

Edición 2023

¡CUIDANDO DE TI EN CADA INSTANTE!

SUMI
medical
RedVital

Guía de Experiencia del Usuario

SUMI
medical

¡Cuidamos tu salud,
cuidamos tu vida!



¡Te da la bienvenida!

Señor usuario:

Te invitamos a leer este documento, allí encontrarás información importante que te permitirá conocer nuestro portafolio de servicios, cómo acceder a estos, entre otros aspectos básicos para tu atención. Ayúdanos a mejorar para Cuidar tu salud, Cuidar tu vida: con respeto, empatía, honestidad, equidad y responsabilidad.



¡Cuidamos tu salud,
cuidamos tu vida!

Índice

Capítulo 1

Glosario y siglas.	7
-------------------------	---

Capítulo 2

Nuestra Empresa.	13
2.1. Experiencia del usuario.	14
2.2. Quiénes somos.	14
2.3. Misión.	15
2.4. Visión.	15
2.5. Nuestra propuesta de Valor.	15
2.6. Valores Corporativos.	16

Capítulo 3

Derechos y Deberes de los Usuarios.	17
3.1. Derechos.	18
3.2. Deberes.	20

Capítulo 4

Cómo Recibir Nuestros Servicios.	21
4.1. Servicios que ofrecemos en nuestras en Nuestros Centro de Atención Primaria Avanzada, (CAPA) Sumimedical S.A.S.	22
4.2. Servicios ambulatorios que te ofrecemos en Nuestros Centro de Atención Primaria Avanzada, (CAPA) Sumimedical S.A.S.	22
4.3. Cómo puedes acceder a nuestros servicios.	27
4.4. Cómo solicitar tus citas.	28
4.4.1. Los canales de atención para solicitar tus citas.	28
4.4.2. Para consultar con un especialista.	30
4.4.3. Consulta no programada.	32
4.4.4. Servicio de Odontología.	33
4.4.5. Consulta de Urgencias de Odontología.	34

4.4.6. Puntos de atención y horarios de urgencias odontológicas en Nuestros Centro de Atencion Primaria Avanzada, (CAPA).	35
4.4.7. Cuándo debes consultar los programas especiales.	36
4.4.8. Cómo solicitas tus medicamentos en los puntos farmacéuticos de Sumimedical S.A.S.	38
4.4.9. Nuestros puntos presenciales para la entrega de medicamentos.	40
4.4.10. Cómo realizar tus exámenes de laboratorio y ayudas diagnósticas.	42
4.4.11. Toma de ayudas diagnósticas.	44
4.4.12. Qué debes hacer cuando requieres un servicio de salud, que no se encuentra en nuestro portafolio u oferta de servicios.	44
4.4.13. Qué debes tener en cuenta en el momento de visitar nuestras sedes.	45
4.4.14. Haz parte de tu cuidado.	53
4.4.15. Seguridad del paciente.	54
4.4.16. Consentimiento Informado.	56
4.4.17. Educación ambiental durante tu visita a nuestros puntos de atención.	57
4.4.18. Puntos de atención Sumimedical S.A.S.	59
4.4.19. Horarios de atención de nuestros Centro de Atencion Primaria Avanzada, (CAPA)	60

Capítulo 5

Nuestros Programas Cuidamos de Ti	62
5.1. Programas de Promoción y Mantenimiento en la salud.	63
5.2. Actividad Educativa Barriguitas Felices.	66
5.3. Programas Especiales.	67
5.4. Atención COVID.	69
5.5. Vacunacion.	70

Capítulo 6

Derecho fundamental a morir dignamente.	72
6.1. Inscribe tus voluntades anticipadas.	73
6.2. Eutanasia.	74
6.3. Derechos del paciente en lo concerniente a morir dignamente.	75
6.4. Deberes del paciente en lo concerniente a morir dignamente.	75

Capítulo 7

Cuidados paliativos	76
7.1. Programa de cuidados paliativos.	77

Capítulo 8

Canales de Atención	79
8.1. Página Web.	79
8.2. Asociación de usuarios.	80
8.3. Buzón de sugerencias.	80
8.4. Línea amiga.	81
8.5. Cómo medimos tu satisfacción.	82

Glosario y siglas

Capítulo

01

1. Glosario y siglas

A

Afiliado: Persona que se encuentra inscrita en el Sistema de Seguridad Social en Salud Contributivo, Subsidiado o Regímenes Especiales.

