



GUÍA PARA  
EL USUARIO  
SERVICIOS  
**AMBULATORIOS**

Vigilado SuperSalud



**Salud  
Comfamiliar**  
RISARALDA





# BIENVENIDO

## Apreciado usuario:

En Salud Comfamiliar trabajamos cada día para brindarle una atención cercana, segura, humanizada y de calidad.

Nos alegra contar con su confianza y acompañarle a usted y a su familia en el cuidado de su salud. Nuestro equipo humano está comprometido con escucharle, orientarle y brindarle una atención integral que promueva su bienestar, el autocuidado y su participación activa durante todo el proceso de atención.

Pensando en usted, hemos elaborado esta guía con información útil y práctica que le ayudará a conocer mejor nuestros servicios, resolver inquietudes frecuentes y facilitar su experiencia durante la atención médica y odontológica.

Le invitamos a leerla y conservarla como una herramienta de apoyo para hacer un uso adecuado y seguro de nuestros servicios.

**Gracias por elegirnos y permitirnos cuidar de su salud.**



# TABLA DE CONTENIDOS

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| 1. Acerca de los servicios médicos y odontológicos..... | 4  |
| 2. Derechos y Deberes.....                              | 6  |
| 3. Recomendaciones para una atención segura.....        | 7  |
| 4. Entre todos prevenimos las infecciones.....          | 8  |
| 5. Identifique al personal de salud.....                | 9  |
| 6. Preguntas frecuentes.....                            | 10 |
| 7. ¿Cómo acceder a nuestros servicios?.....             | 11 |
| 8. ¿Qué hacer en caso de emergencia?.....               | 12 |
| 9. Su opinión es muy importante para nosotros.....      | 13 |



# ACERCA DE LOS SERVICIOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS

## Nuestros servicios

## ¿DÓNDE ESTAMOS UBICADOS?

01

### SEDE CENTRO MÉDICO Y ODONTOLÓGICO CIRCUNVALAR Avenida Circunvalar 3-01



### CENTRO MÉDICO ALIADO



#### MEDICINA

- Medicina general.
- Consulta prioritaria.
- Medicina Especializada.  
**Medicina interna.**  
**Medicina del deporte.**  
**Ginecología y obstetricia.**  
**Ortopedia y traumatología.**  
**Pediatría.**  
**Entre otras.**

#### TERCEROS

- Neurodiagnóstico.
- Instituto de Rehabilitación Médica Integral (RMI).

#### PROGRAMA

- Comsentido.

#### ODONTOLOGÍA

- Odontología general.
- Radiología odontológica.
- Odontología pediátrica.
- Higiene oral.
- Ortodoncia.
- Ortopedia maxilar.
- Endodoncia.
- Periodoncia.
- Rehabilitación oral.
- Estética odontológica.
- Implantología.
- Cirugía oral y maxilofacial.

#### CONSULTA MÉDICA LABORAL

- Ingreso, Control, Egreso, Postincapacidad y Reintegro.

#### Procedimientos:

- Visiometría.
- Audiometría.
- Impedanciometría.
- Logoaudiometría.
- Espirometría simple.
- Valoración de voz.

#### VACUNACIÓN

- PAI (Plan Ampliado de Inmunización).
- No PAI.

#### TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO

- Básicas.
- Especializadas.



02

## SEDE CENTRO MÉDICO N°1

Carrera 5 #21-48

### MEDICINA

- Medicina general.
- Consulta prioritaria.
- Toma de citología vaginal.
- Nutrición.
- Psicología.
- Trabajo Social.

### PROGRAMAS

- Planificación familiar.
- Control prenatal.
- Crecimiento y desarrollo.
- Riesgo cardiovascular.

### VACUNACIÓN

- PAI (Plan Ampliado de Inmunización).
- No PAI.

03

## CLÍNICA ODONTOLÓGICA LUIS EDUARDO BAENA (OBRERO)

Calle 30 # 3-70

### ODONTOLOGÍA

- Urgencias odontológicas.
- Odontología general.
- Higiene oral.
- Odontopediatría.
- Ortopedia maxilar.
- Ortodoncia.
- Endodoncia.
- Periodoncia.
- Rehabilitación oral.
- Radiología Odontológica.



04

## SEDE DOSQUEBRADAS

Avenida Simón Bolívar # 35-01

### MEDICINA

- Medicina general.
- Consulta prioritaria.
- Medicina Básica Especializada.
- Toma de citología vaginal.
- Toma de muestras de laboratorio.

### PROGRAMAS

- Planificación familiar.
- Control prenatal.
- Crecimiento y desarrollo.
- Riesgo cardiovascular.

### VACUNACIÓN

- PAI (Plan Ampliado de Inmunización).
- No PAI.



### ODONTOLOGÍA

- Odontología general.
- Higiene oral.
- Ortodoncia.
- Ortopedia maxilar.
- Endodoncia.
- Rehabilitación oral.
- Radiología odontológica.

