



**INFORMACIÓN GENERAL**

| SEDE   | SERVICIO   | DEPENDENCIAS  | NÚMERO DE CONTACTO | CORREO ELECTRONICO          | HORARIO DE ATENCIÓN | HORARIO DE VISITAS  | REQUISITOS  |
|--|--|---|--------------------|-----------------------------|---------------------|---|---|
| <b>SEDE PRINCIPAL</b><br><b>Calle 6 N° 14A-55 B/Juan XXIII</b> | Hospitalización V.I.P                                      | 4to piso-Hospitalización V.I.P                                      | 4366000 ext 2152   | N.A                         | 24 horas del día    | Lunes a Domingo de 9:00am a 7:00pm  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Al ingresar en la unidad usted debe realizar el lavado de manos y usar los elementos de protección personal (gorro, tapabocas, bata), y polainas de acuerdo al diagnóstico del paciente.</li> <li>Se permite el ingreso de un (01) acompañante por paciente. Cuando el paciente tiene acompañante permanente sólo podrá ingresar una visita.</li> <li>El familiar, acompañante o acudiente debe consumir los alimentos fuera de la habitación.</li> <li>No se permite el ingreso de alimentos para los pacientes, ya que la clínica lo suministra. Sin embargo, en algunas oportunidades con autorización del jefe de turno o el médico, se permitirá ingresar alimentos.</li> <li>No se permite el ingreso de utensilios tales como: cobijas, almohadas, ventiladores, televisores. Solo se permite el ingreso de ropa, toalla y elementos de aseo personal.</li> <li>No se permite el ingreso de elementos de valor como: celulares, joyas, dinero, etc.</li> </ol>  |
|  | UCI Adultos  | 4to piso-UCI Adultos  | 4366000 ext 2151   | N.A                         | 24 horas del día    | Lunes a Viernes de 4:00pm a 5:00pm  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Al ingresar en la unidad usted debe realizar el lavado de manos y usar los elementos de protección personal (gorro, bata, tapabocas y polaina).</li> <li>Al ingreso en la unidad se le explicará las recomendaciones de no manipulación de equipos biomédicos en uso con el paciente, segregación de residuos, socialización de derechos y deberes.</li> <li>En el horario de 6:00 a 6:30am se permite el ingreso de un familiar para el baño del paciente. Favor tener en cuenta las recomendaciones de los implementos de aseo a ingresar.</li> <li>En el horario de 5:00pm a 6:00pm el Intensivista dará información a los familiares del estado de salud del paciente.</li> <li>Al ingreso en la unidad y al egreso del paciente, el personal asistencial explicará a la familia los cuidados a tener con él.</li> <li>Se permite el ingreso de visitas máximo de 3 acompañantes por paciente.</li> <li>No se permite el ingreso de elementos de valor como: celulares, joyas, dinero, etc.</li> </ol>   |
|  | Salida y Seguimiento (UCI, Hospitalización VIP, ALA A y B) | 3er piso-Salida y Seguimiento (UCI, Hospitalización VIP, ALA A y B) | 4366000 Ext 2303   | medilaser3047 fla@gmail.com | 24 horas del día    | Lunes a Viernes de 7:00am a 12M y 2:00pm a 6:00pm<br><br>Sábados y domingos de 8:00 a 12M y 2:00pm a 6:00pm | <ol style="list-style-type: none"> <li>El funcionario administrativo durante su estancia en la clínica, pasará por la habitación informándole los procesos y tramites a tener en cuenta al momento de legalizar la salida.<br/>En la ventanilla:</li> <li>Podrá Consultar el valor del copago o cuota moderadora por la prestación del servicio.</li> <li>Podrá realizar el trámite administrativo de egreso del paciente de la institución. Y recuerde acercarse a su EPS y solicitar autorización de los servicios ordenados por el médico tratante.</li> <li>Se informará y entregará certificado de consumo del SOAT, con éste podrá dirigirse a su EPS solicitando la continuidad de los servicios.</li> <li>Si no cuenta con EPS de afiliación, Trabajo Social lo entrevistará con el fin de conocer las condiciones socioeconómicas e informar a la Entidad Territorial de Salud.</li> <li>Se le solicitará cancelar en caja principal (1er piso) el valor del copago o cuota moderadora por el servicio prestado. Horarios diferentes a oficina, se cancelará en la caja de admisiones de urgencias.</li> </ol> |
|  | Hospitalización ALA A (Habit. 300 a 310)                   | 3er piso-Hospitalización ALA A (Habit. 300 a 310)                   | 4366000 Ext 2328   | N.A                         | N.A                 | N.A   | Lunes a Domingo de 9:00am a 7:00pm  |

|  |  |  |                     |  |                  |   |  |
|--|--|--|---------------------|--|------------------|---|--|