Atención ambulatoria: Es aquella intervención que pueden realizarte sin que tengas que quedarte en una clínica u hospital.

Atención hospitalaria: Contrario a lo anterior, es la intervención que te exigen permanecer en una clínica u hospital.

ATEL: Accidente de Trabajo o Enfermedad Laboral.

Autocuidado: Actitud y aptitud para realizar de forma voluntaria y sistemática actividades dirigidas a conservar la salud y prevenir enfermedades y cuando se padece una de ellas, adoptar el estilo de vida más adecuado para frenar la evolución.

B

Beneficiarios: Son los miembros del grupo familiar del cotizante como: cónyuge o compañero, hijos, nietos o padres, etc.

C

CAPA: Centro de Atención Primaria Avanzada.

Cobertura: Aspectos que deben ser reconocidos a las personas afiliadas de acuerdo al Plan de Beneficios.

Consulta no programada: Es aquella que recibes si estás enfermo y tu vida no corre peligro, pero no puedes esperar hasta una cita programada.

Copago: Es un aporte en dinero que aplica para los beneficiarios en todos los servicios, excepto en: •Promoción y prevención. •Control materno infantil. •Control de enfermedades transmisibles. •Enfermedades catastróficas o de alto costo y usuarios pertenecientes a regímenes de excepción.

Cotizantes: Son las personas que, como tú, hacen aportes como trabajadores, como independientes o pensionados/jubilados.

Cuota moderadora: Es un aporte en dinero que aplica para cotizantes y beneficiarios afiliados a una EPS, con el fin de acceder a los siguientes servicios: •Consultas médicas y odontológicas. •Medicamentos ambulatorios. •Exámenes de diagnósticos ambulatorios de laboratorio clínico e imagenología. •Atención domiciliaria.

Componente Primario y Complementario: el componente primario hace énfasis en la “resolución de los eventos más frecuentes, a nivel personal, familiar y comunitario, durante todos los momentos del curso de la vida y en los diferentes entornos”, mientras el componente complementario se encarga de “las acciones individuales de mayor complejidad”.

D

Demanda inducida: Son todas las acciones que, como EPS, pensando en protegerte ante ciertas situaciones que se pueden presentar, según el momento del ciclo de vida en el que te encuentres y detectarlas e intervenirlas a tiempo.

E

Enfermedades de alto costo: Son aquellas enfermedades crónicas (persistentes) de costos elevados para el paciente y para el Sistema de Salud, por el tipo de tratamiento que exigen.

Enfermedad huérfana: En Colombia una enfermedad huérfana es aquella crónicamente debilitante, grave, que amenaza la vida y con una prevalencia (la medida de todos los individuos afectados por una enfermedad dentro de un periodo particular de tiempo) menor de 1 por cada 5.000 personas, comprenden las enfermedades raras, las ultra huérfanas y olvidadas (Ley 1392 de 2010/Ley 1438 de 2011).

L

Libre escogencia: Derecho de elegir libremente a una EPS en particular como entidad aseguradora en salud y de elegir aspectos propios relacionado con las atenciones en salud.

M

Medicamentos genéricos: Son los que se prescriben en denominación común internacional establecidas por la Organización Mundial de la Salud, que tienen por nombre su composición y no una marca definida por un laboratorio.

MIAS: Modelo de Atención en Salud.

N

Novedades: Son los cambios que se producen y que pueden afectar lo siguiente: el estado de tu afiliación, tu condición como afiliado, el hecho de que pertenezcas a un régimen o la inscripción a una EPS o asegurador, y las actualizaciones de tus datos como afiliado.

