y los presenta a la auxiliar de enfermería quien le indica el lugar donde recibirá el servicio solicitado.	USUARIO AUXILIAR PRECONSULTA Y DE N.A.	
	El funcionario encargado de la prestación del servicio especialista procede a revisar la orden médica y la factura y genera las acciones correspondientes, de acuerdo al servicio requerido; realiza el registro en la historia clínica o documentos definidos para cada actividad.	ESPECIALISTA	HISTORIA CLINICA
	Si el servicio lo amerita, genera órdenes médicas (manejo ambulatorio, remisión a tercer nivel si su estado lo requiere o es de alto costo) las cuales se envían al correo electrónico personal de cada usuario, para lo cual en caso de dificultad se cuenta con el apoyo del proceso de Estadística.	ESPECIALISTA	ORDENES MEDICAS
	Una vez concluido el proceso de atención el usuario se retira de la institución y coordina con su E.A.P.B, las acciones complementarias para su atención integral.	USUARIO	N.A.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 48 de 94

20. MECANISMOS PARA LA SOLICITUD DE CITAS Y/O SERVICIOS.

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. pone a disposición de los usuarios diversos canales para la solicitud de citas médicas, imágenes diagnósticas, procedimientos quirúrgicos y copias de historias clínicas.

1. Gestión Ambulatoria:

a) Vía telefónica:

Horario de atención: lunes a viernes, de 7:00 AM a 11:30 AM y de 2:00 PM a 4:30 PM. Las llamadas en cola son atendidas en orden de ingreso. Líneas de atención:

- Teléfonos asignación de citas: Línea Call center: 607 885 9888
- Programación de cirugía (Solo mensajes vía WhatsApp) Vía WhatsApp: 317 439 7770
- Imágenes diagnósticas/ citas con especialistas Imagenología Vía WhatsApp: 317 5729056
- Citas con especialistas- 317 658 9623 – 317 794 7303
- Servicio FOMAG: 318 757 9792
- Correo electrónico: citas.hsua@gmail.com

b) Atención presencial:

Lunes a viernes de 7:00 AM a 12:00 M y de 1:00 PM a 5:00 PM
Sábados, domingos y festivos de 7:00 AM a 12:00 M

2. Para solicitud de historias clínicas:

Los usuarios que soliciten copia de la historia clínica podrán solicitarla en la ventanilla del área de SIAU donde estará ubicada un cubículo de estadística a través de los siguientes canales institucionales o por el correo estadistica@hospitalsanvicente.gov.co.

De manera presencial en la Oficina de Atención al usuario, en el cubículo de estadística disponible de lunes a viernes, en horario de 7:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5pm.

3. Facturación de citas asignadas

Toda cita asignada debe ser facturada el mismo día de la atención o con al menos una hora de antelación.

Tabla 9. Horarios de facturación

DIA	HORARIOS
Lunes a viernes	6:00 am – 12:00 m / 12:30 m - 6:00 pm

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 49 de 94

Sábados y Domingos	6:00 am – 12:00 m / 12:30 m - 6:00 pm
--------------------	---------------------------------------

Para realizar la facturación de procedimiento, el usuario debe presentar:

Para procedimientos Quirúrgicos e imagenología se solicita lo siguiente:

- Original y Copia de la orden médica.
- Autorización vigente expedida por la EAPB correspondiente
- Requisitos adicionales exigidos por la IPS, los cuales serán informados oportunamente en el momento de la asignación de la cita en el call center.

Para realizar la facturación de consulta, el usuario debe presentar:

- Original o Copia de la orden médica.
- Autorización vigente expedida por la EAPB correspondiente

4. Patología horarios de atención:

Entrega de resultados de manera virtual por medio del correo patologiahospitalsanvicente@gmail.com y de manera presencial en los siguientes horarios siguientes horarios de atención

Tabla 10. Horarios patología

DIA	HORARIOS
Lunes a viernes	2: 00 pm - 4: 00 pm
Sabados y Domingos	No hay atención

5. Imagenología horarios de atención:

Entrega de resultados de manera presencial

Tabla 11. Horarios imagenología

DIA	HORARIOS
Lunes a viernes	3: 00 pm - 5: 00 pm
Sábados y Domingos	No hay atención

21. ATENCION PREFERENCIAL

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. garantiza atención preferencial a las personas en condición de vulnerabilidad, en cumplimiento de la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud) y otras normativas vigentes que establecen protección especial para ciertos grupos poblacionales.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 50 de 94

Tienen derecho a atención preferencial:

- Niños y niñas menores de 6 años
- Niñas, adolescentes y mujeres gestantes
- Personas con discapacidad física, sensorial o mental
- Personas con enfermedades huérfanas
- Adultos mayores
- Mujeres víctimas de violencia de género
- Víctimas del conflicto armado y personas desplazadas por la violencia
- Población LGBTI (resolución 21.38 del 19 de diciembre del 2023)
- Comunidades indígenas (Ley 691 de 2001)
- Población ROM (Decreto 2957 de 2010)

Para garantizar este derecho, la institución cuenta con personal capacitado para identificar a estos usuarios y priorizar su atención. Se asignan turnos de color diferencial, se dispone de sillas adecuadas en las salas de espera, y se brinda orientación inmediata. En caso de que el usuario requiera asistencia adicional, el personal notificará al jefe del servicio para gestionar su atención inmediata. En facturación de consulta externa, se ha destinado un cubículo exclusivo para estos pacientes.

22. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DERECHOS DE PETICIÓN Y FELICITACIONES (PQRSDF)

La expresión de la satisfacción, inconformidades o sugerencias por parte de los usuarios es un derecho y una herramienta clave para mejorar continuamente la calidad del servicio. Por esta razón, el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. ha dispuesto diversos canales para la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSDF), en cumplimiento con la normatividad vigente.

De conformidad con el numeral 3.3.2 de la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, los términos para resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) en el sector salud se clasifican de la siguiente manera:

Reclamos relacionados con la prestación de servicios de salud

- **Reclamos de riesgo vital:** Deben resolverse de manera inmediata y, en todo caso, dentro de un término máximo de veinticuatro (24) horas contadas a partir de su radicación.
- **Reclamos de riesgo priorizado:** Deben atenderse con la inmediatez que la condición clínica del paciente requiera y no podrán superar un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.
- **Reclamos de riesgo simple:** Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 51 de 94

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

- Consultas médicas:** Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.
- Fórmula de medicamentos:** Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.
- Reclamo por entrega incompleta de medicamentos:** Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.
- Continuidad de servicios:** Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Peticiones que no comprometen directamente la prestación del servicio de salud

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 (sustitución del artículo 1 de la Ley 1437 de 2011 – CPACA), los términos aplicables son:

- Peticiones generales: Se resolverán dentro de quince (15) días hábiles.
- Solicitudes de información: Se resolverán dentro de diez (10) días hábiles.
- Solicitud de copias: Se entregarán dentro de tres (3) días hábiles.

Nota: Cuando las copias correspondan a historias clínicas o exámenes requeridos para una consulta o urgencia, se clasificarán como reclamos y se aplicarán los términos establecidos según el nivel de riesgo.

Ruta de seguimiento de las PQRSDf:

El Hospital implementa una ruta institucional de seguimiento y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) mediante el instrumento institucional denominado AU-SIAU-FR-03 “Instrumento Seguimiento PQRSDf”, el cual permite el registro, clasificación, análisis y control de cada solicitud presentada por los usuarios. Este instrumento fue diseñado e implementado conforme a los lineamientos establecidos en la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, permitiendo tipificar las solicitudes, identificar el nivel de riesgo asociado a los reclamos en salud, realizar la trazabilidad del trámite, asignar responsables y efectuar seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normativa vigente. Asimismo, facilita la consolidación y análisis periódico de la información con el fin de fortalecer los procesos de mejoramiento continuo,

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 52 de 94

garantizar la protección del derecho fundamental a la salud y asegurar la oportunidad, accesibilidad y calidad en la respuesta brindada a los usuarios de los servicios de salud.

Esta ruta se desarrolla a través de las siguientes etapas:

1.Recepción de la solicitud:

Las PQRSDf pueden ser presentadas por los usuarios, familiares, ciudadanos, entes de control, Supersalud e institución de protección a través de los diferentes canales institucionales disponibles, tales como atención presencial en la oficina SIAU, buzones de sugerencias, correo electrónico institucional, página web o medios telefónicos. Todas las solicitudes recibidas son registradas en el instrumento AU-SIAU-FR-03 Instrumento Seguimiento PQRSDf, garantizando su trazabilidad.

2.Clasificación y registro:

Una vez recibida la solicitud, el área de SIAU realiza la clasificación correspondiente según su tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación) y determina el nivel de prioridad o riesgo cuando aplique, conforme a los lineamientos establecidos por la normatividad vigente y la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

3.Análisis y direccionamiento:

La solicitud es analizada por el área SIAU para identificar el proceso o dependencia responsable de brindar respuesta. Posteriormente, se realiza el direccionamiento formal al área correspondiente, estableciendo los tiempos de respuesta y responsables del trámite.

4.Gestión y respuesta:

La dependencia responsable realiza el análisis del caso, recopila la información necesaria y elabora la respuesta institucional, la cual debe ser clara, completa y emitida dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente.

5.Seguimiento y cierre:

El área de SIAU realiza el seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta y a la gestión realizada por las dependencias involucradas. Una vez emitida la respuesta al usuario, se registra el cierre del caso en el instrumento AU-SIAU-FR-03, dejando evidencia de la gestión realizada.

6.Análisis y mejora institucional:

La información consolidada de las PQRSDf es analizada periódicamente con el fin de identificar tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. Estos resultados se presentan a las instancias institucionales correspondientes para la implementación de acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

Canales disponibles para la recepción de PQRSDf:

Buzones físicos ubicados estratégicamente en las siguientes áreas:

- Consulta externa – Al lado de SIAU
- Urgencias - Al lado del Digi-turno
- UCI – En el pasillo que comunica a la UCI

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 53 de 94

- Cirugía Sala de procedimientos Cirugía
- Hospitalización – Diagonal a estand de personal asistencial
- Hospitalización expansión – Muro diagonal al persona asistencial y visualización a pacientes
- Ginecología - Pasillo del área de gineco - obstetricia
- Neonatos – Al lado de la puerta de la UCI Neonatal
- Imagenología – Al lado de la caja de facturación de imagenología
- Urgencias pediátricas – Pasillo de atención a pacientes

Cada buzón cuenta:

- Con seguridad permanente con el cual solo tiene acceso el equipo autorizado del área de SIAU con única llave para realizar las aperturas de buzones.
- Formatos y elementos requeridos para diligenciar el PQRSDF identificado con el código AU-SIAU-FR-001 Versión 04.
- Formato para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o comentarios positivos.

Los buzones se abren cada martes, en presencia de:

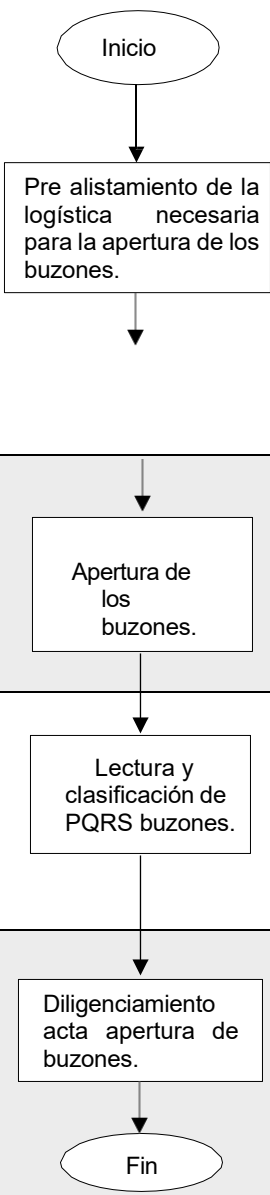
- Un representante de la asociación de usuarios
- Un representante de los usuarios que reciben atención en los diferentes servicios
- Líder o coordinador del servicio
- Un representante del área de calidad
- Control interno
- El líder del proceso de atención al usuario (SIAU)
- Verificar lo que dice la norma

De manera virtual tenemos la página del hospital san Vicente

- Correo electrónico institucional
- Página web del hospital - Ingresar a Google- buscar- hospital san Vicente de Arauca en la opción tramites y servicios registro de PQRSDF en línea
- Atención directa en la Oficina del SIAU.

