



¡Velamos por
tu bienestar!



Manual del Usuario

Tabla de Contenido

1.	Bienvenida.....	3
2.	Humanización.....	4
3.	Servicios por sede.....	5
4.	Horarios de visita.....	8
5.	Derechos y deberes.....	9
6.	Trámites ante la EPS.....	11
7.	Solicitud de servicios, atención el día de la cita y procedimientos ante la eps...	12
8.	Horarios de líneas de atención.....	15
9.	Comportamiento del paciente y sus acompañantes.....	16
10.	Normas de comportamiento para acompañante permanente.....	18
11.	Principales riesgos en los pacientes asociados a equipos médicos.....	19
12.	En caso de emergencia.....	21
13.	Atención al usuario.....	22
14.	Nuestras sedes.....	24
15.	Glosario.....	25



BIENVENIDOS

¡A la Clínica San Rafael! Nos complace recibirte en nuestra institución, donde tu salud y bienestar son nuestra máxima prioridad. Este manual ha sido creado para proporcionarte toda la información necesaria sobre nuestros servicios, instalaciones y procedimientos. En la Clínica San Rafael, nos enorgullecemos de ofrecer una atención médica integral y personalizada, respaldada por un equipo de profesionales altamente capacitados.

Esperamos que encuentres en nosotros el apoyo y cuidado que necesitas. Gracias por confiar en nosotros.

HUMANIZACIÓN

Con el programa de humanización hospitalaria dirigido a nuestros usuarios, buscamos generar experiencias al paciente hospitalizado y a sus acompañantes generando confort durante su estadía en la institución.



Clínica San Rafael

Sede MegaCentro

Piso 9	Hospitalización Oncología. (Unidad de Quimioterapia)
Piso 8	Hospitalización
Piso 7	Hospitalización. Sala de Gastroenterología.
Piso 6	Hospitalización
Piso 5	Hospitalización. Oratorio. Hospitalización Pediátrica. Hospitalización Materna.
Piso 4	UCI
Piso 3	Cirugía
Piso 2	Patología. Laboratorio. UCI Pediátrica.
Piso 1	Control de Acceso. SIAU. Observación. Urgencias.
Piso 0	Urgencias
Piso PP	Imágenes Diagnósticas. Cardiología. UCI Neonatal. Unidad Especial de Obstetricia. Oncología (Radioterapia)

Clínica San Rafael

Sede Cuba

Piso

3

Administración

Piso

2

Cirugía, Hospitalización,
Oratorio

Piso

1

Laboratorio, SIAU, Facturación
Unidad de Salud Mental

Piso

-1

Archivo,
Imágenes Diagnósticas

Piso

-2

Unidad de Salud Mental

Clínica San Rafael

Sede Armenia

Piso 6	Cirugía
Piso 5	UCI
Piso 4	Hospitalización
Piso 3	Hospitalización
Piso 2	Hospitalización
Piso 1	Imágenes Diagnósticas Hospitalización
PP	Urgencias



Horarios de visita

Oncología:

Paciente no aislado: (6:00 am - 2:00 pm y de 2:00 pm a 8:00 pm)

Paciente aislado: (acompañante permanente)

Hospitalización:

Paciente no aislado: (6:00 am - 2:00 pm y de 2:00 pm a 8:00 pm)

Paciente aislado: (acompañante permanente)

UCI:

Acompañante: 11:00 am - 1:00 pm , 3:00 pm - 7:30 pm y 9:00 pm - 6:00 am

Visita: 1:00 pm a 3:00 pm y de 7:30 pm a 8:30 pm

UCI Pediátrica:

Acompañante permanente: cambio cada 6 horas (los cambios se realizan dentro de la habitación)

Urgencias:

Acompañante permanente : turno de 12 horas (cambios cada 6 horas)

Unidad de Neonatos:

6:00 am a 10:00 pm (Mamá y papá)

Visita abuelos: viernes 3:00 pm - 5:00 pm

Pediatría:

6:00 am - 2:00 pm y de 2:00 pm - 8:00 pm (cambios en la habitación)

Partos

Acompañante permanente 24 horas

Usted tiene derecho a:



- 1** Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
- 2** Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad uno que no esté incluido también lo puede recibir.
- 3** Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- 4** Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- 5** Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.
- 6** Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- 7** Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- 8** Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.