O

Orden de servicio: Documento por medio del cual el afiliado accede a los servicios cubiertos por el plan en la red contratada. Este documento es válido de forma física o virtual.

P

Plan de Beneficios en Salud: El Plan de Beneficios en Salud (PBS) es el conjunto de servicios y tecnologías en salud a que tiene derecho todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y cuya prestación debe ser garantizada por las Entidades Promotoras de Salud (EPS).

Prevención de la enfermedad: Son todas actividades que se realizan en las personas, la familia o la comunidad para evitar que un problema de salud surja o avance y para disminuir sus consecuencias en la población.

Promoción de la salud: Son todas las acciones y programas que desarrollamos y apoyamos para que las personas se mantengan saludables, buscando que se comprometan y asuman el control de su propio cuidado y que se vinculen con las iniciativas y entornos que contribuyan con su salud y bienestar.

PBS: Plan de Beneficios en Salud

PAIS: Política de Atención en Salud.

R

Régimen contributivo: Es el sistema que recoge a los trabajadores que aportan una porción de su salario para tener cobertura en salud para ellos y sus familias.

Régimen de excepción: es aquel sistema de seguridad social que ofrece cobertura a regímenes exceptuados, aquellos sectores de población que siguen rigiéndose por las normas legales imperantes en sistemas de seguridad social concebidos con anterioridad a la entrada de la vigencia de la ley 100 de 1993, o los que se regulen en forma especial para los mismos.

Régimen subsidiado: Acoge a aquellas personas que no pueden pagar su afiliación a la salud. Este sistema se mantiene con los aportes de los contribuyentes y solo pueden entrar en él quienes tengan SISBEN 1 y 2.

Remisión: Son las situaciones en las que, por la condición de tu salud, debes ser atendido por otro profesional, especialista o institución especializada en tu cuidado.

RIAS: Rutas Integrales de Atención en Salud.

S

SUPERSALUD: Superintendencia Nacional de Salud.

T

Tecnología en salud: Todas las actividades, procedimientos, intervenciones y medicamentos encaminados a prevenir, diagnosticar, tratar enfermedades o rehabilitar.

Nuestra Empresa

Capítulo

02

2. Nuestra Empresa

2.1. Experiencia del usuario

Para nosotros es muy satisfactorio que tú y tu familia hagan parte de nuestra institución en calidad de afiliados. Por esto, te contamos a continuación todo lo que hacemos desde Sumimedical para brindarte la mejor atención.

2.2. Quiénes Somos

Somos un Centro de Atención Primaria Avanzada que nació en el año 2005. Brindamos servicios de salud con altos estándares de calidad para la atención de todos nuestros usuarios. Actualmente, contamos con **16 sedes en el departamento de Antioquia, 1 sede en el departamento de Santander y 1 sede en el departamento del Chocó.**

Contamos con toda la capacidad estructural, técnica, científica y humanizada para atender las necesidades de nuestra población a cargo.



2.3. Misión

Prestamos servicios de salud con innovación para el bienestar de nuestros usuarios.



2.4. Visión

Ser la institución preferida por los usuarios para cuidar de su salud.



2.5. Nuestra Propuesta de Valor

Cuidamos tu Salud,
Cuidamos tu Vida.

2.6. Valores Corporativos



Derechos y Deberes de los usuarios

Capítulo

03



3.1. Derechos

Recibir



- Servicios de salud y tecnologías de forma rápida, oportuna y continua.
- Atenciones que maximicen resultados y minimicen riesgos.
- Atención de profesionales con conocimientos y experiencia.
- Trato digno, de igualdad, incluyente y equitativo.
- Atenciones en un ambiente amigable.
- Segunda opinión de un profesional que esté dentro de la red ofertada.

Ser informado sobre



- El estado de salud mediante un lenguaje claro y comprensible.
- La promoción de la salud.
- La asesoría de la interrupción voluntaria del embarazo, asegurando un profesional idóneo y sin objeción de conciencia.
- El sistema de salud, sus derechos y costos de los servicios.
- Las razones de la no autorización del servicio por escrito.
- Cómo y dónde se presentan las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRS-F).
- No cobro de cuotas moderadoras por enfermedades catastróficas o de alto costo.