	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 54 de 94

Tabla 12. Procedimiento para apertura de buzones

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	Previo al recorrido para la apertura de los buzones, se debe alistar los formatos a utilizar: MC-GC-FR-06 ACTA DE REUNIÓN, Formato AU-SIAU-FR-02 Versión 5, así como las llaves de cada uno de los buzones, igualmente se debe contactar a un usuario que haga las veces de representante de la comunidad que disponga de tiempo para hacer el acompañamiento durante todo el recorrido.	Líder SIAU y/o delegado	MC-GC-FR-06 ACTA DE REUNIÓN Formato AU-SIAU-FR-02 Versión 5 Formato para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o comentarios positivos.
Apertura de los buzones.	Se procede con el equipo interdisciplinario a hacer el recorrido por cada proceso, se ubica el buzón, y el delegado de SIAU procede a abrirlo en presencia del representante de la comunidad y representante del servicio.	Líder SIAU y/o delegado, representante de la comunidad y del servicio	MC-GC-FR-06 ACTA DE REUNIÓN
Lectura y clasificación de PQRS buzones.	Se lee cada PQRSDF, verificando que efectivamente cada folio esté debidamente diligenciado y se pueda clasificar como PQRSDF. Si una queja es anónima y no registra ningún tipo de contacto, se debe publicar junto con la respuesta en un lugar visible o cartelera de la institución.	Líder SIAU y/o delegado, representante de la comunidad y del servicio.	MC-GC-FR-06 ACTA DE REUNIÓN
Diligenciamiento acta apertura de buzones. Fin	Finalmente se diligencia el acta de apertura de buzones, la cual debe quedar firmada por los tres actores involucrados anteriormente mencionados. Ocasionalmente se toma registro fotográfico en el momento de la apertura del buzón.	Líder SIAU	MC-GC-FR-06 ACTA DE REUNIÓN

1. Correo institucional:

- giu@hospitalsanvicente.gov.co
- contactenos@hospitalsanvicente.gov.com

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 55 de 94

2. Página web institucional:

A través de la sección “Tramites y servicios”, opción “Registro de PQRSDF en línea”, los usuarios pueden presentar su solicitud de forma virtual.

3. Atención directa en la Oficina del SIAU:

Donde se brinda orientación personalizada sobre cómo presentar una PQRSDF.

23. RECEPCION Y GESTION DE NOVEDADES Y QUEJAS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES.

Durante la atención hospitalaria, si el usuario, su acompañante o el personal asistencial identifica una novedad, dificultad o inconformidad relacionada con el servicio, podrá reportarla mediante los canales institucionales establecidos para la gestión de PQRSF, tales como:

- Buzones físicos ubicados en las distintas áreas asistenciales.
- Correo electrónico institucional.
- Página web del hospital.
- Atención directa en la Oficina del SIAU.

Para ello, se debe diligenciar el Formato de quejas y reclamos AU-SIAU-FR-02, disponible en la oficina de atención al usuario o en los buzones físicos ubicados en cada uno de los servicios. Una vez diligenciada, la novedad será radicada por correspondencia interna, escaneada, y remitida al líder del servicio correspondiente, quien deberá:

- Analizar la situación
- Emitir una respuesta oportuna
- Implementar acciones de mejora si aplica
- Remitir la respuesta y el plan de mejora al SIAU

El SIAU se encargará de comunicar oficialmente la respuesta al usuario, por los medios definidos (correo electrónico, carta física u otros).

Requisitos para la presentación de PQRSDF

Para asegurar una gestión adecuada, oportuna y conforme a la normatividad, el usuario debe registrar de forma clara los siguientes datos:

- Nombre completo
- Número de documento
- Número de contacto y/o correo electrónico

24. PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y RESPUESTA DE PQRSFDF

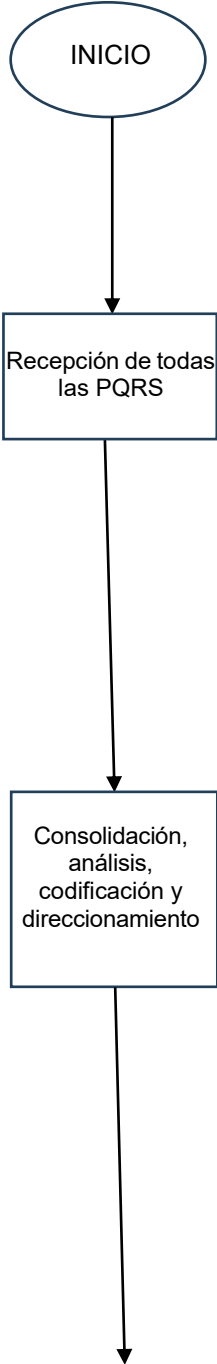
 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 56 de 94

Toda PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia) recibida por escrito, ya sea a través del buzón de sugerencias o entregada directamente a la oficina del SIAU, debe seguir el siguiente flujo:

1. Recepción de todas las PQRSDF: La institución recibe y consolida todas las PQRSF de los usuarios provenientes de los servicios.
2. Consolidación, análisis, codificación y direccionamiento: Ingreso por correspondencia interna, La PQRSDF se registra inicialmente en el área de recepción mediante el proceso de correspondencia interna. Posteriormente, el documento es escaneado para su trazabilidad y archivo digital.
3. Remisión al servicio correspondiente y proyección de las respuestas por parte de los funcionarios oficiados: La PQRSDF se remite al servicio involucrado, con copia al área de calidad si aplica. Respuesta por parte del servicio responsable debe elaborar la respuesta al usuario y, si es necesario, diseñar el respectivo plan de mejora.
4. Entrega de respuesta al SIAU: Recepción y retroalimentación a cada usuario de las respuestas de los PQRSDF. La respuesta y el plan de mejora se entregan a la oficina del SIAU dentro de los plazos establecidos.
5. Respuesta al usuario: Finalmente, el SIAU se encarga de comunicar la respuesta oficial al usuario por los medios definidos (correo físico, electrónico u otro).
6. Elaborar y publicar informes mensuales y trimestrales del estado de los PQRSDF: Consolidar las PQRSDF en el tablero de indicadores, realizar el respectivo análisis, y publicarlo intercambio.
7. Desarrollar planes de mejora: Es responsabilidad del líder de cada servicio consultar los informes, realizar el seguimiento y control de las PQRSDF. Realizar seguimiento a las acciones planteadas al plan de mejoramiento según los tiempos estipulados de cumplimiento.

	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 57 de 94

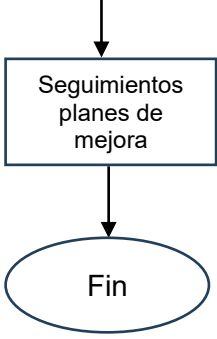
Tabla 13. Procedimiento de gestión de PQRSDf

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO
	La institución recibe y consolida todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios positivos de los usuarios, provenientes de las siguientes fuentes: • Buzones de PQRSDf: La institución dispone de diez (10) buzones instalados en los servicios de Consulta Externa, urgencias, UCI, sala de espera de cirugía, hospitalización, pasillo de observación ginecología, pasillo de servicio neonatos, sala de espera imagenología, urgencias pediátricas, ginecología. Estos buzones se abren cada ocho (8) días. • Correo electrónico: pqrs@hospitalsanvicente.gov.co Giu@hospitalsanvicente.gov.co. • Página web: www.hospitalsanvicente.gov.co. • Atención directa en la oficina SIAU: A través de las oficinas de Gestión de Información al Usuario (SIU).	Auxiliar Administrativo y Profesional de SIAU	No Aplica
	Se realiza el análisis de cada una de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas, con el fin de codificarlas en un plazo máximo de dos (2) días y se radican en la oficina de correspondencia. Durante este proceso, se verifican los datos del usuario y se asigna el consecutivo correspondiente. Posteriormente, se direcciona la PQRS a la oficina de SIAU, de acuerdo con la descripción establecida previamente en el presente procedimiento, mediante documento remitido. GAR-REG-007 Planilla entrega de correspondencia VS 01. Una vez se reciben las PQRSF de correspondencia el documento es escaneado para su trazabilidad y archivo digital. Nota: Las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que no sean claras o que contengan términos soeces no serán tenidas en cuenta para el trámite correspondiente. Si una queja es anónima y no registra ningún tipo de contacto, se debe publicar junto con la		



<pre>graph TD; A[Proyección de las respuestas por parte de los funcionarios oficiados.] --> B[Recepción y retroalimentación a cada usuario de las respuestas de los PQRS.]; B --> C[Elaborar y publicar informes mensuales y trimestrales del estado de los PQRS.]; C --> D[Desarrollar planes de mejora.];</pre>	respuesta en un lugar visible o cartelera de la institución. La PQRSDF se remite al servicio involucrado, con copia al área de calidad si aplica. Los funcionarios responsables proceden a dar solución a la PQRSDF, formulando, cuando sea necesario, acciones preventivas y/o correctivas que deben registrarse en el formato de plan de mejora correspondiente. El tiempo máximo es conforme a lo estipulado en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, plazo dentro del cual se debe remitir la información a la Oficina de sistema de Información y atención al Usuario (SIAU) mediante oficio, anexando la evidencia de las acciones realizadas (por ejemplo: acta de reunión, planes de mejora, registros documentales, informes de seguimiento, entre otros). En caso de no recibir respuesta de parte del funcionario y/o proceso implicado, en los plazos indicados, se procede a radicar nuevamente oficio notificando al proceso de la respuesta pendiente y a su vez se radica copia al comité de control interno disciplinario de la institución quien será la encargada de realizar lo pertinente.		
	Una vez se recibe respuesta de la PQRSDF, se procede a retroalimentar al usuario de forma verbal, escrita, telefónica y/o correo electrónico; lo cual se debe hacer en un tiempo máximo de dos (02) días hábiles; dejando constancia de la solución.	Líder del Proceso Involucrado y Profesional de Gestión Información	Formato de comunicado GTD-AR-FR-014
	Consolidar las PQRSDF en el tablero de indicadores, realizar el respectivo análisis, y publicarlo intercambio (/ARAGON) (Z): procesos estratégicos/sistema de información y atención al usuario (SIAU)/SIAU/satisfacción del usuario/PQRS; así mismo de manera trimestral se debe hacer un informe, el cual se notifica a todos los líderes de los procesos y al comité de gestión y desempeño.	Auxiliar Administrativo y Profesional de SIAU	Formato de comunicado GTD-AR-FR-014
	Es responsabilidad del líder de cada servicio consultar los informes, realizar el seguimiento y control de las PQRSDF, Periódicamente, los procesos deben identificar y desarrollar acciones de mejora derivadas del indicador desagregado del proceso, los análisis presentados en los informes de Sistema de Información y atención al Usuario (SIAU).	Profesional de SIAU	Documento de Excel de control de PQRS, informe trimestral GIU-FR-004
		Líder de cada proceso	Formato plan de mejoramiento

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 59 de 94

	Los cuales deben contenerlas acciones preventivas y/o correctivas que sean pertinentes, para permitir la mejora continua de los procesos.		
	Realizar seguimiento a las acciones planteadas al plan de mejoramiento según los tiempos estipulados de cumplimiento; si al finalizar el plazo, se evidencia el no cumplimiento de las acciones, se procede a notificar al comité de gestión y desempeño, el cual debe tomar las acciones que sean pertinentes.	Profesional de SIAU	Documento de Excel de control de PQRS, informe trimestral. GIU-FR-004

24. INSTRUMENTOS DE CONSOLIDACIÓN Y ANÁLISIS DE PQRSDF

Procedimiento

MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO.

