



GUÍA PARA
EL USUARIO
SERVICIOS
AMBULATORIOS



**Salud
Comfamiliar**





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

- Consentido.

ODONTOLOGÍA

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

TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO

- Básicas.
- Especializadas.

CONSULTA MÉDICA LABORAL

- Ingreso, Control, Egreso, Postincapacidad y Reintegro.

Procedimientos:

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

VACUNACIÓN

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



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.



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 al 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 cancelalas 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 videos, 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.

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.

03

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

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 moverse en caso de que los requiera (caminadores, muletas, bastón y silla de ruedas).

05

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

06

No se puede ingresar armas.

07

El personal asistencial siempre debe llamarlo por su nombre completo.

08

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

09

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

10

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

11

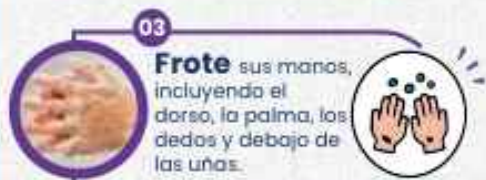
No está permitido ingerir bebidas alcohólicas y fumar al interior de la institución.



ENTRE TODOS PREVENIMOS LAS INFECCIONES

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

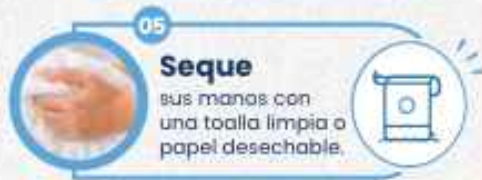
Antes de ingresar recuerde
HIGIENICE SUS MANOS ASÍ
"Su salud está en sus manos"



LAVADO DE MANOS
Social



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



**¿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
ODONTOLÓGIA 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.

OTROS TRÁMITES:

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

- Solicitud de historias clínicas:
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 al 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



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

Vigilante Supersalud



**Salud
Comfamiliar**
seguros de salud

