



GUÍA DE HOSPITALIZACIÓN



Hospital
San Rafael



**Síguenos en nuestras
redes sociales:**



-  Hospital San Rafael de Pasto
-  hospital- san -rafael -de- pasto
Hospital San Rafael de Pasto
-  www.hospitalsanrafaelpasto.com



DERECHOS

1. **Atención integral y humanizada:** Recibir un cuidado oportuno y digno por parte de un equipo interdisciplinario, fundamentado en la mejor evidencia científica disponible.
2. **Información clara y transparente:** Acceder a datos veraces, completos y oportunos sobre el estado de salud, diagnóstico, alternativas de tratamiento y pronóstico.
3. **Respeto a la libertad individual:** Garantizar que todas las intervenciones clínicas se realicen respetando las libertades personales, bajo el marco de la legislación vigente.
4. **Proceso psicoterapéutico digno:** Disponer de un acompañamiento terapéutico basado en el respeto mutuo, orientado a maximizar el bienestar y la calidad de vida.
5. **Derecho a morir dignamente:** Recibir asistencia profesional y legal para ejercer el derecho a una muerte digna, en estricto cumplimiento de la normativa correspondiente.
6. **Psicoeducación integral:** Acceder a espacios de formación individual y familiar enfocados en comprender el trastorno mental y desarrollar pautas eficaces de autocuidado.
7. **Ejercicio pleno de derechos civiles:** Garantizar el ejercicio de la ciudadanía y la toma de decisiones; cualquier limitación por incapacidad deberá ser estipulada estrictamente por la ley.
8. **No discriminación y trato digno:** Ser protegido contra el estigma, la exclusión social y cualquier forma de trato cruel, inhumano o degradante por su condición de salud.
9. **Libertad espiritual y de cultos:** Tener la facultad de aceptar o rechazar el acompañamiento espiritual y religioso, en consonancia con sus propias convicciones.
10. **Inclusión educativa y laboral:** Acceder y permanecer en los entornos laborales y académicos, erradicando cualquier motivo de exclusión vinculado a la salud mental.
11. **Acceso a medicación adecuada:** Recibir los tratamientos farmacológicos idóneos con fines terapéuticos o diagnósticos, siempre bajo el criterio del médico tratante.
12. **Consentimiento informado:** Exigir información detallada antes de autorizar voluntariamente cualquier procedimiento, intervención o esquema de tratamiento.
13. **Protección en investigación clínica:** Asegurar la prohibición de participar en ensayos científicos o tratamientos experimentales sin la previa firma del consentimiento informado.
14. **Confidencialidad e intimidad:** Salvaguardar la privacidad absoluta de la historia clínica y del proceso de atención, manteniendo un respeto mutuo con otros pacientes.
15. **Reintegración familiar y comunitaria:** Favorecer el retorno activo y el acompañamiento constante en el núcleo familiar, social y en el entorno comunitario inmediato.
16. **Educación emocional desde la infancia:** Recibir formación en las instituciones educativas para promover hábitos saludables, valores democráticos y el correcto manejo de las emociones.

DEBERES

1. **Cumplir con las indicaciones médicas:** Seguir las instrucciones y recomendaciones del personal de salud, incluyendo la toma de medicamentos, la realización de exámenes y la asistencia a citas médicas.
2. **Utilizar los servicios de salud de manera responsable:** Evitar el uso inadecuado o abusivo de los servicios, y hacer un uso racional de los recursos disponibles.
3. **Respetar al personal de salud y acatar las normas institucionales:** Tratar con respeto y cortesía al personal médico, asistencial, administrativo, estudiantes en formación, pacientes y familiares, así como cumplir con las normas internas del Hospital San Rafael de Pasto.
4. **Contribuir al cuidado de su salud y la de su comunidad:** Adoptar estilos de vida saludables, participar en programas de promoción y prevención, y colaborar con acciones para proteger la salud pública.
5. **Informar sobre cambios en su información personal:** Reportar cambios de domicilio, teléfono o cualquier otra información relevante para su registro en el sistema de salud.
6. **Contribuir con el financiamiento del sistema de salud:** Realizar los pagos correspondientes y cotizaciones de acuerdo con su capacidad económica.
7. **Cuidar las instalaciones y recursos institucionales:** Hacer un uso adecuado de los equipos, mobiliario y demás recursos de salud, y reportar cualquier daño o desperfecto.
8. **Participar activamente en el proceso terapéutico:** Asistir y comprometerse con el desarrollo de las actividades terapéuticas programadas por la institución.