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. realiza de forma continua la medición de la satisfacción de sus usuarios con el fin de conocer sus percepciones frente a la calidad del servicio recibido y así generar acciones de mejora que fortalezcan la atención centrada en el usuario.

Esta medición se lleva a cabo mediante la aplicación mensual de encuestas de satisfacción en los diferentes servicios de la institución. A través de ellas, los usuarios pueden expresar su opinión sobre diversos aspectos relacionados con su experiencia en la atención, tales como:

- El trato recibido durante la atención
- La accesibilidad a los servicios
- La oportunidad en la atención
- La percepción de la imagen institucional
- La calidad general del servicio

Instrumento de medición

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. utiliza como instrumento de medición una Encuesta de Satisfacción del Usuario diseñada en formato digital a través de Google Forms: <https://forms.gle/h28WtQAboepRWJTP9>), la cual contiene preguntas estructuradas y cerradas, permitiendo evaluar distintos aspectos de la atención en salud.

Esta encuesta puede ser diligenciada de forma anónima o con los datos identificables, según la preferencia del usuario, y se aplica posterior a la prestación del servicio. Los aspectos evaluados en la encuesta son:

- ¿Cómo califica el trato recibido durante la atención?
- ¿La atención que recibió resolvió adecuadamente su necesidad o problema de salud?
- ¿La información y orientación brindada por el personal fue clara y suficiente?

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 60 de 94

- ¿Fue fácil ubicar el servicio que necesitaba dentro de la institución?
- ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?
- ¿Cómo califica las condiciones de la sala de espera o consultorio (comodidad, ventilación, limpieza, iluminación, etc.)?
- ¿Cómo califica las condiciones de limpieza y aseo en los baños y demás áreas de la institución?
- ¿Cómo califica el servicio de alimentación?
- ¿Recomendaría esta institución a familiares o amigos?
- En general, ¿cómo califica su experiencia global con los servicios recibidos en nuestra institución?

Adicionalmente, la encuesta permite registrar el nombre del funcionario si el usuario manifiesta inconformidad con la atención recibida, con el fin de facilitar el análisis interno y tomar medidas de mejora. También incluye campos para el nombre y teléfono del usuario en caso de querer ser contactado para seguimiento personalizado a las observaciones o sugerencias recibidas.

Modelo de Encuesta de Satisfacción del Usuario Hospital San Vicente de Arauca – E.S.E.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Evaluar la satisfacción del usuario es fundamental para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. Esta encuesta es anónima y confidencial, y tiene como objetivo conocer la percepción de los usuarios sobre la atención recibida con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios.

Por favor, Califique de 1 a 5 según su percepción del servicio recibido, donde 5 es muy bueno y 1 muy malo

5 = Muy bueno | 4 = Bueno | 3 = Regular | 2 = Malo | 1 = Muy malo

1. ¿Cómo califica el trato recibido durante la atención?

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo
- ☐ Muy malo

Si respondió “Regular” o “Malo”, ¿recuerda el nombre del funcionario que lo atendió?

2. La atención que recibió resolvió adecuadamente su necesidad o problema de salud:

- ☐ Si
- ☐ No

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 61 de 94

3. La información y orientación brindada por el personal fue clara y suficiente:

- ☐ Si
☐ No

4. ¿Fue fácil ubicar el servicio que necesitaba dentro de la institución?

- ☐ Sí
☐ No

5. ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?

- ☐ Muy bueno
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Malo
☐ Muy malo

6. ¿Cómo califica las condiciones de la sala de espera o consultorio (comodidad, ventilación, limpieza, iluminación, etc.)?

- ☐ Muy bueno
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Mala
☐ Muy malo

7. ¿Cómo califica las condiciones de limpieza y aseo en los baños y demás áreas de la institución?

- ☐ Muy bueno
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Malo
☐ Muy malo
☐ No aplica

8. ¿Cómo califica el servicio de alimentación?

- ☐ Muy bueno
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Malo

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 62 de 94

☐ Muy malo

☐ No aplica

9. ¿Recomendaría esta institución a familiares o amigos?

☐ Definitivamente sí

☐ Probablemente sí

☐ Probablemente no

☐ Definitivamente no

☐ No responde

10. En general, ¿cómo califica su experiencia global con los servicios recibidos en nuestra institución?

☐ Muy bueno

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Mala

☐ Muy malo

☐ No aplica

Frecuencia

La encuesta de satisfacción se aplica con periodicidad mensual, permitiendo:

- Comparar resultados en intervalos adecuados.
- Analizar tendencias.
- Formular e implementar planes de mejora con base en los hallazgos.

Definición de la población y tamaño de la muestra

La población objeto de la medición está constituida por los usuarios que reciben atención en los distintos servicios institucionales durante el mes evaluado.

El tamaño de la muestra se calcula con base en el número de atenciones mensuales brindadas, aplicando una fórmula estadística con margen de error del 5 % y nivel de confianza del 95 %. Este procedimiento se realiza siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía para la medición de la satisfacción de partes interesadas (Ministerio de Salud y Protección Social, 2022).

La muestra incluye usuarios de distintos servicios, franjas horarias y condiciones de atención.

Análisis del comportamiento de la población atendida

El análisis de la población atendida durante los años 2023, 2024 y 2025 evidencia un crecimiento sostenido y significativo en la demanda de servicios de salud prestados por el Hospital. En 2023 se registró una atención de 29.183 usuarios, cifra que aumentó a 65.851 usuarios en 2024, representando un incremento del 125,65%. Para el año 2025, la población atendida alcanzó los 98.455 usuarios, con un crecimiento adicional del 49,51% respecto al año anterior.

Año	Población atendida	Variación absoluta	Variación porcentual
2023	29.183	-	-
2024	65.851	36.668	125,65%
2025	98.455	32.604	49,51%

Este comportamiento refleja el fortalecimiento institucional y la consolidación del Hospital como referente en la prestación de servicios de salud en la región. El aumento progresivo de usuarios atendidos se encuentra directamente relacionado con la ampliación del portafolio de servicios, la incorporación de nuevas especialidades y procedimientos, el fortalecimiento de la capacidad instalada, la mejora en la oportunidad de atención y el incremento de la cobertura asistencial ofrecida a la población.

Para efectos metodológicos del proceso de medición de la satisfacción de los usuarios, se tomó como población de referencia el total de usuarios atendidos durante la vigencia 2025, correspondiente a 98.455 usuarios, por ser el período más reciente y representar de manera adecuada la magnitud actual de la población objeto de evaluación. A partir de esta población se realizó el cálculo de la muestra estadísticamente representativa para la aplicación de las encuestas de satisfacción, garantizando la confiabilidad y validez de los resultados obtenidos para la medición de la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados por la institución.

Para determinar el tamaño de la muestra, se aplica la siguiente fórmula de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Donde:

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

La extensión del uso de Internet y la comodidad que proporciona, tanto para el encuestador como para el encuestado, hacen que este método sea muy atractivo

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
NIVEL DE CONFIANZA	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella. Ejemplos:

- Ejemplo 1: si los resultados de una encuesta dicen que 100 personas comprarían un producto y tenemos un error muestral del 5% comprarán entre 95 y 105 personas.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Al implementar esta fórmula para obtener la cantidad mínima de encuestas a realizar para que la muestra sea representativa, y utilizando un margen de error del 5%, teniendo en cuenta los siguientes valores de las variables.

$N = 98455$

$k = 1.95$

$e = 5\%$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$n = ?$

Reemplazamos en la fórmula:

$$= \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5 * 98455}{(0.05^2 * (98455 - 1)) + 1.95^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8025 * 0.5 * 0.5 * 98455}{(0.0025 * 98455) + 3.8045 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{93594.30}{247.085625}$$

$$n = 378.80$$

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 65 de 94

Por lo tanto, la muestra mínima recomendada sería de 379 personas.

Esta fórmula permite calcular el número mínimo de encuestas necesarias para obtener resultados estadísticamente válidos, optimizando los recursos disponibles y asegurando la representatividad de la muestra.

Diseño y aplicación de la encuesta

El hospital conforma un equipo interdisciplinario liderado por la Oficina de Calidad, con participación de dependencias como Atención al Usuario, líderes de procesos misionales y otras áreas interesadas.

Se diseñan cuestionarios breves (máximo 7 a 10 preguntas), con redacción clara, lenguaje comprensible para todos los usuarios, y escalas de calificación de fácil uso. Estas encuestas se aplican por medios físicos o digitales, según las condiciones del servicio.

La aplicación de la encuesta debe ser autónoma por parte del usuario o su acompañante, sin intervención ni acompañamiento del personal institucional, con el fin de garantizar la espontaneidad, sinceridad y transparencia en las respuestas. El personal de salud o administrativo no debe orientar ni influenciar las respuestas del encuestado.

Medios de aplicación disponibles:

- Medio digital: Se proporciona acceso mediante un código QR visible en las zonas de atención, lo cual permite al usuario diligenciar la encuesta desde su dispositivo móvil.
- Medio físico: Se dispone de copias impresas en los servicios seleccionados para quienes prefieren o requieren esta opción.

Aspectos evaluados

La encuesta de satisfacción indaga la percepción de los usuarios frente a las siguientes dimensiones:

Dimensión evaluada

Atención general
Canales de atención
Talento humano
Procesos
Resultado del servicio

Ejemplos de ítems

¿Cómo califica el servicio recibido?
¿Tuvo acceso fácil y oportuno?
¿El personal fue amable y claro?
¿Recibió la información completa y en buen tiempo?
¿Se resolvió su necesidad?

Análisis y difusión

Los resultados de las encuestas son tabulados y analizados mensualmente, generando reportes por servicio y a nivel institucional. A partir de estos resultados, cada área identifica oportunidades de mejora y elabora sus respectivos planes de acción.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 66 de 94

Cada respuesta es cuantificada según la escala asignada (por ejemplo: Muy buena = 5, Muy mala = 1), lo que permite obtener promedios por ítem, por servicio y por periodo.

Esto facilita la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora.

El análisis incluye:

- Promedios por ítem (trato recibido, oportunidad en la atención).
- Comparación mensual de resultados para identificar tendencias.
- Análisis por servicio para detectar brechas específicas.
- Clasificación de respuestas negativas (calificaciones de 1 a 3) para priorizar intervenciones.
- Observaciones cualitativas para entender aspectos subjetivos que enriquecen la interpretación cuantitativa.

Mensualmente, los resultados son socializados con los líderes de cada servicio, quienes deben generar e implementar acciones de mejora cuando se identifiquen resultados por debajo del estándar establecido.

De manera trimestral, se elabora un informe consolidado de satisfacción del usuario, el cual se socializa con el Comité de Gestión y Desempeño y se comparte con la Asociación de Usuarios, para garantizar la transparencia, participación ciudadana y corresponsabilidad en el mejoramiento institucional.

Cuando se detectan observaciones críticas o no conformidades en la atención, el área de SIAU puede realizar seguimiento personalizado con el usuario, siempre que haya suministrado sus datos de contacto.

La información consolidada también se comparte por medios internos (boletines, tableros de resultados, informes gerenciales) y sirve como insumo para los comités de institucionales, incluidos calidad, seguridad del paciente y Gestión y desempeño, para la toma de decisiones estratégicas.

