

Paciente y su familia



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 se comprometen a:

◆ A 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.

◆ A 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.

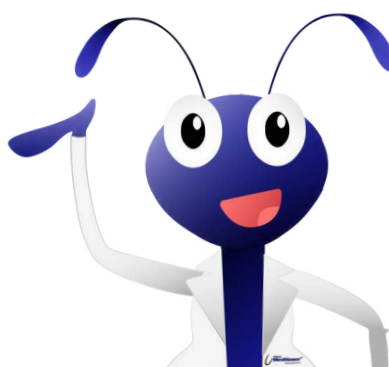
◆ A informar:

- 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.

◆ A 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**



Durante su estancia hospitalaria tenga en cuenta

- Hable en voz baja y **evite** generar ruido.
- Los arreglos florales son considerados focos de infección, por tal motivo **se restringe su ingreso**.



- 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, absténgase de ingresarlos o déjelos al cuidado de su acompañante.
- El ingreso de niños o menores de edad se encuentra **restringido**, sin embargo en situaciones específicas puede ser autorizado.

- La alimentación suministrada por la Clínica es la adecuada para su tratamiento y por esto **el ingreso de alimentos** para los pacientes es restringido y solo con **autorización** del jefe de enfermería o el médico se permite el ingreso de alimentos diferentes a los suministrados por la clínica.

- La ropa hospitalaria de la Clínica tiene un proceso de lavado especial que disminuye la carga de gérmenes, motivo por el cual se encuentra restringido el ingreso de **sábanas, tendidos, cobijas y almohadas**. En caso de ser necesario, solicite autorización del jefe del servicio.



- Si tiene alguna duda por favor **comuníquela** al colaborador que le atiende.

Durante su estancia hospitalaria tenga en cuenta

- En caso de no desear visitas por favor elabore un oficio dirigido a la clínica en donde se registre el **nombre completo (con apellidos) y parentesco de las personas no autorizadas**. Dicho oficio debe ser entregado a la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), para coordinar la restricción de acuerdo a su solicitud.
- Los acompañantes y colaboradores de la clínica deben **lavarse las manos**, cumpliendo el protocolo establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Por su seguridad y la de su familia, exija que lo hagan.
- Realice el lavado de manos con frecuencia así evitamos la propagación de gérmenes e infecciones cruzadas, al momento de ingresar y egresar los familiares también deben realizarlo.
- Si su familiar o acompañante tiene signos o síntomas de gripe por favor infórmele que **se abstenga de ingresar a la clínica como visitante**.
- **Informe** al personal que le atiende si hay alguna condición (*Por ejemplo problemas del equilibrio, vértigo, limitación auditiva u otros*) que pueda generar accidentes que puedan complicar su salud.
- Todos los trabajadores de la clínica que le atiendan, estarán identificados con el **carnet institucional**, se debe presentar y saludar de manera amable y respetuosa, usando un tono de voz adecuado.
- Verifique que nuestro personal le identifique con el nombre completo (**Dos nombres si los tiene y apellidos**) y número de documento.



Cuidados para la prevención de caídas

- Mientras esté acostado, **asegúrese que las barandas de la cama o camilla siempre estén arriba.**
- Si usted está identificado con manilla verde, debe contar con un familiar o acompañante durante las **24 horas del día.**
- **Contribuya con el orden de la habitación,** esto disminuye el riesgo de caídas.
- Utilice el timbre **siempre que requiera ayuda de nuestro personal.**
- **Utilice las barras de apoyo** del baño y pasillos, solicite ayuda de nuestro personal de salud; durante su permanencia en el baño debe estar acompañado.
- **Utilice la escalerilla** para bajar y subir de la cama.
- **Utilice sandalias, chancas o zapatillas cerradas con suelas antideslizantes, cómodas y bien ajustadas.**
- **No debe levantarse solo de la cama o camilla.**



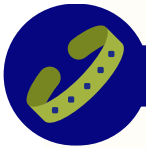
Correcta identificación del paciente

Desde que ingresa como Usuario de **Clínica Medilaser S.A.S**, nuestro colaborador de salud le colocará una manilla de identificación a la que con letra clara y legible le agregaremos su **nombre completo con apellidos y número de documento de identificación**.

A continuación los colores establecidos para las manillas de identificación usadas en la clínica:



Manilla de color blanco: Para todos los pacientes.



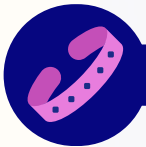
Manilla de color verde: Para los pacientes con alto riesgo de caídas y menores de edad.