9

Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.

10

Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.

11

Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.

12

Recibir un trato digno sin discriminación alguna.

13

Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.

14

Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.

15

Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.

16

Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.

Usted
tiene
derecho a:



Usted
tiene el
deber de:

17 Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.

18 Ser informado sobre los costos de su atención en salud.

19 Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

20 Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.

21 Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.

22 Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza

23 Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos.

a. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.

b. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.

c. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

d. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

e. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.

f. Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

Trámites ante la EPS

Transcripción de incapacidades

Solo aplica al régimen contributivo en caso de cotizantes e independientes cotizantes. No cubre a subsidiado ni beneficiarios.

Las incapacidades y licencias generadas en SOCIMEDICOS S.A.S., requieren proceso de transcripción, ya que serán expedidas y liquidadas en la EPS, una vez han sido emitidas por el médico tratante.

Autorizaciones

Los servicios solicitados en algunos casos deben estar autorizados por la EPS, bien sea del régimen subsidiado o contributivo. Estas autorizaciones son de servicio y deben ser originales y estar vigente; este documento se hace indispensable para acceder y solicitar cualquiera de los servicios de nuestra institución. Tenga en cuenta que es solo si lo requiere.

Pacientes por evento

Deben sacar la cita por la pagina web que se la daran para el día siguiente, debe tener en cuenta que para programar esta cita ya debio haber asisitido a consulta con anestesia tener laboratorios actualizados, al igual que la autorización del servicio.

Se acerca con los documentos, y se da respuesta según disponibilidad de agenda.

Pacientes PGP

Deben solicitar su cita con anestesia lo más pronto posible y el tramite que se gestiona de manera interna. El área de comunicación se comunicará con usted de manera particular para dar avances con su programación.

Solicitud de servicios, atención el día de la cita y procedimientos ante la EPS

¿Qué debo hacer para utilizar el servicio?

- Tener completos y actualizados los documentos que lo acreditan como afiliado, es decir una autorización de servicios vigente.
- Cerciórese que la documentación que legaliza su afiliación está completa y actualizada (para ello le solicitamos comunicarse con su EPS en la oficina de servicio más cercana).
- Estar al día en el pago de las cotizaciones, si se encuentra en mora el costo de los servicios prestados estará a cargo del aportante.

¿Cómo puedo solicitar servicios médicos?

El acceso a los servicios debe hacerse a través del médico general de su EPS o remitido por otro especialista. Si requiere un servicio de medicina por consulta especializada, solicite su cita telefónicamente en el **3275710** o a través de nuestra pagina web **www.ipsclnicasanrafael.com** por el chat en línea o formulario web.

Recomendaciones para el día de su cita médica.

- Asista con su documento de identificación.
- Llegue con tiempo de anticipación a la sede donde haya sido asignada su cita.
- Cancele el valor de la cuota moderadora.
- Si no le es imposible asistir a la cita, debe llamar al Call Center y cancelarla por lo menos con 12 horas de anticipación.

¿Qué debo hacer para programar una cirugía?

Ingresando a nuestra página web **www.ipsclinicasanrafael.com** al chat en línea en donde podrá programar su procedimiento de mediana y alta complejidad y un formulario en el link de programación de cirugía donde podrá programar su procedimiento quirúrgico ambulatorio.

¿Cómo puedo realizar el pago de la cuota moderadora para asistir a la cita con el especialista o al procedimiento quirúrgico?

Puedes realizarla a través de estas dos opciones de pago:

1. Una forma rápida y segura de pagar en internet, sin desplazarse o hacer filas. (PSE)
2. Realizamos un convenio de recaudo con la red de Baloto y Efecty permitiendo realizar el pago de manera ágil y fácil.