Escala de calificación e interpretación de resultados

Cada una de las respuestas de la encuesta de satisfacción al usuario se califica de forma cuantitativa según el valor numérico asignado en la escala de satisfacción:

Categoría de respuesta	Valor asignado
Muy buena	5
Buena	4
Regular	3
Mala	2
Muy mala	1

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 67 de 94

Con base en estos valores, se calcula el promedio general por pregunta y por servicio evaluado. El promedio obtenido se interpreta de acuerdo con los siguientes rangos de satisfacción:

Rango calificación	Nivel satisfacción	Interpretación
4.50 a 5.00	Sobresaliente	Satisfacción muy alta. No se requieren acciones de mejora.
4.00 a 4.49	Bueno	Buen nivel de satisfacción. Se recomienda mantener y reforzar.
3.00 a 3.99	Aceptable	Nivel medio. Requiere observación y seguimiento.
2.00 a 2.99	Deficiente	Satisfacción baja. Se deben tomar acciones correctivas.
1.00 a 1.99	Crítico	Nivel muy bajo. Requiere intervención inmediata.

Nota: Las respuestas clasificadas como “No Aplica” se excluyen del cálculo del promedio. Este sistema permite realizar un análisis comparativo entre periodos, servicios o indicadores específicos. Además, facilita la identificación de áreas críticas y el diseño de planes de mejora alineados con las necesidades de los usuarios.

Ejemplo de interpretación

Supongamos que, para el ítem "Trato recibido durante la atención", se obtuvieron las siguientes respuestas entre las 95 encuestas aplicadas:

- 40 usuarios marcaron Muy buena $\rightarrow 40 \times 5 = 200$
- 25 usuarios marcaron Buena $\rightarrow 25 \times 4 = 100$
- 15 usuarios marcaron Regular $\rightarrow 15 \times 3 = 45$
- 10 usuarios marcaron Mala $\rightarrow 10 \times 2 = 20$
- 5 usuarios marcaron Muy mala $\rightarrow 5 \times 1 = 5$

Suma total de puntos = $200 + 100 + 45 + 20 + 5 = 370$ puntos

Promedio = $370 / 95 = 3,89$ Este resultado se interpreta así:

- Si el promedio está entre 4,5 y 5, el resultado es sobresaliente.
- Si está entre 4,0 y 4,4, el resultado es bueno.
- Si está entre 3,0 y 3,9, es aceptable, pero requiere seguimiento.
- Si está por debajo de 3,0, indica una alerta, y se deben tomar medidas correctivas.

Esta lógica se aplica a cada uno de los ítems de la encuesta, y los resultados son organizados en tablas y gráficos para facilitar su comprensión. El área de SIAU consolida esta información y

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 68 de 94

la socializa con los servicios, quienes deben generar planes de mejora específicos en caso de detectar indicadores por debajo del nivel aceptable.

Servicios donde se aplica la encuesta

La encuesta de satisfacción se aplica en los siguientes servicios:

- Urgencias
- Internación: Adultos, pediátricos, neonatos, ginecobstetricia
- Consulta externa
- Cirugía

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

La Asociación de Usuarios del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. es un mecanismo de participación social en salud, conformado por representantes de los usuarios que han hecho uso de los servicios institucionales y que actúan como voceros de la comunidad.

Fue constituida legalmente mediante la Resolución 366 del 1 de octubre de 1996, expedida por la autoridad competente, en la cual se reconoce la personería jurídica a esta organización cívica sin ánimo de lucro, se aprueban sus estatutos y se reconoce la Junta Directiva elegida mediante el Acta de Asamblea General No. 0001 del 3 de febrero de 1996. Su conformación se enmarca en la Ley 100 de 1993 y en la Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud, que regulan los mecanismos de participación social en salud.

Esta asociación tiene como finalidad:

- Promover la defensa de los derechos de los usuarios.
- Participar en espacios institucionales de evaluación y mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Apoyar en la resolución de inquietudes y sugerencias de los usuarios.
- Velar por el cumplimiento de un trato digno, equitativo y humanizado en la atención.
- Ejercer control social sobre la gestión institucional en salud.

Naturaleza y Propósito

Es una organización de carácter cívico que agrupa a usuarios del régimen subsidiado, contributivo y especial del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), con el objetivo de velar por la calidad, oportunidad y trato digno en los servicios de salud prestados por el hospital. Canaliza sugerencias, quejas y demandas de los usuarios para contribuir al mejoramiento continuo de la atención.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 69 de 94

También participa en espacios institucionales como los comités de calidad, humanización, ética hospitalaria y participación social, cuando ha sido convocada o designada como representante de los usuarios.

¿Quiénes la conforman?

La Asociación está integrada por usuarios de diferentes regímenes de aseguramiento (subsidiado, contributivo, regímenes especiales y población no asegurada), quienes deben:

- Haber recibido servicios de salud en la institución.
- Ser mayores de edad.
- Tener disposición para participar activamente en las reuniones y actividades de la Asociación.
- No tener conflictos de interés con la institución.
- Composición y funcionamiento
- La junta directiva de la Asociación se elige cada dos (2) años mediante votación interna. Realiza reuniones ordinarias cada dos meses y reuniones extraordinarias cuando las circunstancias lo requieren.
- La Asamblea General se reúne de manera ordinaria dos veces al año: una en marzo y otra en septiembre.
- Las decisiones y reformas estatutarias se toman por mayoría y se registran en actas.
- Sanciones y causales de pérdida de calidad de miembro

Los afiliados pueden ser sancionados o suspendidos temporalmente por inasistencia injustificada a reuniones, uso indebido del nombre de la Asociación, utilización de bienes sin autorización, entre otras causales descritas en los estatutos.

Contacto

Para mayor información, inscripción o presentación de inquietudes, puede comunicarse con la Secretaría del Hospital o acercarse directamente a las instalaciones de la Asociación de Usuarios. También puede participar en las reuniones abiertas según el cronograma establecido, el cual está disponible en el área de Atención al Usuario.

Igualmente, puede hacer llegar sus aportes a través del buzón de sugerencias institucional, correo electrónico o los canales definidos por la institución para la atención al usuario.

25. INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

En el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., todos los funcionarios están capacitados para brindar información clara y oportuna a los usuarios sobre:

- Los servicios disponibles
- Los procedimientos de atención

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 70 de 94

- La forma de acceder a cada área
- Los horarios de atención y de visitas

Además, contamos con un servicio de recepción permanente, donde personal idóneo ofrece orientación personalizada, resolviendo dudas e inquietudes para garantizar una experiencia de atención amable, eficiente y centrada en el usuario.

HORARIOS DE ATECIÓN PARA FAMILIARES Y VISITANTES

Tabla 14. Horarios de atención para familiares y visitantes

PROCESO	HORARIOS	OBSERVACIÓN
Hospitalización adultos	9:00 am – 10:00 am	Visitas
	3:00 pm – 4:00 pm	
Hospitalización pediatría	Acompañamiento permanente	Familiares en primer o segundo grado de consanguinidad
Cirugía	10:00 am – 11:00 am	Información
	2:00 pm – 3:00 pm	
UCI	11:00 am – 12:00 m	Información
	4:00 pm – 5:00 pm	
Neonatos	7:00 am – 6:00 pm	Visitas
Urgencias (Procedimiento y Observación)	Se permite el ingreso de un familiar y/o acompañante según el diagnóstico del paciente o por orden médica directa.	

REQUISITOS PARA LA FACTURACIÓN Y EL ACCESO A LOS SERVICIOS SEGÚN SU EAPB

- Documentos que deben presentar los usuarios de NUEVA EPS y SANITAS
 - ☐ Original y copia de la orden médica
 - ☐ Autorización original o código en mensaje de texto
- Documentos que deben presentar los usuarios de COOSALUD
 - ☐ Original y copia de la orden médica
 - ☐ Original y copia de la autorización
- Documentos que deben presentar los usuarios de FOMAG
 - ☐ Original y copia de la orden médica
 - ☐ Original y copia de la autorización
 - ☐ Certificado de afiliación
 - ☐ Una (1) fotocopia de la cedula
- Documentos que deben presentar los usuarios de SANIDAD MILITAR

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 71 de 94

- ☐ Original y copia de la orden médica
- ☐ Original y copia de la autorización
- ☐ Una (1) copia de la cedula
- 5. Documentos que deben presentar los usuarios de POLICIA
 - ☐ Original y copia de la orden médica
 - ☐ Original y copia de la autorización
 - ☐ Una (1) fotocopias del carnet
 - ☐ Una (1) fotocopia de la cedula
- 6. Documentos que deben presentar en caso de accidente de tránsito (SOAT)
 - ☐ Dos (2) copias de la orden medica
 - ☐ Dos (2) copias tarjeta de propiedad del vehículo
 - ☐ Dos (2) copias del seguro
 - ☐ Dos (2) copias de la cedula dueño del vehículo
 - ☐ Dos (2) copias de la cedula del accidentado
 - ☐ Dos (2) copias del relato (denuncia)
 - ☐ Si ha estado en otros hospitales:
 - ☐ Facturas de las atenciones
 - ☐ Certificado de cobertura del SOAT
 - ☐ Certificado de agotamiento SOAT emitido por la aseguradora
- 7. Documentos que debe presentar en caso de accidente laboral
 - ☐ Dos (2) copias de la orden medica
 - ☐ Dos (2) copias del reporte del accidente laboral
 - ☐ Dos (2) copias de la cedula
 - ☐ Dos (2) copias de la autorización (ARL POSITIVA)

Nota: Esta información es la vigente a la fecha de la actualización del presente manual, sin embargo, está sujeta a cambios. Para todos los casos es requisito fundamental que el usuario cuente con un correo electrónico actualizado.

SERVICIOS HOSPITALARIOS

GESTIÓN HOSPITALARIA

Una vez el médico tratante define la necesidad de hospitalización, se realiza la asignación de cama de acuerdo al diagnóstico, la edad del paciente y la disponibilidad del servicio (Gestión hospitalaria), en donde el usuario es recibido por personal de enfermería, quien le orienta sobre los procedimientos a seguir y le hará la entrega de la habitación asignada. Cada unidad de hospitalización cuenta con un equipo interdisciplinario conformado por médico, enfermero(a) jefe y auxiliares de enfermería.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 72 de 94

Enfermería

El servicio de hospitalización en cada una de sus áreas está coordinado por un(a) Enfermero(a) jefe y cuenta con personal Auxiliar de Enfermería capacitado brindar atención integral, continua y segura, de acuerdo a la condición clínica del paciente.

Facturación y caja

Al ingresar a hospitalización, con el respaldo de su EAPB, se requiere adelantar el trámite de autorización del tipo de habitación, dentro de las primeras 24 horas de ingreso al servicio, este trámite se realiza en línea.

Salida

Al momento de su salida, el médico tratante emitirá la orden de egreso, la enfermera jefa informará al médico general del servicio, para la realización de la epicrisis, posterior a ello, los documentos serán revisados por auditoría de cuentas y entregados en la caja de Hospitalización para la respectiva liquidación de su cuenta. El facturador - cajero le entregará su factura, la cual deberá firmar, quedando legalizada la cuenta.

Cumplido este trámite, el facturador – cajero le entregará el recibo de pago, copia de la Epicrisis, copia de la factura y la boleta de salida, la cual será requerida por el vigilante al momento de salir de nuestro hospital.

El horario de salida del paciente dependerá de la boleta de salida entregada por facturación.

Recomendaciones a tener en cuenta durante la estancia general

Se verificará el listado de pacientes, de acuerdo con el censo hospitalario, para orientar al familiar sobre el servicio en el que se encuentra el paciente. La orden de acompañante permanente solo podrá ser emitida por el médico de turno, según el estado de salud del paciente y los requerimientos médicos.