| <b>SEDE PRINCIPAL</b><br><b>Calle 6 N° 14A-55 B/Juan XXIII</b> | <b>Sala Transicional</b>                                       | 3er piso-Sala Transicional                                       | 4366000<br>Ext 2314 | N.A  | 24 horas del día | Lunes a Domingo de 9:00am a 7:00pm  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Al ingresar en la unidad usted debe realizar el lavado de manos y usar los elementos de protección personal. (Tapabocas)</li> <li>Se permite el ingreso de un (01) acompañante por paciente. Cuando el paciente tiene acompañante permanente sólo podrá ingresar una visita.</li> <li>El familiar, acompañante o acudiente debe consumir los alimentos fuera de la habitación.</li> <li>No se permite el ingreso de alimentos para los pacientes, la clínica se encarga de suministrarlo. Sin embargo, en algunas oportunidades con autorización del jefe de turno o el médico, se permitirá ingresar alimentos.</li> <li>No se permite el ingreso de utensilios tales como: cobijas, almohadas, ventiladores, televisores. Solo se permite el ingreso de ropa, toalla y elementos de aseo personal.</li> <li>No se permite el ingreso de elementos de valor como: celulares, joyas, dinero, etc.</li> </ol>  |
|  | <b>Hospitalización ALA B (Habit. 311 a 325)</b>                | 3er piso-Hospitalización ALA B (Habit. 311 a 325)                | 4366000<br>Ext 2309 | N.A  | 24 horas del día | Lunes a Domingo de 9:00am a 7:00pm  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Al ingresar en la unidad usted debe realizar el lavado de manos y usar los elementos de protección personal. (Tapabocas)</li> <li>Se permite el ingreso de un (01) acompañante por paciente. Cuando el paciente tiene acompañante permanente sólo podrá ingresar una visita.</li> <li>El familiar, acompañante o acudiente debe consumir los alimentos fuera de la habitación.</li> <li>No se permite el ingreso de alimentos para los pacientes, la clínica se encarga de suministrarlo. Sin embargo, en algunas oportunidades con autorización del jefe de turno o el médico, se permitirá ingresar alimentos.</li> <li>No se permite el ingreso de utensilios tales como: cobijas, almohadas, ventiladores, televisores. Solo se permite el ingreso de ropa, toalla y elementos de aseo personal.</li> <li>No se permite el ingreso de elementos de valor como: celulares, joyas, dinero, etc.</li> </ol>  |
|  | <b>Salida y Seguimiento de UCI, Quirófano y Sala de Partos</b> | 2do piso-Salida y Seguimiento de UCI, Quirófano y Sala de Partos | 4366000<br>Ext 2204 | <a href="mailto:medilaser3047 fla@gmail.com">medilaser3047 fla@gmail.com</a> | 24 horas del día | Lunes a Viernes de 7:00am a 12M y 2:00pm a 6:00pm<br><br>Sábados y domingos de 8:00 a 12M y 2:00pm a 6:00pm | <ol style="list-style-type: none"> <li>Durante el horario de visita el funcionario administrativo hará acercamiento con los familiares del paciente y en ventanilla, informando los procesos y tramites a tener en cuenta al momento de legalizar la salida.<br/>En la ventanilla:<br/>2. Podrá consultar el valor del copago o cuota moderadora por la prestación del servicio.<br/>3. Podrá realizar el trámite administrativo de egreso del paciente de la institución. Y recuerde acercarse a su EPS solicitando autorización de los servicios ordenados por el médico tratante.</li> <li>Se le recomendará actualizar los datos del recién nacido ante la EPS, tan pronto egresa de la institución.</li> <li>Se informará y entregará certificado de consumo del SOAT, con éste podrá dirigirse a su EPS solicitando continuidad de los servicios.</li> <li>Podrá solicitar información sobre la elaboración del Registro Civil para el recién nacido.</li> <li>Si no cuenta con EPS de afiliación, Trabajo Social lo entrevistará con el fin de conocer las condiciones socioeconómicas e informar a la Entidad Territorial de Salud.</li> <li>Se le solicitará cancelar en caja principal (1er piso) el valor del copago o cuota moderadora por el servicio prestado. Horarios diferentes a oficina, se cancelará en la caja de admisiones de urgencias.</li> </ol> |
|  | <b>Quirófano</b>   | 2do piso-Quirófano   | 4366000<br>Ext 2112 | N.A  | 24 horas del día | N/A   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Asistir en la fecha y hora indicada con acompañante, 01 hora antes del procedimiento en el área de admisión de pacientes-área de cirugía y traer los exámenes pre quirúrgicos.</li> <li>La auxiliar de admisiones lo recibirá a usted y su acompañante, le informará sus derechos, deberes y normas de bioseguridad a cumplir dentro de la unidad. Así mismo, le hará entrega de la ropa quirúrgica a usar dentro de la unidad.</li> <li>El auxiliar le solicitará al acompañante aguardar en sala de espera, entregará los elementos personales del paciente, recomendando cuidar de sus pertenencias.</li> <li>En la ventanilla de información en horario de 3:00pm, 6:00pm y 10:00pm, el especialista comunicará al acompañante los resultados del procedimiento quirúrgico. Posteriormente, el Jefe de Enfermería, le indicará la conducta a seguir referente a la recuperación anestésica y posquirúrgica.</li> <li>Se le notificará al acompañante si el paciente es trasladado a hospitalización o egresará de la institución, previa entrega de órdenes médicas.</li> <li>Se le informará el valor del copago a cancelar por los servicios adicionales prestados, si son requeridos.</li> <li>No se permite el ingreso de elementos de valor como: celulares, joyas, dinero, etc.</li> </ol>                                |