<https://www.ipsclinicasanrafael.com/pagos-en-linea/>

Documentos indispensables para la programación de su cirugía:

- Historia clínica donde se solicite el procedimiento a realizar.
- Autorización del procedimiento por parte de la EPS, direccionado a SOCIMÉDICOS S.A.S- Clínica San Rafael o IPS Clínica San Rafael.
- Resultados de paraclínicos ordenados.
- Documento de identidad.
- Recibo de copago de la IPS.

El día de su cirugía tenga en cuenta:

- NO ingerir NINGUNA CLASE DE ALIMENTO sólido o líquido 8 HORAS antes de la cirugía. Para procedimientos menores como DERMATOLOGÍA, CISTOSCOPIAS y NASOSFIBROLARINGOSCOPIAS, no se requiere ayuno.
- Presentarse sin maquillaje facial o en las uñas de manos y pies; éstas deben estar cortas y sin ningún tipo de esmalte.
- No utilizar lociones, talcos, cremas, ni accesorios decorativos como manillas, pulseras.
- Venir acompañado de un adulto responsable que disponga de tiempo para esperar hasta el final de la cirugía.
- Traer pijama y todos los elementos de aseo personal en caso de requerir hospitalización.
- Traer exámenes de laboratorio, rayos x, y demás exámenes que le hayan realizado anteriores a la cirugía.
- En caso de estar en estado de embarazo o sospecha, debe informar al área de programación de cirugía.
- Traer los documentos de identificación que le apliquen (R.C, T.I, CC, CE) necesarios para la admisión en cirugía.
- Si usted toma ASPIRINA, OMEGA 3, GINKGO BILOBA, ACIDO ACETIL SALICILICO, ASAWIN los cuales producen alteraciones sanguíneas, deben ser SUSPENDIDOS con mínimo 8 días de anticipación.

HORARIOS DE LINEAS DE ATENCIÓN

Se cuenta con una línea exclusiva para pacientes que quieren un servicio particular (**316 5324371**).

Horario atención call center PBX: 606 3275710

Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm jornada continua
Sabados de 7:00 am a 11:00 am.

Horario atención call center Whatsapp: +57 315 5741090

Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
Sabados no hay atención.

Particular:

Lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm
y de 1:00 pm a 5:00 pm.
Sabados no hay atención.



Comportamiento del Paciente y sus Acompañantes

- Hable en voz baja tanto en áreas comunes como dentro de las habitaciones.
- Utilice el televisor en un volumen apropiado.
- No dejar pertenencias de valor dentro de la habitación, dado que la institución no se hará responsable.
- No ingresar a la clínica ropa de cama (cobijas, fundas, almohadas, sabanas).
- Si por algún motivo usted no autoriza un procedimiento, favor diligenciar y firmar el disentimiento de este.
- Por parte de acompañantes respetar el área de descanso de los pacientes.
- Siga las instrucciones de los orientadores y personal de enfermería.
- Diligencie los documentos que le soliciten, siempre y cuando comprenda el fin de cada uno de estos.
- Manténgase en el área de atención asignada, en caso de ser paciente.
- No consuma alimentos diferentes a los indicados por el médico.
- Mantenga el orden de sus pertenencias dentro de las habitaciones.
- Cuide las instalaciones y equipos puestos a su servicio.
- Permita en la habitación el número de personas indicadas y autorizadas, durante el horario de visita.
- Los acompañantes no deben estar en otras habitaciones.
- No ingrese alimentos a los pacientes sin indicación médica.
- No brinde medicamentos ni tratamientos diferentes a los indicados por el médico.
- Garantice la seguridad de su paciente, manteniendo las barandas arriba, le evitará caídas.
- Permanezca atento a las condiciones de su paciente; avise de inmediato en caso de anormalidad.
- Pregunte a la auxiliar y médicos si se lavó las manos antes de la atención.
- Utilice el timbre en caso de requerir algo.
- Pregunte al personal de enfermería el tipo de tratamiento a recibir.

