

# Voces Saludables

Mayo - Agosto 2019



**2** Uso adecuado de las  
**Urgencias Hospitalarias**

**4** Conoce la oficina de  
**Atención al paciente  
y su familia**

**13** Ruta **AMA** para la  
la atención materno  
perinatal

**8** Historias  
**de Vida**





# Cómo hacer uso responsable de los Servicios de Urgencias

**Con su ayuda como usuario podremos garantizar una oportuna y adecuada atención.**

Por: Servicio de Urgencias

**A raíz de la grave crisis que afrontan los servicios de urgencias en la ciudad de Bogotá, es importante conocer cómo funciona y cuál es la atención que se brinda al interior de este servicio.**

Por eso la Secretaría de Salud hace ciertas sugerencias a los usuarios para que hagan uso responsable de las salas de urgencias, con el fin de ayudar a que éste tipo de servicios no se conviertan en un dolor de cabeza más para los ciudadanos. Lo ideal es asistir cuando verdaderamente se considere una emergencia que afecte la integridad y la vida humana. Revise las recomendaciones para hacer uso responsable de las salas de urgencia.

## ¿Qué es una Urgencia?

**Una emergencia vital que implique riesgo de muerte o de secuela funcional grave.** Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona causada por un trauma o una enfermedad, es una situación crítica.

## ¿Cuándo acudir al servicio de urgencia hospitalaria?

- ✓ Cuando la persona afectada está inconsciente.
- ✓ Por sospecha de un infarto o paro cardíaco (dolor severo al pecho)
- ✓ Pérdida abundante de sangre.
- ✓ Ruptura de huesos.
- ✓ Heridas profundas.
- ✓ Caídas de altura.
- ✓ Cuando se observa dificultades al respirar.
- ✓ Quemaduras severas.
- ✓ Reacciones alérgicas severas.
- ✓ Accidentes que comprometan la vida del paciente.
- ✓ Trastorno de conciencia.
- ✓ En caso de intoxicación.





### ¿Cuándo NO acudir al servicio de urgencia hospitalaria?

- ✘ Resfríos.
- ✘ Angustia.
- ✘ Depresión.
- ✘ Curaciones.
- ✘ Control de enfermedades crónicas.
- ✘ Incapacidad médica.
- ✘ Cuando presente resaca por consumo de bebidas alcohólicas.

## SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

### TRIAGE I

**Requiere atención inmediata.**

La condición clínica del paciente representa un riesgo vital.

**Atención inmediata**

### TRIAGE II

La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro, requiere una atención médica rápida.

**Atención dentro de 30 minutos**

### TRIAGE III

La condición del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias.

**Atención hasta 2 horas**

### TRIAGE IV

El paciente presenta condiciones medias que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida.

**Atención IPS menor complejidad**

### TRIAGE V

Paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos, sin evidencia de deterioro que comprometa estado general del paciente.

**Atención cita por consulta externa**



### Recuerde:

Por dolencias menores usted puede acercarse a los servicios de consulta externa o citas médicas. **Con esto ayudamos a descongestionar los servicios de urgencias de nuestros hospitales y clínicas del distrito capital.**

Fuente: Secretaría de Salud Distrital - <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/EmergenciaSanitaria2016.aspx>



# Atención al Paciente y su Familia

Por: Laura Esguerra – Coordinadora de Atención al Paciente y su Familia

¿Sabías qué contamos con una **oficina de Atención al Paciente y su Familia** abierta a orientar, apoyar y escuchar a usuarios y pacientes en diferentes situaciones, trámites y procesos **dentro del Hospital**?



Los invito a conocer más sobre este equipo cuya misión es velar por el bienestar de nuestros pacientes.

