



HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA ESE UNIDAD FUNCIONAL SERVICIOS AMBULATORIOS

2022





NUESTRA MISION 2020-2023

Somos una Empresa Social del Estado, referente Departamental de la red pública de mediana y alta complejidad, estamos comprometidos en brindar una atención humanizada, con calidad, seguridad y eficiencia gerencial, enfocados en el desarrollo tecnológico, científico, humano y de docencia servicio, basados en principios éticos y valores que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de la población Tolimense.





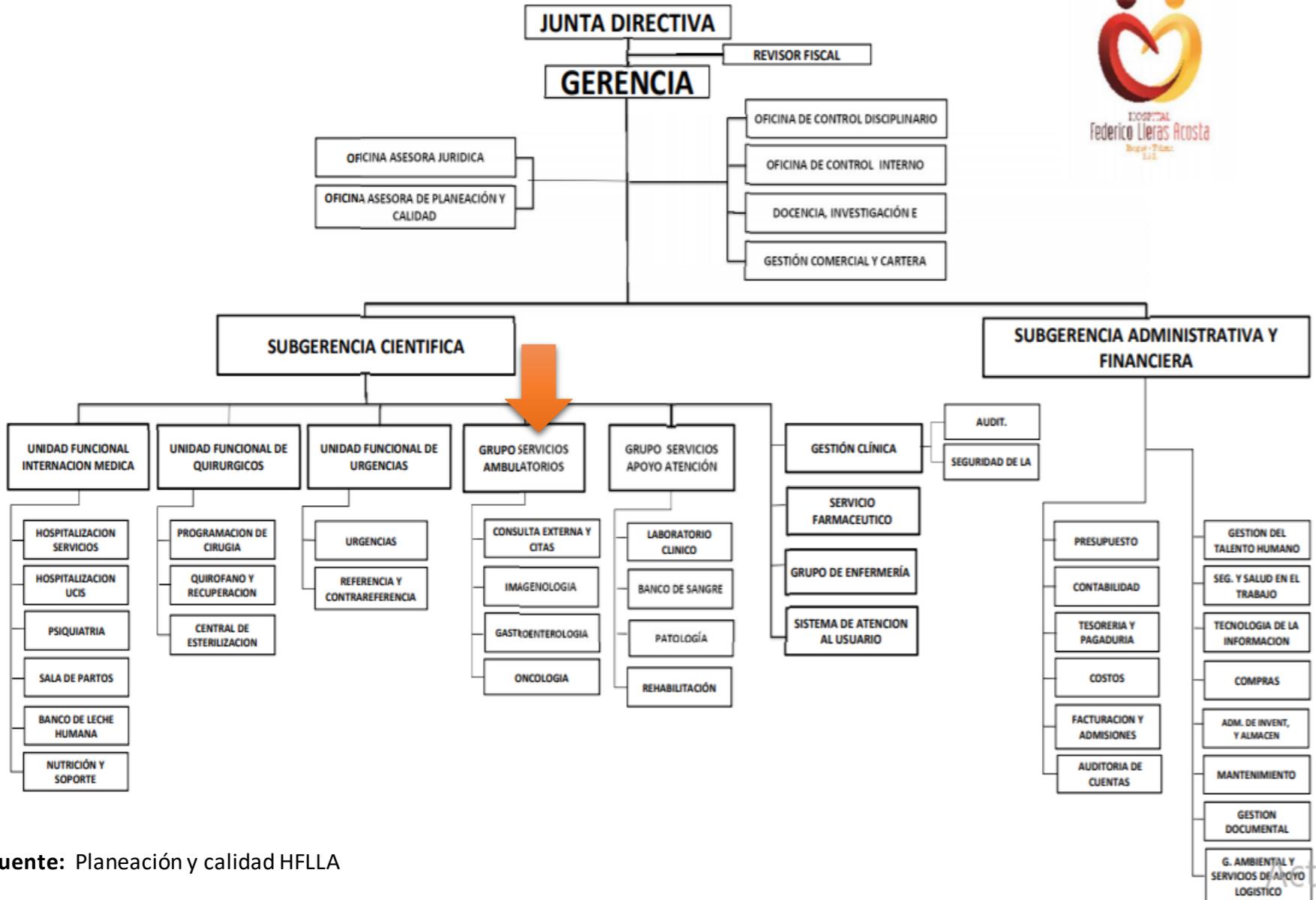
NUESTRA VISION 2020-2023



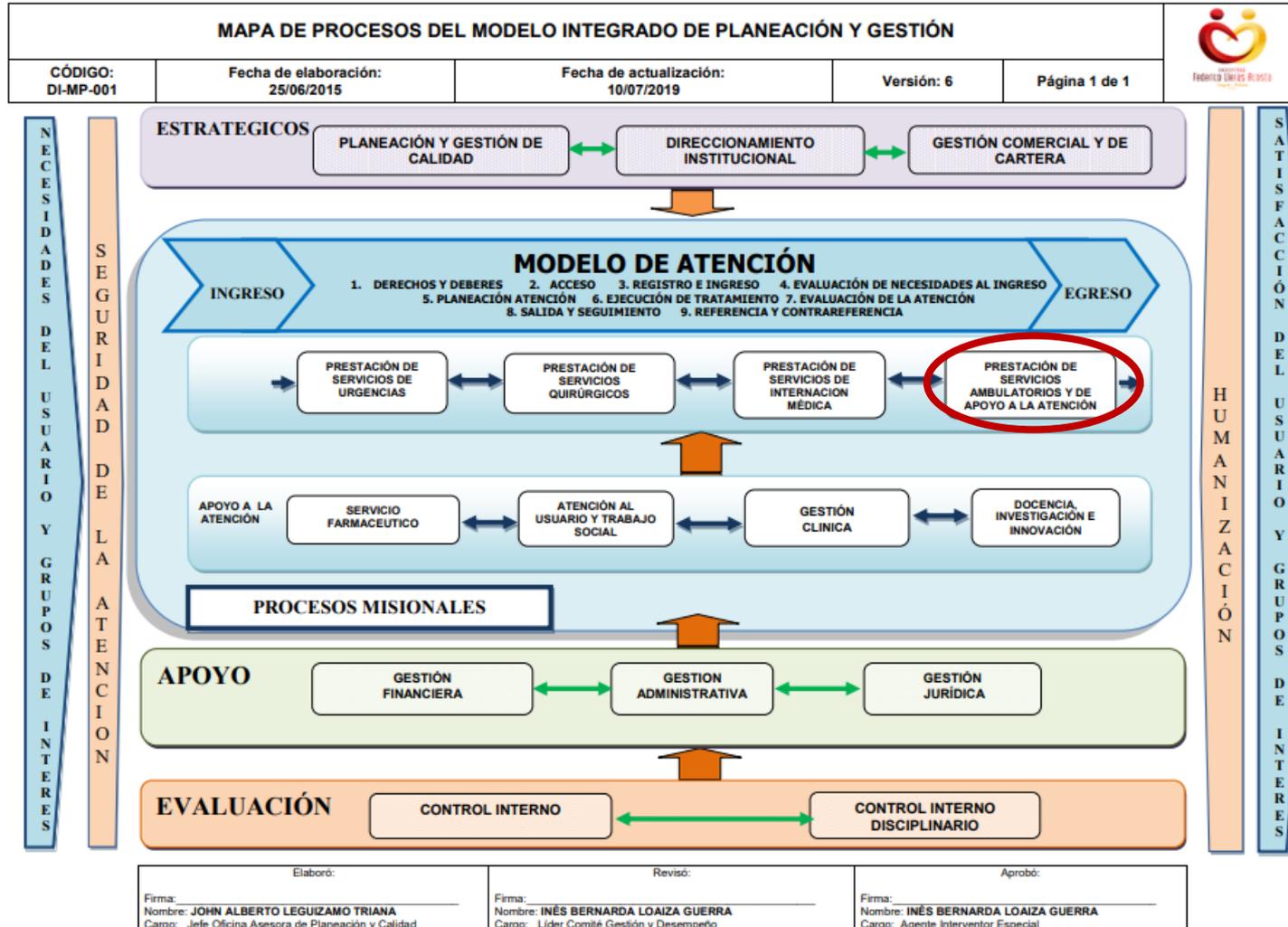
Para el año 2023, el Hospital Federico Lleras Acosta E.S.E será reconocida a nivel Nacional como la mejor institución de servicios de salud de alta complejidad de la región, seremos líderes en el fortalecimiento de los procesos de acreditación, docencia servicio, gestión tecnológica, científica, administrativa, financiera y asistencial, nuestro enfoque será la atención segura y humanizada, el cuidado del medio ambiente, el talento humano y el compromiso social; contribuyendo con el bienestar y cuidado integral de la salud de nuestra población.

ORGANIGRAMA

RESOLUCIÓN 1452 DEL 10 DE JUNIO DE 2019



Fuente: Planeación y calidad HFLLA





Objetivo

Brindar una atención en servicios de ambulatorios y de apoyo de forma segura, continua, integral, pertinente y humanizada, mediante la organización del recurso humano y físico, para mantener, recuperar y/o mejorar las condiciones de salud del usuario.

