

Cartilla del

Paciente

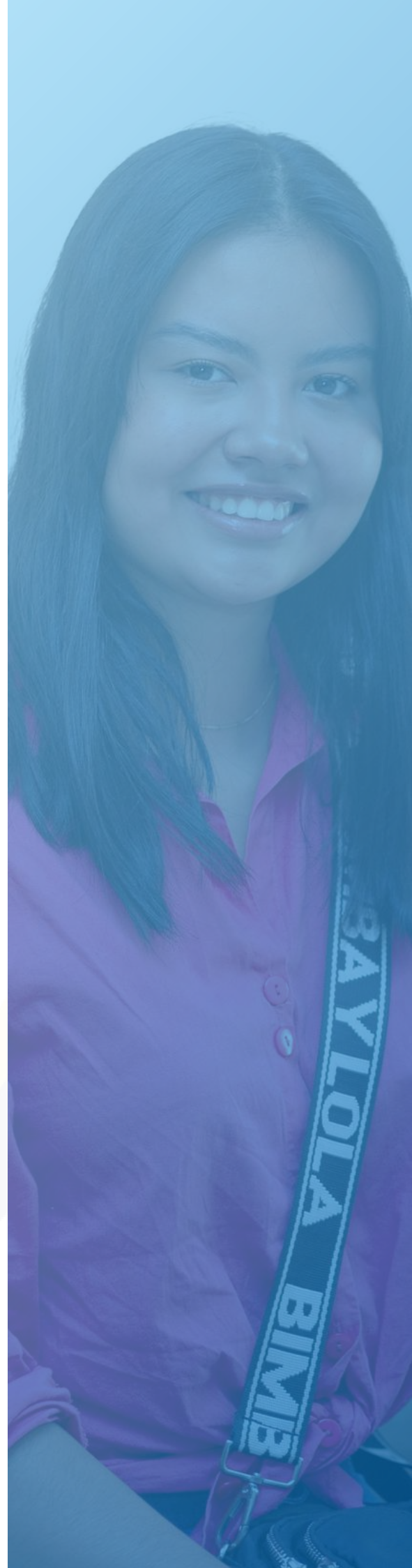
Y SU FAMILIA

AMBULATORIA



TABLA DE CONTENIDO

	Página
Nuestra Misión, Visión, Propósito superior y valores corporativos	1
Derechos de los usuarios	2
Deberes de los usuarios	3
Declaración de Derechos y Deberes de los niños, niñas y adolescentes	4
Derechos y Deberes de los Pacientes Oncológicos	5
Recomendaciones Generales	6
Puede consultar los resultados de las ayudas diagnósticas	7
¿Sabes cuál es el proceso para solicitar su Historia Clínica?	8
Solicitud de Citas Médicas – Sucursal Neiva	9
Solicitud de Citas Médicas – Sucursal Florencia	10
Solicitud de Citas Médicas – Sucursal Tunja	11
Solicitud de Citas Médicas – Sucursal Facatativá	12
Educación al Paciente	13
¿Qué son las bacterias resistentes a los antibióticos?	14
Momentos Clave para la utilización segura de los medicamentos	15
Consentimiento Informado	16
Etiqueta respiratoria	16
Lavado de manos con alcohol glicerinado	17
Lavado de manos con agua y jabón	18
Segregación de residuos	19
En caso de emergencia aplica estos 5 pasos	20
Identifique a nuestro personal	20
Citas médicas – Como solicitar su cita en la sucursal Neiva	21
Imagenología – Solicitud de estudios en la sucursal Neiva	22
Cardiología no invasiva – Solicitud de estudios en la sucursal Neiva	23
Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU	24



Nuestra misión

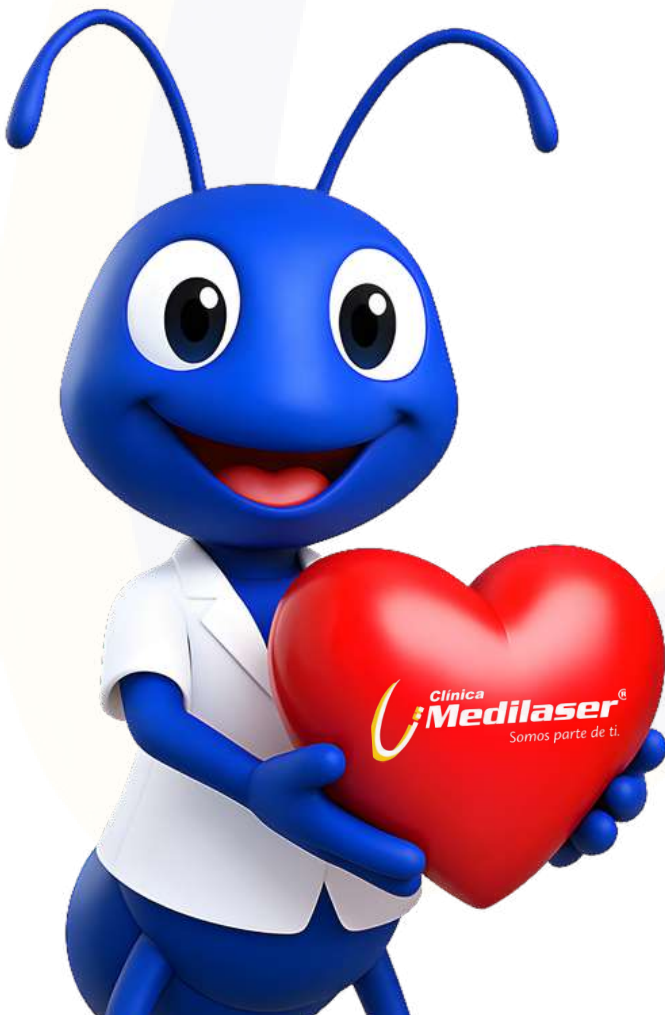
Nuestro mayor compromiso es cuidar de tu salud y la de tu familia.