En el caso de los pacientes del servicio de Pediatría, sólo se permitirá como acompañantes a los padres y/o personas con parentesco en primer o segundo grado de consanguinidad. Únicamente podrá permanecer una persona con el menor; por lo que los acompañantes deberán turnarse. En casos de menores bajo custodia del ICBF, se permitirá el ingreso de la madre sustituta o del representante legal del menor.

No se permite el ingreso de alimentos, ya que el hospital suministra la alimentación adecuada para cada paciente, de acuerdo con su condición clínica y las recomendaciones médicas. En el caso de menores de seis meses de edad, se recomienda la alimentación exclusiva con leche materna, conforme a los lineamientos del programa IAMI (Instituciones amigas de la mujer y la infancia).

Cada vez que un acompañante o visitante ingrese a la habitación o vaya a cargar un menor, debe lavarse adecuadamente las manos con agua y jabón. Así mismo, debe portar ropa y calzado limpios y apropiados para permanecer dentro del centro hospitalario, con el fin de prevenir

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 73 de 94

infecciones por exposición a contaminantes, tanto para los pacientes como para los demás visitantes y/o acompañantes.

Si el visitante presenta síntomas de gripa o algún malestar, debe informar al personal de enfermería y utilizar tapabocas durante su permanencia en el hospital. En caso de que el visitante o acompañante esté tomando algún medicamento, también debe informarlo al personal de enfermería, a fin de evitar posibles confusiones con los medicamentos administrados a los pacientes.

No se suministra información sobre el estado de salud del paciente por vía telefónica. Esta solo será brindada a los acompañantes que se encuentren presentes durante la ronda médica especializada.

Normas de seguridad y cuidado del paciente

Al ingreso del paciente al servicio, se le informara sobre los cuidados y acciones para prevenir posibles accidentes:

- Mantener siempre las barandas de la cama arriba.
- Tener cuidado con los catéteres o dispositivos médicos. No manipular ni jalar catéteres, sondas u otros dispositivos; mantener limpia y seca la zona de inserción para prevenir infecciones o desplazamientos.
- Informar inmediatamente si presenta alguna reacción después de la aplicación de un medicamento.
- No levantarse si no lo puede hacer solo, o si el piso esta mojado.
- Solo consumir los medicamentos que se le dan en la institución.
- Solo consumir los alimentos suministrados por la institución.
- No abandonar la cama asignada si no se le solicita.
- No deambular por las demás habitaciones, ni por los pasillos de la institución.

NOTA: No está permitida la entrada de visitantes menores de 10 años de edad. En todo momento es obligatorio el uso del tapabocas.

Los visitantes deben abstenerse de:

- Fumar dentro del hospital
- Generar ruido o permanecer en pacillos
- Consumir alimentos en las salas de espera
- Ingerir bebidas alcohólicas
- Ingresar si presenta resfriado o tiene cualquier tipo de infección.
- Ingresar alimentos o bebidas al paciente, debido a que altera su dieta durante la hospitalización poniendo en riesgo su bienestar.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 74 de 94

Recomendaciones al momento del egreso del paciente, para la continuidad del cuidado en casa:

- Administre los medicamentos según las indicaciones formuladas por el médico tratante.
- Asista puntualmente a la cita de control ordenada por el médico tratante.
- Si los síntomas que motivaron la hospitalización reaparecen, acuda de inmediato a nuestro servicio de Urgencias.
- Cumpla con los cuidados sugeridos por el médico para su recuperación y, ante cualquier signo de alarma, consulte nuevamente.

GESTIÓN QUIRURGICA

Cirugía ambulatoria

Son procedimientos que no exigen hospitalización; es decir usted regresará el mismo día a su casa. Se puede realizar bajo anestesia general, regional o local. Una vez finalizado el procedimiento y la recuperación inicial, el paciente es dado de alta para recibir el resto de sus cuidados en casa.

Beneficios

- Le permite reiniciar su vida familiar y laboral de forma más rápida.
- Volver a sus actividades cotidianas en menos tiempo
- Disminuir el riesgo de infección y el tiempo de hospitalización
- Minimizar considerablemente los gastos hospitalarios.

Recomendaciones previas a una cirugía

- Asista puntualmente a la consulta con el anestesiólogo. En caso de no poder asistir a la cirugía, por favor avisar 24 horas antes; Otro paciente podrá ser atendido.
- Infórmele al anestesiólogo que medicamentos está tomando y atienda las recomendaciones que le entregue.
- No olvide traer sus documentos el día de la cirugía (documento de identidad, ordenes médicas, autorización de la EAPB para el procedimiento quirúrgico, exámenes de laboratorio, imágenes diagnósticas)
- Responda con claridad y total veracidad a las preguntas que el personal médico le haga.
- Firme el documento mediante el cual usted o el adulto autorizado expresa su consentimiento para la realización del procedimiento o Intervención quirúrgica programada (consentimiento informado).
- Todo paciente debe venir acompañado por un adulto.

Preparación para la cirugía

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 75 de 94

- El día de la cirugía, si usted toma medicamentos para la presión arterial o el corazón, deberá consumirlos antes de las 5:00 am, con poca cantidad de agua, o seguir las indicaciones del anestesiólogo.
- Desde las 6:00 am del día anterior a la cirugía debe suspender el consumo de bebidas alcohólicas, cigarrillos u otras sustancias psicoactivas. Lo ideal es Suspender el cigarrillo por lo menos 8 semanas antes de la cirugía.
- Después de las 10 de la noche del día anterior a la cirugía, no consuma alimentos sólidos, lácteos o líquidos espesos.
- Si la cirugía es en horas de la mañana por favor presentarse completamente en ayunas.
- Si la cirugía es después del mediodía, puede tomar líquidos claros antes de las 6:00 am, como: agua, aromática, té, gelatina o jugo de frutas en agua sin pulpa ni partículas de suspensión. Si el paciente es menor de tres años, el anestesiólogo le indicará la dieta a seguir.
- La noche anterior y el día de la cirugía, báñese de manera cuidadosa, incluyendo el cabello y la dentadura; use desodorante.
- Preséntese sin joyas o artículos de valor; no use maquillaje, perfume o esmalte de cualquier color en manos o pies.
- Preséntese por la entrada del servicio de consulta externa 60 minutos antes de la hora fijada.
- Use ropa cómoda, fácil de quitar y colocar, preferiblemente sudadera.
- Traer pijama limpia; preferiblemente de hilo, algodón o franela. No se permite el uso de pijamas de nylon.
- Presentarse con un acompañante adulto, quien deberá permanecer en la sala de espera del servicio de cirugía durante todo el procedimiento y el tiempo de recuperación, hasta que se autorice la salida del paciente.
- A las 11 am se le brindará información del estado del paciente a su familiar.
- En los casos de estudios como endoscopias y nasofibrolaringoscopias, una vez se emita el reporte, se llamará al familiar y se procederá con la salida del usuario.
- Si usted usa algún tipo de prótesis removibles, audífonos o lentes de contacto, por favor informe al personal de enfermería y retírelos antes del ingreso a salas de cirugía. Informe también si es alérgico a alguna sustancia o medicamento.
- Si toma anticoagulantes, como la aspirina, deberá suspenderlos mínimo 4 días antes del procedimiento, o cuando lo indique el anestesiólogo.
- Si usted toma medicamentos hipoglucemiantes para la diabetes, como la metformina, deberá suspenderlos al menos 24 horas antes del procedimiento, o según indicación del anestesiólogo.

Ingreso a cirugía

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 76 de 94

El ingreso para los procedimientos ambulatorios se hace por el área de urgencias, el vigilante le indicara la ruta a seguir, ya en el servicio de cirugía le solicitaran algunos datos personales y los siguientes documentos:

- Documento de identidad
- Ordenes medicas del procedimiento
- Autorización de la EAPB del procedimiento quirúrgico
- Valoración de anestesiología

En caso de atención particular, el paciente deberá realizar el depósito correspondiente, según con las tarifas establecidas para el tipo de procedimiento.

Una vez realizada la admisión, la enfermera organizara la historia clínica y anexara las autorizaciones emitidas por la empresa aseguradora correspondiente. El personal de enfermería solicitará los exámenes de laboratorio y las imágenes diagnosticas necesarias (placas de Rayos X).

Posteriormente, el paciente será preparado y canalizado para su ingreso al quirófano. El equipo quirúrgico revisará la historia clínica e iniciará la verificación de la lista de chequeo o pausa quirúrgica. En caso de requerirse, el especialista marcara el sitio quirúrgico correspondiente.

Recomendaciones para el post operatorio inmediato

- Al finalizar la cirugía, el médico tratante hablará con su acompañante, le informará los resultados del procedimiento realizado y los cuidados posteriores.
- Usted será trasladado a la sala de recuperación, donde permanecerá hasta que el anestesiólogo autorice su salida.
- El personal de enfermería profesional y auxiliar brindará los cuidados necesarios de acuerdo con la intervención quirúrgica; ejecutará las órdenes médicas e informará sobre la cita de control, las recomendaciones y dieta prescrita.
- Asegúrese de comprender completamente las indicaciones brindadas por el personal de enfermería, con el fin de evitar complicaciones.
- Posteriormente, se iniciará el trámite de salida. La facturadora del servicio de cirugía emitirá la boleta de salida y le informará a su acompañante el valor total de la cuenta (en caso de pacientes particulares) o el valor del copago, si aplica.
- Para salir del hospital, deberá presentar la boleta de salida en la portería del Hospital.
- Posteriormente, debe dirigirse a consulta externa para la asignación de la cita de su control posquirúrgico.

Al llegar a su casa tenga presente lo siguiente:

Si el procedimiento se realizó en brazos o piernas, manténgalos en alto para evitar edemas o inflamación. Permanezca recostado en su cama, levántese sólo para ir al baño y hágalo con

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 77 de 94

mucho cuidado; al levantarse hágalo de esta forma: primero siéntese; después baje los pies, sin moverse por uno o dos minutos; finalmente, camine con mucho cuidado.

Al día siguiente de la cirugía, permanezca sentado o recostado. Puede levantarse y realizar actividades que no impliquen riesgo físico. Utilice ropa cómoda que no haga presión sobre la herida. Bañarse normalmente, cuidando que el material que recubre la herida no se moje.

Tenga en cuenta que cada paciente y cada cirugía tienen una recuperación distinta, si observa inflamación, Fiebre, secreción en la herida, dolor agudo, enrojecimiento o calor en la piel que rodea la herida, o sangrado, por favor consulte lo más pronto posible por el servicio de urgencias.

Dieta (post-operatorio)

- Reinicie la alimentación con líquidos claros, que no tengan gas y sin grasa.
- Evite bebidas ácidas y productos lácteos.
- Si tolera bien los líquidos, puede continuar con alimentos suaves, no condimentados y bajos en grasa.
- Si tolera adecuadamente estos alimentos, puede retomar progresivamente su dieta habitual.

Recuerde asistir a su cita de control en el servicio de consulta externa si su recuperación ha sido adecuada. En caso de presentar alguna complicación, acuda de inmediato al servicio de urgencias.

APOYO DIAGNOSTICO – LABORATORIO

Atención de usuarios ambulatorios en el laboratorio clínico

Solicitud y facturación del servicio:

La solicitud de servicios de laboratorio clínico para pacientes ambulatorios inicia en el área de Facturación de Consulta Externa, donde el usuario debe presentar la orden médica y la autorización, si aplica.

Una vez facturados los procedimientos, el usuario debe dirigirse al Laboratorio Clínico.

Horario para toma de muestras:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 a.m.

Entrega de resultados:

Lunes a viernes de 3:30 p.m. a 4:30 p.m.

Servicio de laboratorio clínico para cuidado crítico Unidad De Cuidado Intensivo Adultos – UCI

Exámenes de control

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 78 de 94

Toma de muestras: 1:00 a.m.