Manilla de color amarillo: Para los pacientes alérgicos a medicamentos y/o alimentos.



Manilla de color azul claro: Para niños recién nacidos.



Manilla de color rosado claro: Para niñas recién nacidas.

Verifique que el personal que le atiende confirme sus datos en la manilla cuando:

- Le realicen exámenes de laboratorio.
- Le administren medicamentos o realicen una transfusión.
- Le realicen un procedimiento (*imágenes diagnósticas, valoración médica, curaciones*).
- Le realicen intervención quirúrgica.
- Le trasladen de un servicio a otro.

Uso correcto de medicamentos

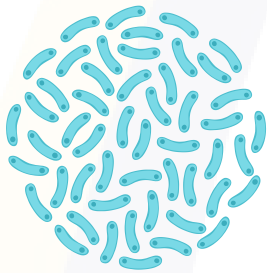
Su participación en la correcta administración de los medicamentos es muy importante y debe prestar atención a que el personal de enfermería **realice las siguientes actividades antes de administrar un medicamento:**

- **Verificar su identificación** por medio de la manilla, tablero de identificación y tarjeta de medicamentos.
- **Preguntarle** si ha presentado alergia a algún medicamento y qué medicinas está consumiendo, incluso las de origen natural, adicionales a las del tratamiento clínico actual.
- Aplicarse alcohol glicerinado en las manos.
- **Brindarle** recomendaciones establecidas por el médico al momento de su egreso, aclarando dudas e inquietudes surgidas.
- **Preguntarle** si siente algún síntoma inusual con la administración del medicamento para que sea atendido de forma oportuna por el personal de turno y así evitar complicaciones.
- Cuando le ordenen el **egreso, asegúrese que le entreguen las órdenes de los medicamentos** que debe consumir en casa y que le brinden educación de cómo debe tomarlos para garantizar el éxito en el tratamiento.
- **Informarle** acerca del medicamento que le van administrar (*Para qué se usa y qué efectos secundarios puede causar*).

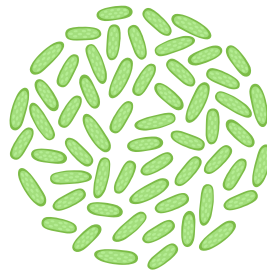
¿Qué son las bacterias resistentes a los antibióticos?

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**.

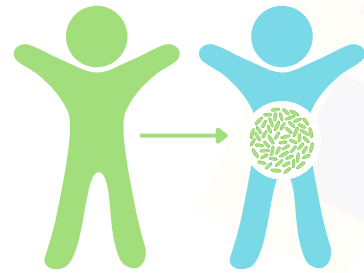
Si los antibióticos pierden su eficacia, nosotros perdemos la capacidad de tratar infecciones, como aquellas que causan septicemia.



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 combatirlos**, y estas se multiplican.



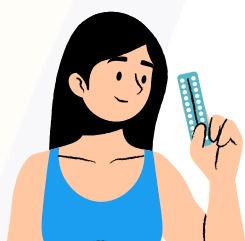
Algunas bacterias resistentes pueden ser más difíciles de tratar y propagarse a otras personas

iNo 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?



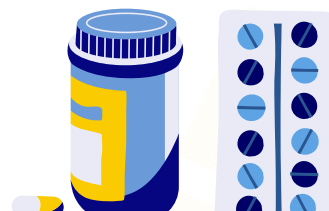
Quando **revisan** mi medicación

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



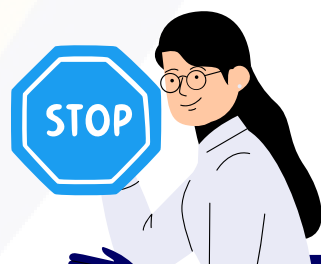
Cuando **tomo** el medicamento

- ¿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?



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 anesestesiólogo 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.

Evento adverso

Es el resultado de una atención en salud realizada dentro de la clínica, que de manera no intencional produce daño en el paciente. Algunos ejemplos de eventos adversos son:

- **Paciente con lesión** después de caerse.
- Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (*Inflamación y/o infección de la vena, infección de herida quirúrgica, neumonías, entre otros*).
- **Reacción adversa** a transfusiones sanguíneas.
- **Reacción adversa** a medicamentos.
- **Lesiones en piel** asociadas a la postración o inmovilización (*Úlceras por presión*).

Si se presenta algún evento adverso, **en Clínica Medilaser S.A.S garantizaremos la atención completa y oportuna de la situación presentada**, de igual manera informaremos sobre el manejo que se brindará, según el daño presentado.

