

GUÍA PARA EL PACIENTE Y SU FAMILIA

SOCIEDAD CLÍNICA EMCOSALUD

Le damos la bienvenida a la Clínica Emcosalud. Todo el personal que estará a su servicio desea hacer su estancia lo más confortable posible, con el deseo de una pronta recuperación de su problema de salud.

En esta guía le ofrecemos una serie de orientaciones que le ayudarán a conocer nuestra Institución, por lo que pedimos que sea leída atentamente tanto por usted como por sus familiares y/o acompañantes.

Ante la menor dificultad o duda, hable con nuestro personal, que estará presto a atenderlo.



**EMCO
SALUD**
SOCIEDAD CLÍNICA



NUESTRA MISIÓN:

Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud, de carácter privado, que propende por el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y de la colectividad del Sur Colombiano, mediante acciones de promoción de la salud, prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, suministrando servicios eficientes y de calidad de acuerdo con nuestra capacidad científica y tecnológica, propiciando el crecimiento institucional y el desarrollo integral del cliente interno y externo.

NUESTRA VISIÓN:

Nos proponemos ser la empresa con la mejor infraestructura física y tecnología para la atención de usuarios que nos permita ejercer un liderazgo en la Región Sur Colombiana y a nivel nacional, logrando innovación permanente, mejoramiento continuo y gestión humana, tanto en el ámbito técnico, administrativo y financiero como en la calidad del servicio, promocionando el trabajo en equipo y el desarrollo del recurso humano comprometido con la institución.



EMCO
SALUD
SOCIEDAD CLÍNICA

OBJETIVOS CORPORATIVOS

- ✓ Lograr unos elevados estándares de calidad en todos los procesos y actividades desarrollados por la empresa.
- ✓ Prestar servicios de salud, costo-efectivos, que resuelvan de manera óptima las necesidades y expectativas de nuestros usuarios en relación con la promoción, la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, haciendo énfasis en la población más vulnerable.
- ✓ Diseñar e implementar modelos de atención, novedosos y diferenciadores, que generen valor agregado y resuelvan de manera óptima las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos.
- ✓ Formar a todos nuestros asociados y trabajadores en principios solidarios, éticos y morales.
- ✓ Capacitar en forma permanente a todo el recurso humano sobre nuestros lineamientos estratégicos y corporativos.
- ✓ Consolidar los programas de educación para el trabajo y establecer los ciclos de formación tecnológica y/o universitaria.
- ✓ Diversificar los negocios de la empresa de tal forma que podamos incursionar en otras actividades económicas relacionadas, para fortalecer el portafolio de inversión de la organización.
- ✓ Establecer alianzas estratégicas con otras entidades, de tal, manera que se potencien todas nuestras unidades de negocios.
- ✓ Consolidar nuestra red de establecimientos propios, a través de la apertura de sedes en los diferentes municipios de la región.
- ✓ Todas las actividades realizadas por la empresa deben estar orientadas a contribuir con la protección del medio ambiente.
- ✓ Contribuir al desarrollo económico y social de la región, en el marco de la responsabilidad social empresarial.



EMCO
SALUD

SOCIEDAD CLÍNICA

RECOMENDACIONES PARA EL PACIENTE Y SU FAMILIA

- ✓ Los arreglos florales son considerados focos de infección, por tal motivo, no se permite el ingreso de éstos.
- ✓ En la clínica está prohibido el consumo de alcohol, cigarrillo y/o sustancias psicoactivas, Es un espacio libre de humo.
- ✓ La Clínica no se hace responsable del deterioro o pérdida de objetos de valor, absténgase de ingresarlos o déjelos al cuidado de su acompañante. Por ningún motivo se los entregue al acompañante de otro paciente o a nuestro personal.



EMCO
SALUD
SOCIEDAD CLÍNICA

DEBERES Y DERECHOS

DERECHOS

- ✓ Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- ✓ Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- ✓ Recibir una atención de salud, con calidad y segura, según protocolos establecidos.
- ✓ Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- ✓ Que su información médica no se entregue a personas, no relacionadas con su atención.
- ✓ Ser informado de los costos de su atención en salud.
- ✓ No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
- ✓ Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- ✓ Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual (Restricción en época de Pandemia).
- ✓ Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.
- ✓ Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- ✓ A ser incluido en estudios de investigación científica, solo si lo autoriza.
- ✓ Atención en salud con enfoque diferencial o a recibir un trato igualitario y no discriminatorio.
- ✓ Que el médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.