Entrega de resultados antes de las 5:00 am.

Los demás exámenes que se soliciten se reciben las 24 horas del día y la muestra se maneja como una urgencia y los reportes se entregan inmediatamente se obtenga el resultado.

Servicio de laboratorio clínico para usuarios hospitalizados, adultos, bipersonal y observación

Exámenes de control

Toma de muestras: 10:00 pm

Entrega de resultados antes de las 7:00 a.m.

Servicio de laboratorio clínico para usuarios UCI Neonatal y Pediatría

Exámenes de control

Recepción de muestras hasta las 4:00 a.m. Entrega de resultados antes de las 7:00 a.m.

Exámenes urgentes: se reciben las 24 horas del día y la muestra se maneja como una urgencia y los reportes se entregan inmediatamente se obtenga el resultado.

Urgencias, maternidad, cirugía.

Toma de muestras: Las 24 horas del día

Entrega de resultados: Inmediatamente se obtenga el resultado

Recomendaciones para toma de muestras de laboratorio

Por favor, marque cada uno de los recipientes donde entregue su muestra (materia fecal, orina, esputo entre otros), con su nombre completo, escrito en letra legible.

Requisitos mínimos para el día de realización de sus exámenes

- El ayuno no debe ser mayor de 12 horas ni menor de 10 horas. La noche anterior a su examen ingerir la última comida entre 7:00 PM y 8:00 PM, idealmente libre de grasas.
- No ingiera bebidas alcohólicas antes de 72 horas.
- Está prohibido fumar antes o durante la realización de los exámenes de laboratorio.
- Si ha realizado alguna actividad que demande esfuerzo físico intenso, deberá permanecer en reposo durante al menos 30 minutos e informar al personal del laboratorio antes de tomar sus muestras.
- Evitar Deporte ya que puede tener efectos transitorios o de larga duración donde aumentan enzimas musculares, Creatinina, aspartato- aminotransferasa, LDH, además pueden modificar los niveles de hormonas sexuales y disminuir el volumen plasmático.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 79 de 94

- Para las curvas de glicemia y/o curvas de insulina y test de o 'Sullivan, disponer como mínimo de un período de tiempo de tres horas en el laboratorio para la realización de su examen.

DETERMINACIÓN DE GLICEMIA

Estimado paciente lea atentamente las siguientes recomendaciones y siga las instrucciones para llevar al laboratorio una adecuada muestra y evitar inconvenientes y resultados erróneos. Debe estar en ayuno (última comida 12 horas antes). No ingiera alcohol el día anterior, no debe hacer ejercicio antes de la prueba. Si ha tenido fiebres o períodos prolongados de reposo, le sugerimos posponer la prueba.

Glicemia basal: solo 1 toma de muestra.

CURVA DE TOLERANCIA A LA GLUCOSA

Antes de dar la carga de glucosa al paciente se debe hacer una glicemia basal o glucosuria, se toman 5 muestras y se demora un aproximado de 5 horas por lo cual el paciente debe de disponer de toda la mañana para realizarse el examen, por lo tanto, se recomienda venir a las 7:00 a.m.

Glucosa postprandial: se debe disponer de 2 horas.

Durante el tiempo que permanezca en el análisis se recomienda total reposo y no ausentarse del Laboratorio.

No ingerir ningún alimento. El ejercicio, los alimentos y el cigarrillo pueden alterar los resultados, evite tomarse la muestra después de periodos de trasnocho, Si ha tenido fiebre o periodos prolongados de reposo le sugerimos posponer la prueba.

DETERMINACIÓN DE CREATININA

No requiere ayuno estricto. El médico puede solicitarle que deje de tomar ciertos fármacos, previo a la toma de la muestra ya que pueden alterar los resultados, estos son: amino glucósidos, cimetidina, fármacos quimioterapéuticos de metales pesados, fármacos neurotóxicos, antiinflamatorios no esteroideos, y/o trimetoprim/sulfametoxazol.

PERFIL LIPÍDICO

Comprende colesterol total y triglicéridos

Para la realización de estos exámenes debe tener en cuenta antes de ir al Laboratorio:

- El paciente debe mantener su dieta habitual.
- El día del examen no debe realizar deporte antes de tomarle la muestra.
- Evitar el estrés antes y después de la toma de la muestra.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 80 de 94

- Debe tener un ayuno estricto de ocho horas y que no pase de 12 horas.
- No ingerir alimentos ni fumar después de las 10:00 p.m. la noche anterior al examen.
- No tomar licor durante 24 horas antes del examen.

RECOLECCION DE ESPUTO

Este examen se realiza para la búsqueda de la bacteria causante de la Tuberculosis. Los pasos para la recolección de esputo son:

Utilizar un recipiente estéril, boca ancha y de plástico para la recolección de la muestra. Lávese su boca únicamente con agua, evite el uso de crema dental y enjuagues bucales. La muestra debe ser recogida en ayunas.

La muestra debe ser obtenida por expectoración, recogiendo la flema que es la muestra ideal, evitando contaminarla con saliva.

PARCIAL DE ORINA Y UROCULTIVOS

Con la debida anticipación disponga de un frasco estéril; para los bebés puede utilizarse bolsas pediátricas recolectoras. Lávese las manos y la región genital con suficiente agua, en los bebés no aplicar talcos ni cremas para la recolección y asegurarse de adherir bien el recolector a los genitales. Séquese con toalla limpia, quite la tapa del frasco estéril sin tocar con las manos el interior del recipiente o de la tapa, empiece a orinar y no recolecte la orina inicial, sino que recoja el chorro siguiente sin parar de orinar, trate de recoger suficiente orina, retire el frasco, coloque la tapa sin tocar el interior con la mano; asegúrese de que quede bien tapado, traiga la muestra antes de dos (2) horas para evitar que se contamine y se pierda.

COPROLOGICO

Recoger la muestra en recipiente estéril, preferiblemente en frascos de plástico. Tener cuidado de no contaminar la muestra con orina o agua. Entregue la muestra al laboratorio lo antes posible. Para la recolección de las muestras de los bebés, se recomienda colocar el pañal al revés para evitar que la muestra se altere.

EXAMEN PARA HONGOS (KOH)

Si el examen es de uñas, remueva el esmalte o pinta uñas tres días antes de la toma de muestra. Si el examen es de piel no utilice cremas, ni lociones ni talcos desde el día anterior a la toma de muestra. No debe estar tomando antimicóticos.

FROTIS VAGINAL

- Evitar el uso de óvulos o cualquier otro medicamento intravaginal por cinco días.
- No realizarse ducha vaginal el día de la toma.
- No tener relaciones sexuales al menos 2 días antes de la toma.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 81 de 94

- No estar menstruando en el momento de la toma ni haber tenido la menstruación al menos en 5 días.

MUESTRAS DE SANGRE

- Debe tener un ayuno de 10 a 12 horas.
- No fume antes ni durante la realización del examen.
- No ingiera bebidas alcohólicas 3 días antes de la realización de los exámenes.
- No realice ninguna actividad física como trotar antes de la realización del examen.
- Si está tomando algún medicamento informar en el momento de la toma de muestra, indicando el nombre del medicamento y la dosis.
- Si se ha realizado un examen de radiología con medio de contraste, esperar al menos 3 días para la realización de exámenes bacteriológicos.

RECOLECCION DE ORINA DE 24 HORAS

Utilizar un frasco plástico, estéril de aproximadamente 2 – 3 litros.

Recoger todo el volumen urinario durante 24 horas, iniciar a las 6:00 AM, Tan pronto se levante, lave bien la región genital descartando la primera orina y recolectar todo el volumen urinario hasta el siguiente día a las 6:00 AM.

Mantener el recipiente donde se está recolectando la orina refrigerada.

Una vez terminada la recolección de las 24 horas llevarla inmediatamente al laboratorio.

FROTIS FARINGEO

- El día de la toma de muestra no usar enjuague bucal.
- No ingerir alimentos ni líquidos antes de la toma de muestra.

RECOLECCION DE LÍQUIDO SEMINAL

Evite tener relaciones sexuales ni someterse a examen de próstata (tacto rectal o masaje prostático) entre 3 y 5 días antes de la recolección de la muestra.

Orine antes de obtener la muestra, con el fin de minimizar el riesgo de contaminación.

El recipiente adecuado para la toma de la muestra debe ser estéril, boca ancha y con tapa de cierre hermético (puede utilizarse un recipiente para recolección de muestras de orina).

La muestra debe Obtenerse mediante masturbación directa dentro del recipiente estéril, sin el uso de preservativos ni lubricantes.

	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 82 de 94

FROTIS DE SECRECIÓN URETRAL, BALANO PREPUCIAL Y GLÁNDE

No tener relaciones sexuales el día anterior a la toma de la muestra. Realizar aseo previo de los genitales externos.

Haber orinado una hora antes a la toma de muestra.

HORMONAS

TSH, T4 Y T3: Estar en ayuno y no estar tomando medicamentos.

PSA: No someterse a examen de próstata (tacto rectal o masaje prostático) entre 3 y 5 días antes de la recolección de la muestra.

RECOMENDACIONES GENERALES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

Para su seguridad, a continuación, le compartimos algunas pautas que deben ser tenidas en cuenta durante su permanencia en las instalaciones del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E.

Uso del carnet institucional

Todo el talento humano del hospital San Vicente de Arauca porta de forma visible su carnet de identificación. Por lo tanto, no dude en solicitar su presentación. Si observa la presencia de personas sin identificación que intenten acercarse o distraer su atención, informe de inmediato al personal de enfermería o solicite la presencia de la enfermera jefe mediante el timbre de llamado.

Presentación personal del usuario

Los usuarios que ingresen a las instalaciones del Hospital San Vicente ESE, (excepto en casos de usuarios que requieran atención por urgencias), deben portar ropa adecuada para el entorno hospitalario. Se recomienda evitar el uso de prendas como minifaldas, escotes, licras cortas, pantalonetas, chanclas y gafas oscuras.

El uso del tapabocas es obligatorio durante su permanencia en la institución si presenta síntomas respiratorios (como tos, estornudos, congestión nasal o fiebre), o si se encuentra en áreas clínicas de alto riesgo como urgencias, hospitalización, consulta externa o laboratorios. Esta medida busca proteger la salud de los pacientes, visitantes y del personal de salud, y reducir el riesgo de contagio de enfermedades respiratorias.

Estas medidas buscan prevenir riesgos la exposición a virus o bacterias presentes en el ambiente hospitalario, posibles contagios por COVID 19, así como accidentes por caídas, tropiezos o deslizamientos.

Porte de armas:

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 83 de 94

Está prohibido el ingreso de armas o de cualquier elemento que represente un riesgo para la vida e integridad de las personas dentro del hospital.

SERVICIO DE VIGILANCIA

El Hospital San Vicente de Arauca cuenta con el apoyo de una empresa especializada en el servicio de vigilancia, contratada para velar por la seguridad de todos los usuarios y del personal institucional. Los Guardas de vigilancia están capacitados para brindar información, orientar dentro de la institución y están autorizados para revisar los paquetes que ingresen o salgan del hospital.

Funciones del personal de vigilancia:

- Supervisar el cumplimiento al horario de visitas
- Controlar el no ingreso de alimentos no autorizados
- Registrar el ingreso de objetos personales voluminosos (almohadas, ventiladores, computadores, entre otros)
- Garantizar que no ingresen armas ni elementos peligrosos a la institución
- Verificar que el paciente presente la boleta de salida sellada por facturación antes de abandonar la institución.

Importante: Está prohibida la toma de fotografías y videos a pacientes hospitalizados y al personal institucional, con el fin de proteger la privacidad y la confidencialidad.