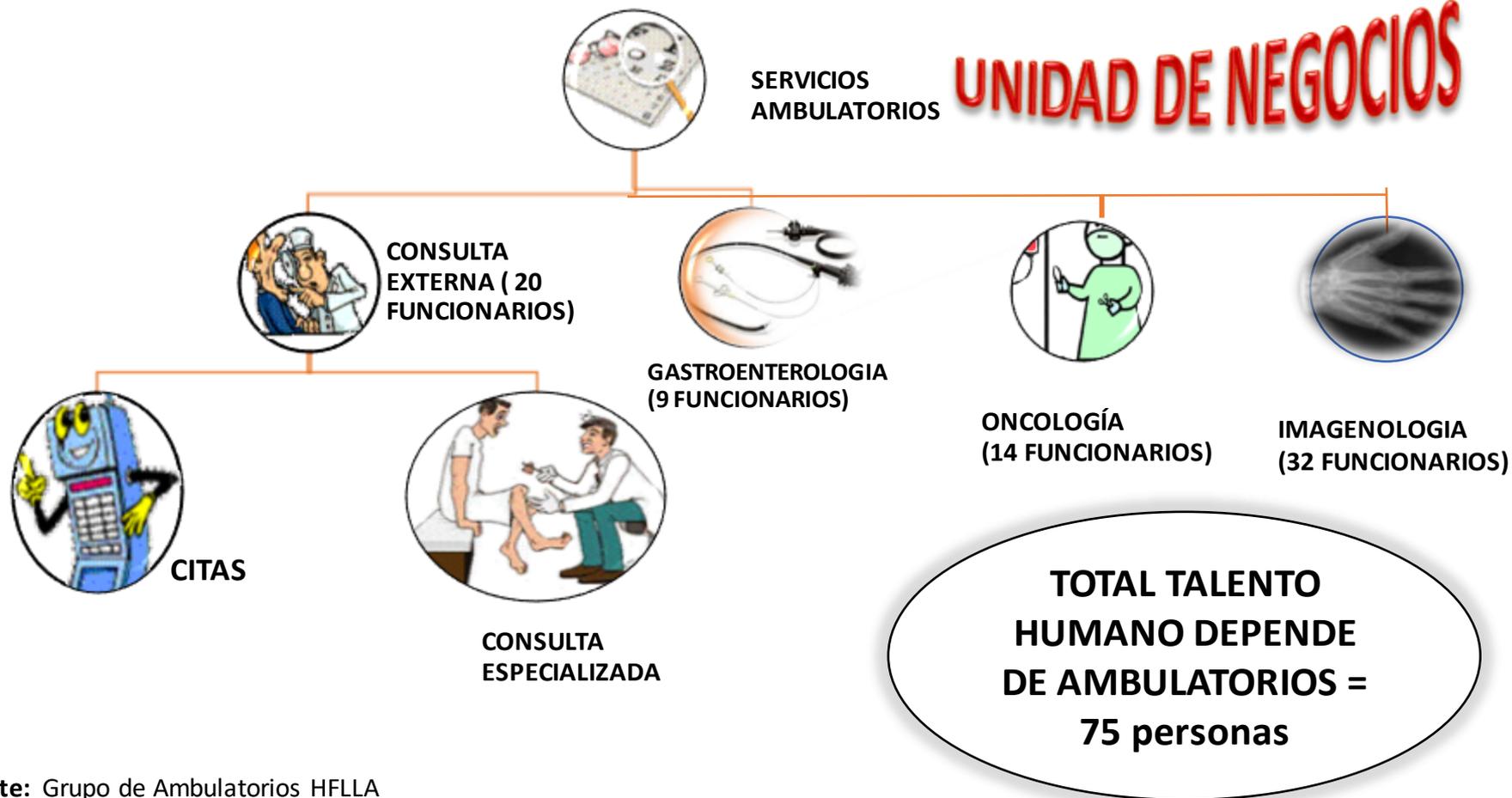
Alcance

Inicia con la elaboración del plan operativo anual y termina con la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora

Fuente: caracterización del proceso SA-CP-001

<https://intranet.hflleras.gov.co/mipg#246-387-7-1-1-caracterizacion-de-proceso>

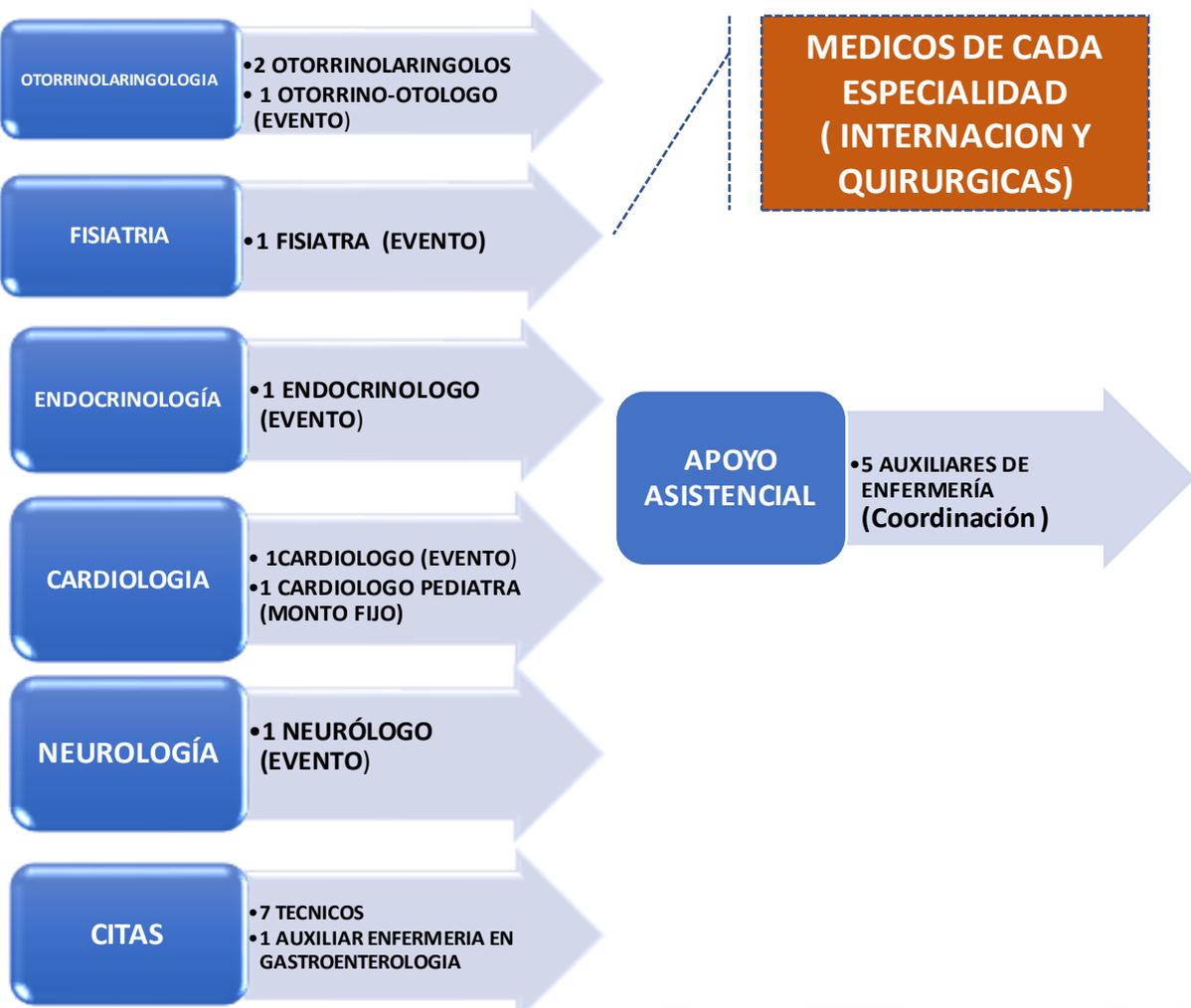
UNIDAD DE NEGOCIOS



Fuente: Grupo de Ambulatorios HFLLA



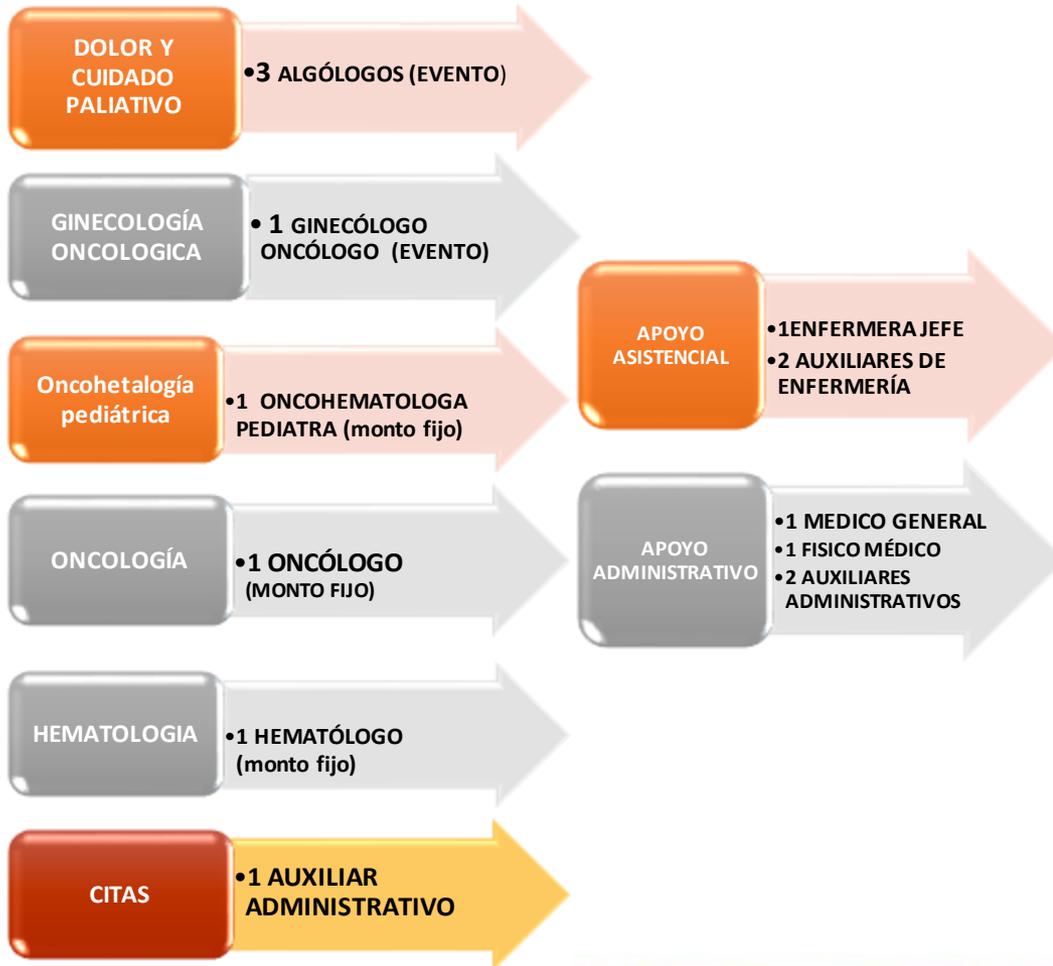
CONSULTA EXTERNA



GASTROENTEROLOGÍA



ONCOLOGIA



IMAGENOLOGÍA



SERVICIOS: CONSULTA



N°	CONSULTA ESPECIALIZADA
1	Anestesiología
2	Cardiología
3	Cirugía General
4	Cirugía Maxilofacial
5	Cirugía Plástica
6	Cirugía Vasculat
7	Endocrinología
8	Gastroenterología
9	Ginecología
10	Medicina Física y rehabilitación
11	Neumología
12	Neurocirugía
13	Nutrición y Dietética
14	Ortopedia y traumatología
15	Otorrinolaringología
16	Psicología
17	Psiquiatría
18	Urología
19	Otorrinolaringología

N°	CONSULTA SUB- ESPECIALIZADA
1	Cardiología Pediátrica
2	Cirugía Bariátrica
3	Cirugía de Mano
4	Cirugía de Tórax
5	Cirugía Pediátrica
6	Coloproctología
7	Dolor y Cuidados paliativos
8	Gastroenterología pediátrica
9	Ginecología Oncológica
10	Hematología
11	Infectología Pediátrica
12	Laringología
13	Nefrología Pediátrica
14	Neurología
15	Oncohematología Pediátrica
16	Oncología Clínica
17	Otología

HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

SERVICIOS: CONSULTA



LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADOS
HEMATO-ONCOLOG PED	HEMATO-ONCOLOG PED	ONCOLOGIA PEDI	ONCOLOGIA PEDI	CIRUGIA DE TORAX	FISIATRIA PROC
NEUROLOGIA	PLASTICA	CIRUGIA PEDIATRICA	COLOPROCTOLOGIA	ONCOLOGIA	
NEUROCIRUGIA	CIRUGIA GENERAL	COLOPROCTOLOGIA	HEMATOLOGIA	CIRUGIA GENERAL	DOLOR
PSICOLOGIA	GASTROENTEROLOGIA	MAXILOFACIAL	PLASTICA	NEUROCIRUGIA	
ANESTESIA	ANESTESIA	ANESTESIA	ANESTESIA	ANESTESIA	
CX BARIATRICA	GINECOLOGIA	VASCULAR	CIRUGIA VASCULAR	GASTROPEDIATRIA	
GINECOLOGIA	NUTRICION	CIRUGIA GENERAL	CIRUGIA GENERAL	GASTROENTEROLOGIA	
JUNTA PLASTICA	GINECO-ONCOLOGIA	GINECOLOGIA	GINECO-ONCOLOGIA	NEUROLOGIA	
RADIOTERAPIA	RADIOTERAPIA	CIRUGIA DE MANO	RADIOTERAPIA	CIRUGIA DE MANO	
UROLOGIA	OTORRINO	ENDOCRINO	ENDOCRINO	GINECOLOGIA	
GASTROPEDIATRIA	PSICOLOGIA	RADIOTERAPIA	NUTRICION	PSICOLOGIA	
ONCOLOGIA	ONCOLOGIA	ONCOLOGIA	ONCOLOGIA	MOSQUERA	
ORTOPEDIA	MAXILOFACIAL	HEMATOLOGIA	CARDIOLOGIA	ORTOPEDIA	
DOLOR	DOLOR	ORTOPEDIA	DOLOR	UROLOGIA	
PSIQUIATRIA	CARDIOLOGIA PED	PSICOLOGIA	PROCE OTORRINO	ORTOPEDIA	
FISIATRIA	PSIQUIATRIA	PSIQUIATRIA	PSIQUIATRIA		
GASTROENTEROLOGIA	JUNTAS NCX - MAXILO	PLASTICA	MAXILOFACIAL		
PROCE OTORRINO	NEFROLOGIA PED	OTORRINO	ORTOPEDIA		
HEMATOLOGIA	NEUROLOGIA	NEUROLOGIA	NEUROLOGIA		
	ENDOCRINO	GASTROENTEROLOGIA	GASTROENTEROLOGIA		
	FISIATRIA	UROLOGIA	PSICOLOGIA		
	INFECTOLOGIA PED	NEUROCIRUGIA	JUNTA ONCOLOGICA		
	NEUROCIRUGIA		NEUROCIRUGIA		
	ORTOPEDIA				