- No brinde alimentos al personal médico ni de enfermería.
- Comuníquese con respeto con el personal de la clínica y los demás usuarios.
- Verifique con el personal asistencial las instrucciones; si no le quedaron claras, por favor nuevamente pregunte.
- Lave las manos al ingreso de cada servicio antes y después del contacto con su paciente.
- Utilice todos los elementos de bioseguridad que le indiquen en el área.
- Utilice los implementos entregados por el personal de enfermería en el caso que tenga un paciente con riesgo de infección.
- Respete las señales y normas de aislamiento, en caso de ser acompañante.
- Usted como paciente tiene derecho a solicitar la historia clínica antes del egreso de la institución.
- Pregunte a los funcionarios en caso de tener alguna duda sobre las medidas que debe adoptar durante la visita.

¿A quién se autoriza acompañante permanente?

- Pacientes mayores de 60 años.
- Pacientes con trastornos psiquiátricos.



- Pacientes con riesgo alto de caída.
- Pacientes menores de edad.



Normas de comportamiento para acompañante permanente

- Procurar la intimidad de los pacientes que se encuentran en la misma habitación.
- Respetar las normas de la institución.
- Utilizar el llamado de enfermería en todo caso que se requiera.
- Tratar con respeto al personal asistencial.
- No ingerir la dieta del paciente, debido que esta proporciona las cantidades y requerimientos necesarios para su recuperación.
- No usar el baño de la habitación en ningún momento, en cada servicio se cuenta con baños para visitantes.
- No se autoriza el ingreso de cobijas, almohadas o colchonetas.
- El acompañante permanente podrá salir del servicio 3 veces durante el día, para realizar sus diligencias personales, ingerir alimentos, entre otras.
- El horario máximo permitido para el ingreso de acompañantes a la institución es a las 8:00 pm.
- Debe cuidar los equipos y muebles que la institución está poniendo a su servicio, no puede cambiarlos de lugar.

Para los familiares de pacientes que vienen fuera de la ciudad:

Solicite información de albergues temporales con la trabajadora social.



Principales riesgos en los pacientes asociados a equipos médicos

En general el uso de los equipos médicos conllevan un riesgo para el paciente, en la Clínica San Rafael contamos con personal capacitado para manipularlos, ya que todos los riesgos son informados previo a las atenciones.

Electrobisturí:

- Quemaduras por no ubicar bien el electrodo al momento de utilizar el equipo.

Máquina de anestesia:

- Reinhalación de gases lo que puede ocasionar una intoxicación o la muerte al paciente.
- Despertar en medio de su procedimiento quirúrgico por agotamiento del anestésico.

Bomba de infusión:

- Tromboembolismo por infusión con burbujas de aire en el circuito.
- Infusión de dosis de medicamentos inapropiadas si el equipo no se encuentra dentro de sus límites de funcionamiento.

Laringoscopio:

- Infecciones relacionadas al cuidado de la salud por una inadecuada desinfección de las valvas.
- Laceración de los dientes por compresión mecánica.
- Intubación fallida por iluminación apropiada.

Microscopio quirúrgico:

- Al momento de estar en el procedimiento puede ocasionarse una falla mecánica y caer el brazo sobre el paciente.

Tensiómetro:

- Lesiones en el brazo por exposición prolongada o por insuflar el brazalete más de lo debido.

Desfibrilador:

- Quemaduras por entrega de potencia equivocada (mayor a la indicada), por falta de aplicación de gel o por estar en contacto con objetos metálicos; si entrega una potencia menor no va a realizar la desfibrilación del paciente.
- Al momento de utilizar se puede ir la energía eléctrica y tener la batería descargada.
- El exceso de vello o la humedad en la piel podrían interferir con el buen contacto y podrían provocar chispas o quemaduras.

Monitor de signos vitales:

- Caída del equipo sobre el paciente.
- Al activarse una alarma no se verifique el estado del paciente.

Aspirador:

- La aspiración puede provocar una ligera irritación en las vías aéreas.
- Aspirar cuando no hay secreciones puede causar lesiones o irritar las vías aéreas de los pacientes.

Ventilador mecánico:

- Barotrauma por programación de presiones inadecuadas.