05

# Derechos &

## DE LOS USUARIOS Y PACIENTES:

1. A recibir un trato digno, humano, cercano y sin discriminación.
2. A recibir la mejor asistencia disponible, de forma oportuna, de acuerdo a su condición de salud, con servicios seguros y de calidad.
3. A tener información clara y precisa durante la atención.
4. A contar con acompañamiento familiar y/o espiritual cuando su condición lo requiera.
5. A recibir atención preferencial cuando así lo requieras (adultos mayores, embarazadas, niños, personas en condición de discapacidad, pacientes con enfermedades huérfanas).
6. A conocer y autorizar los procedimientos dentro del proceso de atención y participar o no en investigaciones científicas.
7. A elegir con libertad el profesional de salud, dentro de las posibilidades de la Institución.
8. A la privacidad y confidencialidad de la información de su atención.
9. A conocer los costos de su atención.
10. A presentar quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y a obtener una respuesta oportuna.
1. Tratar con respeto al personal que te atiende, los demás pacientes y sus acompañantes.
2. Suministrar información completa y veraz sobre su estado de salud.
3. Velar por tu autocuidado, el de su familia y seguir las indicaciones de los programas de promoción y prevención.
4. Cumplir las normas e instrucciones de la Institución y seguir las indicaciones del equipo de salud.
5. Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la Institución.
6. Asistir puntualmente a las citas y cancelarlas oportunamente cuando no puedas acudir.
7. Leer con atención el consentimiento informado antes de comprometerse con su contenido.
8. Cumplir con los pagos derivados de su atención.
9. Actuar de manera solidaria en situaciones que pongan en peligro la vida o salud de otras personas.
10. Abstenerse de grabar vídeos, audios o tomar fotografías durante la atención, salvo que exista autorización del personal que te atiende.



# Deberes

## DE LOS USUARIOS Y PACIENTES:

# RECOMENDACIONES PARA UNA ATENCIÓN SEGURA

Es muy importante que usted contribuya en el cuidado de su salud y seguridad, por ese motivo le invitamos a participar activamente en su atención.

01

Sólo se permite el ingreso de menores que asistan a la atención de salud.

07

El personal asistencial siempre debe llamarlo por su nombre completo.

08

El personal de salud siempre se debe presentar con su nombre.

02

Recuerde asistir con un acompañante en caso de ser menor de edad, adulto mayor, persona con movilidad reducida o con algún tipo de discapacidad física o mental.

09

Si identifica alguna situación de riesgo (piso húmedo, elementos cortantes o daños en infraestructura) infórmelo al personal de la sala.

03

El personal que lo atiende está presto a gestionar sus inquietudes y dudas.

10

Cuide sus objetos personales; la institución no se hace responsable por su pérdida.

04

Si al ingreso le colocan una manilla de color rojo, usted tiene riesgo de caída, por favor haga uso de dispositivos que le ayuden a movilizarse en caso de que los requiera (caminadores, muletas, bastón y silla de ruedas).

11

No está permitido ingerir bebidas alcohólicas y fumar al interior de la institución.

05

Si requiere procedimientos, se le solicitará autorización escrita (consentimiento informado).

06

No se puede ingresar armas.

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101

102

103

104

105

106

107

108

109

110

111

112

113

114

115

116

117

118

119

120

121

122

123

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

166

167

168

169

170

171

172

173

174

175

176

177

178

179

180

181

182

183

184

185

186

187

188

189

190

191

192

193

194

195

196

197

198

199

200

201

202

203

204

205

206

207

208

209

210

211

212

213

214

215

216

217

218

219

220

221

222

223

224

225

226

227

228

229

230

231

232

233

234

235

236

237

238

239

240

241

242

243

244

245

246

247

248

249

250

251

252

253

254

255

256

257

258

259

260

261

262

263

264

265

266

267

268

269

270

271

272

273

274

275

276

277

278

279

280

281

282

283

284

285

286

287

288

289

290

291

292

293

294

295

296

297

298

299

300

301

302

303

304

305

306

307

308

309

310

311

# ENTRE TODOS PREVENIMOS LAS INFECCIONES

Utilice tapabocas en caso de presentar síntomas respiratorios.  
Realice lavado frecuente de manos o utilice alcohol glicerinado.

Antes de ingresar recuerde  
**HIGIENICE SUS MANOS ASÍ**  
"Su salud está en sus manos"

## LAVADO DE MANOS *"Social"*



Unas manos limpias  
**protegen** su salud y la de  
los demás.

01



**Moje**  
sus manos.



02



**Enjabónelas**  
bien.



03



**Frote** sus manos,  
incluyendo el  
dorso, la palma, los  
dedos y debajo de  
las uñas.



04



**Enjuague**  
sus manos con  
agua limpia.



05



**Seque**  
sus manos con  
una toalla limpia o  
papel desechable.



¿HOY YA TE  
**LAVASTE**  
LAS MANOS?