**Atención al Paciente y su Familia** lleva a cabo actividades que facilitan la interacción con nuestros usuarios, orientando acerca de los diferentes servicios, procesos y procedimientos que presta el Hospital y la red institucional de apoyo, enfatizando en sus derechos y deberes y el acceso al sistema de seguridad social en salud. Se llevan a cabo las siguientes actividades:

- 1 Información y gestión de reclamos del usuario de forma personalizada, gestionando de manera inmediata las diferentes necesidades e inquietudes de los pacientes frente al proceso de atención y el portafolio de servicios del Hospital.
- 2 **Trámite de felicitaciones, sugerencias, peticiones y quejas.** Para esto contamos con buzones en diferentes lugares del hospital, que se abren semanalmente.



## CONOCE ACERCA DE

Asimismo, se radican de forma personalizada en la oficina. Además, se reciben por cualquiera de los diferentes medios incluyendo el correo electrónico [trabajo.social@hospitalinfantildesanjose.org.co](mailto:trabajo.social@hospitalinfantildesanjose.org.co) y por la página web, sección Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PORSF).

**3 Encuestas.** Periódicamente se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios en los diferentes servicios midiendo: oportunidad, continuidad, pertinencia, seguridad, calidad humana, instalaciones (orden, aseo, presentación) y respeto a los derechos y deberes del paciente, identificando las fortalezas y acciones de mejora de nuestro Hospital.

**4 Apoyo en la resolución de problemas sociales de los usuarios, a través de interconsultas, relacionadas con las siguientes problemáticas:** conflicto familiar y/o conyugal, negligencia y/o abandono de adulto mayor o infantil, maltrato infantil, abuso sexual y ubicación institucional de población vulnerable, definición de Seguridad Social de pacientes del Hospital, reporte y seguimiento a pacientes habitantes de calle, en condición de desplazamiento o sin identificación que acudan al Hospital.

**5 Promoción de los derechos y deberes de los pacientes, de forma personalizada en las habitaciones y las diferentes áreas del Hospital.**

**6 Registro Civil de los menores que nacen en nuestro Hospital.**

### Oficina de Atención al Paciente y su Familia



**7 Participación social en salud.** Propicia espacios de participación social en salud a través de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

**8 Apoyo espiritual a los pacientes y las familias que lo soliciten a través del capellán.**

**La Oficina de Atención al Paciente y la familia, se encuentra ubicada en el primer piso del Hospital (Pasillo principal hacia Urgencias) y presta atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., los sábados y domingos de 8:00 a.m. 12:00 m.**

Somos un equipo que velamos por el cumplimiento de nuestra promesa de valor, **ser un Hospital de manos cálidas y confiables.**



# Nuestra Institución recibe mención por su gestión

Se destaca el mejoramiento y calidad en la atención

Por: Oficina de Comunicaciones

El pasado **jueves 6 de junio** en el marco del **segundo Encuentro de Secretarios Departamentales y Distritales de Salud**, el Ministerio de Salud otorgó a nuestro Hospital, mención especial por la gestión y contribución al mejoramiento continuo de la calidad de la atención.



El **Hospital Infantil Universitario de San José** reitera su compromiso con la calidad de la atención al adherirse al Pacto por la Calidad en Salud liderado por el Ministerio de Salud, enfatizando que nuestros esfuerzos están enfocados a prestar servicios sostenibles de excelente calidad.

Agradecemos a todos a quienes han participado activamente en el logro de este reconocimiento **demostrando así nuestra promesa de valor, ser un Hospital de manos cálidas y confiables.**



# Reconocimiento por gestión del Riesgo en Cáncer

Por: Oficina de Comunicaciones



**El pasado 9 de mayo la Cuenta de Alto Costo (CAC)**, entidad encargada de promover la gestión de riesgo para evitar el agravamiento de las patologías crónicas, en la búsqueda de una mejor calidad en la atención de los pacientes con enfermedades denominadas catastróficas, generó un ranking de IPS que determina en orden jerárquico las entidades en las que se evidencian las mejores prácticas y resultados en la gestión del riesgo de los pacientes con cáncer.