|  | <b>Sala de partos</b>  | 2do piso-Sala de partos  | 4366000<br>Ext 2107 | N.A  | 24 horas del día | Lunes a Viernes de 11:00am a 12:00pm y de 4:00pm a 5:00pm   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Al ingreso en la unidad usted debe realizar el lavado de manos y se le explicará las recomendaciones de no manipulación de equipos biomédicos en uso con la paciente, segregación de residuos, socialización de derechos y deberes.</li> <li>Se autoriza el ingreso de implementos personales y de aseo, según criterio del Jefe y/o especialista.</li> <li>No se permite el ingreso de elementos de valor como: celulares, joyas, dinero, etc.</li> <li>La visita al recién nacido dependerá de la congestión en el servicio.</li> <li>Se permite el ingreso de un (1) acompañante por paciente.</li> </ol>  |

|  |                                       |                       |                     |  |  |  |   |
|--|---------------------------------------|-----------------------|---------------------|--|--|--|---|
| <b>SEDE PRINCIPAL</b><br><b>Calle 6 N° 14A-55</b><br><b>B/Juan XXIII</b> | <b>UCI Adultos</b>                    | 2do piso-UCI Adultos  | 4366000<br>Ext 2207 | N.A  | 24 horas del día   | Lunes a viernes de 3:00pm a 4:00pm   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Al ingresar en la unidad usted debe realizar el lavado de manos y usar los elementos de protección personal (gorro, bata, tapabocas y polaina).</li> <li>En el horario de 6:00 a 6:30am se permite el ingreso de un familiar para el baño del paciente. Favor tener en cuenta las recomendaciones de los implementos de aseo a ingresar.</li> <li>Al ingreso en la unidad se le explica las recomendaciones de no manipulación de equipos biomédicos en uso con el paciente, segregación de residuos, socialización de derechos y deberes.</li> <li>Al ingreso en la unidad y al egreso del paciente, el personal asistencial le explicará a la familia los cuidados a tener con él.</li> <li>Se permite el ingreso de visitas máximo de 3 acompañantes por paciente.</li> <li>No se permite el ingreso de elementos de valor como: celulares, joyas, dinero, etc</li> </ol>   |
|  | <b>UCI Neonatal</b>                   | 2do piso-UCI Neonatal | 4366000<br>Ext 2205 | N.A  | 24 horas del día   | Lunes a Domingo Visita<br>Madres: 8am a 12pm y<br>2:30pm a 5:00pm<br><br>Lunes a Domingo Visita de<br>Padres: 5:00pm a 6:00pm<br><br>Se solicita puntualidad en el<br>horario de visita. | <ol style="list-style-type: none"> <li>Antes de ingresar en la unidad recibirá información sobre: horario de visitas de padres y madres, elementos de uso a ingresar para el recién nacido y orientación en lactancia materna.</li> <li>Al ingresar en la unidad debe usar los elementos de protección personal como tababocas y bata, seguido realizar el correcto lavado de manos. El lavado de manos será supervisado por el personal asistencial.</li> <li>Siempre debe tener las uñas cortas, sin esmalte, aretes cortos, cabello recogido. Retirar anillos, pulseras, reloj, cadenas, collares, algodones de los oídos y pañoletas.</li> <li>No traer objetos de valor (joyas, dinero, en fin) ya que los locker son compartidos y la clínica no se hace responsable de la pérdida de estos.</li> <li>No usar celular en la Unidad e ingresarlo en modo vibrador, las llamadas podrá atenderlas fuera de la Unidad.</li> <li>No tomar fotos sin previa autorización del personal asistencial.</li> <li>Traer de 8 a 9 pañales diarios, pañitos húmedos, crema antipañalitis y ropa si la necesita.</li> <li>Sólo ingresa el papa y la mama del recién nacido en el horario estipulado.</li> <li>La Neonatóloga y/o pediatra de turno dará información del estado de salud del bebé a las 2:30pm.</li> <li>Durante la visita, la mamá es la encargada del cuidado del recién nacido (aseo, limpieza de ombligo y alimentación) con supervisión del personal de enfermería, siempre y cuando la condición clínica del recién nacido lo permita.</li> <li>Cuando por motivos personales no pueda asistir a la visita o se retrase la hora de llegada, informar con anticipación al personal asistencial.</li> <li>Recuerde que registrar a su bebé es un derecho; es su deber solicitarlo antes de egresar de la institución, para ello debe traer fotocopia del certificado del nacido vivo, fotocopia de la cedula de los padres y dirigirse a la oficina de archivo.</li> <li>Todos los lunes recibirá refuerzo de las normas de visita para ingresar a la UCIN.</li> </ol> |
|  | <b>Consultorio Equipo Psicosocial</b> | 1mer Piso             | 317<br>4303666      | <a href="mailto:medilaserflatraso@gmail.com">medilaserflatraso@gmail.com</a> | Lunes a Viernes, de 7:00am a 12:00M y de 2:00pm a 6:00pm | N/A  | El profesional en Psicología le apoyará en:<br>1. Realizar acompañamiento Psicológico al paciente y familia en temas, como: manejo de duelo (pérdidas humanas o físicas), intervenciones en psicología relacionado con violencia sexual, violencia intrafamiliar, maltrato infantil, manejo de consumo de sustancias psicoactivas, mala adherencia a tratamientos, intentos de suicidios, retiros voluntarios y lo que requiera dentro de su estancia hospitalaria.<br><br>La oficina de Trabajo Social lo ayudará en:<br>1. Orientar y acompañar al paciente y su familia acerca del estado de salud.<br>2. Gestionar los requerimientos administrativos con la EPS de su afiliación.<br>3. Realiza diagnostico social, familiar y económico, en aquellos pacientes que presentan condiciones de vulnerabilidad y condiciones económicas precarias de abandono por la familia o el Estado.   |