**LA AGENDA DE CONSULTA :
DEPENDE DE LOS CUADROS
DE TURNO DE INTERNACION
Y QUIRURGICAS**

Mecanismos de agendamiento de citas

- ✓ CITAS ASIGNADAS WEB
- ✓ CITAS ASIGNADAS TELEFONICAMENTE
- ✓ CITAS ASIGNADAS INTERNET
- ✓ PRESENCIAL



HOSPITAL
Federico Lleras Acosta

"Un nuevo comienzo"

Ahora puedes solicitar tu cita desde tu celular

Línea WhatsApp
3224132427

Línea gratuita desde celular:
01800196046

Horario de Atención:
Lunes a viernes de 07:00 am
05:00 pm jornada continua
Sábados: 07:00 am a 12:00 pm

f Hospital Federico Lleras Acosta @hospitalfedericollerasacosta

En el Hospital de Todos, te cuidamos

Solicita tu cita médica OnLine

Porque pensamos en tu bienestar, tenemos habilitada la página web:
www.hflleras.gov.co

Solicita la atención en la especialidad que necesitas

¡Juntos superaremos la pandemia!



Inicio Institucional Atención al Usuario Contratación Servicios de Información Servicios Transparencia

Cancelación de Citas Médicas

Inicio / Cancelación de Citas Médicas

Cancelación de Citas Médicas

Los campos marcados con (*) son obligatorios

Especialidad (*)
Seleccionar

Fecha Cita Médica a Cancelar (*)

Tipo de identificación (*) Número de identificación (*) Lugar expedición identificación (*)

Realizamos procedimientos ambulatorios en las siguientes especialidades: *"Un nuevo comienzo"*

MAXILO FACIAL

CIRUGIA DE MANO

ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA

GINECOLOGÍA

Colposcopias, Biopsias, Crioterapias. Exéresis

ONCOLOGIA, HEMATOLOGIA Y ALGOLOGIA

OTORRINO.- ORL- OTOLOGIA

Laringoscopias, Nasolaringoscopias
Curaciones de oído, Extracción de cuerpos extraños.

GASTROENTEROLOGÍA

Endoscopia de Vías digestivas altas
Colonoscopias, Rectosigmoidoscopia





Colonoscopia.

**Disección de
Submucosa Gástrica y
en colon
o recto.**

Endoscopia.

**Ultrasonografía Endoscópica
y
Biopsia Pancreática y Biopsia
de Adenopatía**

**Ultrasonografía Endoscópica
Biliopancreática Esófago, Estómago,
y Recto.**

**Colangiopancreatografía Endoscópica
Retrograda.**

Las citas para estos procedimientos se solicitan directamente en la unidad en los siguientes horarios:

Lunes a viernes: 8:00 am a 12:00 pm

HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

SERVICIOS: IMAGENOLOGÍA



HOSPITAL
Federico Lleras Acosta

"Un nuevo comienzo"

Tomografía Computarizada de 32 cortes,

Ecografía Fija y Portátil

Eco- Doppler

Mamografía

RX Procedimiento Especial con Fluoroscopio

Radiología Intervencionista

Radiología Intraoperatoria

RX convencional



HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA

CAPACIDAD INSTALADA



HOSPITAL
Federico Lleras Acosta

"Un nuevo comienzo"



CONSULTA EXTERNA

13 CONSULTORIOS

4 SALAS DE PROCEDIMIENTOS

GASTROENTEROLOGIA

2 CONSULTORIOS

2 SALAS DE PROCEDIMIENTOS

ONCOLOGIA

8 CONSULTORIOS

4 SALAS DE PROCEDIMIENTO,

7 SILLAS QUIMIOTERAPIA ADULTOS, 6 SILLAS PEDIATRICAS

IMAGENOLÓGÍA

2 CONSULTORIOS
1 SALA PROCEDIMIENTOS

1 SALA DE TAC
2 SALA DE Rx
1 SALA DE MAMOGRAFIAS

Fuente: Mantenimiento y ambulatorios HFLLA



HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA



HOSPITAL
Federico Lleras Acosta

"Un nuevo comienzo"

POLITICAS DE OPERACIÓN EN SERVICIOS AMBULATORIOS



POLITICA DEL NO FUMADOR



POLÍTICA DEL NO FUMADOR

Propósito:

Garantizar a los usuarios internos y externos un ambiente libre de humo al interior de sus instalaciones del hospital.

Compromisos institucionales:

Para cumplir con lo anterior, el área de imagenología y ambulatorios de la E.S.E. Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué- Tolima, realiza las siguientes actividades:



- ✓ Incluye como derecho de los usuarios un ambiente libre de fumadores al interior de la E.S.E.
- ✓ Incluye en la Política Buen Trato y Normas de Cortesía el comportamiento relacionado con la prohibición de fumar al interior de las áreas del Hospital.
- ✓ asigna un lugar al aire libre de fumadores en la institución.
- ✓ Desarrolla programas informativos con medios de comunicación este tipo de programas ayudan a promover la percepción de la política no fumador.
- ✓ Prohibir la venta o publicidad de tabaco dentro del hospital



Responsables de su cumplimiento:

Todos los clientes internos de la institución, independientemente de la modalidad de contratación, comprometiendo a los pacientes, familia y comunidad.