POR FAVOR TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES INDICACIONES:

El Hospital San Rafael de Pasto (N) les da la cordial bienvenida, permítanos brindarle una atención integral, humanizada y segura en salud mental, con el carisma hospitalario al estilo de San Juan Dios. Recuerde que usted y su grupo familiar son un pilar importante en el proceso de recuperación, rehabilitación y resocialización del paciente. Así mismo, le damos a conocer las recomendaciones que debe tener en cuenta durante la hospitalización del paciente, ya que esto contribuye a la seguridad de la atención.

Una vez se efectuó el ingreso de su paciente al área de hospitalización, el familiar o acudiente debe presentarse en la oficina de Trabajo Social para diligenciar la historia sociofamiliar, socializar la guía de hospitalización y dejar registrado los familiares autorizados para el proceso de visitas y llamadas telefónicas. Horario de atención lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. (Recuerde tomar su turno para ser atendido en Trabajo Social).

1

2

El tiempo de estancia hospitalaria está determinado exclusivamente por la condición y/o necesidad clínica del paciente y, de acuerdo con el criterio del equipo médico, el usuario puede ser trasladado entre unidades de hospitalización.

Posterior a las 24 horas del ingreso a la hospitalización, el referente familiar o acudiente del usuario será contactado telefónicamente por nuestros médicos generales y psicólogos, para brindar información general acerca de las condiciones de salud del paciente. De igual manera durante el transcurso de la hospitalización.

3

4

Posterior a los 7 días de hospitalización usted será contactado telefónicamente por el psiquiatra tratante para brindarle psicoeducación del estado de su paciente. En caso de que requiera ampliar la información, usted podrá solicitar atención personal con el psiquiatra, a través de la oficina de Trabajo Social



5

Si necesita una certificación de estancia hospitalaria, esta debe solicitarse por escrito ante la oficina de Estadística (área administrativa), adjuntando copia de documentos de identidad del usuario y del solicitante. La radicación de esta solicitud se realiza en la recepción del hospital o a través de los correos:

estadistica@hospitalsanrafaelpasto.com

dircientifica@hospitalsanrafaelpasto.com el tiempo de respuesta son 5 días hábiles. Las incapacidades médicas se generan al finalizar la estancia hospitalaria.

6

Si el familiar o acudiente requiere ingresar medicamentos formulados por otros especialistas para dar continuidad al tratamiento que recibe el paciente, estos deben entregarse al jefe de triage junto con la fórmula médica e historia clínica. Los medicamentos se debe visualizar la siguiente información: lote, fecha de vencimiento y registro sanitario INVIMA, por otra parte no pueden venir cortados.

7

La solicitud de Historia Clínica se realiza de las siguientes maneras:

1

PERSONALMENTE

En el área de recepción de la entrada principal del hospital se radica la solicitud en medio físico. Si el solicitante es el mismo paciente, debe presentar documento de identidad original y diligenciar un formulario que se le suministra en esta área.

Si la solicitud la realiza un familiar o un tercero, debe presentar una autorización escrita con firma y huella del usuario, adjuntando copia del documento de identidad del paciente y de la persona autorizada para recibir dicha historia clínica.

2

CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo electrónico

estadistica@hospitalsanrafaelpasto.com enviando solicitud escrita con firma y huella del usuario, o de su representante legal en caso de pacientes menores de edad, adjuntando copia del documento de identidad del usuario y de la persona autorizada para la solicitud.



3

Entrega de Historia Clínica

El tiempo de respuesta de las solicitudes es de 3 días hábiles. Si la requiere impresa o en CD debe cancelar el valor establecido.

ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA ESTANCIA HOSPITALARIA

1 jabón de cuerpo en barra.
1 shampoo en tarro pequeño, no se permite sobres o sachet.
1 crema corporal en recipiente pequeño, no se permite sobres o sachet.
1 desodorante en roll-on, no se permite sobres o sachet.
1 talco para pies en recipiente pequeño.
1 rollo de papel higiénico.
1 cepillo de dientes con protector plástico.
1 crema dental mediana.
1 protector solar en recipiente pequeño, no se permite sobres o sachet.
3 pares de medias de tipo tobillera de color claro.
3 prendas de ropa interior en buenas condiciones y de color claro.
Es obligatorio el uso de calzado cerrado tipo tennis (no deben ser zapatos tipo chancletas, tampoco CROCS puesto que hay riesgo de caída en los asistidos)
1 par de chancletas de baño de una sola banda.
1 peineta con bordes romos.
Si el paciente hace uso de pañales, se debe hacer entrega de 6 unidades diarias para realizar el cambio cada 4 horas; y 1 paquete de pañitos húmedos.
2 moñas pequeñas en tela .

Adicionalmente, para las damas se requiere: 3 brasieres tipo top de color claro, sin varillas, ni apliques metálicos.
1 paquete de toallas higiénicas, protectores íntimos (solo si los usa).

Y para los hombres, cuando se requiera: 2 maquinas de afeitar desechables de un solo uso.

Los objetos que no se relacionan en este listado no están permitidos y si los porta al instante del ingreso, serán retirados y entregados al acudiente o familiar; caso contrario (si asiste solo) se dejaran bajo custodia, almacenado en la caja fuerte de enfermería y su devolución será ante la presencia de familiar o al paciente al momento del egreso de la hospitalización.

Estos elementos deben estar debidamente marcados con nombres y apellidos.

Horario de entrega de elementos de aseo y ropa:

Todos los días de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., accediendo por la puerta principal del hospital.



INFORMACIÓN DE VISITAS Y LLAMADAS TELEFÓNICAS

El proceso de hospitalización no es una experiencia fácil... apoye a su familiar y acompañelo en su proceso terapéutico, exprese su afecto y anímelo a seguir adelante. Evite cualquier tipo de maltrato o regaño, no lo preocupe con temas que no puede resolver estando hospitalizado.

Sin excepción alguna y por condiciones de seguridad todas las personas que ingresan al hospital deben pasar por el arco detector de metales y las pertenencias serán sujetas a revisión. No se permite el ingreso de ningún tipo de arma ni de sustancia psicoactiva, ante su detección se reportará a Policía Nacional y las visitas quedarán suspendidas. Tampoco se permite el ingreso de bolsos, paquetes, comestibles, contenedores de agua, sombrillas, ni cascos de motocicleta. En caso de portarlos se dejarán excepcionalmente en los lockers de las porterías y se hará entrega de la llave al familiar o visitante, para su retiro al egreso del hospital. No está permitido la entrega de ropa ni de implementos de aseo en el espacio de visita. No se autoriza el ingreso de mascotas excepto que sean de apoyo emocional, para lo cual deben portar la debida certificación y cumplir lo estipulado en el protocolo institucional, realizando el tramite previamente en trabajo social.

Por cada día de visita solo puede ingresar una de las 3 personas registradas en la Oficina de Trabajo Social y/o autorizadas por el psiquiatra tratante. No se permite el ingreso de menores de 18 años de edad.

El día de la visita debe presentarse 20 minutos antes de la hora programada e ingresar por la entrada principal del hospital, portando su documento de identidad original o carnet con fotografía, usando un código de vestuario acorde al entorno hospitalario en salud mental y acatando las normas de bioseguridad vigentes. **Si el familiar se presenta después de la hora de visita, esta se suspende por cuestiones de seguridad para el ingreso.**