|  |   |  |   |  |   |     |   |
|--|---|--|---|--|---|-----|---|
| <b>SEDE PRINCIPAL</b><br><b>Calle 6 N° 14A-55</b><br><b>B/Juan XXIII</b> | <b>Cardiología</b>                                      | 2do piso-Cardiología   | 4366000<br>Ext 2202   | N/A  | Lunes a viernes de 7:00am a 12:00M y de 2:00pm a 6:00pm   | N/A | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoreo fetal: la paciente debe estar bien alimentada para estimular el movimiento del feto.</li> <li>2. Ecocardiograma de Stress: debe venir en ayunas con 1 acompañante.</li> <li>3. Prueba de Esfuerzo: debe haber desayunado algo suave y venir con 1 acompañante.</li> <li>4. Holter de Aritmia: debe permanecer en la ciudad realizando sus actividades diarias normales. No puede estar en lugares donde haya detector de metales y no puede bañarse.</li> <li>5. Holter de Presión: mientras esté en el examen no puede fumar y debe permanecer dentro de la ciudad.</li> </ol>   |
|  | <b>Recepción</b>  | 1er piso-Ventanilla Recepción                                      | 4366000<br>Ext 2101   | N/A  | Lunes a Viernes, de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 5:00pm | N/A | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Podrá radicar todo tipo de correspondencia, inclusive solicitudes de Historia Clínica.</li> <li>2. Podrá reclamar resultados de Imágenes Diagnósticas como: Rayos X, Tomografías y Holter.</li> </ol>   |
|  | <b>Programación de Cirugía</b>                          | 1er piso- Ventanilla Programación de Cirugía                       | 4366000<br>Ext 2209   | <a href="mailto:programacioncx.florencia@medilaser.com.co">programacioncx.florencia@medilaser.com.co</a> | Lunes a Viernes, de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 5:00pm | N/A | <p>Para acceder al servicio es importante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traer orden médica, autorización de la EPS, copia del documento de identidad, valoración del anestesiólogo e Historia Clínica (si viene de otra IPS).</li> <li>2. Se le entregará un folleto con recomendaciones pre quirúrgicas. Sin embargo, recuerde presentarse en ayunas, sin esmalte, si joyas, sin maquillaje, suspender la aspirina 5 días antes.</li> </ol>   |
|  | <b>Patología</b>  | 1er piso- Ventanilla Patología                                     | 4366000<br>Ext 2124   | N/A  | Lunes a Viernes, de 7:00am a 12:00M y de 2:00pm a 6:00pm  | N/A | <p>Para acceder al servicio es importante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traer copia del documento de identidad</li> <li>2. Traer la muestra de patología en condiciones adecuadas de conservación (no destapar ni dejar caer el recipiente).</li> <li>3. Traer autorización de su EPS para la realización del estudio.</li> <li>4. Realizar el copago o cuota moderadora, según corresponda.</li> </ol>  |
|  | <b>Unidad Hemodinamia</b>                               | 1er piso-Unidad Hemodinamia  | 4366000<br>Ext 2305   | N/A  | Lunes a Viernes, de 7:00am a 6:00pm<br>Jornada continua   | N/A | <p>Para acceder al servicio es importante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En procedimientos ambulatorios traer autorización de la EPS y se le informará fecha y hora del procedimiento.</li> <li>2. Llegar a las 7:00am y esperar el llamado.</li> <li>3. Venir con un (01) acompañante, en ayunas, con disponibilidad de tiempo, sin maquillaje facial y en uñas.</li> <li>4. Se dará información del procedimiento a los familiares.</li> <li>5. Al final de la jornada se entregará informe del procedimiento realizado.</li> </ol>   |
|  | <b>Referencia y Contrareferencia</b>                    | 1er piso-Ventanilla Referencia y Contrareferencia                  | 4366000<br>Ext 2128<br>Celular: 317 434 3860 - 320 837 5102 | <a href="mailto:referencia.florencia@medilaser.com.co">referencia.florencia@medilaser.com.co</a>         | 24 horas del día  | N/A | <p>Para acceder al servicio es importante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponer de un acompañante para la Remisión.</li> <li>2. El personal asistencial notificará al familiar o acompañante del proceso de Remisión y lugar de destino.</li> <li>3. Tiene Derecho a aceptar la Remisión o rechazarla mediante desistimiento informado.</li> <li>4. La familia deberá manifestar estar de acuerdo con el trámite de remisión.</li> </ol>  |