Salud  
Comfamiliar



## IDENTIFIQUE AL PERSONAL DE SALUD

Si requiere ayuda, contamos con personal de orientación que le facilitará la ubicación y le brindará información sobre las medidas generales de seguridad.

### AZUL REY:



MÉDICOS Y  
ODONTÓLOGOS

### BLANCO:



JEFES DE  
ENFERMERÍA

### AZUL CLARO:



AUXILIARES DE ENFERMERÍA,  
AUXILIARES DE  
ODONTOLOGÍA E  
HIGIENISTAS ORALES

### AZUL TURQUESA:



PERSONAL DE APOYO  
(PSICÓLOGOS, NUTRICIONISTAS,  
TERAPEUTAS FÍSICOS,  
RESPIRATORIOS, OCUPACIONALES)

### UNIFORME ADMINISTRATIVO:



PERSONAL  
ADMINISTRATIVO

## PREGUNTAS FRECUENTES

Le recomendamos escribir las dudas que tenga sobre su enfermedad para que pueda recordarlas al momento de su consulta y estas puedan ser resueltas por el profesional que le atienda.

**A continuación, le dejamos algunas preguntas que son frecuentes:**

 ¿Qué enfermedad o diagnóstico tengo?

¿Qué complicaciones puedo presentar?

¿Qué tratamiento me van a indicar y para qué sirve?

¿Hay otras opciones de tratamiento?

**Si le van a hacer algún procedimiento quirúrgico, le recomendamos preguntar antes de la cirugía.**

 ¿Por qué es necesaria esta cirugía?

¿En qué consiste la cirugía?

¿Cuáles son los beneficios de esta cirugía?

¿Cuáles son los riesgos de la cirugía?

¿Qué cuidados debo tener antes y después de la cirugía?

Si decido no operarme o aplazar por un tiempo la cirugía ¿qué me puede suceder?

¿Cuánto tiempo toma la recuperación y cuántos días de incapacidad tendré por esta cirugía?

**Antes de finalizar su cita tenga claro:**

**Próximas consultas o controles.**

Las citas odontológicas de consulta o tratamiento tienen una duración diferente según el tipo de atención programada.

**Medicamentos que debe tomar.**

¿Requiere de exámenes de laboratorio o radiografías?



**Nuestro personal de salud siempre estará dispuesto a brindar la información y educación que usted requiera.**

# ¿CÓMO ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS?

Estos son los mecanismos para acceder a nuestros servicios ambulatorios:



Solicitando su cita  
a través del Call center  
**6063135700**



De manera presencial en  
cualquiera de nuestras  
sedes

## PARA TENER EN CUENTA:

*La prestación del servicio depende de las condiciones del plan de salud con el que fue asignada su cita, las cuales serán verificadas el día de la atención.*

- **MPP:** Las citas de medicina prepagada, médicas u odontológicas, se asignan a través de:



**WhatsApp:** 317 2449933.



**Correo electrónico:**  
[atencionprepagada@comfamiliar.com](mailto:atencionprepagada@comfamiliar.com).

## OTROS TRÁMITES:

Para solicitar historias clínicas, incapacidades médicas u otro documento relacionados:

- Solicitud de historias clínicas:  
[historiasclinicas@comfamiliar.com](mailto:historiasclinicas@comfamiliar.com)



# SEÑOR USUARIO

## ¿QUÉ HACER EN CASO DE EMERGENCIAS?

- 01 Evite correr y mantenga la calma.
- 02 Identifique las rutas de evacuación.
- 03 Identifique el brigadista de la Institución.
- 04 Si suena la alarma, siga las instrucciones del personal de la Institución.
- 05 Evacúe en calma y diríjase al punto de encuentro.



- 06 Si debe bajar escaleras, conserve la derecha descienda escalón por escalón.
- 07 No utilice ascensores.
- 08 Mantenga sus objetos personales a la mano.
- 09 No se devuelva por ningún motivo. No se aglomere en las vías de circulación y en las salidas.
- 10 Espere instrucciones del personal de la Institución antes de ingresar nuevamente a las instalaciones.
- 11 En todas nuestras sedes contamos con extintores. En caso de identificar presencia de fuego, por favor infórmelo de manera inmediata a nuestros colaboradores.





## SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS



Recibimos sus sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones a través de los siguientes canales:



**Correo electrónico**  
[ausalud@comfamiliar.com](mailto:ausalud@comfamiliar.com)



**Comuníquese con la línea telefónica Comfamiliar**  
**Risaralda**  
018000948787

### ¿Dónde realizar pagos?

**Puede realizar el pago directamente en nuestras sedes en efectivo o con tarjeta crédito o débito.**



GUÍA PARA  
EL USUARIO  
SERVICIOS  
**AMBULATORIOS**

Vigilado Supersalud



**Salud  
Comfamiliar**  
RISARALDA