Elegir



- Si acepta los tratamientos que se le indican y que el representante legal del paciente en condición de discapacidad pueda decidir, consentir o disentir sobre los tratamientos propuestos.
- El profesional dentro de la red ofertada para su atención.
- Participar en investigaciones o atención por personal en formación.
- A morir dignamente.
- A la donación y transfusión sanguínea.
- A recibir o no apoyo espiritual.

La confidencialidad y privacidad



- De la historia clínica y datos personales.
- En el momento de la atención.
- De los derechos sexuales y reproductivos del adolescente y población en general.

Expresar



- Las inquietudes, deseos, necesidades y decisiones durante la atención.
- En un documento de voluntad anticipada sobre sus decisiones del cuidado de su salud.



3.2. Deberes

Cumplir



- Citas, indicaciones médicas, horarios, normas del sistema de salud y de la institución.
- Pago de las cuotas moderadoras.
- Política de no uso de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas dentro de la institución.

Actuar



- Cuidar y hacer uso racional de los recursos de salud, de las instalaciones, insumos o dispositivos de uso médico entregados.
- De buena fe ante el sistema de salud.
- Sobre el cuidado integral de su salud y de su comunidad.
- Solidariamente en las situaciones que pongan en peligro la salud o la vida de las personas.

Informar



- Los datos solicitados de manera veraz, clara y oportuna para efectos del servicio.
- Todo acto o hecho que afecte el sistema de salud al que pertenece.

Respetar



- Al personal de salud, de apoyo y usuarios durante la atención.
- Las decisiones tomadas en la atención, manifestando de forma adecuada sus desacuerdos.

Cómo Recibir Nuestros Servicios

Capítulo

04

4. Cómo recibir nuestros servicios

4.1. Servicios que ofrecemos en Nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada, (CAPA) Sumimedical S.A.S.

Sumimedical S.A.S., se esfuerza cada día para brindarte los servicios de salud que requieres más cerca de ti, facilitando el acceso y garantizando calidad en la prestación de cada uno de ellos, con el fin de hacer de tu experiencia un gran momento.

4.2. Servicios ambulatorios que te ofrecemos en Nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada, (CAPA) Sumimedical S.A.S.

Sumimedical S.A.S. se compromete en el cumplimiento de estándares superiores de calidad, para satisfacer las necesidades de la población afiliada, brindando servicios de salud centrados en el usuario, su familia y comunidad, los cuales se basan en una cultura de humanización, atención segura, innovación y mejoramiento continuo.

Contamos con 16 puntos de atención, distribuidos estratégicamente en los departamentos de Antioquia, Chocó y Santander, especialmente adecuados para que nuestros usuarios reciban una atención en salud humanizada, por profesionales altamente calificados.

Nuestros Servicios



1. Medicina General

1.1. Medicina General



2. Medicina Especializada

2.1. Medicina Interna.

2.2. Medicina Familiar.

2.3. Neumología.

2.4. Nefrología.

2.6. Neurología.

2.7. Endocrinología.

2.8. Medicina Laboral.

2.9. Infectología.

2.10. Toxicología.

2.11. Dermatología.

2.12. Ginecobstetricia.

2.13. Ginecología.

2.14. Mastología.

2.15. Pediatría.

2.16. Psiquiatría.

2.17. Programa de Salud.

2.17.1. Programa de Salud Mental.

2.17.2. Programa de Salud Articular.

2.17.3. Programa Infectocontagiosas.



2. Medicina Especializada

- 2.17.4. Programa de Reumatología.
- 2.17.5. Programa Respiratorio (Epoc - Oxigenoterapia - Equipos de presión positiva).
- 2.18. Anestesiología.
- 2.19. Algesiología.
- 2.20. Alergología.
- 2.21. Medicina Física y Rehabilitación.
- 2.22. Deportología.
- 2.23. Medicina del Dolor y Cuidados Paliativos.