|  | <b>Programación Imagenología</b>                        | 1er piso-Ventanilla asignación Citas Imagenología e Inmunoterapias | 56000 Ext 21  | <a href="mailto:citas.florencia@medilaser.com.co">citas.florencia@medilaser.com.co</a>                   | Lunes a Viernes, de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 5:00pm | N/A | <p>Para acceder al servicio es importante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si es primera vez que será atendido, presentar fotocopia o documento de identidad.</li> <li>2. Traer autorización de su EPS y orden médica.</li> <li>3. Asistir 15 minutos antes de la cita, en la fecha y hora asignada.</li> <li>4. Recuerde atender a las recomendaciones de preparación para asistir al examen.</li> <li>5. Ubicarse en las sillas de la sala de espera del primer piso y atender al llamado por el parlante, para la toma del estudio.</li> <li>6. Realizar el copago o cuota moderadora, según corresponda.</li> </ol> |
|  | <b>Programación Diagnóstico no Invasivo Cardiología</b> | 1er piso-Ventanilla asignación Citas Procedimientos de Cardiología | 56000 Ext 21  | <a href="mailto:citas.florencia@medilaser.com.co">citas.florencia@medilaser.com.co</a>                   | Lunes a Viernes, de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 5:00pm | N/A | <p>Para acceder al servicio es importante: Si es 1. primera vez que será atendido, presentar fotocopia o documento de identidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Traer autorización de su EPS y orden médica</li> <li>3. Podrá solicitar la asignación de citas de Electrocardiogramas, Pruebas de Esfuerzo, Holter de Presión y Holter de Aritmia.</li> <li>4. Será atendido en el segundo piso, Unidad de Cardiología.</li> <li>5. Asistir 15 minutos antes de la cita, en la fecha y hora asignada.</li> <li>6. Realizar el copago o cuota moderadora, según corresponda.</li> </ol>                                 |

|  |   |  |  |  |   |   |  |
|--|---|--|--|--|---|---|--|
| <b>SEDE PRINCIPAL</b><br><b>Calle 6 N° 14A-55</b><br><b>B/Juan XXIII</b> | <b>Laboratorio</b>                        | 1er piso-Ventanilla Laboratorio y Toma de Muestras | 66000 Ext 21   | N/A  | Lunes a Viernes, de 7:00am a 11:00am y de 2:00pm a 5:00pm       | N/A   | Para acceder al servicio es importante:<br>1. Si es primera vez que será atendido, presentar fotocopia o documento de identidad.<br>2. Traer autorización de su EPS y orden médica.<br>3. Realizar el copago o cuota moderadora, según corresponda.<br>4. El horario de toma de muestras es el siguiente: lunes a viernes, de 6:00am a 9:00am.<br>5. Ubicarse en sala de espera del consultorio de Toma de Muestras y esperar el llamado.<br>6. Presentarse en ayunas para toma de exámenes de sangre.<br>7. Traer la muestra (cuando aplique) que será objeto de análisis.<br>8. La entrega de resultados es el mismo día de 4:00pm a 6:00 pm y de 10:00am a 12M del día siguiente. |
|  | <b>Caja</b>                               | 1er piso-Ventanilla Caja Principal                 | 66000 Ext 21   | N/A  | Lunes a Viernes, de 7:00am a 12:00M y de 2:00pm a 6:00pm        | N/A   | Si es primera vez que será atendido en la clínica, presentar fotocopia o documento de identidad.<br>1. Traer autorización de su EPS y orden médica<br>2. Realizar cancelación del copago o cuota moderadora, según corresponda.<br>3. Esperar que el auxiliar le entregue el Recibo de Caja del pago realizado.<br>4. Para devolutivos de dinero, debe acercarse personalmente y traer el Recibo de Caja. De lo contrario, para entregar el devolutivo a un tercero, éste debe contar con autorización escrita por usted.  |
|  | <b>Atención al usuario</b>                | 1er piso- Oficina Atención al usuario              | 4366000 Ext 2137<br>Celular: 311 457 7540  | <a href="mailto:siau.florencia@medilaser.com.co">siau.florencia@medilaser.com.co</a> | Lunes a Viernes, de 7:00am a 12:00M y de 2:00pm a 6:00pm        | N/A   | En el Servicio de Información y Atención al Usuario, usted puede:<br>1. Radicar sus manifestaciones como: quejas, reclamos, inconformidades, sugerencias, felicitaciones o alguna orientación requerida por usted o familiares.<br>2. Ser atendido y orientado, en todo lo relacionado con su proceso de atención médica.  |
|  | <b>Ecografía</b>                          | 1er piso-Ecografía consultorio 1                   | 66000 Ext 23   | N/A  | Urgencias: 24 horas del día                                     | N/A   | 1. Recuerde venir con la preparación indicada al momento de la asignación de su cita.<br>2. Leer y tener en cuenta las recomendaciones señaladas por nuestro funcionario en la boleta de su cita.<br>3. Recuerde traer los estudios anteriores, para el control de su examen.  |
|  |   | 1er piso-Ecografía consultorio 2                   | 66000 Ext 21   | N/A  | Ambulatorio: Lunes a Viernes 7:30am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm | N/A   | 1. Recuerde venir con la preparación indicada al momento de la asignación de la cita.<br>2. Leer y tener en cuenta las recomendaciones señaladas por nuestro funcionario en la boleta de su cita.<br>3. Recuerde traer los estudios anteriores, para el control de su examen.  |
|  | <b>Tomografía</b>                         | 1er piso-Tomografía                                | 66000 Ext 23   | N/A  | Urgencias: 24 horas del día                                     | N/A   | 1. Venir con la preparación indicada al momento de la asignación de la cita.<br>2. Leer y tener en cuenta las recomendaciones señaladas por nuestro funcionario en la boleta de su cita.   |