POLÍTICA DE NORMAS DE CORTESÍA Y PREVENCIÓN DE ABUSOS



Propósito:

Lograr un entorno agradable para los clientes internos de la Institución que genere una mejor relación, una imagen adecuada ante los Usuarios, buena atención y comunicación entre todas las personas que interactúan en las diferentes áreas de trabajo, y así poder ofrecer a nuestros Usuarios un servicio satisfactorio y con calidad.

Contenido:

Todos los clientes internos del Hospital deben incorporar como hábitos laborales normas de conducta respetuosas frente a las personas que los rodean para prevenir comportamientos agresivos dentro de la institución, fundamentados en el buen trato, la dignidad de todas las personas y el deber de un servicio más humanizado.

COMPROMISOS INSTITUCIONALES:

Para garantizar el cumplimiento de esta política, los colaboradores de la institución se comprometen a:

- ✓ Mantener la calma en toda situación, por difícil que sea.
- ✓ Colaborar a todas las personas que requieren nuestra asistencia.
- ✓ Saludar, despedirse, dar las gracias y decir "por favor", tantas veces como sea necesario.
- ✓ Hablar siempre en tono moderado.
- ✓ Mantener el puesto de trabajo aseado y agradable.
- ✓ Atender y mirar a los ojos cuando nos hablan.
- ✓ No ofender, burlarse o descalificar a los demás.
- ✓ Llamar a las personas por su nombre.





RETRASO EN LA ATENCIÓN:

se debe ofrecer disculpas al Usuario e informarle las razones, además aclararle, desde el primer momento en el que llega, el tiempo máximo de espera.

En cada servicio funcionará de la siguiente forma:

- ❖ **En Consulta Externa:** Auxiliar de enfermería encargada.
- ❖ **En gastroenterología:** Auxiliar de enfermería encargada.
- ❖ **Ayudas Diagnósticas:** Coordinador del área o a quien éste delegue.



HOSPITAL
Federico Lleras Acosta

"Un nuevo comienzo"

HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA POLÍTICA DE NORMAS DE CORTESÍA Y PREVENCIÓN DE ABUSOS ATENCIÓN DE LOS CASOS DE AGRESIONES O MALTRATOS

ENTRE USUARIOS:

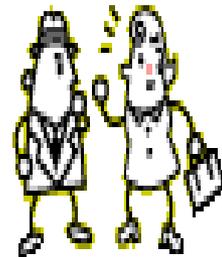
- ✓ Institución debe intervenir de manera oportuna para evitar mayor alcance de dichos actos.
- ✓ En orden de jerarquía, la intervención será hecha de la base de la pirámide hacia arriba, buscando en principio poner fin a la situación y en lo posible generar acuerdos entre las partes que permitan su estancia simultánea en el hospital, sin interferir en los procedimientos de estos.
- ✓ Las mediaciones en dichos conflictos deben apuntar a que se conserve la seguridad de los demás usuarios, clientes internos y en procura del ambiente adecuado para el hospital.
- ✓ En caso de no lograr una adecuada contención es necesario recordar que se cuenta con el servicio de vigilancia privada y más allá, el de los agentes del orden público.
- ✓ Vale señalar que las intervenciones deben ser enmarcadas dentro de la prudencia, tanto por las emociones presentes en el conflicto, como por la situación de orden público del municipio en el que está ubicada la E.S.E.





ATENCIÓN DE CASOS DE AGRESIONES O MALTRATOS ENTRE USUARIOS Y CLIENTES INTERNOS:

- ✓ En principio, es necesario tener presente que son los clientes internos quienes son los llamados en primer orden a evitar y/o manejar conflictos con los usuarios.
- ✓ En caso de presentarse una situación conflictiva con elementos de maltrato o agresión, la intervención del hospital debe hacerse en orden jerárquico, de abajo hacia arriba siempre buscando detener la situación y previniendo mayores alcances de la misma.
- ✓ Cuando se trate de un caso en el que un cliente interno sea el agresor, la intervención debe ser inmediata apuntando a impedir o evitar la agudización de la misma.
- ✓ La persona que intervenga debe proteger al usuario de mayores agresiones, utilizando habilidades de negociador y/o conciliador.
- ✓ Le corresponde al jefe inmediato del cliente interno agresor atender las causas y características de la situación problema, observando si estas conductas son únicas o reiterativas.



Además, los clientes internos de la E.S.E. deben tener en cuenta, en caso de que se presente un comportamiento agresivo de parte de un Usuario, lo siguiente:

- ❖ Conserve la calma y un tono de voz bajo.
- ❖ En primera instancia, active sus habilidades de empatía, tratando de imaginar las razones de su agresividad, anteponiendo sus dificultades de salud y sus posibles sentimientos de indefensión, escúchelo atentamente, déjelo que hable hasta el final sin interrumpirlo. Hágale sentir que lo que está diciendo es importante.
- ❖ Evite los gritos y el contacto físico.
- ❖ Confirmele que está comprendiendo su queja y asegúrele que le va a solucionar el problema inmediatamente. Recuerde que un cliente **insatisfecho** puede hacer comentarios **negativos** en detrimento del buen nombre de la institución.