Nuestra visión

Para el año 2027, Clínica Medilaser S.A.S. será reconocida por sus altos estándares de calidad, innovación tecnológica, formación de talento humano y **compromiso con el desarrollo sostenible**.

Propósito superior

“Ser forjadores de futuro trabajando por la salud, el bienestar y los sueños que transforman vidas”



Valores corporativos

Seguridad en la atención:

Orientamos nuestras actividades hacia una cultura de seguridad, integridad, calidad y confianza durante su permanencia en la institución.

Actitud de servicio: Realizamos nuestro trabajo a partir de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo, brindando trato humanizado y alto interés por la persona y su familia, garantizando así la completa satisfacción del usuario.

Responsabilidad Social: Asumimos un compromiso de nuestras acciones que refleje en los usuarios y colaboradores bienestar social y responsabilidad institucional con el adecuado manejo de los recursos y el medio ambiente.

Integridad: Conducimos nuestras acciones con ética, lealtad y honestidad, siendo coherentes con las políticas institucionales y valores individuales.

Trabajo en equipo: Aunamos los esfuerzos, competencias e innovación tecnológica dentro de un contexto de cultura organizacional para alcanzar los objetivos propuestos.

Aprendizaje y crecimiento:

Adquirimos y modificamos habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, el razonamiento y la observación.

Derechos de los usuarios

En **Clínica Medilaser S.A.S.** reconocemos y nos comprometemos con el cumplimiento de los derechos de nuestros usuarios y sus familias, *sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, posición económica, condición social, preferencias sexuales o de cualquier índole.*

Son derechos de los usuarios:

◆ A recibir:

- **Un trato digno, amable y cordial**, respetando su intimidad, privacidad, creencias y costumbres por parte de todos los colaboradores de la clínica.
- **La mejor asistencia médica** posible y acceso oportuno a las tecnologías de salud.
- Atención agotando las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.
- Un **manejo confidencial de su información**, privacidad de la historia clínica y acceder a la misma de acuerdo a los términos establecidos por la ley.
- Servicios de salud en condiciones de **higiene y seguridad**.
- Atención en urgencias requerida con la oportunidad establecida según **TRIAGE**, sin exigencia de documentos o dinero previo.
- Apoyo espiritual o moral.

◆ A solicitar:

- Una segunda opinión médica si no está de acuerdo con el tratamiento propuesto de acuerdo a la **disponibilidad de profesionales**.
- Respuesta **oportuna** a tus inconformidades sobre el proceso de atención.
- **La reserva de su identidad** si usted no desea que se sepa que está siendo atendido en la clínica.
- Atención sin que se trasladen las cargas administrativas que deben asumir los encargados de la prestación del servicio.

◆ A ser informado de forma clara, expresa, permanente, plena y sencilla sobre:

- Todo lo relacionado con su proceso de **atención**.
- Los costos de los **servicios prestados**.
- Los medios por los cuales se puedan presentar **felicitaciones, reclamaciones, quejas, sugerencias y demás**.
- Las normas de la clínica.

◆ A decidir:

- Los profesionales de la salud de su preferencia para que le presten el servicio requerido y, si usted lo autoriza, a ser atendido por personal en formación **con supervisión**.
- Sobre los tratamientos y procedimientos que le recomienden los profesionales que le atienden, **sin ser sometido a tratos crueles o sufrimiento evitable**.
- Si participa en actividades de investigación.
- Si acepta o renuncia a la donación de sus órganos de acuerdo a la **Ley 1805 de 2016**.

Deberes de los usuarios

Los **usuarios y sus familias** asumen la participación activa en el cumplimiento de los deberes o responsabilidades que garantizan la seguridad en la atención y una sana convivencia, **por lo anterior tienen el deber de:**

◆ Respetar:

- El personal que le está atendiendo, brindando trato digno, amable y cordial.
- La intimidad de los demás usuarios y visitantes como también sus creencias y costumbres.
- El sistema de salud actuando de buena fe.

◆ Cuidar:

- De su salud, la de su familia y comunidad actuando de manera **solidaria** ante las situaciones que pongan en peligro **la vida o la salud de los demás**.
- Las prestaciones y los recursos del sistema.
- Las instalaciones y los utensilios empleados para tu atención.

