

Pregunta	Respuesta
¿Qué es un hospital de segundo nivel?	Es una institución de salud que brinda atención médica especializada y de mediana complejidad. Atiende pacientes remitidos desde centros de atención primaria y cuenta con especialistas, hospitalización, cirugía y servicios diagnósticos.
¿Qué servicios ofrece el hospital?	Generalmente ofrece consulta con especialistas, urgencias, hospitalización, cirugía, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, farmacia y programas de apoyo diagnóstico y terapéutico.
¿Necesito una remisión para consultar con un especialista?	En la mayoría de los casos sí, dependiendo de las normas de su aseguradora o del sistema de salud. Algunas especialidades pueden tener acceso directo según la regulación vigente.
¿Cómo solicito una cita médica?	Puede solicitarla por los canales habilitados por el hospital, como ventanilla, línea telefónica, página web o aplicación móvil, si está disponible.
¿Qué documentos debo presentar para una consulta?	Documento de identidad, orden médica o remisión (si aplica), autorización de la EPS o aseguradora cuando sea requerida y resultados de exámenes previos relacionados con la consulta.
¿Qué debo hacer si llego por urgencias?	Debe acercarse al servicio de urgencias para realizar el proceso de ingreso y valoración inicial. Su atención se realizará según la clasificación de prioridad clínica (triage).
¿Qué es el triage?	Es un sistema de clasificación que determina la prioridad de atención de acuerdo con la gravedad de la condición del paciente, no por el orden de llegada.
¿Por qué otras personas ingresan antes que yo?	Porque presentan una condición de mayor gravedad según la evaluación realizada durante el triage.
¿Cuánto tiempo debo esperar para ser atendido?	El tiempo depende de la clasificación del triage, la complejidad de los casos y la disponibilidad del servicio.
¿Puedo ingresar acompañado?	Sí, de acuerdo con las políticas del hospital y las condiciones clínicas del paciente. En algunos servicios existen restricciones por seguridad o control de infecciones.
¿Qué debo llevar si voy a ser hospitalizado?	Documento de identidad, elementos de aseo personal, ropa cómoda y los medicamentos que utiliza habitualmente, informando al personal de salud sobre ellos.
¿Cómo puedo conocer el estado de un familiar hospitalizado?	El hospital informa los horarios y canales autorizados para brindar información, respetando la confidencialidad y la autorización del paciente.
¿Qué debo hacer si necesito cancelar o reprogramar una cita?	Comuníquese con el hospital por los canales oficiales con la mayor anticipación posible para liberar el espacio y programar una nueva cita.
¿Cómo obtengo los resultados de mis exámenes?	Dependiendo del tipo de examen, pueden entregarse de manera presencial, por correo electrónico o mediante un portal de resultados habilitado por el hospital.
¿Qué hago si pierdo una orden médica o autorización?	Debe comunicarse con el servicio correspondiente para conocer el procedimiento de reposición o solicitar una nueva emisión.
¿Cómo solicito mi historia clínica?	Debe realizar la solicitud siguiendo el procedimiento institucional y presentar el documento de identidad. Solo el paciente o un tercero autorizado puede acceder a ella, salvo las excepciones previstas por la ley.

Pregunta	Respuesta
¿Qué derechos tengo como paciente?	Tiene derecho a recibir atención digna, información clara sobre su estado de salud, confidencialidad, consentimiento informado, trato respetuoso y participación en las decisiones relacionadas con su atención.
¿Cuáles son mis deberes como paciente?	Brindar información veraz sobre su estado de salud, seguir las recomendaciones médicas, respetar al personal y las instalaciones, cumplir las normas institucionales y cuidar los recursos del hospital.
¿Cómo presento una queja, reclamo, sugerencia o felicitación?	Puede hacerlo a través de la Oficina de Atención al Usuario o Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), por escrito, en línea o mediante los canales oficiales del hospital.
¿Qué hago si tengo una emergencia médica?	Diríjase inmediatamente al servicio de urgencias más cercano o comuníquese con el servicio de emergencias de su localidad si la condición pone en riesgo la vida.
¿Puedo recibir visitas durante la hospitalización?	Sí, dentro de los horarios establecidos y cumpliendo las normas de bioseguridad y seguridad del hospital.
¿Qué debo hacer antes de una cirugía?	Siga las indicaciones del equipo médico respecto al ayuno, medicamentos, exámenes preoperatorios y documentos requeridos.
¿Cómo puedo obtener una incapacidad médica?	Si el profesional tratante considera que es necesaria, la expedirá al finalizar la consulta o durante la atención.
¿Qué pasa si no puedo asistir a mi cita?	Informe con anticipación para cancelarla o reprogramarla. Esto facilita que otro paciente pueda utilizar ese espacio.
¿Dónde puedo obtener información sobre los horarios de atención?	En los canales oficiales del hospital: recepción, línea telefónica, página web o redes sociales institucionales.