DEBERES

- ✓ Entregar información acerca de su estado de salud, identidad y dirección.
- ✓ Conocer y cumplir el reglamento interno del establecimiento y resguardar su información médica.
- ✓ Cuidar las instalaciones y equipamiento del establecimiento.
- ✓ Tratar respetuosamente al personal de salud.
- ✓ Informarse acerca de los horarios de funcionamiento, de las modalidades de atención y formas de realizar copago.
- ✓ Informarse acerca de los procedimientos establecidos por la Clínica para reclamos y solicitudes. Si la respuesta no es satisfactoria, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud.



EMCO
SALUD
SOCIEDAD CLÍNICA

CANALES DE ATENCIÓN

URGENCIAS

Correo: urgencias.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 608-8632041 extensión 1110

PROGRAMACIÓN E INFORMACIÓN DE CIRUGÍAS

Correo: cirugia.clinica.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 608-8632041 **extensión** 1117

Celular: 3125838802

Horario de oficina



SALA DE PARTOS

Correo: partos.clinica.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 608-8632041 extensión 1120 (24 horas)



HOSPITALIZACIÓN TERCER Y CUARTO PISO

Correo: hospitalizacion.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 608-8632041 extensión 1300 (Piso 3) - 1400 (Piso 4)

UCI ADULTOS

Correo: uciadultos.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 608-8632041 extensión 1504
24 horas

FACTURACIÓN

Correo: facturacion.clinica@emcosalud.com

UCI NEONATAL

Correo:

ucineonatal.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 608-8632041 extensión 1503
24 horas

RESONANCIAS MAGNÉTICAS

Correo: imagenologia@emcosalud.com

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

Correo: ryc@emcosalud.com

Celular: 3125838867 - 3219068337 24 horas



**EMCO
SALUD**

SOCIEDAD CLÍNICA

SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA

Programación y Cancelación de citas

(ECOGRAFÍAS-RAYOS X-MAMOGRAFÍAS-TOMOGRFÍAS-DOPPLER)

Correo: repcion.clinica@emcosalud.com

Presencial: Calle 5 No. 6-73 (Recepción)

(Solicitar turno con orientador, presentar orden médica y documento de identidad)

Horario de atención:

Lunes a viernes

8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sábado:

8:00 a.m. a 12:00 m.

Toma de Exámenes: 24 Horas

SOLICITUD RESULTADOS DE LABORATORIO CLÍNICO

Toma de muestras: 6:00 a.m. a 8:30 a.m.

(presentar orden médica y documento de identidad)

Correo: laboratorio.clinico@emcosalud.com

Teléfono: 608-8632041 extensión 1216 (horas de oficina)

Entrega de resultados (presencial): 11:00 a.m. a 12:00 m.

ATENCIÓN AL USUARIO

Correo: atus.clin.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 608-8632041 extensión 1219

Lunes a viernes:

7:30 a.m. a 12:00 m.

2:00 p.m. a 6:00 p.m.

SOLICITUD RESULTADOS COVID-19

Correo: unidad.epidemiologia@emcosalud.com

Teléfono: 608-8632041 extensión 1209 horas de oficina

SOLICITUD DE HISTORIAS CLÍNICAS

Correo: archivoclin@gmail.com

Teléfono: 608-8632041 extensión 1102 horas de oficina

ADMISIONES CLÍNICA EMCOSALUD (URGENCIAS)

Teléfono: 608-8632041 extensión 1103



VACUNACIÓN

Teléfono: 608-8632041 extensión 1209

Horas de oficina



**EMCO
SALUD**
SOCIEDAD CLÍNICA

TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Al ingresar a la Sociedad Clínica Emcosalud usted debe presentar:

- ✓ Documento de identidad: cédula para mayores de 18 años, registro civil para menores de 7 años y tarjeta de identidad para mayores de 7 años. Si el menor de edad no porta el documento, se aceptará el documento del cotizante (padre o madre).
- ✓ En caso de accidente de tránsito deberá presentar Documentos de SOAT.