◆ Informar:

- Su estado de salud actual.
- Los antecedentes de su enfermedad.
- La cancelación de sus citas o procedimientos con **al menos 24 horas de anticipación** y el **motivo** de cancelación.

◆ Cumplir:

- Las normas del sistema de salud.
- Las normas de la clínica.
- Los horarios de las citas y procedimientos programados.
- Con el pago **oportuno** de los servicios prestados, según corresponda.
- Las recomendaciones dadas por los profesionales en salud.

El **compromiso** con su salud nos ayuda a brindar una atención más **efectiva y personalizada**



Declaración de Derechos y Deberes de los niños, niñas y adolescentes

En nuestra clínica, nos comprometemos a tratar a todos con amor y respeto. No importa de dónde vienen, su edad, idioma o gustos; **todos son importantes y bienvenidos.** Sabemos que los niños necesitan un cuidado especial, porque merecen sentirse seguros y felices mientras reciben la atención que necesitan. **Por eso, son nuestra prioridad.**

◆ Nuestros derechos:

- **Que nos registren al nacer** y se nos llame por nuestro nombre.
- Que se **escuchen nuestras opiniones** y se tengan en cuenta cuando se vaya a tomar una decisión.
- **Pedir otra opinión médica**, si nuestros padres y nosotros no estamos de acuerdo con el tratamiento.
- **Que nuestras enfermedades sean privadas**, solo nosotros y nuestras familias deben saber de qué se trata.
- **Recibir los cuidados de nuestros padres y del personal de salud** de acuerdo con nuestras necesidades y enfermedades.
- **Que expliquen a nuestros padres y a nosotros lo que nos está sucediendo** y contesten nuestras preguntas con franqueza y palabras que podamos entender.
- **Ser atendidos de forma rápida** cuando requiramos un servicio.
- **Recibir información** sobre nuestros cuerpos, sexualidad y salud reproductiva de manera clara y respetuosa.
- **Que nos traten con amabilidad**, nos protejan de toda forma de maltrato y sea respetado nuestro llanto e impaciencia.

◆ Nuestros deberes:

- **Llegar temprano** a las citas que nos asignen.
- **Cumplir** las normas de la clínica.
- **Cumplir con las indicaciones** que nos dan las personas que cuidan de nuestra salud.
- **Cuidar los objetos** que encontremos en la clínica (sillas, camas, televisor, cortinas).
- **Informar** cómo nos sentimos.
- **Tratar a los médicos**, enfermeras y otros pacientes con respeto y amabilidad.

Situaciones Especiales:

*En el caso de un adolescente
(entre 12 y 18 años)*

Serán atendidos, si así lo desean, **sin acompañante en consultas y otros procedimientos.** Sin embargo, frente a situaciones consideradas de riesgo y cuando sea indicado cualquier procedimiento de cierta complejidad, **será necesaria la participación y el consentimiento de los padres o responsables**, previamente informada y justificada al adolescente





Derechos y Deberes de los Pacientes Oncológicos

En Clínica Medilaser S.A.S. los pacientes oncológicos tienen derecho a recibir una atención integral, digna y oportuna, con información clara y **participación en las decisiones sobre su tratamiento**. A su vez, tienen el deber de brindar información veraz sobre su salud, seguir las indicaciones médicas y respetar al personal y a otros pacientes, **contribuyendo así a una atención segura y humana**.

◆ Derechos:

- **Derecho a la dignidad y trato humanizado:** recibir atención respetuosa, compasiva y sin discriminación de ningún tipo, garantizando la dignidad en todas las etapas de la enfermedad.
- **Derecho a la información clara y completa:** ser informado de manera clara, veraz y oportuna sobre su diagnóstico, pronóstico, opciones de tratamiento, riesgos, beneficios y efectos secundarios.
- **Derecho a decidir:** tomar decisiones autónomas e informadas sobre su atención y tratamiento, incluyendo aceptar o rechazar intervenciones terapéuticas.
- **Derecho a la confidencialidad:** que toda la información personal y clínica sea manejada con estricta confidencialidad, conforme a las leyes de protección de datos.
- **Derecho a la atención integral e interdisciplinaria:** acceder a un manejo clínico integral que incluya no solo lo físico, sino también el acompañamiento psicológico, social y espiritual.
- **Derecho a la continuidad del tratamiento:** recibir atención continua y sin interrupciones injustificadas, con acceso oportuno a los medicamentos, procedimientos y controles necesarios.
- **Derecho al alivio del dolor y cuidados paliativos:** recibir tratamientos eficaces para el manejo del dolor y acceso a cuidados paliativos cuando la condición clínica lo requiera.
- **Derecho a acompañamiento:** tener el acompañamiento de un familiar o persona de confianza durante el proceso de atención, especialmente en momentos críticos.
- **Derecho a la segunda opinión médica:** solicitar y recibir una segunda opinión médica sobre su diagnóstico y tratamiento sin que esto afecte su atención.
- **Derecho a participar en programas de apoyo:** tener acceso a redes de apoyo, grupos terapéuticos, actividades psicosociales y educación para el autocuidado.

