

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN

III NIVEL
SOCORRO - SANTANDER



PREGUNTAS FRECUENTES



www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

- **¿Dónde queda ubicado el Hospital?**

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán se encuentra ubicado en la carrera 16 N° 9-53 en el municipio de Socorro, Santander.

- **¿Cuáles son los horarios de visita del Hospital?**

El Horario de visita en el **Servicio de Hospitalización** 10: 00 am a 5:00 pm. Se permite el ingreso de un solo acompañante por paciente

El horario de visita en el **Servicio de Urgencias** 24 horas. Se permite el ingreso de un solo acompañante por paciente.

El horario de atención en la **Unidad de Cuidados Neonatales** es para las madres de 7:00 am a 11:00 am y de 1:00 pm a 5:00 pm; para los padres es de 11:00 am a 12:00 m y de 5:00 pm a 6:00 pm.

- **¿Cómo solicitar citas?**

Solicitud de citas presenciales: de lunes a viernes de 6:30 am a 10.00 am y de 2:00 pm a 4.00 pm.

Solicitud de citas telefónicas: de lunes a viernes de 6.30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm. Las líneas telefónicas habilitadas son las siguientes: 3184972166, 7296931 y 7274000 ext. 203.

Solicitud de citas mediante página web: Para tener acceso a citas mediante página web debe ingresar a <http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co> link citas especializadas. Si aun no tiene usuario, ingresa a registrarse, después de haberse registrado recibirá en su correo electrónico o por medio de mensaje de texto en su celular el usuario y contraseña. De esta manera, podrá ingresar nuevamente y culminar el proceso.

Solicitud de citas de imagenología y entrega de resultados

Solicitud de citas presenciales: de lunes a viernes de 7:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Solicitud de citas telefónicas: de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm. Los números telefónicos habilitados son los siguientes: 727400 ext 264 - 3174404564

Solicitud por correo electrónico: gonzalezflorezradiologiasocorr@gmail.com

Entrega de resultados: Lunes a Viernes Horario 7:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Solicitud de citas de Fsioterapia, Fonoaudiología, Terapia Ocupacional, Terapia Respiratoria

Presencial y telefónicas: Lunes a jueves de 7:00 am a 11:00 am y de 2:00 pm a 4:00 pm. Los viernes de 7:00 am a 11:00 am

Citas telefónicas: 727400 etx 232.

Solicitud de citas de Cardiología y entrega de resultados

Presencial: Lunes a viernes de 10:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Telefónica: Lunes a viernes de 10:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 5:00 pm. Los números telefónicos habilitados son los siguientes: 7274000 etx. 219; 7299339.

Whatsapp 3209625804.

Correo electrónico: carodiologiahmb@gmail.com

Tiempo de entrega de resultados: el tiempo de espera para entrega de resultados será 10 días hábiles.

Solicitud de citas de odontología.

Presencial: Lunes a viernes de 6:30 am a 10:00m y de 2:00 pm a 4:00 pm.

• ¿Cómo puedo solicitar la Historia Clínica?

1. La historia clínica que solicite debe ser mayor a 72 horas del servicio prestado.

2. Si usted es el paciente debe presentar:

- Personalmente carta o formulario solicitando historia clínica, adjuntando fotocopia de la cédula.

3. Si usted es un familiar, tercero autorizado por el paciente debe presentar:

- Carta o formulario solicitando historia clínica.

- Carta de autorización firmada del paciente.

- Fotocopia del documento de identificación del paciente.

- Fotocopia del documento de identificación de la persona autorizada.

4. Si usted es el padre, madre o representante legal del paciente debe presentar:

- Carta o formulario solicitando historia clínica.

- Documento que certifique parentesco entre el solicitante y el paciente (registro civil de nacimiento, registro civil de matrimonio, declaración marital de hecho ante el notario, formato de la custodia del menor).

- Fotocopia del documento de identificación del paciente.

- Fotocopia del documento de identificación de la persona autorizada.

5. Si usted es autorizado por los padres o representante legal del paciente debe presentar:

- Carta o formulario solicitando historia clínica.

- Carta de autorización firmada por los padres o representante legal.

- Fotocopia del documento de identificación del paciente y de los padres o representante legal.

- Fotocopia del documento de identificación de la persona autorizada

6. Si usted es familiar de un fallecido debe presentar (exclusivamente familiar en primer grado de consanguinidad) debe presentar:

- Carta de solicitud firmada donde exprese las razones del requerimiento.

- Fotocopia del registro civil de defunción.

- Fotocopia del registro civil de nacimiento, matrimonio o declaración extra juico (según el caso) con el fin de acreditar la relación de parentesco con el paciente.