El **Hospital Infantil Universitario de San José** ocupó la posición número seis en el ranking de IPS en la subcategoría “gestión del riesgo de los pacientes con cáncer”, que incluyó solo 20 instituciones de la red de prestadores de las EPS de régimen contributivo y subsidiado a nivel nacional. Para la definición de este ranking se tuvo en cuenta resultados de indicadores relacionados con el diagnóstico, tratamiento quirúrgico, tratamiento radioterápico, tratamiento sistémico, soporte nutricional y cuidado paliativo en cáncer de mama, cérvix, próstata, gástrico y colorrectal.

**“Este reconocimiento es gratificante y nos anima a seguir brindando un servicio de calidad con patologías de alto costo, así mismo lo entendemos como el resultado del trabajo de los servicios de cirugía general, gineco obstetricia, urología, nutrición, clínica de dolor y enfermería que aportan en los tratamientos y gestión en el caso de los pacientes oncológicos”,** señaló la doctora Laima Didziulis, Directora del Hospital Infantil Universitario de San José.

De igual manera el **Hospital Infantil Universitario de San José** reconoce la importante labor de la CAC en sus más de 10 años como una herramienta fundamental en la búsqueda del fortalecimiento, la equidad y la prevención en el sistema de salud.

**Los pasos para la determinación de este ranking fueron:** selección de indicadores, cálculo del resultado de cada indicador, control de efecto de la proporción de pacientes gestionados, puntuación de indicadores, agrupamiento de las instituciones para el tamaño de la población gestionada y cálculo de puntaje general.



### Hospital Infantil Universitario de San José realizó con éxito cirugía de reconstrucción craneofacial a niño hondureño

Por: Oficina de Comunicaciones

- ✓ La alteración congénita no permite unir los dos lados de la cara, dificultando la respiración y el consumo de alimentos.
- ✓ Aproximadamente tres cirugías mensuales de este tipo se realizan en este centro hospitalario.
- ✓ A nivel mundial, esta malformación se presenta en una de cada quince mil personas nacidos vivos.
- ✓ Es la primera vez que se realiza este tipo de cirugía a un paciente extranjero.

Gracias a un convenio entre **el Hospital Infantil Universitario San José, la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS y la Fundación World Craniofacial Foundation**, en el mes de mayo se llevó a cabo con éxito una cirugía facial a un niño hondureño de dos años de edad y de escasos recursos económicos, quien presentaba una alteración congénita denominada hendidura facial, que no permite la unión de los dos hemisferios de la cara, generando una dificultad para respirar y masticar alimentos.



- Dr. José Rolando Prada Madrid -  
Esp. en Cirugía Plástica y Cirugía Craneofacial.

A pesar de que el menor fue sometido a diversos estudios en diferentes partes del mundo, **la cirugía fue practicada en Colombia, en el Hospital Infantil Universitario de San José**, ya que es considerado como uno de los centros especializados más grandes del país y con experiencia en el manejo de este tipo de hendiduras.

El procedimiento estuvo a cargo del **Dr. José Rolando Prada Madrid, Cirujano Plástico, estético, reconstructivo y maxilofacial, especialista en Cirugía Craneofacial**, quien por su extensa trayectoria es el delegado para

atender los pacientes con este tipo de patologías en Latinoamérica. “El proceso quirúrgico duró seis horas y consistió en movilizar las dos hemicaras hacia el centro para disminuir la distancia entre los ojos y cerrar el defecto facial que en este caso es de labio, paladar y nariz. Sin embargo, el menor seguirá sometido a consultas y controles para monitorear su evolución y regresará a Colombia para ser intervenido de la nariz y el paladar”.



# HISTORIAS DE VIDA

## Ilustración del procedimiento realizado.



Antes

Después

**Isella García, madre de Anderson,** manifestó que la calidad de vida del menor ha mejorado notablemente. *“En Estados Unidos no me aceptaron el caso y por eso me trasladaron para Colombia. Estoy muy agradecida con Dios y con el Hospital; los doctores me han ayudado mucho para que el niño tenga mejor vida. Ahora mi hijo ya puede salir, antes la gente lo veía extraño, ahora me lo miran normal”.*

La **Fundación World Craniofacial Foundation** creada en 1989 por el Dr. Kenneth Salyer, pionero de la cirugía craneofacial, fomenta los procedimientos de los niños que tienen deformaciones faciales alrededor del mundo, con el propósito de garantizar que los menores reciban una excelente atención médica y quirúrgica necesaria para transformar sus vidas y las de sus familias.