◆ Deberes:

- **Proporcionar información veraz:** informar de manera precisa sobre sus antecedentes médicos, síntomas y otros datos relevantes para el diagnóstico y tratamiento.
- **Cumplir con las recomendaciones médicas:** seguir las indicaciones del equipo de salud y asistir puntualmente a las citas, exámenes y tratamientos programados.
- **Participar activamente en su proceso de salud:** tomar decisiones informadas y ser corresponsable en el seguimiento y control de su enfermedad.
- **Respetar al personal de salud y otros pacientes:** mantener una actitud respetuosa con los profesionales, otros pacientes y cuidadores durante su permanencia en las instituciones.
- **Cuidar los recursos y las instalaciones:** hacer uso adecuado de los servicios, equipos y espacios dispuestos para su atención.
- **Comunicar inconformidades de manera respetuosa:** expresar dudas, quejas o sugerencias por los canales establecidos, contribuyendo al mejoramiento continuo de la atención.
- **Promover el autocuidado:** adoptar hábitos de vida saludable y cumplir con el manejo ambulatorio recomendado, incluso fuera del entorno clínico.

Recomendaciones Generales

- Para cada **consulta médica** o procedimiento diagnóstico, debe llegar con **30 minutos de anticipación** para realizar el respectivo ingreso. Si es un procedimiento o ayuda diagnóstica, **tenga en cuenta la indicación** que le dan al momento de agendar la cita.

- Al ingresar a **Clínica Medilaser S.A.S** los documentos a presentar en ventanilla de admisiones son:



Documento de identidad.



Historia clínica si fue atendido en otra IPS.



Estudios previos que deban ser presentados al médico.



Orden de servicio o autorización cuando sea necesario.

- **Todo paciente debe contar con una persona responsable** en caso de que la clínica requiera información, además, para facilitar la comunicación con el personal asistencial y administrativo, sin embargo, si es **mayor de edad** y no cuenta con acompañante por favor informarlo al ingreso.
- Al salir de la clínica, **recuerde preguntar al profesional de salud** que le atendió por los documentos necesarios para la continuidad de la atención: ***Epicrisis, fórmulas, referencia y contra referencia, entre otros.***

- **Está prohibido** el consumo de alcohol, cigarrillo y/o sustancias psicoactivas, debido a que las instalaciones **son espacios libres de humo.**



- **Los objetos de valor y/o personales son responsabilidad del propietario** o quien los lleva, absténganse de ingresarlos. Si debe tenerlos, cuídelos y manténgalos a la vista, **no los deje olvidados en zonas comunes.**
- **Todos los colaboradores** que le atiendan se deben higienizar las manos, cumpliendo el protocolo establecido. **Por su seguridad y la de su familia, exija que lo hagan.**
- **Verifique que nuestro personal** le identifique con el nombre completo (***dos nombres si los tiene y apellidos.***)
- **Todos los trabajadores de la clínica** que le atiendan, estarán identificados con el **carnet institucional**, se deben presentar y saludar de manera amable y respetuosa, usando un **tono de voz adecuado.**
- **Si tiene alguna duda** por favor comuníquela al colaborador que le atiende o atendió.

Puede consultar los resultados de las ayudas diagnósticas

Clinica Medilaser®
Somos parte de ti.

Puedes **consultar tus resultados** de imágenes diagnósticas desde casa, de forma **segura y confiable**.

Solo ingresa a
www.medilaser.com.co

Más comodidad, menos trámites.



Vigilado Supersalud

Clinica Medilaser®
Somos parte de ti.

Vigilado Supersalud

TU SALUD
a un clic de distancia 

Si tienes **exámenes de laboratorio** pendientes con Clínica Medilaser, consúltalos fácil y rápido desde nuestra **página web**.



¿Sabes cuál es el proceso para solicitar su **Historia Clínica**?

INGRESA A NUESTRA **PÁGINA WEB**



www.medilaser.com.co

Encuentra el ícono para acceder al **servicio solicitado**:

¿Necesitas copia de la historia clínica?

Solicitud de Historia Clínica

Solicitud de Historia Clínica

Recuerda, si necesitas solicitar copia de la historia clínica, debes enviar por correo electrónico el **formato de solicitud de historia clínica** diligenciado y adjuntar los documentos requeridos según corresponda para:

Menor de edad Titular Autorizado del titular Persona fallecida Paciente con incapacidad

1. Cuando se requiere la historia clínica de un menor de edad:

- Certificado de nacido vivo ó Registro Civil
- Copia del documento de identidad del solicitante
- Copia de la documentación que lo acredite como representante y/o parentesco (Registro Civil o documento que lo acredite como representante legal)

Medios de información

Descargar formato

Canales de información para solicitud de copia de historia clínica

Sucursal Neiva

Sucursal Florencia

Sucursal Tunja

Sucursal Facativá

Líneas WhatsApp Neiva:

318 3904107 (Opción 4)

313 2066426 (Opción 4)