HORARIOS DE VISITAS Y DE LLAMADAS TELEFÓNICAS POR UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN

UNIDAD	VISITAS	RUTA DE INGRESO Y LUGAR DE VISITA	LLAMADAS	TEL: 602 7362680
UNIDAD JULIO PIÑA 2	MARTES, JUEVES, SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS DE 3PM A 4PM (INGRESO A LAS 2:40 PM)	ENTRADA PUERTA PRINCIPAL	TODOS LOS DÍAS DE 8:00 A.M. A 5:00 P.M.	EXT. 206, CEL. 3170167636.
UNIDAD JULIO PIÑA 3	MARTES, JUEVES, SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS DE 3PM A 4PM (INGRESO A LAS 2:40 PM)	ENTRADA PUERTA PRINCIPAL	TODOS LOS DÍAS DE 8:00 A.M. A 5:00 P.M.	EXT. 271, CEL. 3013146283.
SAN AGUSTÍN	DOMINGO 9AM A 10AM (INGRESO A LAS 8:40 AM).	ENTRADA: PUERTA PRINCIPAL LUGAR: PATIO DE LA UNIDAD	TODOS LOS DÍAS 8:00 AM A 5:00 PM	EXT. 204. 3215856671 3128481835
MADRE MILAGROSA	MARTES, JUEVES, SÁBADO, DOMINGO Y FESTIVOS DE 3PM A 4PM (INGRESO A LAS 2:40 PM).	ENTRADA: PUERTA PRINCIPAL LUGAR: PATIO DE LA UNIDAD	TODOS LOS DÍAS 8:00 AM A 5:00 PM	EXT. 238. 3128480784 3013146555
SAN JOSÉ	MARTES, JUEVES, SÁBADO, DOMINGO Y FESTIVOS DE 3PM A 4PM (INGRESO A LAS 2:40PM).	ENTRADA: PUERTA PRINCIPAL LUGAR: PATIO DE LA UNIDAD	TODOS LOS DÍAS 8:00 AM A 5:00 PM	EXT. 201. 3128435040 3013146443
NIÑO JESÚS DE GRANADA	MARTES, JUEVES, SÁBADO, DOMINGO Y FESTIVOS DE 3PM A 4PM (INGRESO A LAS 2:40 PM)	ENTRADA: PUERTA PRINCIPAL LUGAR: PATIO DE LA UNIDAD	TODOS LOS DÍAS 8:00 AM A 5:00 PM	EXT. 307. 3170167636



HORARIOS DE VISITAS Y DE LLAMADAS TELEFÓNICAS POR UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN

**INTERMEDIO
MUJERES – ANTÓN
MARTIN**

MARTES, DE 3PM A 4PM
(INGRESO A LAS 2:40PM).

DOMINGO Y FESTIVOS DE
9 AM A 10 AM (INGRESO A LAS
8:40 AM).

ENTRADA:
PUERTA
PRINCIPAL
LUGAR:
PATIO DE LA
UNIDAD

TODOS LOS DÍAS
7:00 AM A 9:00 AM
5:00 P.M. A 7:00
P.M.

EXT. 270.
3126602331
3126602324

**FRANCISCO
CAMACHO**

MARTES, JUEVES, SÁBADO,
DOMINGO Y FESTIVOS DE 3PM
A 4PM (INGRESO A LAS 2:40
PM)

ENTRADA:
PUERTA
PRINCIPAL
LUGAR:
PATIO DE LA
UNIDAD

TODOS LOS DÍAS
8:00 AM A 5:00 PM

EXT. 237
3156492448

**SAN CAMILO DE
LELIS**

MARTES, JUEVES, SÁBADO,
DOMINGO Y FESTIVOS DE 3PM
A 4PM (INGRESO A LAS 2:40
PM)

ENTRADA:
PUERTA
PRINCIPAL
LUGAR:
PATIO DE LA
UNIDAD

TODOS LOS DÍAS
8:00 AM A 5:00 PM

EXT. 207.
3126602313
3170167634
3013118436

**BTO. EUGENIO
RAMÍREZ
(INIMPUTABLES)**

SÁBADO, DOMINGO Y FESTIVOS
DE 3PM A 4PM (INGRESO A LAS
2:40 PM).

ENTRADA:
PUERTA
PRINCIPAL
LUGAR:
PATIO DE LA
UNIDAD

TODOS LOS DÍAS
8:00 AM A 5:00 PM

EXT. 258.
3161201556
3170167633



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

- Se autoriza llamada telefónica si la condición clínica del paciente lo permite y no le genera riesgos.
- Quien realice la llamada debe ser un familiar o acudiente responsable, que se encuentre autorizado para la llamada.
- Durante el tiempo de valoraciones médicas, terapias, administración de medicamentos, consumo de alimentos o visitas, no se permite al paciente pasar al teléfono.
- Número de llamadas autorizadas al día: 2 por paciente (1 en la mañana y 1 en la tarde).
- Si el paciente no recibe llamadas, se le autoriza realizar llamada después de las 5:00 p.m. a familiar o acudiente autorizado
- La duración de las llamadas es de cinco minutos.