Lavado de Manos

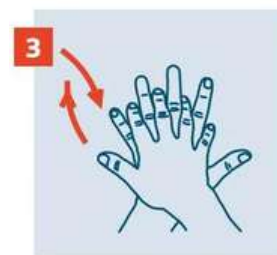
Exija siempre que nuestro personal realice el lavado de manos, a continuación las técnicas:
Técnica de lavado de manos con alcohol glicerinado (Duración entre 20 y 30 segundos).



1
Aplique un push de alcohol glicerinado para cubrir toda la superficie de las manos.



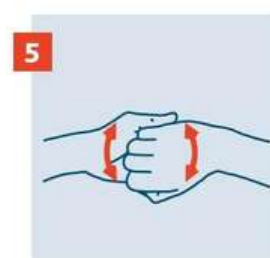
2
Frote las manos palma con palma



3
Frote 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 contra la palma de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos.



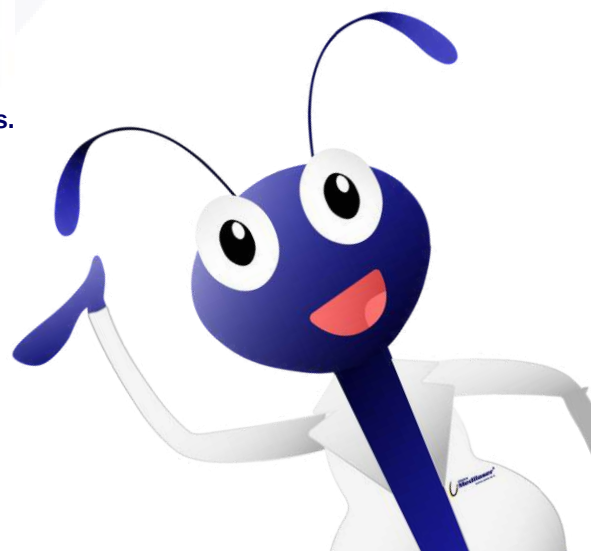
6
Rodeándose el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frótelo con un movimiento de rotación, y viceversa.



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
Sus manos son seguras.



Lavado de Manos

Su familia y acompañantes deben lavarse las manos **antes y después de visitarle**.
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.



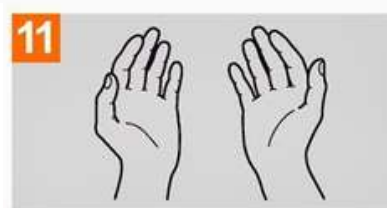
Enjuáguese las manos con agua.



Seque las manos con toalla desechable.



Utilice una toalla para cerrar el grifo.



Sus manos son seguras.

◆ 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 de 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.

◆ Precauciones para prevenir la diseminación de infecciones

El personal responsable de su cuidado le informará las precauciones que debe tener, y la colaboración que esperamos de nuestros pacientes y acompañantes si fuera el caso.

Los tipos de precauciones son:

- **Normas estándar de aislamiento o precaución:** Color gris.
- **Aislamiento o precaución por contacto:** Color naranja.
- **Aislamiento o precaución por gota:** Color verde.
- **Aislamiento o Precaución por aerosoles:** Color azul.
- **Aislamiento o ambiente protector:** Color rosado.
- **Transmisión por vectores** (dengue, fiebre amarilla o malaria): Toldillo.

Precauciones para prevenir la diseminación de infecciones

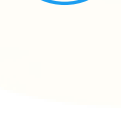
Para prevenir la transmisión de gérmenes, **se aplican los mecanismos de protección como son:**



Guantes: Evita la transmisión de gérmenes por contacto.



Bata: Crea una barrera protectora entre los gérmenes, secreciones y superficies al tener contacto con el entorno del paciente.



Tapabocas: Evita que la mucosa de la nariz y boca queden expuestas a salpicaduras con fluidos corporales.

Lavado de manos: Es la técnica más efectiva para evitar las infecciones.

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.

Qué hacer en caso de emergencias:

1

En caso de escuchar una alarma conserve la calma
(No corra, no grite, no empuje).

2

Espere la intervención de nuestros brigadistas.
(Cuentan con porta-carnet naranja)

3

Siga las instrucciones de nuestros brigadistas.

4

Usted será trasladado a un lugar seguro.

5

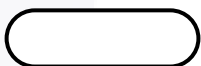
En caso de evacuación, siga la ruta.