Página Web:

www.medilaser.com.co

Opción Solicitud de Historia Clínica Presencial:

Carrera 7 No 11-73 - Ventanilla con Horario de Atención: lunes a viernes, de 7am a 11am y de 2pm a 5pm

Correo Electrónico:

archivo.neiva@medilaser.com.co

1

¡Recuerda tener a mano toda la información para **llenar el formato!**

2

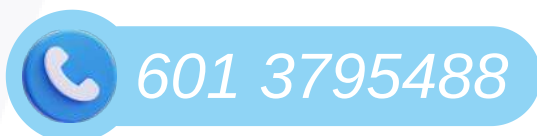
¡Recuerda darle click al botón de **Medios de información!**

Solicitud de Citas Médicas

Sucursal Neiva

Nuestros canales de comunicación para solicitar tus citas médicas e imágenes diagnósticas:

Número de teléfono



Líneas de Whatsapp



Horarios de Atención:

Lunes a Viernes:
7 a.m. a 5 p.m.

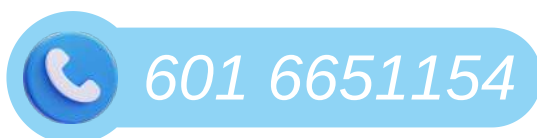
Sábados:
7 a.m. a 12 p.m.

Solicitud de Citas Médicas

Sucursal Florencia

Nuestros canales de comunicación para solicitar tus citas médicas e imágenes diagnósticas:

Número de teléfono



Líneas de Whatsapp



Horarios de Atención:

Lunes a Viernes:
7 a.m. a 5 p.m.

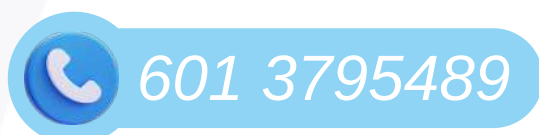
Sábados:
7 a.m. a 12 p.m.

Solicitud de Citas Médicas

Sucursal Tunja

Nuestros **canales de comunicación** para solicitar tus **citas médicas e imágenes diagnósticas**:

Número de teléfono



Líneas de Whatsapp



Horarios de Atención:

Lunes a Viernes:
7 a.m. a 7 p.m.

Sábados:
7 a.m. a 12 p.m.

Solicitud de Citas Médicas

Sucursal Facatativá

Nuestros canales de comunicación para solicitar tus citas médicas e imágenes diagnósticas:

Número de teléfono



Líneas de Whatsapp



Horarios de Atención:

Lunes a Viernes:
7 a.m. a 5 p.m.

Sábados:
7 a.m. a 12 p.m.

Educación al Paciente

La capacitación y entrenamiento a pacientes, familiares y comunidad en **general** en temas relacionados con los cuidados posteriores a una atención en salud, así como en hábitos saludables y prácticas seguras, permiten disminuir las complicaciones y los riesgos propios de la enfermedad.



Plan de cuidado en casa



Prevención de infecciones



Recomendaciones generales post-operatorias



Recomendaciones preparación para cirugía

si desea ampliar esta información consulta en
nuestro sitio web

Clínica Medilaser S.A.S. | Educación al paciente

<https://www.medilaser.com.co/educacion-paciente.html#gsc.tab=0>



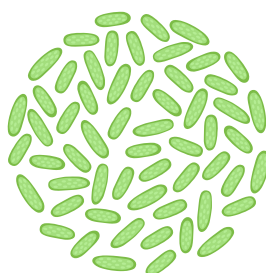
¿Qué son las bacterias resistentes a los antibióticos?

Los antibióticos pueden salvar vidas, pero cada vez que se usan pueden causar resistencia a estos medicamentos. La resistencia a los antibióticos ocurre cuando **microbios como bacterias y hongos** desarrollan la capacidad de **derrotar** a los medicamentos creados para **eliminarlos**.

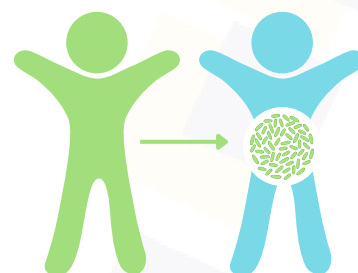
Si los antibióticos pierden su eficacia, nosotros perdemos la capacidad de tratar infecciones, como aquellas que causan septicemia.



Son las bacterias, no el cuerpo, las que desarrollan la capacidad de derrotar a los antibióticos creados para eliminarlas.



Cuando las bacterias se vuelven resistentes, **los antibióticos no pueden combatirlas**, y estas se multiplican.



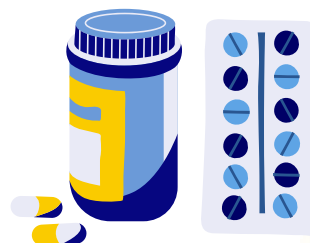
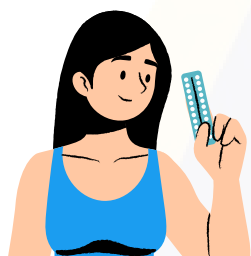
Algunas bacterias resistentes pueden ser más difíciles de tratar y propagarse a otras personas

¡No se automedique!