Al salir de la Clínica Emcosalud usted deberá recibir:

- ✓ Orden de alta médica.
- ✓ Resumen de historia clínica (Epicrisis).
- ✓ Solicite fórmulas médicas, órdenes médicas, incapacidades, y demás documentos.
- ✓ Recibo de pago si aplica.
- ✓ Información sobre posibles complicaciones, dieta adecuada y los criterios que impliquen reingresar.



**EMCO
SALUD**
SOCIEDAD CLÍNICA

SISTEMA PQRS

(PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de sus servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

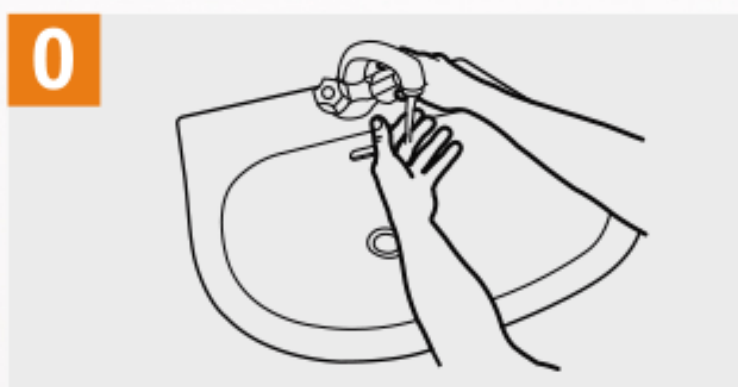
Las PQRS y Felicitaciones, se pueden realizar de manera

Verbal: En la oficina ubicada en el segundo piso de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

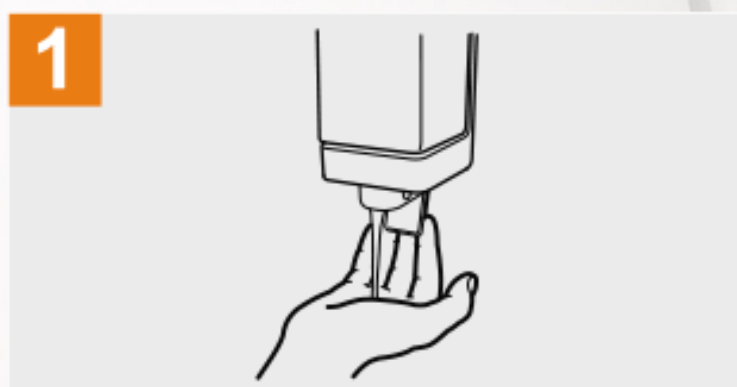
Escrita: A través del e-mail atus.clin.emcosalud@gmail.com, o diligenciando el formato establecido que podrá depositar en los buzones y/o radicarlo en la recepción.



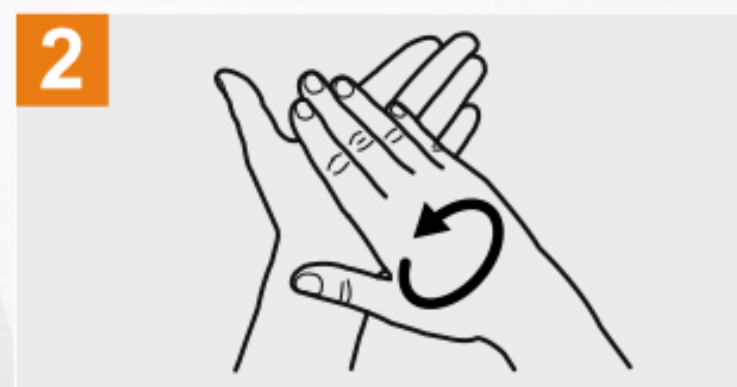
LAVADO DE MANOS



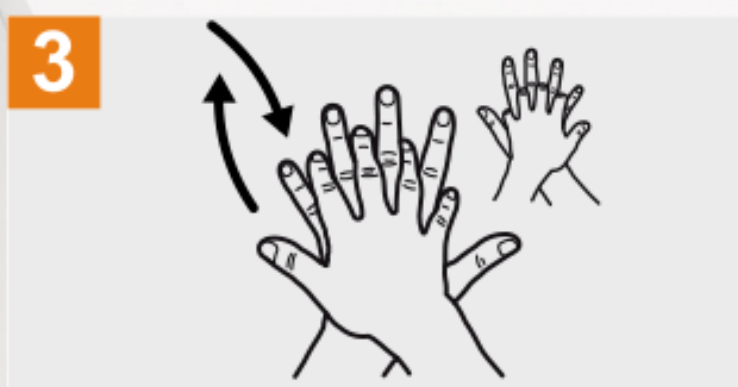
0 Mójese las manos con agua;



