

Boletín CAPACITACIONES



MAYO

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:

SISTEMA PQRS

(Peticiones Quejas, Reclamos y sugerencias)

ESUGERENCIA: 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 nuestros 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.

SISTEMA PQRS

(Peticiones Quejas, Reclamos y sugerencias)

Las **PQRS** se pueden diligenciar en los formatos de los buzones y depositarlas en los mismos buzones, en esta Coordinación y/o a través de nuestra recepción.

ATENCIÓN AL USUARIO

Correo: atus.clin.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 **extensión 1219**

Lunes a viernes: 7:30 a.m a 12m y 2:00 a 6:00 p.m

CLINICA EMCOSALUD

FACTURACIÓN

Correo: facturacion.clinica@emcosalud.com

PROGRAMACIÓN E INFORMACIÓN DE CIRUGÍAS

Correo: cirugia.clinica.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 **extensión 1117 Horas de oficina**

Celular: 3125838802

CLINICA EMCOSALUD

SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA

**Programación y Cancelación de citas
(correo y presencial)**

**(ECOGRAFÍAS-RAYOS X-MAMOGRAFÍAS-
TOMOGRAFÍAS-DOPPLER)**

Correo: recepcion.clinica@emcosalud.com

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

Presentar orden médica y documento de identidad

Horario de atención citas y solicitud de resultados:

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

RESULTADOS IMAGENOLOGIA

coordinacion.clinica.imagenologia@emcosalud.com

CLINICA EMCOSALUD

SOLICITUD RESULTADOS DE LABORATORIO CLÍNICO

Horario de toma de muestras: 6:00 a 8:30 am

(Presentar orden médica y documento de identidad)

Correo: laboratorio.clinico@emcosalud.com

Teléfono: 8632041 **extensión 1216 Horas de oficina**

Presencial: 11:00am a 12:00m

Estimado usuario

Recuerde que el trato con respeto es un derecho; tanto usted como los colaboradores merecen ser tratados de dicha manera.



**Las agresiones de cualquier tipo pueden generar la aplicación de las sanciones previstas en el código nacional de policía
LEY 1801 de 2016**

¡LA HUMANIZACIÓN ES TAREA DE TODOS!

Teniendo en cuenta las **PQRS** recibidas durante el año 2023, se hace necesario que todos los profesionales y funcionarios de Clínica Emcosalud, recordemos:

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así mismo pretende generar e impulsar un proceso de transformación de la cultura del sistema de salud a partir del cambio de comportamiento de las personas en las instituciones en todos los niveles del sistema de salud reconociendo los valores, la historia y logros alcanzados. Por lo cual la humanización puede transformar la manera de pensar, dirigir y actuar del Sistema de salud.



CANALES DE COMUNICACIÓN

PARA OBTENER SERVICIOS:

SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA

Programación y Cancelación de citas (correo y presencial)
(ECOGRAFÍAS-RAYOS X-MAMOGRAFÍAS-TOMOGRAFÍAS-DOPPLER)

Correo: repcion.clinica@emcosalud.com

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

Presentar orden médica y documento de identidad



Horario de atención citas y solicitud de resultados:

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

Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m

RESULTADOS IMAGENOLOGIA

coordinacion.clinica.imagenologia@emcosalud.com

SOLICITUD RESULTADOS DE LABORATORIO CLÍNICO

**Horario de toma de muestras 6:00 a 8:30 am
(Presentar orden médica y documento de identidad)**

Correo: laboratorio.clinico@emcosalud.com

Teléfono: 8632041 extensión 1216 Horas de oficina

Presencial: 11:00am a 12:00m

SOLICITUD RESULTADOS COVID-19

Correo: unidad.epidemiologia@emcosalud.com

Teléfono: 8632041 extensión 1209 Horas de oficina

Epidemiólogo: Jonathan Lavao

INFORMACIÓN DE VACUNACION

INFORMACIÓN DE VACUNACION

Teléfono: 8632041 extensión 1209 Horas de oficina

FACTURACION

Correo: facturacion.clinica@emcosalud.com

PROGRAMACIÓN E INFORMACIÓN DE CIRUGÍAS

Correo: cirugia.clinica.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1117 Horas de oficina.

Celular: 3125838802

HOSPITALIZACIÓN TERCER y CUARTO PISO

Correo: hospitalizacion.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1300 (Piso 3) -
1400 (Piso 4) 24 horas

UCI NEONATAL

Correo: ucineonatal.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1503 24 horas

UCI ADULTOS

Correo: uciadultos.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1504 24 horas

SOLICITUD DE HISTORIAS CLÍNICAS ATENCIÓNES CLINICA

Correo: archivoclin@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1102 Horas de
oficina

URGENCIAS

Correo: urgencias.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1103

ADMISIONES CLÍNICA EMCOSALUD (URGENCIAS)

Teléfono: 8632041 extensión 1103 24 horas

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

Correo: ryc@emcosalud.com

Celular: 3125838867-3219068337 24 horas

ATENCIÓN AL USUARIO

Correo: atus.clin.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1219

Lunes a viernes 7:30am a 12m y 2:00 a 6:00pm

SALA DE PARTOS

Correo: partos.clinica.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1120 24 horas