Los antibióticos siempre deben obtenerse de una **consulta médica**.

5 Momentos Clave para la utilización segura de los medicamentos

Los “**Cinco momentos para la seguridad de la medicación**” es una herramienta de participación creada para facilitar la aplicación del tercer Reto Mundial por la Seguridad del Paciente de la OMS: **Medicación sin daño**.



Antes de **comenzar** a tomar un medicamento

- ¿Cómo se llama y **para qué sirve?**
- ¿Cuáles son sus **posibles efectos secundarios** y qué tengo que hacer si los observo?

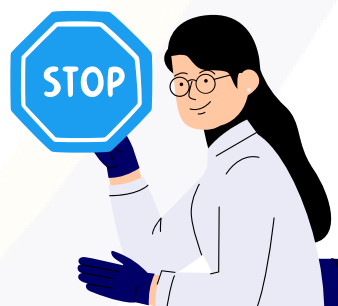


Cuando tomo el medicamento

- ¿Cuándo y cómo debo tomar este medicamento y **qué dosis debo tomar cada vez?**
- ¿Qué debo hacer si **me olvido de tomar una dosis?**

Al **añadir** otro medicamento

- ¿**He entendido** la necesidad de tomar otro medicamento más?
- ¿Este **nuevo medicamento afecta** o interfiere con el resto de mi tratamiento?



Cuando **revisan** mi medicación

- ¿Mantengo una **lista actualizada** con todos los medicamentos y productos que tomo?
- ¿Estoy tomando algún medicamento que **ya no necesito?**

Antes de **finalizar** la toma de un medicamento

- ¿Cuándo debo **dejar de tomar** cada medicamento?
- Si tengo que **suspender mi medicación** por un efecto secundario, ¿Dónde y a quién debo informar?

Consentimiento Informado

Es el documento que usted o su representante legal **firmará para autorizar o rechazar el tratamiento médico** (*Cirugías, procedimientos, transfusiones, entre otros*) que el profesional recomiende por su estado de salud. El médico u otros profesionales del área de la salud le explicarán en un lenguaje sencillo, claro y entendible los aspectos relacionados con su condición, **los beneficios y riesgos que pueden presentarse**.

Si le van a realizar una cirugía, tenga en cuenta:

- **El cirujano debe realizar valoración** y explicarle claramente sobre el procedimiento, los beneficios y posibles riesgos de la cirugía.
- Una vez tenga claridad de la cirugía, **usted debe dar su autorización, firmando el consentimiento informado institucional**, sin este documento no podrán realizar el procedimiento quirúrgico.
- **Debe recibir valoración por el anestesiólogo** quien le explicará los riesgos de la administración de la anestesia, usted debe autorizar el procedimiento por medio del consentimiento informado de anestesia.
- **Seguir las indicaciones médicas previas a la cirugía** cumpliendo estrictamente el ayuno o la preparación indicada para evitar complicaciones.

◆ Etiqueta respiratoria

Son todos aquellos pacientes, familiares y visitantes a quienes se les identifique algún síntoma respiratorio, *especialmente la tos, acompañada de estornudos, secreciones nasales o mocos y fiebre*.

Por lo que se recomienda:

1. **Uso adecuado** del tapabocas.
2. **Una muy buena higiene de manos**, además evitar de tocarse los ojos, nariz o boca si no se ha higienizado las manos.
3. **Al momento de toser** o estornudar debe hacerlo en el codo en la manga, en lugar de sus manos.
4. **Desechar** en las canecas rojas los pañuelos usados.
5. **Ubicarse** en las zonas designadas con la etiqueta respiratoria.

Lavado de manos

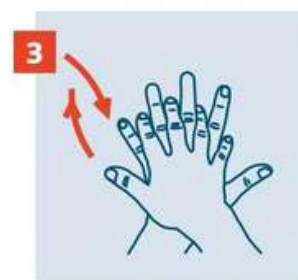
Técnica de lavado de manos con alcohol glicerinado (Duración entre 20 y 30 segundos).



Aplique un push de alcohol glicerinado para cubrir toda la superficie de las manos.



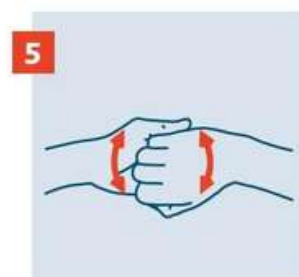
Frote las manos palma con palma



Frote la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.



Frótese las palmas de las manos entre sí con los dedos entrelazados.



Frótese el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos.



Rodeándose el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frótelo con un movimiento de rotación, y viceversa.



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



Sus manos son seguras.

Lavado de Manos

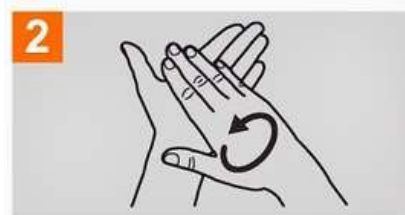
Técnica de lavado de manos con agua y jabón (duración entre 40 y 60 segundos)



Humedezca bien las manos.