|  | <b>Radiología</b>                         | 1er piso-Radiología                                | 66000 Ext 21   | N/A  | Ambulatorio: Lunes a Viernes 7:30am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm | N/A   | 1. Venir con la preparación indicada al momento de la asignación de la cita.<br>2. Leer y tener en cuenta las recomendaciones señaladas por nuestro funcionario en la boleta de su cita.   |
|  | <b>Farmacia</b>                           | 1er piso-Servicio Farmacéutico                     | 66000 Ext 2315   | N/A  | Urgencias: 24 horas del día.                                    | N/A   | En el servicio, usted podrá:<br>1. Solicitar asesoría para la correcta administración de los medicamentos.<br>2. Solicitar la entrega de medicamentos, si fue atendido a través de un seguro SOAT.   |
| <b>Archivo</b>   | Contiguo al Servicio de Urgencias-Archivo | 4366000 Ext 2125<br>Celular : 320 8371321          | <a href="mailto:archivo.florencia@medilaser.com.co">archivo.florencia@medilaser.com.co</a> | Ambulatorio: Lunes a Viernes, de 7:00am a 11:00 am y 2:00pm 5:00pm                   | N/A   | Para acceder al servicio es importante:<br>1. Todo peticionario debe traer documento de identificación original.<br>2. Para acceder a la historia clínica íntegra, el peticionario debe ser el titular, si es un tercero el solicitante, éste debe contar con autorización escrita del titular.<br>3. Clínica Medilaser en Convenio con la Registraduría Regional Caquetá, el área de archivo está autorizado para la elaboración del Registro Civil de nacimiento.<br>4. Conservar la boleta de salida para la entrega del Registro Civil de nacimiento en original.<br>5. Recuerde que la disponibilidad para la elaboración del registro civil del nacido vivo, es de lunes a Viernes en el mismo Horario de atención. |  |

|  |                              |                          |                                |  |  |  |  |
|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--|--|--|--|
| <b>SEDE PRINCIPAL</b><br><b>Calle 6 N° 14A-55</b><br><b>B/Juan XXIII</b> | <b>Urgencias</b>             | Admisiones Urgencias     | 4366000 Ext 2129               | <a href="mailto:medilaser3047.fla@gmail.com">medilaser3047.fla@gmail.com</a>                       | 24 horas del día   | N.A  | <p>Para acceder al servicio usted debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirigirse en la ventanilla y registrarse presentando el documento de identidad del paciente e informar los datos personales y EPS de afiliación.</li> <li>2. Sus datos serán validados en las plataformas habilitadas por el Ministerio de Salud y protección social y de la EPS.</li> <li>3. Para atenciones por Accidentes de Tránsito es obligatorio presentar tarjeta de propiedad del vehículo, seguro SOAT y cedula del accidentado.</li> <li>4. Si el usuario es beneficiario de alguna EPS de afiliación, deberá realizar copago por el servicio prestado en la estancia de hospitalización de urgencias, según la ley 100 artículo 160, Acuerdo 260 de 2004 y rango de afiliación.</li> <li>5. Los pacientes menores de 18 años, adulto mayor y personas con condición especial, ingresan con un (01) acompañante.</li> </ol> |
|  |                              | Salida y Seguimiento     | 4366000 Ext 2129               | <a href="mailto:medilaser3047.fla@gmail.com">medilaser3047.fla@gmail.com</a>                       | 24 horas del día   | N.A  | <p>Para el egreso del usuario, es importante tener en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atenciones por Accidentes de Tránsito es obligatorio presentar tarjeta de propiedad del vehículo, seguro SOAT y cedula del accidentado. Si los documentos fueron presentados en la admisión no aplica solicitarlo de nuevo.</li> <li>2. Si el usuario es beneficiario de alguna EPS de afiliación, deberá realizar copago por el servicio prestado en la estancia de hospitalización de urgencias, según la ley 100 artículo 160, Acuerdo 260 de 2004 y rango de afiliación.</li> </ol>  |
|  |                              | Observación de Urgencia  | 66000 Ext 2129                 | N/A  | 24 horas del día   | Lunes a Viernes de 9:00am a 11:00am y de 3:00pm a 4:00pm   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.No se permite el ingreso de alimentos sin autorización médica.</li> <li>2. Se permite el ingreso de un (01) visitante por paciente.</li> <li>3. Está prohibido la manipulación de equipos biomédicos por el paciente y sus acompañantes.</li> <li>4. Está prohibido el ingreso externo de elementos como: cobijas, almohadas, ventiladores.</li> <li>5. Se recomienda cuidar y vigilar los objetos personales.</li> <li>6. Atender a las recomendaciones del personal asistencial, como ayuno y limitar movimiento.</li> </ol>  |
|  | <b>Sala de Paz</b>           | Sala de Paz              | N/A                            | N/A  | 24 horas del día   | De acuerdo a la necesidad  | Disponemos de 1 sala de paz, donde los familiares podrán tener un espacio de acompañamiento del episodio de duelo y tomar libre decisión de las exequias.  |