ALTAS VOLUNTARIAS

Si un paciente adulto con capacidad de autodeterminación o su familiar y/o representante legal desean el alta hospitalaria, el profesional médico de la institución procede a autorizarla previa firma del formato de Alta Voluntaria que certifique dicha petición. A los pacientes que egresen de la institución por alta voluntaria no se les hará entrega de fórmula médica, incapacidad ni ordenamientos, puesto que la indicación médica es continuar hospitalizado. **Si los padres o representante legal de un menor de edad solicitan salida voluntaria, esta se autoriza previo concepto del psiquiatra tratante, ya que el hospital debe garantizar el derecho a la salud y la protección del menor de acuerdo con lo estipulado en el Código de Infancia y Adolescencia, y la Convención sobre los Derechos del Niño.**

Si el psiquiatra tratante considera que el alta hospitalaria, el entorno o medio familiar al cual egresa el menor pone en presunto riesgo su integridad física o mental, no se autoriza la alta voluntaria y se procederá a notificar a ICBF y comisaría de familia, para que determine la medida de protección correspondiente.

NOTIFICACIÓN DE EGRESO DEL PACIENTE

El tiempo de permanencia de los pacientes en la institución depende de su evolución clínica, la estabilización del cuadro y el cumplimiento de objetivos terapéuticos establecidos por el médico tratante. Una vez remitan los síntomas que motivaron su ingreso, será dado de alta con tratamiento farmacológico y el plan de manejo pertinente. Los profesionales de Trabajo Social o de Enfermería le informarán de manera presencial o vía telefónica, la fecha y hora de egreso del paciente; por favor asista de manera puntual a la hora señalada con su documento de identidad original o carnet con fotografía y portando un cambio de ropa para el paciente. Cualquier novedad le será comunicada telefónicamente a las líneas registradas al ingreso de la hospitalización.

Recuerde al egreso de su paciente, solicitar la entrega de resultados de: radiografías, tomografías, resonancias o electroencefalogramas que le hayan sido tomadas durante la hospitalización, de igual manera, la devolución de los medicamentos que fueron recibidos durante el ingreso a hospitalización.

Recuerde además, verificar la devolución de la totalidad de las prendas de vestir e insumos que entregó durante su hospitalización. El hospital no se hace responsable por pertenencias no solicitadas en un tiempo superior a 30 días.



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

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

atencionalusuario@hospitalsanrafaelpasto.com
o a través del **WhatsApp 3177023485**

unidad donde se encuentre hospitalizado o los familiares podrán comunicarse a la línea telefónica 6027362680 **extensión 279** o al correo electrónico:

pastoralsalud@hospitalsanrafaelpasto.com

CONTÁCTENOS

Hospital San Rafael

PBX: 7374400

Email: hsrpasto@hospitalsanrafaelpasto.com

Web: www.hospitalsanrafaelpasto.com.co

Atención al usuario

Telf: 7362680 ext. 247

WhatsApp 3177023485

Email:

atencionalusuario@hospitalsanrafaelpasto.com

Atención personal: lunes a viernes de 7am a 12m
y de 2pm a 6pm

Trabajo Social

WhatsApp: 3138898668 – 3187604562.

Email: trabajosocial@hospitalsanrafaelpasto.com

Atención personal: lunes a viernes de 7:00 a.m.
a 5:00 p.m.

APOYO ESPIRITUAL

A través del servicio de pastoral del hospital se garantiza la asistencia espiritual y religiosa de los asistidos y sus familias durante la hospitalización, siempre desde el respeto de la diversidad religiosa de cada uno e indistintamente a su credo religioso. Para ello se cuenta con dos sacerdotes y un profesional en pastoral de salud. Para acceder al servicio, el paciente puede solicitarlo directamente con el jefe de la

CITAS MÉDICAS



3223454588



WhatsApp EPS Mallamas: 3168955717



WhatsApp FOMAG: 3153942675



WhatsApp EPS Sanitas: 3174933771



citasmedicas@hospitalsanrafaelpasto.com



Presencial: instalaciones del hospital



Calle 15 No. 42C - 35 - San Juan de Dios

Horarios de atención:

Lunes a jueves:
7:00 a.m. a 5:30 p.m.

Viernes:
7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Síguenos en nuestras redes sociales



Hospital San Rafael de Pasto



hospital- san -rafael -de- pasto

Hospital San Rafael de Pasto



www.hospitalsanrafaelpasto.com



Señor usuario no se deje estafar, el Hospital San Rafael no cuenta con intermediarios para gestionar las atenciones ni cita a familiares fuera de la institución para entrega de dinero.