Objetos personales

Se recomienda traer únicamente los artículos de uso personal estrictamente necesarios. El hospital no se hace responsable por la pérdida de objetos de valor como teléfonos celulares, joyas, dinero en efectivo, entre otros. El cuidado de estos elementos será responsabilidad del paciente y/o sus familiares o acompañantes.

Responsabilidad del acompañante

En el servicio de urgencias, debido a su carácter de atención rápida y prioritaria, solo se permite el ingreso de un (1) acompañante por paciente. Durante la atención no están autorizadas las visitas.

Durante la estancia hospitalaria:

- Es Obligatorio mantener elevadas las barandas de la cama del paciente, como medida preventiva frente a caídas.
- El paciente contara durante su estancia, con la atención permanente de un equipo conformado por médico general, médicos especialistas, enfermeras y auxiliares de enfermería, siempre dispuestos a atender cualquier necesidad o situación.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 84 de 94

- Si observa algún cambio en la condición del paciente o necesita información, por favor comuníquese con el personal médico o de enfermería asignado.

Nota: Si el paciente tiene algún tipo de prótesis removible, audífonos, lentes de contacto u otro dispositivo, se debe informar al personal de enfermería para su adecuado manejo y así evitar pérdidas accidentales.

26. OTROS SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCION

SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

La Historia Clínica es un documento privado regulado por la ley. Si usted desea solicitar una copia, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Acérquese al área de Estadística en Consulta Externa con su documento de identidad.
- En caso de no poder realizar el trámite personalmente, deberá enviar una solicitud escrita en la que autorice a una persona adulta a reclamar la historia clínica, adjuntando copia del documento de identidad de ambos.

También puede hacer su solicitud a través del correo electrónico, escribiendo a:

estadística@hospitalsanvicente.gov.co

Debe especificar claramente los nombres y apellidos completos del paciente, fecha o periodo solicitado y adjuntar copia del documento de identidad del paciente.

En caso de pacientes fallecidos, la solicitud debe incluir los requisitos establecidos en la Ley 23 de 1981(Artículo 34) y la Resolución 1995 de 1999 (Artículo 17), así como los siguientes documentos, copia de la cedula del paciente, registro civil de nacimiento que demuestre el parentesco. En caso de conyugue supérstite, copia de registro civil de matrimonio.

FARMACIA CENTRAL

El Hospital San Vicente de Arauca cuenta con una farmacia central que opera las 24 horas del día. Allí se entregan los medicamentos formulados por el médico tratante, de acuerdo con el contrato establecido entre la institución y su ARS, E.A.P.B, o la Unidad Administrativa Especial de Salud de Arauca, U.A.E.S.A.

REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 85 de 94

Como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia (IAMI), el hospital ofrece a sus usuarios el derecho a Registrar al recién nacido. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 2:00 pm a 4:00 pm.

“Este sitio ha sido creado para que te registres y te conviertas en un ciudadano colombiano. Cuando eres un ciudadano, conoces tus derechos y puedes acceder a múltiples beneficios.” Si quieres ser un ciudadano con derechos y deberes, visita tu REGISTRADURIA.

¿Por qué es importante registrar a los niños y niñas al nacer?

El Registro Civil de Nacimiento permite al niño o niña acceder a su identidad jurídica y ejercer plenamente sus derechos como ciudadano colombiano. A través del registro civil se garantiza:

- El derecho a la identidad, nombre y nacionalidad
- El acceso a servicios de salud, vacunación y educación.
- Crear un vínculo legal con la familia.
- Recibir servicios de vacunación, atención de salud gratuita y otros servicios.
- Garantizar una alimentación nutritiva.
- Tener la protección del estado.
- Demostrar su edad y nacionalidad.
- Desarrollar todo su potencial social, cultural, político y económico como ciudadano colombiano.

MANEJO DE LOS RESIDUOS HOSPITALARIOS.

La clasificación de los residuos hospitalarios se realiza según el riesgo que representan para la salud humana y el medio ambiente, y según la naturaleza de los servicios prestados en cada área de la institución.

Con base en la Resolución 2184 de 2019, los residuos se clasifican en dos grandes grupos:

- Residuos no peligrosos
- Residuos peligrosos o infecciosos

El objetivo de esta clasificación es facilitar una adecuada gestión de los residuos, identificando aquellos que puedan ser aprovechables, reduciendo riesgos ambientales y asegurando la correcta segregación de la fuente. El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. aplica el código nacional de colores para unificar el manejo de residuos en recipientes rígidos reutilizables, bolsas y otros recipientes desechables, tal como lo exige la Resolución:

Tabla 15. Manejo de los residuos hospitalarios no peligrosos

COLOR	TIPO DE RESIDUO
Verde	Residuos orgánicos aprovechables(biodegradables): orgánicos, restos de alimentos crudos, residuos de jardín, cascaras de frutas y verduras.
Blanco	Residuos aprovechables: papel, cartón, plástico, vidrio, metales limpios.

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 86 de 94

Negro	Residuos no aprovechables: servilletas, papel higiénico, papel metalizado, restos de comida contaminada, residuos COVID-19)
--------------	---

En el contexto hospitalario, y en cumplimiento del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRH), se incluye el manejo diferenciado de:

Tabla 16. Manejo de los residuos hospitalarios peligrosos

COLOR	TIPO DE RESIDUO
Rojo	Residuos peligrosos o infecciosos: infecciosos, cortopunzantes, materiales contaminados. Materiales contaminados con sangre u otros fluidos corporales, elementos de curación usados, guantes contaminados, agujas, jeringas y similares. Aunque no está incluido en la Resolución 2184, su uso es aceptado en normas del sector salud.

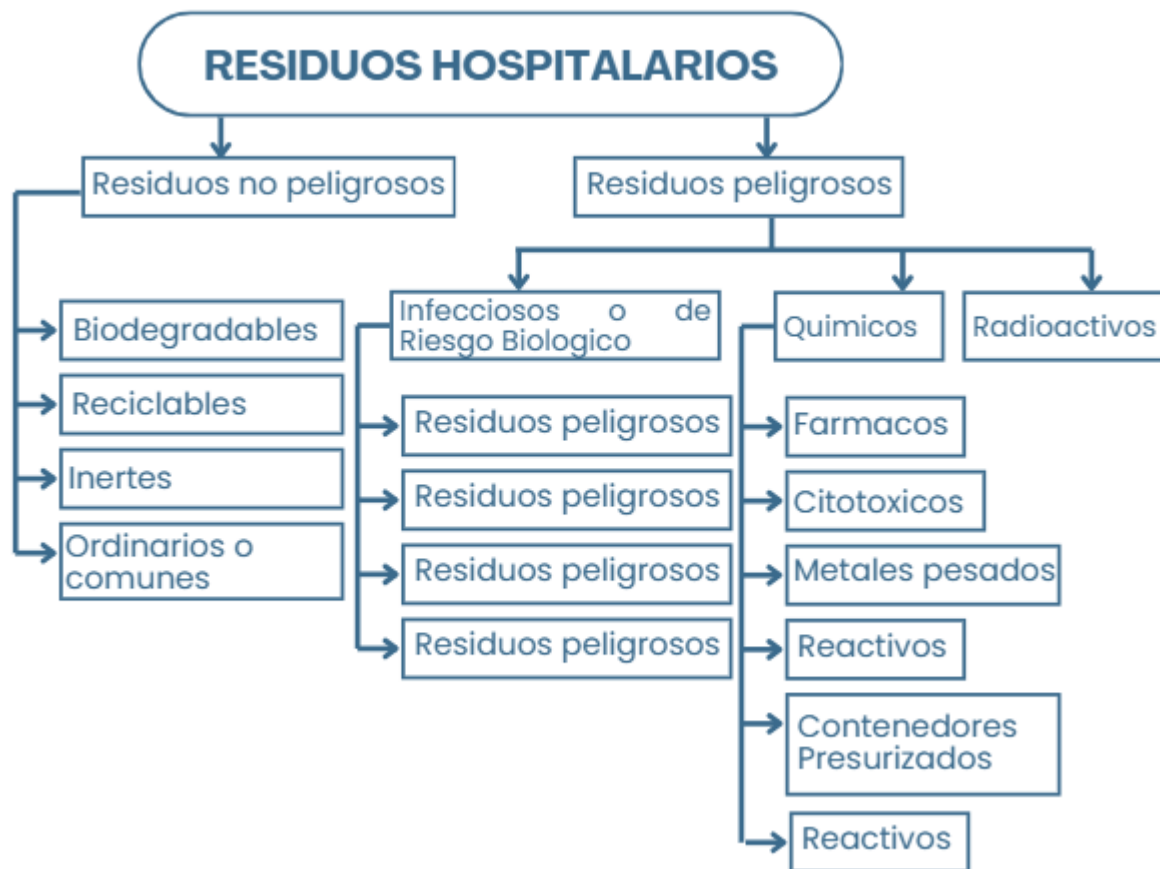
El adecuado manejo de los residuos es responsabilidad de todos y contribuye a la prevención de infecciones, al cuidado del medio ambiente y a la seguridad dentro de la institución.

La correcta segregación en la fuente permite:

- Proteger al personal asistencial y usuarios
- Facilitar el reciclaje y disposición final adecuada
- Reducir el impacto ambiental
- Cumplir con la normatividad vigente



Ilustración 3. Clasificación de residuos hospitalarios (Fuente propia)



ACCIONES QUE NOS AYUDAN A CRECER ESTRATEGIA IAMI

La Estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia (IAMÍ) es una iniciativa propuesta por UNICEF al país, con el objetivo de motivar a las instituciones de salud a mejorar sus prácticas en la atención en salud y nutrición materno-infantil. Esta estrategia se fundamenta en los principios de universalidad, igualdad y no discriminación, participación e inclusión, responsabilidad social y rendición de cuentas.

La Estrategia IAMÍ propone a las instituciones que prestan servicios de atención a gestantes, madres, niñas, niños y adolescentes, una metodología que les permita autoevaluar sus prácticas, identificar oportunidades de mejora, implementar planes de acción, y ser evaluados por pares externos. El objetivo es lograr el reconocimiento como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia, cumpliendo con los pilares de integralidad, calidad y continuidad.

En el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E., venimos adelantando acciones que apuntan al cumplimiento de estos tres pilares. Actualmente nos encontramos en proceso de autoevaluación, lo que nos permite identificar el nivel de cumplimiento y establecer un plan de mejoramiento

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 88 de 94

continuo que nos permita responder a las exigencias de la estrategia. Esta ruta nos acerca a la acreditación, fortaleciendo nuestro posicionamiento a nivel regional y nacional, asegurando una atención optima, oportuna y humanizada para nuestras gestantes, niños, niñas y adolescentes.

METODO MADRE CANGURO

El Método madre canguro (MMC) es una estrategia de atención para neonatos con bajo peso al nacer y/o prematuridad, que se fundamenta en el contacto piel a piel entre la madre y su bebé, o en su defecto, el padre u otro adulto cuidador. Este método incluye además de cuidados esenciales como alimentación exclusiva con leche materna, estimulación temprana, protección frente a infecciones, calor y afecto.

El MMC ha demostrado ser altamente eficaz, con resultados iguales o superiores a los cuidados tradicionales como incubadoras o radiadores de calor, especialmente en términos de reducción de mortalidad, morbilidad y estancia hospitalaria, además de los costos del cuidado neonatal. Su uso está indicado en neonatos que se encuentren clínicamente estables, es decir aquellos que respiran por sí solos y no presentan enfermedades graves.

En el Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, implementamos esta estrategia como parte del enfoque de atención integral de nuestros recién nacidos prematuros y/o con bajo peso al nacer, a través de las modalidades de:

- Canguro intrahospitalario
- Canguro Ambulatorio

Ambas están incluidas en el Plan de Beneficios en salud (PBS) a nivel nacional y son reconocidas por las EAPB.