| <b>SEDE PRINCIPAL</b><br><b>Calle 6 N° 14A-55</b><br><b>B/Juan XXIII</b> | <b>SERVICIO</b>              | <b>DEPENDENCIAS</b>      | <b>NÚMERO DE CONTACTO</b>      | <b>CORREO ELECTRÓNICO</b>  | <b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>                                   | <b>REQUISITOS</b>  |  |
|  | <b>GERENCIA</b>              | Gerente                  | 4366000 Ext 2114-2115          | <a href="mailto:gerencia.florencia@medilaser.com.co">gerencia.florencia@medilaser.com.co</a>       | Lunes a viernes<br>7:00 am a 12:00 pm<br>y 2:00 pm a 6:00 pm | N/A  |  |
|  |                              | Asistente de Gerencia    |                                | <a href="mailto:comercial.florencia@medilaser.com.co">comercial.florencia@medilaser.com.co</a>     |  | N/A  |  |
|  |                              | Mercadeo y Contratación  |                                | 4366000 Ext 2103<br>3103253059   |  | <a href="mailto:direccionmedica.florencia@medilaser.com.co">direccionmedica.florencia@medilaser.com.co</a> | N/A  |
|  | <b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>      | Director Médico          | 4366000 Ext 2124<br>3183398116 | <a href="mailto:gerencia@medilaser.com.co">gerencia@medilaser.com.co</a>                           | Lunes a viernes<br>7:00 am a 12:00 pm<br>y 2:00 pm a 6:00 pm | N/A  |  |
|  | <b>DIRECCIÓN FINANCIERA</b>  | Director Financiero      | 4366000 Ext 2122               | <a href="mailto:facturacion.florencia@medilaser.com.co">facturacion.florencia@medilaser.com.co</a> | Lunes a viernes<br>7:00 am a 12:00 pm<br>y 2:00 pm a 6:00 pm | N/A  |  |
|  |                              | Coordinación Facturación | 4366000 Ext 2304               | <a href="mailto:glosas.florencia@medilaser.com.co">glosas.florencia@medilaser.com.co</a>           |  | N/A  |  |
|  |                              | Coordinación Glosas      | 3208371301                     | <a href="mailto:calidad.florencia@medilaser.com.co">calidad.florencia@medilaser.com.co</a>         |  | N/A  |  |
|  | <b>GARATÍA DE LA CALIDAD</b> | Coordinación de Calidad  | 4366000 Ext 2108               | N/A  | Lunes a viernes<br>7:00 am a 12:00 pm<br>y 2:00 pm a 6:00 pm | N/A  |  |
|  |                              | Epidemiología            | 4366000 Ext 2136               | N/A  |  | N/A  |  |



| SEDE  | SERVICIO               | DEPENDENCIAS  | NÚMERO DE CONTACTO  | CORREO ELECTRONICO               | HORARIO DE ATENCIÓN   | HORARIO DE VISITAS                | REQUISITOS  |
|---|------------------------|---|---|----------------------------------|---|-----------------------------------|---|
| <b>Sede<br/>Consulta<br/>Externa<br/>Carrera 09 N°<br/>7-04 Barrio<br/>La Estrella.</b> | Asignación de Citas    | Módulo Asignación de Citas  | Teléfono Fijo: 4342855 -Ext 101<br>WhatsApp: 3176402056                             | citas.florencia@medilaser.com.co | Lunes a Viernes 7:00am a 11:00 am y de 2:00 a 5:00 pm<br><br>Sábados de 7:00am a 11:00 am | N/A                               | Al ingreso, el orientador le asignará un turno de acuerdo a la necesidad.<br>1. Ubíquese en las sillas de sala de espera, estar atento al tablero del turno y al llamado por el intercomunicador.<br>2. Para asignación de citas, debe presentar orden médica con autorización de su EPS.<br>3. Realizar el copago o cuota moderadora, según corresponda.<br>4. Verifique que sus datos estén correctos en la boleta de la cita.<br>5. Recuerde asistir a su cita 15 minutos antes de la hora establecida.<br>6. En la ventanilla puede solicitar agendamiento de procedimientos menores de Urología, Gastroenterología, Ecocardiogramas, Ginecología, Dermatología y estudios de Oftalmología.<br>7. Las consultas Posquirúrgicas no necesitan autorización de la EPS.<br>8. Las citas asignadas por correo electrónico o WhatsApp deben legalizarse un (01) día antes o dos (02) horas antes de la consulta. Recuerde: .....Presentar autorización original de su EPS.<br>.....Realizar el copago o cuota Moderadora<br>9. Las consultas de las citas de Nefrología, Medicina Interna (jornada tarde), Cardiología, Cardiología Pediátrica, Neurocirugía, Ortopedia y Urología, son atendidas en el 2do piso de la sede principal de la Clínica.<br>10. Se recomienda al solicitar asignación de cita por WhatsApp, se realicen los días y horarios hábiles de Lunes a Viernes de 7:00 a 11:00 am y de 2:00 a 5:00pm  |