3. Medicina Especializada Quirúrgica

- 3.1. Cirugía General.
- 3.2. Cirugía Coloproctología.
- 3.3. Cirugía Hepato-Biliar.
- 3.4. Cirugía de Tórax.
- 3.5. Cirugía Plástica.
- 3.6. Cirugía Vascular.
- 3.7. Neurocirugía.
- 3.8. Oftalmología General.
- 3.9. Retinología.
- 3.10. Ortopedia y Traumatología.
- 3.11.1. Ortopedia de Columna y Cadera.
- 3.11.2. Ortopedia Cirugía de Mano.
- 3.11.3. Ortopedia de Rodilla.



3. Medicina Especializada Quirúrgica

- 3.12. Otorrinolaringología.
- 3.13. Cirugía de Cabeza y Cuello.
- 3.14. Urología.
- 3.15. Cirugía Oncológica.



4. Medicina Sub-Especializada

- 4.1. Oncología Clínica.
- 4.2. Hematología Oncológica.



5. Especialidades de Apoyo

- 5.1. Nutrición y dietética.
- 5.2. Psicología.
- 5.3. Audiología.
- 5.4. Optometría.
- 5.5. Trabajo Social.



6. Terapias Alternativa y Complementarias Bioenergética

- 6.1. Bioenergética.



7. Odontología (prestador externo)

- 7.1 Odontología.
- 7.2. Higienista Oral.



8. Enfermería

- 8.1. Consulta de Programas Especiales (VIH-Tuberculosis TB -Materno perinatal).
- 8.2. Consultas de Programas de Promoción y Prevención.
- 8.3 Enfermería.



9. Rehabilitación

- 9.1. Terapia Ocupacional.
- 9.2. Terapia de Lenguaje.
- 9.3. Terapia Respiratoria.
- 9.4. Fisioterapia.



10. Servicios de Apoyo Clínico y Terapéutico

- 10.1. Toma de muestras de laboratorio clínico.
- 10.2. Toma de Electro Cardiogramas EKG.
- 10.3. Servicio Farmacéutico (Entrega Medicamentos).

4.3. Cómo Puedes Acceder a Nuestros Servicios

Para acceder a nuestros servicios ten presente:

El Centro de Atención Primaria Avanzada (CAPA), es el que se te fue asignado o el que elegiste para tu atención, allí encontrarás los servicios de medicina general (médico de familia), odontología, laboratorio, trámites administrativos, Programas de Promoción y Prevención, entre otros, que hemos diseñado para **Cuidar tu salud, Cuidar tu vida.**

Para conocer con más detalles los servicio que presta tu Centro de Atención Primaria Avanzada (CAPA), **ingresa a nuestra página web.**

www.sumimedical.com

(Opción **Usuarios**)

Para solicitar servicios, recuerda llevar siempre:



- Presentar tu documento de identidad original.
- Si es un menor de 7 años, su registro civil o el documento de identidad del cotizante que lo tiene afiliado.

¡Para usuarios solidarios!

- Cuando no puedas asistir a tu cita, cancelala mínimo dos horas antes. Alguien puede estar esperando el espacio que ya no utilizarás.
- Cuando pidas tu cita, recuérdale al asesor que te la asigne con tu médico de familia.

4.4. Cómo solicitar tus citas.

Dentro de nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada (CAPA), contamos con sedes en las que se prestan servicios de consulta de medicina especializada y subespecialidades, mencionadas previamente en el **capítulo 4.2**.

Contamos, además, con programas que brindan una atención de alto nivel técnico, especializado y con gran calidad humana. Se atienden aquellas poblaciones que requieren un acompañamiento y asesoría especial en el autocuidado de la salud por presentar enfermedades crónicas transmisibles y no transmisibles.