En caso de emergencia

- La orden de evacuación será transmitida, a través de una señal sonora y/o mediante megafonía. Interrumpa lo que esté haciendo y desaloje el edificio.
- Existe una organización preparada para actuar en caso de emergencia y evacuación. Siga las instrucciones de los equipos de emergencia que le ayudarán en el desalojo
- Mantenga la calma, no grite, no corra, evacue por las escaleras tomando su lado derecho y siempre en fila.
- Desde cualquier punto del edificio hay una ruta de evacuación, siga las señales de evacuación o las instalaciones del equipo de emergencia.
- Obedezca las órdenes del personal identificado y de los equipos de emergencia.
- No utilice los ascensores
- No empuje en las escaleras, espere que la vía quede libre.
- Una vez iniciada la evacuación, no retroceda.
- Una vez fuera del edificio, diríjase al punto de encuentro externo, el punto de encuentro se establecerá si la IPS debe ser desalojada en su totalidad.
- No retorne a las instalaciones hasta que no se dé la orden de ingreso.



Atención al Usuario



Clínica San Rafael sede Megacentro

Conmutador: 3115411

Sistema de información al usuario (SIAU):
extensión 1104.

Dirección: Carrera 19 N° 12-32 Barrio
Pinares-Pereira, Risaralda.

Clínica San Rafael sede Armenia

Dirección: Carrera 16 #3 Norte -33
Armenia Quindío

Clínica San Rafael sede cuba

Conmutador: 327 0700

Sistema de información al usuario (SIAU):
extensión 2402

Dirección: Carrera 25 N° 74ª- 85 Barrio
Rafael Uribe II-Pereira, Risaralda.

Call center (citas médicas): 327 5710

Programación de cirugía (dudas): 340 0708

Atención al Usuario

Para presentar una PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos o Sugerencias):



Correo electrónico

atencion.usuario@clinicassanrafael.com
siau@clinicassanrafael.com
siauarmenia@clinicassanrafael.com



Página web

clinicassanrafael.com/pacientes-y-familia/contactanos/



Buzón

Buzones de sugerencias o de manera directa con el personal de atención al usuario.



Puesto de atención:

Sede Megacentro Piso 1
Sede cuba Piso 1
Sede Armenia Piso 1



Nuestras Sedes

Pereira



 **Sede Megacentro**
Cra 19 # 12-32.
Servicio de Urgencias.



 **Sede Megacentro**
Cra 18 # 12-35.
Torre 3 piso 7, 706.



 **Sede Casa de Especialistas**
Cra 18 con Calle
14 esquina



 **Sede Álamos**
Calle 11 # 24-30.
Sector Álamos.



 **Sede Cuba**
Cra 25 # 74A-87.
Barrio Rafael Uribe II.

Armenia



 **Sede Armenia**
Calle 17N # 11-70
Edf. Nogales del
Parque



 **Sede Armenia**
Cra. 16 #3 Norte 33



Glosario

EPS: Entidad Promotora de Salud donde usted se afilia

IPS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, (hospitales, clínicas, centros de salud, consultorios, laboratorios, etc.), contratadas por la EPS.

POS o Plan Obligatorio de Salud: Conjunto de servicios de salud que todas las EPS, sin excepción, deben prestarles a todas las personas que estén afiliadas al Sistema de Seguridad Social en Salud por el Régimen Contributivo.

Régimen Contributivo: Sistema de salud al cual se afilian las personas que tienen capacidad de pago; como los trabajadores formales e independientes, los pensionados y sus familias.

Cotizante: Es aquella persona que aporta al sistema de salud, como trabajador dependiente o independiente.

Beneficiario: Es aquella persona que pertenece al sistema de salud por medio de la afiliación realizada por un cotizante que puede ser su esposo, padre etc. que lo tiene cubierto por su aporte económico al sistema y se encuentra afiliado a una EPS del régimen contributivo.

Régimen subsidiado: Es el sistema de salud por el cual el estado colombiano brinda cobertura en salud a la población vulnerable o que no cuenta con los recursos económicos para acceder a los servicios de salud.

¡Velamos ^{por}
tu bienestar!



@clinica.sanrafael

ipsclincasanrafael

Clínica San Rafael

Clínica San Rafael

www.clinicassanrafael.com