Nuestra institución cuenta con un equipo interdisciplinario capacitado y certificado, que lleva más de cuatro años de experiencia implementando el Método Madre Canguro (MMC). Esta experiencia nos ha permitido mejorar el pronóstico y la calidad de vida de los recién nacidos, al tiempo que se genera un vínculo afectivo más fuerte entre él bebe y su familia, fortaleciendo el contacto piel a piel y sus múltiples beneficios.

27. DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Tabla 17. Directorio Institucional

EXT	PROCESO	CORREO CORPORATIVO
1163	ADMISIONES URGENCIAS	admisiones@hospitalsanvicente.gov.co
1112	ALMACEN	almacen@hospitalsanvicente.gov.co
1169	AMBIENTAL	
1139	APOYO CARTERA	
1168	APOYO FACTURACION	facturacion@hospitalsanvicente.gov.co
1127	APOYO SISTEMAS	apoyo_sistemas@hospitalsanvicente.gov.co



1120	AUDITORIA MEDICA	auditoria_medica@hospitalsanvicente.gov.co
1164	AUTORIZACIONES URGENCIAS	autorizaciones@hospitalsanvicente.gov.co
	ARCHIVO GENERAL	archivo@hospitalsanvicente.gov.co
1110	BANCO DE SANGRE	banco_sangre@hospitalsanvicente.gov.co
1129	BIOMEDICA	biomedica@hospitalsanvicente.gov.co
1134	CAJA CONSULTA EXTERNA	
1125	CAJA DE HOSPITALIZACION	quirurgica@hospitalsanvicente.gov.co
1172	CAJA DE PEDIATRIA	
1138	CAJA URGENCIAS	
1156	CARTERA	cartera@hospitalsanvicente.gov.co
1109	MATERNIDAD	cirugia@hospitalsanvicente.gov.co
1147	COMITÉ DE INFECCIONES - IAAS	comité_infecciones@hospitalsanvicente.gov.co iaas@hospitalsanvicente.gov.co
1106	CONTABILIDAD	contabilidad@hospitalsanvicente.gov.co
1102	CONTROL INTERNO	control_interno@hospitalsanvicente.gov.co
	CONTRATACIÓN EAPB	contratos_eapb@hospitalsanvicente.gov.co
	CONSULTA EXTERNA	consulta_externa@hospitalsanvicente.gov.co
	COSTOS	costos@hospitalsanvicente.gov.co
1170	IMAGENOLOGIA	
	GESTIÓN PRETRANSFUSIONAL	banco_sangre_arauca@hotmail.com
1152	CORRESPONDENCIA	correspondencia@hospitalsanvicente.gov.co
1145	DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	enfermeria@hospitalsanvicente.gov.co
1104	DIRECCION	direccion@hospitalsanvicente.gov.co
	DOCENCIA, SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	docenciaserviciohospitalsanvic@gmail.com
1116	ECOGRAFIAS	
1146	EPIDEMIOLOGIA	epidemiologia@hospitalsanvicente.gov.co
1121	ESTADISTICA	estadistica@hospitalsanvicente.gov.co
1128	ESTERILIZACION	esterilizacion@hospitalsanvicente.gov.co
1136	FACTURACION	facturacion@hospitalsanvicente.gov.co
1142	FARMACIA	farmacia@hospitalsanvicente.gov.co
1196	FARMACIA TORRE	farmacia@hospitalsanvicente.gov.co
1124	FINANCIERA	financiera@hospitalsanvicente.gov.co
1151	GARANTIA DE LA CALIDAD	gestion_calidad@hospitalsanvicente.gov.co
1200	SISTEMA DE INFORMACION AL USUARIO - SIAU	giu@hospitalsanvicente.gov.co
1111	HOSPITALIZACION	internacion@hospitalsanvicente.gov.co
1180	IAMI	iami@hospitalsanvicente.gov.co
1144	JURIDICA	juridica@hospitalsanvicente.gov.co apoyo_juridica@hospitalsanvicente.gov.co
1123	LABORATORIO CLINICO	laboratorio_clinico@hospitalsanvicente.gov.co
1157	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	
1133	NOMINA	nomina@hospitalsanvicente.gov.co
1193	OBSERVACION HOMBRES	

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 90 de 94

1191	OBSERVACION PEDIATRIA	
1192	OBSERVACION MUJERES	
1162	PAI	pai@hospitalsanvicente.gov.co
1141	PATOLOGIA	patologia@hospitalsanvicente.gov.co
1140	PEDIATRIA	
1113	UNIDAD RESPIRATORIA	
1115	PLANEACION	planeacion@hospitalsanvicente.gov.co
1153	PRECONSULTA	consulta_externa@hospitalsanvicente.gov.co
	PRESUPUESTO	presupuesto@hospitalsanvicente.gov.co
1195	PROCEDIMIENTO	
1118	RAYOS X	
1100	RECEPCION	
1112	RECURSOS FISICOS Y COMPLEMENTARIOS	recursos_fisicos@hospitalsanvicente.gov.co
1135	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	referencia@hospitalsanvicente.gov.co
1149	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	referencia@hospitalsanvicente.gov.co
1159	REHABILITACION	rehabilitacion@hospitalsanvicente.gov.co
	SEGURIDAD DEL PACIENTE	seguridaddelpacientehsva@gmail.com
1161	SALUD OCUPACIONAL	salud_ocupacional@hospitalsanvicente.gov.co
1127	SISTEMAS	sistemas@hospitalsanvicente.gov.co
1105	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	administrativa@hospitalsanvicente.gov.co
1137	SUBDIRECCION CIENTIFICA	subdireccion_cientifica@hospitalsanvicente.gov.co
1107	TALENTO HUMANO	talento_humano@hospitalsanvicente.gov.co
1117	TESORERIA	tesoreria@hospitalsanvicente.gov.co
1160	TOMOGRAFO NUEVO	imagenologia@hospitalsanvicente.gov.co
1122	TRABAJO SOCIAL CONSULTA EXTERNA	trabajo_social@hospitalsanvicente.gov.co
1108	TRABAJO SOCIAL URGENCIAS	trabajo_social_urgencias@hospitalsanvicente.gov.co
1175-1176	UCI ADULTOS	uci_adulto@hospitalsanvicente.gov.co
1132	UCI NEONATAL	uci_neonatal@hospitalsanvicente.gov.co
1126	URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	gestion_urgenciashsva@outlook.com
1148	GINECOLOGIA	iami@hospitalsanvicente.gov.co

28. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o comentarios positivos. Código AU-SIAU-FR-02 Versión 5.
- Acta de reunión. Código MC-GC-FR-06

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 91 de 94

- Encuesta de satisfacción al usuario (Encuesta de Satisfacción del Usuario diseñada en formato digital a través de Google Forms (<https://forms.gle/h28WtQAboepRWJTP9>))
- Formato de comunicado GTD-AR-FR-014
- Documento de Excel de control de PQRS, informe trimestral GIU-FR-004

29. BIBLIOGRAFIA

1. Ministerio de Salud y Protección Social. (1993). Ley 100 de 1993 - Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>
2. Congreso de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012 - Sistema General de Riesgos Laborales. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49102>
3. República de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. <https://www.constitucioncolombia.com>
4. Ministerio de la Protección Social. (2007). Decreto 1018 de 2007 - Modifica la estructura del Ministerio. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=27355>
5. Ministerio de Salud. (1998). Decreto 806 de 1998 - Régimen de habilitación para instituciones prestadoras de servicios de salud. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1300>
6. Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud. (2004). Acuerdo 260 de 2004. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/ACUERDO%20260%20DE%202004.pdf
7. Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). Resolución 5592 de 2015 - Modifica condiciones de habilitación. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-5592-de-2015.pdf>
8. Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). Resolución 5596 de 2015 - Red de prestadores de servicios de salud. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolución%205596%20de%202015.pdf
9. Congreso de Colombia. (2011). Ley 1438 de 2011 - Reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41581>
10. Ministerio de la Protección Social. (2006). Decreto 1011 de 2006 - Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=20479>

	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 92 de 94

11. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=82613>
12. Congreso de Colombia. (1993). Ley 87 de 1993 - Normas para el ejercicio del control interno. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=251>
13. Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
14. Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (s.f.). Portal oficial del DANE. <https://www.dane.gov.co>
15. Brieno, C. (2013). Calidad en la atención en salud. [Referencia genérica, se sugiere completar con editorial y ciudad si es libro físico].
16. Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). Documentos de apoyo para la implementación de la estrategia IAMI. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/estrategia-IAMI.aspx>
17. Unicef Colombia. (s.f.). Estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia. <https://www.unicef.org/colombia>
18. Ministerio de Salud y Protección Social (Colombia). (2022, junio). Guía para la medición de la satisfacción de partes interesadas (Proceso Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional, código ASIG13, versión 01). Bogotá.
19. Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). Guía de implementación del Método Madre Canguro. <https://www.minsalud.gov.co>

30. CONTROL DEL DOCUMENTO

El presente documento deberá reposar en la siguiente ruta:

Y:\BIBLIOTECA_2026\1.MANUAL DE DOCUMENTOS HSVA\2. PROCESOS MISIONALES\2. ATENCIÓN AL USUARIO\5.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO\MANUALES

DATOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	Luis Fernando Torres Torres	Ludy Suarez Acosta	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Cargo	Líder SIAU	Líder Mejoramiento Continuo	Acta No. 02 del 2026
Fecha	18/03/2026	18/03/2026	18/03/2026

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA APROBACIÓN			PARTICIPANTES ACTUALIZACIÓN
	DÍA	MES	AÑO	



01	08	04	2010	Creación del documento	
02	22	10	2014	Se revisó y actualizo en general el documento se actualizo la codificación según el mapa de procesos.	
03	22	01	2016	Se actualiza el documento en cuanto a lo referente con la atención del enfoque preferencial.	
04	19	12	2017	Se revisó el documento y se actualizo conforme a la normatividad y requerimientos del modelo de atención en salud para la institución	
05	31	12	2018	Las visitantes horas de visitas.	
06	25	10	2019	Se actualizo el portafolio de servicios, las rutas de atención, sistema de asignación de citas, PQRS, recomendaciones a tener en cuenta durante la estancia general, recomendaciones en el servicio de cirugía, tipo de exámenes de laboratorio clínico y horarios, recomendaciones generales dentro de la institución, solicitud de historia clínica, directorio institucional.	
07	13	10	2022	Se revisó el documento en general se actualizo visión, valores institucionales, declaración de derechos y deberes de los usuarios y se actualizo el ítem de portafolio de servicios.	
08	21	11	2023	Se revisó el documento en general se actualizo atención preferencial, contactos telefónicos, asignación de citas y novedades en el portafolio de servicios	
09	08	07	2025	Se revisó el documento en general se actualizo: Contactos telefónicos, asignación de citas y novedades en el portafolio de servicios. Actualización de la sección PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF). Inclusión del Procedimiento para	

 Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. NIT 800.218.979-4	MANUAL DEL USUARIO	Código: AU-SIAU-MN-01
		Versión: 10
		Fecha: 18/03/2026
		Página: 94 de 94

				apertura de buzones Procedimiento de gestión de PQRSF MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO Inclusión del instrumento de medición, definición de la población y muestra, sección de la asociación de usuarios. Se cambia codificación siguiendo los lineamientos del instructivo de elaboración de documentos y registros. Código anterior GIU-MN-001 código actual AU-SIAU-MN-01	
10	18	03	2026	Cuadro comparativo entre las poblaciones de las vigencias 2023, 2024 y 2025 determinado las causas del aumento de la población y determinando la muestra mínima de 379 por formula estadística.	Luis Fernando Torres Torres Líder SIAU Ludy Suarez Acosta Líder Mejoramiento Continuo