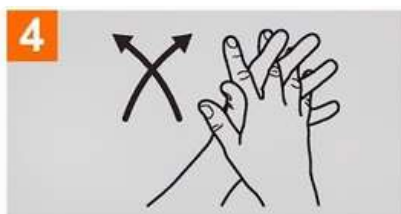
Aplique uno o dos push de jabón para cubrir la superficie de las manos.



Frote las manos palma con palma.



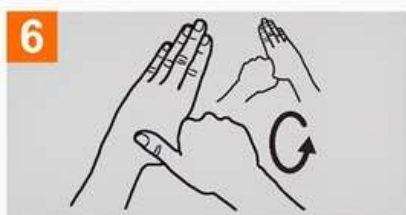
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.



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



Frótese el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos



Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frótelo con un movimiento de rotación y viceversa.



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



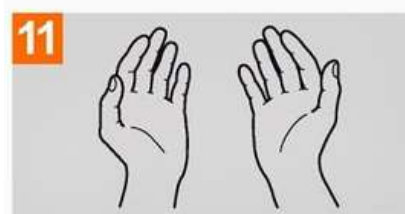
Enjuáguese las manos con agua.



Seque las manos con toalla desechable.



Utilice una toalla para cerrar el grifo.



Sus manos son seguras.

Segregación de residuos



Caneca de color negra: Sirve para depositar residuos ordinarios comunes (*Envolturas de comidas, desechables, servilletas, botellas con líquidos no contaminados, entre otros*).



Caneca de color blanco: Exclusiva para depositar papel, cajas de cartón y otros materiales reciclables que estén limpios.



Caneca de color rojo: Residuos biosanitarios (*tapabocas, gorros, algodones, pañales y papel higiénico*).



En caso de tener una aguja, esta debe depositarse en un recipiente denominado guardián.



**Separar los residuos es muy fácil
y todos podemos hacerlo.**

No basta con botarlos, hay que separarlos.

En caso de emergencia aplica estos 5 pasos

1

CALMA

En una situación de emergencia no dejes que el pánico te altere.



2

INFORMA

Marcando nuestra línea única de emergencias.



3

IDENTIFICA

A nuestro personal brigadista.



4

RECUERDA

Evacuar siempre no es la primera opción en caso de sismo. *Protégete, Evalúa y Actúa.*

5

Si recibes la orden de evacuación:
Dirígete al punto de encuentro por la vía estipulada y espera indicaciones.



Identifique a nuestro personal

En **Clínica Medilaser S.A.S**, nuestros colaboradores portan uniformes según el cargo:



Bata blanca: Médicos, profesionales en psicología y trabajo social.



Uniforme blanco: Profesionales de enfermería.



Uniforme azul: Auxiliares de enfermería.



Uniforme azul claro: Fisioterapeutas.



Uniforme verde: Tecnólogos en radiología e imágenes.



Uniforme beige: Camilleros.

Citas médicas

CÓMO SOLICITAR SU CITA
EN LA SUCURSAL NEIVA



Comienzo

Solicitud de citas médicas **01**

En Neiva:

☎ 6013795488

📞 3132066426 📠 3183904107

O en medilaser.com.co

02 Asignación de citas

Recuerde el día y la hora de su cita médica

Facturación de cita médica **03**

Previo a su cita, realice la facturación en cualquiera de las sedes: Sede Centro, Sede Ambulatoria, Sede Abner Lozano y Sede Myriam Parra.

04 Ingreso del paciente al servicio

Sede Ambulatoria

Espera al llamado **05**

El paciente debe estar atento al llamado del profesional

06 Atención y documentación

No olvide reclamar la historia clínica y órdenes médicas de la atención.



Final

Imagenología

SOLICITUD DE ESTUDIOS EN LA SUCURSAL NEIVA



Comienzo

Solicitud de citas médicas **01**

En Neiva:

☎ 6013795488

📞 3132066426 📞 3183904107

O en **medilaser.com.co**

Preparación para exámenes médicos **03**

Guía en el enlace:

www.medilaser.com.co/preparaciones

Ingreso del paciente al servicio **05**

Resonancia, Tomografía, Rayos X, Ecografía y Estudios de gastroenterología.

Atención y documentación **07**

Toma de imágenes diagnósticas

02 Asignación de citas

Recuerde el día y la hora de su cita médica

04 Facturación de cita médica

Puede ser realizada en cualquiera de las **4 sedes**: Sede Centro, Sede Abner Lozano, Sede Ambulatoria y Sede Materno Peritalanal

06 Espera al llamado

En la sede donde se le asignó la cita.