*“El Hospital Infantil Universitario San José, ha sido pionero a nivel nacional por las cirugías cráneo faciales y en convenio con la World Craniofacial Foundation, realizan este tipo de operaciones a bajo costo, este trato también permite intercambios de estudiantes con el programa Desarrollo Centro de Excelencia Craneosinostosis, un programa académico que brinda entrenamiento en enfermería, neurocirugía, anestesia, cuidados intensivos y cirugía plástica”* señaló la Dra. Diana Gómez, Cirujana Plástica, especialista en cirugía craneofacial del Hospital y miembro de la fundación.

En promedio los costos de estos procedimientos oscilan entre 60 y 70 millones de pesos. Cabe resaltar, que durante este convenio cuatro niños han participado del programa, dos han sido valorados y dos intervenidos con éxito, de los cuales uno es extranjero.

*“Los materiales de cirugía fueron donados por las casas comerciales, mientras que el personal médico especializado fue dispuesto por el Hospital Infantil Universitario de San José fue, entre los que se destacan cirugía craneofacial, cirugía plástica, neurocirugía, cuidados intensivos, pediatría, instrumentación quirúrgica y anestesiología, quienes atendieron el caso sin costo alguno. Dentro de los gastos que cubre el hospital y la fundación están los tiquetes, el hospedaje, los exámenes prequirúrgicos, la alimentación y movilizaciones de ropa tanto para el niño como la mamá”* afirmó la Dra. Gómez.

**Actualmente Anderson se encuentra en proceso de recuperación y tendrá seguimiento terapéutico.**

De igual manera, el Hospital, de la mano de la Fundación World Craniofacial Foundation, seguirá transformando la vida de pacientes nacionales e internacionales en condiciones vulnerables que presenten alteraciones congénitas faciales.



La **FUCS** abre

## Pregrado en Fisioterapia

Un programa innovador en el país, que busca la formación de profesionales en fisioterapia con fortalezas en la rehabilitación cardíaca y pulmonar, **articulado con los estándares y exigencias nacionales e internacionales.**



Nuevo programa

# Fisioterapia

Ciencia, movimiento y **corazón**

[www.fucsalud.edu.co](http://www.fucsalud.edu.co)



DE SAN JOSÉ,  
MI ESCUELA, MI CASA.

SNIES: 107572 • Duración: nueve (9) semestres  
• Registro Calificado N° 17780 del 15/11/18 • Vigencia de 7 años.



# Así celebramos el 5<sup>to</sup> aniversario del programa **Aulas Hospitalarias**

Por: Oficina de Atención al Paciente y su Familia.

- ✓ A través de este programa **los niños entre 4 y 17 años de edad hospitalizados e incapacitados**, pueden tener acceso a educación.
- ✓ Más de **1.900 niños han participado de este programa** durante estos cinco años.



**De izquierda a derecha:** Gladys Beltrán, docente aulas hospitalarias; Dr. Tomás Díaz, jefe de pediatría – Hospital Infantil de San José; Laura Esguerra, coordinadora de Atención al Paciente y su Familia - Hospital Infantil de San José, jefe Mónica León, coordinadora encargada de enfermería - Hospital Infantil de San José y Dora Muñoz, docente de aulas hospitalarias acompañados de los estudiantes, pacientes del Hospital

**El pasado viernes 14 de junio el programa Aulas Hospitalarias de la Secretaría de Educación Distrital cumplió 5 años en el Hospital Infantil Universitario de San José** formando y educando a niños que, debido a sus patologías y condición médica, no pueden estar en un aula de clase regular. Este proyecto denominado **“Aula creativa de amor y sabiduría”**, se articula con la gestión de humanización que desarrolla el hospital, buscando garantizar el derecho a la educación y a la continuidad educativa de los niños, sin importar su condición social o ciclo escolar, que por su condición de enfermedad e incapacidad requieran de atención hospitalaria y ambulatoria, señaló Laura Esguerra, Coordinadora Atención al Paciente y su Familia del centro asistencial.