4.4.1. Los canales de atención para solicitar tus citas:

Líneas telefónicas



**Línea fija Usuarios
Magisterio RedVital:**
(604)411 44 88



**Línea gratuita Usuarios
Magisterio RedVital:**
01 8000 413 860



**Línea gratuita
Usuarios Ferrocarriles:**
01 800 041 3704



**Línea celular Usuarios
Ferrocarriles Bucaramanga:**
322 616 3778

Líneas Virtuales



WhatsApp
usuarios Redvital:

320 880 4424



WhatsApp
usuarios Ferrocarriles:

320 655 5361

Asignación de citas medicina general página web:



www.sumimedical.com

(Opción **Tramites** Aplica restricciones)

Chat Jorge te ayuda página web:



www.sumimedical.com

Líneas de atención COVID-19:



Línea fija: (604) 448 16 05 o (604) 411 44 88

WhatsApp: 322 229 7928

Recuerda que para lograr mayor efectividad de nuestros servicios, se hace indispensable la actualización de tus datos, tales como números de contacto fijo, celular, correo electrónico y dirección de residencia, ya que una vez pidas la cita por cualquiera de nuestros medios, te llegará un mensaje de texto, donde te recordarán, fecha de la cita, hora y lugar de atención.

Ten en cuenta **llegar siempre a tu cita 10 minutos antes, para que puedas hacer tu registro a tiempo y llevar tu documento de identidad.** En este tiempo puedes buscar tu consultorio médico y hacer el pago de cuota moderadora para los casos que aplica e igualmente te recordamos que, para mayor comodidad, dicho pago puedes hacerlo desde la comodidad de tu casa por transferencia a la siguiente cuenta de Bancolombia:

Producto	No. Producto
Cuenta Corriente	611 842 343 79

Para los casos de **cancelación virtual**, debes presentar copia del comprobante de pago.

Si no puedes asistir a la consulta programada, **debes cancelarla con un mínimo dos horas antelación a la atención.** Esto puede realizarlo a través de nuestras líneas de contact center o por nuestros canales virtuales.

Cancelarla oportunamente hace parte de tus deberes, ya que permite que otra persona, con necesidad de consultar y que esté esperando un espacio, pueda aprovecharlo.

4.4.2. Para consultar con un especialista.

Para acceder a las consultas con medicina especializada, es necesario que tu médico de familia u odontólogo lo solicite, posterior a un examen clínico completo y realizar una impresión diagnóstica o diagnósticos diferenciales y estudios que soporten a la luz de las guías médicas basada en la evidencia.

Podrás acceder a las consultas de especialistas de la siguiente forma:

- El médico te explicará que la solicitud de consulta con la especialidad requerida, deberá ser autorizada por tu asegurador y así, solicitarla por los canales establecidos al centro autorizado.
- Si tu servicio fue autorizado para alguno de nuestros puntos de atención **Sumimedical S.A.S.** podrás solicitar, confirmar o cancelar la cita por los canales ya mencionados en esta cartilla.
- Solicitada la cita, te llegará un mensaje de texto con un recordatorio una semana antes y dos días previos a tu cita, debes estar atento a las notificaciones por mensaje de texto y mantener tus datos actualizados para garantizar las notificaciones.

Para recibir una adecuada atención, recuerda:

Sumimedical S.A.S. te informa que, para acceder a los servicios de laboratorio, odontología, farmacia y cita programada, de Medicina general, Odontología, Consultas con Especialidades, Subespecialidades o profesionales de Apoyo terapéutico como Nutrición, Psicología, Optometría, Trabajo Social y dando cumplimiento con la normativa vigente en Colombia “Ley anti tramite” deberás presentar:

1. Tu documento de identidad original.
2. Si tu hijo está entre los 0 días de nacido y hasta los 30 días de vida y no lo has registrado, deberás demostrarlo con el soporte de nacido vivo.
3. Si es un menor de 7 años, su registro civil.
4. Si es mayor de 7 años y menor de 18, tarjeta de identidad.
5. Si eres mayor de 18 años, Cédula de Ciudadanía.
6. Si eres extranjero, Cédula de Extranjería.