- Fotocopia del documento de identificación de la persona autorizada.

7. Si usted es familiar de un paciente en estado de incapacidad y mayor de edad (inconsciente, con incapacidad mental o física) (exclusivamente familiar en primer grado de consanguinidad) debe presentar:

- Carta de solicitud firmada donde exprese las razones del requerimiento
- Fotocopia del certificado médico que evidencie el estado de salud físico o mental del paciente.
- Fotocopia del registro civil de nacimiento, matrimonio o declaración extra juico (según el caso) con el fin de acreditar la relación de parentesco con el paciente.
- Fotocopia del documento de identificación del paciente.
- Fotocopia del documento de identificación de la persona autorizada.

- **¿Cómo programo un procedimiento?**

Presencial : Lunes a viernes de 10:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Telefónica: Lunes a viernes de 10:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm. Los números telefónicos habilitados son los siguientes: 7274000 ext. 231, 3174304195.

Correo electrónico: hmbprogramacionqx@gmail.com.

- **¿Cuánto es el tiempo de entrega de un resultado de patología?**

El tiempo de entrega de patología es hasta doce días después de haber entregado la muestra patológica.

¿Cuál es el proceso para solicitar cotización de servicios particulares?

- 1.El usuario debe acercarse a la oficina de Contratos EAPB con la orden médica para solicitar la cotización de consulta, procedimiento o apoyo diagnóstico requerido.
- 2.Se tiene habilitado el correo electrónico hmbcontratoseapb@gmail.com para que los usuarios soliciten la cotización.
- 3.El horario de atención al público de la oficina de Contratos EAPB es de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y los días viernes es de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.
- 4.El número telefónico es 7274000 ext. 211.

- **¿Qué debo hacer si mi médico me ordena un medicamento NO POS?**

El médico termina la consulta y deberá inmediatamente diligenciar el formulario MIPRES, posteriormente el usuario debe presentarlo en su respectiva EPS.

- **¿Qué trámite debo realizar para los controles postquirúrgicos?**

El usuario debe presentar la orden médica, en la cual se registra el tiempo de control, en el Servicio de Estadística ubicado en el área de consulta especializada para ser agendado el control postquirúrgico.

- **¿Qué son los Copagos?**

Son los aportes en dinero que corresponden a una parte del valor del servicio demandado, cuya finalidad será ayudar a financiar el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Son única y exclusivamente para los beneficiarios en el régimen contributivo y los afiliados al régimen subsidiado.

- **¿Qué información necesito para solicitar cita por primera vez?**

Es necesario tener claro los siguientes datos:

Número de identificación

Fecha de nacimiento

Edad

Nombres completos

Apellidos completos

Dirección

Ciudad

Teléfonos

Zona residencial

Correo electrónico

Estado civil

Etnia

Escolaridad

Ocupación

EPS

Se recomienda a la hora de solicitar si cita tener autorización y orden medica o de remisión para que aporte la información del procedimiento necesario.

- **¿Cuál es el horario de atención de toma y entrega de resultados de laboratorio?**

Ambulatorio: lunes a viernes desde las 6:00 am a las 9:00 am

Urgencias y hospitalización: lunes a Domingo las 24 horas al día

Entrega de resultados:

Ambulatorio: Lunes a viernes desde las 10:00 am a las 6:00 pm

Urgencias y hospitalización: lunes a Domingo las 24 horas al día

- **¿Cómo puedo interponer Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitaciones?**

Mecanismos

Para Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias los ciudadanos tienen a su disposición los siguientes canales para la presentacion de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones (PQRD's) ante el Hospital Regional Manuela Beltrán:

- **Sitio WEB:**

En la dirección <https://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co>, ingresando al menú PQRSD, el ciudadano encuentra un formulario para dirigir su PQRD a la entidad.

- **Correo Electrónico:** Los usuarios pueden también enviar sus PQRD's a la entidad dirigiendo un correo electrónico a hmbisau@gmail.com.

- **Telefónico:** Los ciudadanos pueden presentar PQRD's de manera telefónica, llamando al conmutador 727 40 00 – Línea Gratuita Nacional 018000954647.

- **Presencial:** Los ciudadanos pueden entregar por escrito sus oficios, o expresar de manera verbal el detalle de sus PQRD's, en la oficina de Sistema de Información y atención al usuario en el horario de atención al público de 6:00 am -12:00m y de 2:00 pm – 5:00 pm de lunes a jueves y los viernes de 6:00 am -12:00m y de 2:00 pm – 4:00 pm.