|   |                        | Ventanilla Preferencial   | Teléfono Fijo: 4342855 -Ext 101<br>WhatsApp Usuarios Medicina Prepagada: 3148563614 | N/A                              | Lunes a Viernes 7:00am a 11:00pm a 2:00 pm a 5:00pm<br><br>Sábados de 7:00am a 11:00am    | N/A                               | La ventanilla está habilitada para usuarios en condición de discapacidad, adulto mayor, embarazadas, madres con niños en brazos, usuario de EPS Medicina Prepagada y usuarios que requieran legalizar la consulta asignada previamente por correo electrónico.<br>1. Al ingreso, el orientador le asignará un turno.<br>2. Ubíquese en las sillas de sala de espera, estar atento al tablero del turno y al llamado por el intercomunicador.<br>3. Para asignación de citas, debe presentar orden médica con autorización de su EPS<br>4. Realizar el copago o cuota moderadora, según corresponda.<br>5. Verifique que sus datos estén correctos en la boleta de la cita.<br>6. Recuerde asistir a su cita 15 minutos antes de la hora establecida.<br>7. En la ventanilla puede solicitar agendamiento de procedimientos menores de Urología, Gastroenterología, Ecocardiogramas, Ginecología, Dermatología y estudios de Oftalmología.<br>8. Las consultas Posquirúrgicas no necesitan autorización de la EPS.<br>9. Las citas asignadas por correo electrónico o WhatsApp deben legalizarse un (01) día antes o dos (02) horas antes de la consulta. Recuerde: .....Presentar autorización original de su EPS.<br>.....Realizar el copago o cuota Moderadora<br>10. consultas de las citas de Nefrología, Medicina Interna (jornada tarde), Cardiología, Cardiología Pediátrica, Neurocirugía, Ortopedia y Urología, son atendidas en el 2do piso de la sede principal de la Clínica. |
|   | Consultorio Curaciones | consultorio curaciones  | 4342855   | N/A                              | Lunes a Viernes de 7:00am a 11:00am   | N/A                               | 1. Al ingresar, diríjase al orientador quien le asignará el turno.<br>2. Ubíquese en las sillas de sala de espera, estar atento al llamado de la auxiliar de enfermería.<br>3. Debe presentar orden médica e historia clínica<br>4. Presentar autorización de la EPS cuando ha superado las 5 primeras curaciones<br>5. presentar autorización de la EPS para cambio de sondas vesicales permanente.  |
|   | Consultorios           | Consultorio de:<br>Nutrición, Pediatría, Cirugía General, Ginecología, Anestesiología, Oftalmología, Cirugía Artroscópica, Dermatología, Cirugía Maxilofacial, Otorrinolaringología | N/A   | N/A                              | N/A   | Según programación de la consulta | N/A   |

|   |                       |  |                                 |  |     |     |   |
|---|-----------------------|--|---------------------------------|--|-----|-----|---|
| Carrera 10 N°<br>9A-28 B/<br>Cooperativa<br>Fundación<br>Volver a Ver   | Consultorios Externos | Consultorio Oftalmología<br>Doctora Evelyn Lopez<br>Silva                    | 313283950<br>5 - 320<br>8535514 | clnicos.florenia@hotmail.com   | N/A | N/A | Las consultas de oftalmología, Dermatología y Cirugía Maxilofacial, previamente asignadas en la Sede Consulta Externa del Barrio la Estrella, son atendidas en el consultorio del especialista. |
| Calle 15 N°<br>12-34<br>B/Centro Piso<br>2 Antiguo<br>PANAM   |                       | Consultorio<br>Dermatología<br>Doctor Francisco<br>Castaño Puyo              | 4353015                         | N/A  | N/A | N/A |   |
| Carrera 11 N°<br>8-42 Piso 2<br>Instituto<br>Dermatológico<br>Dr Juan<br>carlos Sanz,<br>contiguo al<br>Estado<br>Alberto<br>Buitrago |                       | Consultorio<br>Dermatología<br>Doctor Juan Carlos Sanz                       | 435 4906 -<br>321748411<br>1    | N/A  | N/A | N/A |   |
| Carrera 1 n 9<br>a 76 frente al<br>comando de<br>policia<br>Caqueta<br>ONZE<br>CLINICA  |                       | Consultorio Cirugía<br>Maxilofacial<br>Doctor Hugo Rafel<br>Navarro Palencia | 7545 -43483                     | <a href="mailto:onzeclinica@hotmail.com">onzeclinica@hotmail.com</a> | N/A | N/A |   |



| CONTROL DE CAMBIOS  |  |  |
|---|--|--|
| Versión   | Descripción del cambio   | Fecha de aprobación  |
| 1   | Se crea documento con el objetivo de tener una herramienta que permita orientar a los usuarios y/o sus familias con respecto a los servicios prestados, sitios, horarios, entre otros. Lo anterior de acuerdo a oportunidad de mejora evidenciada en el seguimiento de acreditación sucursal Florencia, subgrupo de acceso estándar 14-AsAC7.  | dic-18   |
| 2   | Actualización del documento: Se excluye del directorio consultorio de Unidad Renal, Consultorio de Medicina Interna, Consultorio de Otorrinolaringología, se une el consultorio de Psicología y Trabajo social con el nombre de Equipo Psicosocial, se incluye el consultorio de Cirugía Maxilofacial, se actualizan correos electrónicos institucionales, se actualizan horarios de atención de la Sede conusta externa y se incluye el número de atención preferencial para usuarios de Medicina prepagada WhatsApp 3148563614. Lo anterior de acuerdo a oportunidad de mejora evidenciada en el seguimiento de acreditación sucursal Florencia, subgrupo de acceso estándar 15-AsAC7. | sep-21   |
| 3   |  |  |
| Elaborado por:  | Revisado por:  | Aprobado por:  |
| Firma:  | Firma:   | Firma:   |
| Nombre: <b>ERLIAN AVIRAMA SABOGAL</b><br>Cargo: Directora Administrativa Sucursal Florencia           | Nombre: <b>ANYI LORENA OSSO LOSADA</b><br>Cargo: Coordinadora Nacional de Calidad Nacional   | Nombre: <b>ARGENIS GARAVITO AREVALO</b><br>Cargo: Gerente sucursal Florencia |
| Firma:  |  |  |
| Nombre: <b>LUISA FERNANDA RIVERA</b><br>Cargo: Analista de Mercadeo y Contratación Sucursal Florencia |  |  |