6

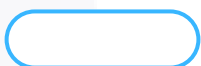
Diríjase al punto de encuentro.

Identifique a nuestro personal

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



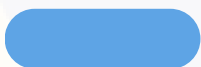
Bata blanca: Médicos, profesionales en psicología y trabajo social.



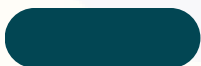
Uniforme blanco: Profesionales de enfermería.



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



Comienzo

Solicitud de citas médicas **01**

En Tunja:

☎ 6013795488 ó 3160259657

O a través del correo:

Citas.tunja@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

Clínica Medilaser sede principal:

Unidad especializada consulta externa, Unidad especializada oncológica, Unidad cirugía ambulatoria.

04 Ingreso del paciente al servicio

Sede Consulta Externa

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



Comienzo

Solicitud de citas médicas **01**

En Tunja:

☎ 6013795488 ó 3160259657
O a través del correo:
Citas.tunja@medilaser.com.co

Preparación para exámenes médicos **03**

Guía en el enlace:
medilaser.com.co/preparaciones

Ingreso del paciente al servicio **05**

Tomografía, Rayos X y Ecografía

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
Clínica Medilaser sede Principal.

06 Espera al llamado

En la sala de espera contiguo al servicio de
imágenes diagnósticas de la sede
Principal.

08 Entrega de resultados

Presencial en la Cra. 2 Este #67b-180 centro
comercial Hacienda casa vieja 2º Piso.
o **virtual** a través de
entregaresultados.tunja@medilaser.com.co



Final

Cardiología no invasiva

SOLICITUD DE ESTUDIOS



Solicitud de citas médicas **01**

En Tunja:

☎ 6013795488 ó 3160259657
O a través del correo:
Citas.tunja@medilaser.com.co

Preparación para exámenes médicos **03**

Guía en el enlace:
medilaser.com.co/preparaciones

Ingreso del paciente al servicio **05**

Sede Principal Clínica Medilaser Tunja.
Cra. 2 Este #67b-90 Barrio Suamox

Toma de Estudios Diagnósticos **07**

02 Asignación de citas

Recuerde el día y la hora de su cita médica

04 Facturación de cita médica

Puede ser realizada en la sede Principal
Clínica Medilaser Tunja. Cra. 2 Este #67b-90
Barrio Suamox

06 Espera al llamado

En la sala de espera de Cardiología no Invasiva.

08 Entrega de resultados

Presencial en Cardiología no invasiva
2º Piso Sede Centro



Neurodiagnóstico

SOLICITUD DE ESTUDIOS



Comienzo

Solicitud de citas médicas **01**

Presencial en Tunja: Sede principal
2° piso en Imágenes Diagnósticas
O a través del correo electrónico
Citas.tunja@medilaser.com.co

02 Asignación de citas

Recuerde el día y la hora de su cita médica.

Preparación para exámenes médicos **03**

Solicitar la información al momento de agendar la cita.

04 Facturación de cita médica

Puede ser realizada en
Clínica Medilaser sede Principal.

Ingreso del paciente al servicio **05**

Sede principal 2° piso en Imágenes
Diagnósticas:
Tomografía, Rayos X y Ecografía.

06 Espera al llamado

En la sala de espera contiguo al servicio de
imágenes diagnósticas de la sede
Principal.

Atención y documentación **07**

Copia de la historia clínica
Estudios previos
Orden médica
Autorización vigente

08 Entrega de resultados

Presencial en la Clínica Medilaser Tunja, Sede
principal 2° piso en Imágenes Diagnósticas.



Final

Trámites

Régimen subsidiado:

El sistema general de seguridad social en salud tiene establecidos los costos derivados de la prestación del servicio en los cuales contribuye el usuario, como lo son las **cuotas moderadoras, copagos y cuotas de recuperación, como se describen a continuación:**

Cuotas moderadoras		No aplica	
Copagos	Nivel	% Valor del servicio (por atención a un mismo evento o enfermedad)	% del servicio (atención por distintos eventos durante un año)
	1	0%	0%
	2	10 % Hasta ½ SMLMV	10 % Hasta 1 SMLMV

No se cobran a las personas del nivel 1 del Sisbén, a los niños durante el primer año de vida, ni las poblaciones especiales como: niños abandonados mayores a un año, habitantes de calle, personas desplazadas, indígenas, de la tercera edad en protección de ancianatos, población rural migratoria, gitanos y desmovilizados (*El núcleo familiar de estos siempre y cuando se clasifique en el nivel 1 del sisben*).