# ¿Ya conoces las

## Aulas Hospitalarias?



### Nuestro Cole' en el Hospital

Secretaría Distrital de Educación

**Aulas Hospitalarias** es un programa que permite brindar un apoyo lúdico, pedagógico y escolar desde la educación formal para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes hospitalizados e incapacitados.

#### ¿Dónde están ubicados?

2do piso al lado del ascensor.

#### Horarios:

de 12:00 m. a 6:00 p.m.

#### Nuestras docentes:

**Dora Muñoz**

☎ 313 316 1130

**Ana María Gutiérrez**

☎ 311 536 4521

**Gladys Díaz**

☎ 311 588 2088

**Aula Creativa de Amor y Sabiduría**

**Los profesores visitan diariamente a los niños hospitalizados, indagan sobre su condición de salud y sobre sus procesos educativos, siguiendo el protocolo de ética y bioseguridad.** Es así que desde el 2014 hasta la fecha, más de 1.900 niños han participado de este programa. El colegio Jorge Eliecer Gaitán I.E.D, certifica los procesos pedagógicos que los docentes desarrollan a niñas, niños y jóvenes de todo el país que llegan al centro hospitalario. El colegio ofrece a la comunidad un escenario educativo incluyente en el área de pediatría y oncología, con el propósito de vincular y dar continuidad a los procesos escolares, fortalecer los principios de convivencia y mejorar la calidad de vida.

#### Mayor información:

**Oficina de Atención al Paciente y la Familia**

— Tel: 4377540 Ext. 5187 —





# EN NUESTRO HOSPITAL

## Ruta de atención integral materno perinatal

# AMA

Atención Materno - Perinatal *amy*

La siguiente es la ruta de atención en salud materno perinatal que deben recibir todas nuestras pacientes maternas al momento de su parto, alumbramiento y post parto.

Conócela de mano de la *Dra. amy*

Por: Departamento de Ginecobstetricia





# ¿Ya conoces nuestro Árbol Solar?

Por: Área de Mantenimiento

Somos el primer Hospital en Bogotá que cuenta con su propio **Árbol Solar** que ayuda al medio ambiente usando energías limpias. Carga tu celular en el árbol y contribuye a la preservación del medio ambiente.



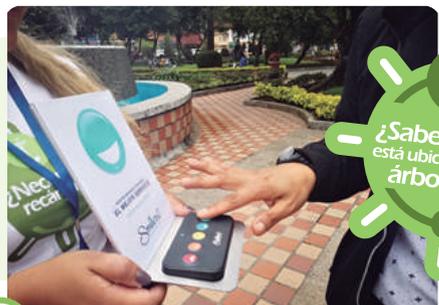
Nuestros usuarios opinan y califican nuestra iniciativa, para **convertirnos en un Hospital Verde**.



★ Nosotros somos ★

## Hospital Verde

[www.hospitalinfantildesanjose.org.co](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)





CONÉCTATE

¡Todos ahora **sintonizados** con  
nuestro canal institucional!



**San José  
Infantil**

TV

**Canal 9002 de Claro**



El nuevo **Canal favorito**  
de nuestra comunidad.





## CONTÁCTENOS

[www.hospitalinfantildesanjose.org.co](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)  
Cra. 52 No.67A-71 PBX: 4377540

Nuestras Redes Sociales:



### Comité de Comunicaciones:

Dra. Laima Lucía Didziulis, Directora General - Dra. María Victoria Vanegas, Subdirectora Médica  
- Dr. Fernando de la Torre, Subdirector Administrativo y Financiero - Dra. Anayanci Córdoba,  
Coordinadora de Calidad - Dra. Sandra Piedad Barrera, Coordinadora Gestión Humana -  
Ing. Fabio Acosta, Coordinador de Sistemas, Equipo de Comunicaciones.

Manos cálidas y confiables