1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



2 Frótese las palmas de las manos entre sí;



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



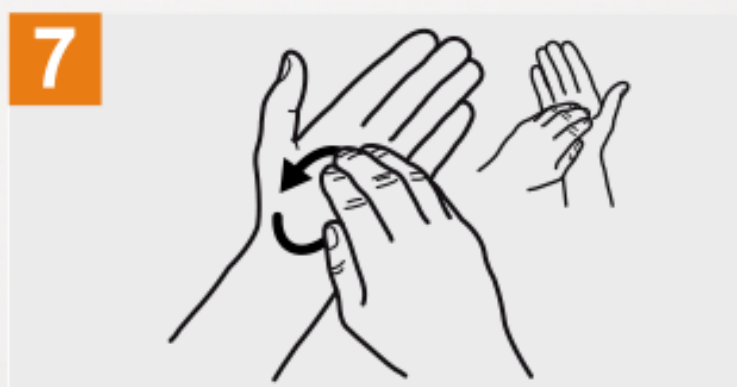
4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



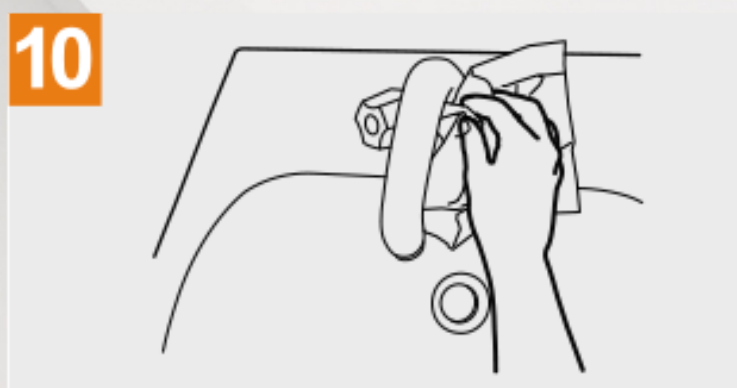
7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



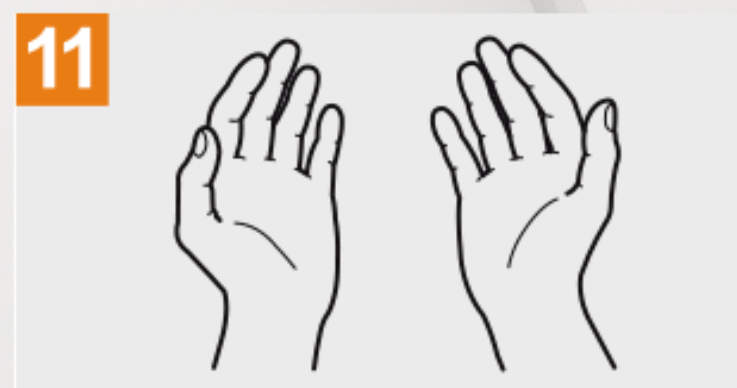
8 Enjuáguese las manos con agua;



9 Séquese con una toalla desechable;



10 Sírvese de la toalla para cerrar el grifo;



11 Sus manos son seguras.

Tomado de: Organización Mundial de la Salud



EMCO
SALUD
SOCIEDAD CLÍNICA

MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

El manejo de los desechos que generan las entidades o instituciones de la salud, ha sido reglamentado por la Secretaría de Salud, debido a los riesgos de infecciones que pueden ocasionar, razón por la cual cada entidad es responsable del manejo interno de estos, desde el sitio donde se utiliza hasta su disposición final.

Plástico, vidrio,
metales, papel
y cartón.

Papel higiénico,
servilletas,
comida preparada,
residuos
COVID-19
(tapabocas,
guantes, etc.)

Residuos orgánicos
aprovechables
como cáscaras
de frutas,
verduras y
restos de
alimentos
crudos.



EMCO
SALUD
SOCIEDAD CLÍNICA