Los clientes internos del HOSPITAL, en caso de que se presente un comportamiento agresivo de parte de un Usuario, lo siguiente:

- Para mantener buen ámbito no es necesario decirle “sí” a todo lo que el Usuario diga. Cuando esté equivocado, hágale la aclaración moderadamente, y argúmentele en buen tono diciéndole porqué está equivocado, sin caer en el papel del educador no invitado, pues posiblemente sin proponérselo, estaría haciendo señalamientos sobre buenos modales y educación que no le han pedido.
- Evite usar palabras como “no” y “pero”. El uso del “no” da a entender que usted no le quiere ayudar; y el uso del “pero”, puede ser entendido por el usuario como una crítica o refutación.
- Si ve que después de argumentarle y explicarle al Usuario la conversación se está saliendo de contexto y la persona se está tornando **agresiva**, retírese del lugar, respire profundo y cuando los ánimos estén más calmados entable una conversación en buenos términos.
- Controle el impulso de comentar reiteradamente lo sucedido especialmente con quienes no tienen incumbencia en la situación y menos aún si usted tampoco la tiene. Esto es signo de que no ha logrado una verdadera resolución del conflicto o de dificultades para llevar sanas relaciones interpersonales.





NO OLVIDES DECIR

Buenos días



BUENAS TARDES



buenas noches



POR FAVOR



¡Hola!



Perdón



Muchas Gracias





SU ATENCIÓN ES NUESTRA PRIORIDAD

POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

Dicha priorización ha sido establecida en la Institución, sin distingo de credo, sexo, raza, religión o clase política y se encuentra definida bajo los siguientes criterios:

- ❖ Paciente oncológico
- ❖ Niños menores de 5 años
- ❖ Mujeres embarazadas
- ❖ Personas mayores de la tercera edad
- ❖ Usuarios con Discapacidad Física, cognitiva o Mental
- ❖ Usuarios procedentes de áreas geográficas de difícil acceso



POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

La Unidad Funcional de Ambulatorios del Hospital consciente que las necesidades de cada usuario son diferentes, se compromete a identificar aquellas que requieran una atención prioritaria para prestar los servicios requeridos oportunos y de calidad.

Consulta Externa.

La atención se hace por asignación de citas, previa solicitud de la página web, Contact center o presencial del usuario; en este último caso, si se presentan filas, se priorizan los usuarios teniendo en cuenta el orden de los grupos prioritarios mencionados en el preámbulo de la política.

- Paciente oncológico
- Niños menores de 5 años
- Mujeres embarazadas
- Personas mayores de la tercera edad
- Usuarios con Discapacidad Física, cognitiva o Mental
- Usuarios procedentes de áreas geográficas de difícil acceso

CARDIOLOGÍA

El servicio priorizará primero los ***pacientes hospitalizados***, según su condición clínica, en el siguiente orden:

- UCI
- Urgencias
- Hospitalización



En caso de igual procedencia, los usuarios se priorizan teniendo en cuenta el orden de los grupos prioritarios mencionados en el preámbulo de la política.

Y para los procedimientos requeridos por usuarios ambulatorios, las citas serán asignadas teniendo en cuenta la siguiente priorización:

- ✓ Enfermedad coronaria
- ✓ Cardiopatía hipertensiva
- ✓ Valvulopatías
- ✓ Trastornos metabólicos
- ✓ Usuarios definidos como prioritarios por el médico que ordena el procedimiento.



GASTROENTEROLOGÍA

Los procedimientos se realizan por asignación previa de cita y por solicitud telefónica o presencial del usuario o servicio, priorizando:

1. Usuarios internados (Hospitalizados)
2. Usuarios ambulatorios



Los usuarios se priorizan además teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Usuarios definidos como prioritarios por el médico que ordena el procedimiento.
- Diabéticos identificados antes de la atención.
- Usuarios que el mismo día tienen otras atenciones en la institución.

En caso de usuarios de igual estado de salud, se priorizan los usuarios teniendo en cuenta el orden de los grupos prioritarios mencionados en el preámbulo de la política.

AYUDAS DIAGNÓSTICAS DE IMAGENOLOGIA

Los procedimientos se realizan priorizando:

- Usuarios internados (UCI, Urgencias e Internación)
- Usuarios ambulatorios



Los usuarios se priorizan teniendo en cuenta el estado de salud o condición del mismo de la siguiente manera:

- Usuarios politraumatizados
- Usuarios con dificultad respiratoria severa
- Usuarios con RX portátil
- Usuarios definidos como prioritarios por el médico que realiza la orden

El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud.

¡Es nuestro compromiso!



Gracias



Coordinación de Servicios Ambulatorios