Cuota de recuperación	Nivel	% del servicio (Por atención a un mismo evento o enfermedad)
	1	5 % hasta 1 SMLMV
	2	10 % hasta 2 SMLMV
	3	30 % hasta 3 SMLMV
	4, 5 y 6 <i>con capacidad de pago.</i>	Cancelará la totalidad del servicio.

Para la población indígena y habitante de calle no existirán cuotas de recuperación. Si cuenta con los siguientes documentos, se agilizarán los trámites administrativos.

Trámites

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.
- Orden de servicio o autorización cuando sea necesario.

Al salir de la clínica, recuerde preguntar al profesional de salud que le atendió por los documentos necesarios para la continuidad de su atención: Epicrisis, fórmulas, referencia y contra referencia, entre otros.

Solicitud de historia clínica:

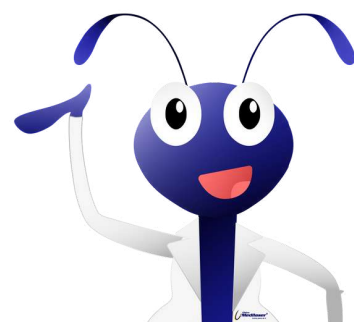
Si posterior al egreso requiere copia de la historia clínica, puede realizarlo a través de la página web **medilaser.com.co**

¿Necesitas copia de la historia clínica?

Solicitud De Historia Clínica

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

- Certificado de nacido vivo o 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).



Trámites

Cuando el solicitante es una persona autorizada por el titular de la historia clínica:

- Carta de Autorización o documento que acredite parentesco.
- Fotocopia de documento de identidad del solicitante.
- Fotocopia de documento de identidad del paciente.

Si se requiere la historia clínica de una persona fallecida:

- Copia del Certificado Defunción.
- Copia documento que acredite parentesco.
- Copia de documento de identificación del solicitante.

Cuando se trate de la solicitud de la historia clínica de un paciente declarado incapaz o con incapacidad transitoria:

- Copia del documento que acredite tal condición del paciente, bien sea legal o médico.
- Copia de documento de identificación del Paciente.
- Copia de documento de identificación del solicitante.



No olvides que la historia clínica de un paciente **es confidencial**. Asegúrate de manejarla con cuidado.

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 la Clínica Medilaser S.A.S, en la oficina SIAU se brindará toda la información y desde allí se realizará la inscripción.

A continuación los canales establecidos:

Ubicación: 1° Piso; en la parte externa al costado Norte

Correo electrónico: siau.tunja@medilaser.com.co

Teléfono: 3208386706

Buzones de sugerencias: En cada unidad funcional se encuentran ubicados los buzones de sugerencias.





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



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



medilaser.com.co

**Neiva Sede
Principal**

Calle 7 #11-31,
Neiva, Huila

**Florencia Sede
Principal**

Calle 6 #14a-55,
Florencia, Caquetá

**Tunja Sede
Principal**

Carrera 2 Este
#67b-90, Tunja,
Boyacá



ClinicaMedilaserS.A.S



Medilaser_sas



Medilaseroficial



Clinica Medilaser S.A.S

Horario de visitas

La siguiente tabla indica los horarios de visita y cantidad de visitantes permitida:

Servicio	Horario de visitas	N° de visitantes por paciente
UCI Cardiovascular	11:00 am a 1:00 pm y de 3:00 pm a 6:00 pm	1
UCI Adultos	10:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm	1
Urgencias	10:00 am a 1:00 m y de 3:00 pm a 6:00 pm	1
UCI Neonatal	Visita de mamás: 9:00 am a 11:00 am Sábados 2:30 pm a 6:00 pm Visita de papás: 11:30 am a 12 m Sábado visita de los abuelos: 2:00 pm a 2:30 pm	1
Cuidados básicos Neonatales	Visita de mamás: 8:00 am a 11:00 am - 2:00 pm a 5:00 pm Sábados 2:30 pm a 5:00 pm Visita de papás: 11:30 am a 12 m - 5:30 a 6:00 pm Sábado visita de los abuelos: 2:00 pm a 2:30 pm	1
Hospitalización	10:00 am a 7:00 pm	2
Gestantes	Toda gestante debe ingresar con un acompañante (Persona significativa). Toda mujer gestante o en postparto tiene derecho a un acompañante permanente.	
Consulta Externa	Gestantes: Deben ingresar con acompañante. Adultos mayores: En lo posible debe presentarse con un acompañante.	