08 Entrega de resultados

Presencial en la Sede Ambulatoria
o **virtual** en **medilaser.com.co**



Final

Cardiología no invasiva

SOLICITUD DE ESTUDIOS EN LA SUCURSAL NEIVA



Solicitud de
citas médicas **01**

En Neiva:

📞 6013795488

📞 3132066426 📞 3183904107

O en medilaser.com.co

02 Asignación
de citas

Recuerde el día y la hora de su cita médica

Preparación
para exámenes
médicos **03**

Guía en el enlace:

www.medilaser.com.co/preparaciones

04 Facturación de
cita médica

Puede ser realizada en cualquiera de
las **4 sedes**: Sede Centro, Sede Abner Lozano,
Sede Ambulatoria y Sede Materno Infantil

Ingreso del
paciente al
servicio **05**

Sede Centro Clínica Medilaser S.A.S.

06 Espera al
llamado

En la sede donde se le asignó la cita.

Toma de Estudios
Diagnósticos **07**

08 Entrega de
resultados

Presencial en Cardiología no invasiva
2° Piso Sede Centro



Sistema de Información y Atención al Usuario

La **Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)**, es en donde usted o su familia serán escuchados y orientados, así mismo recibirán atentamente manifestaciones como felicitaciones, agradecimientos, peticiones, quejas, recursos y sugerencias que se generan por la prestación de nuestros servicios.

Por otro lado, si usted o algún miembro de su familia que sea usuario de nuestra institución desean participar activamente en la **Asociación de Usuarios de Clínica Medilaser S.A.S.**, en la oficina SIAU se brindará toda la información y desde allí se realizará la inscripción.

Para registrar su PQRS

Ingresa a nuestra página web

www.medilaser.com.co

Escoja la **sucursal** de la ciudad donde reside:

Sucursal Neiva

Sucursal Florencia

Sucursal Tunja

Sucursal Facatativá

Deslice el contenido de la pantalla hasta casi finalizar, encontrará la siguiente sección:

Servicio De Atención Al Usuario (PQRS)

Registra aquí tus peticiones, quejas, recursos y sugerencias

Recuerde que puede acercarse de **forma presencial** teniendo en cuenta los **horarios de atención** correspondientes a cada sucursal o mediante los **siguientes correos**:

siau.neiva@medilaser.com.co

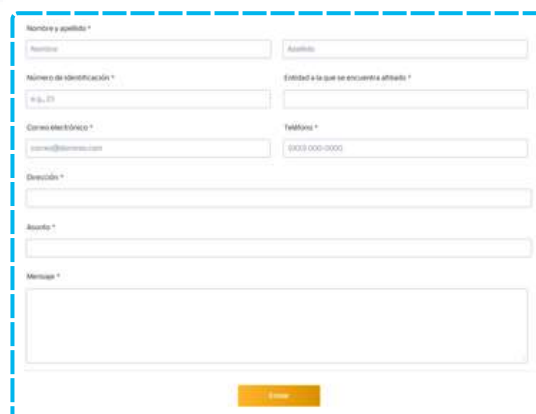
siau.florencia@medilaser.com.co

siau.tunja@medilaser.com.co

siau.faca@medilaser.com.co

O dándole **click al Botón** del formulario PQRS y diligenciar los **siguientes datos**:

 **Formulario PQRS**



The screenshot shows a web form for PQRS (Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias). It includes fields for: Nombre y apellidos (with separate boxes for Nombre and Apellidos), Número de identificación (with a placeholder 999.999.999), Correo electrónico (with a placeholder correo@medilaser.com), Teléfono (with a placeholder 0000 0000 0000), Dirección, and a large text area for the message. A 'Enviar' button is at the bottom right.



Somos una esperanza de luz para los niños desprotegidos



También puede formar parte aportando en nuestros programas de:

- ★ Universo de sueños.
- ★ Oncología (*apoyo a niños con diagnóstico de cáncer*).
- ★ Apoyo a la comunidad y a la comunidad intrahospitalaria.
- ★ Compra una estrella.
- ★ Plan padrino.
- ★ Donaciones voluntarias.

Estamos ubicados en la Carrera 6 #10 - 40 Barrio Centro
TEL 383811932 - fundacionmedilaser@gmail.com

Puede hacer sus donaciones en: Banco de Occidente cuenta Ahorros 383811932

NIT 900.190.623-7

**Gracias por confiar en nosotros,
esperamos su pronta recuperación.**

SUCURSALES EN NEIVA

**Sede
Centro**
Calle 7 #11-31
Barrio Centro

**Sede
Abner Lozano**
Calle 26 #3w-98
Barrio Los Andaquíes

**Sede
Ambulatoria**
Carrera 1g #14a-63
Barrio La Toma

**Sede Materno
Perinatal Myriam Parra**
Calle 9 #7-36
Barrio Centro

SUCURSALES A NIVEL NACIONAL

**Sucursal
Florencia**
Calle 6 #14a-55
Barrio Juan XXIII

**Sucursal
Tunja**
Carrera 2 Este #67b-90
Barrio Suamox

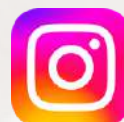
**Sucursal
Facatativá**
Carrera 7 #13-95
Barrio Los Laureles



Clínica Medilaser



@Medilaser_sas



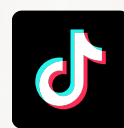
@medilaseroficial



Clínica Medilaser



Clínica Medilaser



@clinicamedilaseroficial



medilaser.com.co