4.4.3. Consulta no programada.

¿Qué es?

Es el servicio que se brinda a un paciente que por sus condiciones no puede esperar una cita médica programada, **pero cuya vida NO pelagra** como para ser atendido en urgencias. El tiempo máximo para asignar la cita es de 24 horas.

Los síntomas más comunes para consultar por consulta no programada son:

- Dolor de oído, garganta, cabeza, espalda o cuello que apareció hace menos de 3 días.
- Fiebre mayor a 39°C.
- Heridas menores.
- Si tienes diarrea que apareció hace menos de 3 días.
- Si tiene vómito sin sangre que apareció hace menos de 3 días.
- Síntomas respiratorios recientes.
- Conjuntivitis menor a 3 días de aparición.
- Cólico menstrual intenso.

¿Cómo se solicita?

Sumimedical S.A.S. ofrece el servicio de consulta **no programada**, en sus 16 Centros de Atención Primaria Avanzada, en los horarios contemplados **entre las 8:00 am a 8:30 am y 2:00 p.m. a 2:30 p.m.** Este servicio solo podrá programarse de manera presencial.

Adicional a esto, ofrecemos el servicio de consulta **no programada**, en su Centro de Atención Primaria Avanzada Sumimedical sede Villanueva, de lunes a viernes de 6:00 a.m. hasta las 9:30 p.m., sábados, domingos y festivos de 6:00 a.m. a 1:45 p.m., en horario continuo.

Recuerda en todos los casos presentar el documento de identidad original.

4.4.4. Servicio de odontología.

Los servicios de consulta de odontológica, serán asignada en tu Centro de Atención Primaria Avanzada.

Los canales de atención que contamos para ti, para solicitar tu cita de odontología son:

Líneas telefónicas



**Línea fija Usuarios
Magisterio RedVital:**
(604)411 44 88



**Línea gratuita Usuarios
Magisterio RedVital:**
01 8000 413 860



**Línea gratuita
Usuarios Ferrocarriles:**
01 800 041 3704



**Línea celular Usuarios
Ferrocarriles Bucaramanga:**
322 616 3778

Líneas Virtuales



WhatsApp: 320 880 4424

Líneas Virtuales

Chat Jorge te ayuda página web:



www.sumimedical.com

4.4.5. Consulta de urgencias de odontología.

¿Qué casos son considerados urgencias odontológicas?

Hay muchos motivos por los que puedes necesitar de una atención inmediata. A continuación, mencionaremos los más habituales y reconocidos como una urgencia:

- Un accidente que implique un daño en algunos de tus dientes o alguna parte de la boca.
- La pérdida de un diente.
- Una fisura o fractura de un diente.
- Un diente que se haya aflojado o perdido su alineación.
- Un impacto que cause dolor severo en los dientes, que no se calma con analgésicos, aunque no haya daño visible
- Heridas en los tejidos de los labios, lengua o mejillas, aunque no hubiera dientes afectados.
- Una grave infección de muela o un absceso dental (infección bucodental).
- Dolor agudo, hinchazón o sangrado que hayan surgido posterior a tratamientos dentales como obturaciones (empastes), tratamientos de conducto, extracción o implante dental.
- Pérdida de empastes o coronas dentales.

4.4.6. Puntos de atención y horarios de urgencias odontológicas en Nuestros Centro de Atención Primaria Avanzada, (CAPA).

Horarios odontología general en Nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada (CAPA)		
CAPA	Lunes a Viernes	Sábados
Oriental Estadio Bello Copacabana Envigado Itagüí Rionegro Turbo Apartadó Chigorodó Caucasia	7:00 a.m. - 12:00 m. 1:00 p.m. - 5:00 p.m.	7:00 a.m. - 12:00 m.
Villanueva	7:00 a.m.- 5:00 p.m.	7:00 a.m. - 12:00 m.
Puerto Berrío	7:00 a.m.- 3:00 p.m. (Odontología) 3:00 p.m.- 5:00 p.m. (Higiene Oral)	7:00 a.m. - 12:00 m. (Cada 15 días)
Bucaramanga	7:00 a.m.- 12:00 m. (Odontología) 1:00 p.m.- 5:00 p.m. (Higiene Oral)	7:00 a.m. - 12:00 m.

Horarios urgencias de odontología en Nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada (CAPA)		
CAPA	Lunes a Viernes	Sábados
Oriental Estadio Bello Copacabana Envigado Itagüí Rionegro Turbo Apartadó Chigorodó Caucasia	7:00 a.m. - 12:00 m. 1:00 p.m. - 5:00 p.m.	7:00 a.m. - 12:00 m.
Copacabana Caucasia	7:00 a.m. - 12:00 m. 1:00 p.m. - 5:00 p.m.	7:00 a.m. - 12:00 m. (Cada 15 días)
Villanueva	7:00 a.m.- 5:00 p.m.	7:00 a.m. - 12:00 m.
Bucaramanga	7:00 a.m.- 12:00 m.	7:00 a.m. - 12:00 m. (Cada 15 días)

4.4.7. Cuándo debes consultar a los programas especiales.

Sumimedical S.A.S. cuenta con programas especiales orientados a garantizar un seguimiento personalizado de tus patologías de base como son:

- Enfermedades Crónicas no Trasmisibles (Hipertensión, Diabetes, Dislipidemia, Hipotiroidismos, EPOC, Enfermedades Autoinmunes como la Artritis Reumatoide, Lupus etc.
- Programa de Salud Articular.

- Programa de Anticoagulación.
- Programa Oncológico.
- Programa de Salud Mental.
- Programa de seguimiento al uso de equipos de presión negativa CPAP, BPAP o si eres usuario de soporte de oxígeno domiciliario).

Si eres uno de nuestros usuarios que convive con enfermedades transmisibles (virus de inmunodeficiencia humana), cuentas con un diagnóstico de enfermedad huérfana o ruinosa como la Hemofilia, Esclerosis múltiple, Esclerosis lateral amiotrófica, Síndrome de Fabry, Síndrome de Morquio o enfermedad de Ponce, podrás notificar a tu médico de familia asignado y este te remitirá a la ruta de ingreso de nuestros diferentes programas.

Si ya cuentas con uno de los diagnósticos antes mencionados, deberás aportar los soportes necesarios como son: historias clínicas, reporte de biopsia o estudios de inmunohistoquímica que confirmen el diagnóstico oncología, esquema de tratamiento que viene recibiendo, con el fin de garantizar una continuidad en tus tratamientos de una manera oportuna y segura.

Para la atención de las patologías de interés **Sumimedical S.A.S.** cuenta con un equipo interdisciplinario de Especialistas y Subespecialistas y Médicos expertos, para garantizar tus controles y seguimientos.

4.4.8. Cómo solicitas tus medicamentos en los puntos farmacéuticos de Sumimedical S.A.S.

Cuando tu médico, odontólogo o especialista te formulen algún medicamento, ten en cuenta lo siguiente: él debe entregarte la orden de la fórmula en la consulta.

La fórmula siempre la puedes consultar e imprimir accediendo con tu clave única a nuestra página web:

www.sumimedical.com

(Opción **Trámites Administrativos**)

Para reclamar los medicamentos, debes identificar en la orden de servicio o autorización que se entrega con el logo de **Sumimedical**, el prestador con su dirección y teléfono.

En la formulación, el profesional puede enviar medicamentos de alto costo o que por su complejidad requiere la evaluación integral del usuario para garantizar la continuidad y seguridad del tratamiento. Esta gestión se realiza entre el médico y la ASEGURADORA, desde nuestro sitio web de **Sumimedical S.A.S.**, o por los puntos de atención presencial, cuando se cumpla la fecha de respuesta, se te enviará por correo la orden de servicio en la cual aparece el prestador donde puedes reclamar el medicamento.

Cuando los tratamientos médicos se prescriben por varios meses, cada mes se hace la entrega de la nueva orden, donde se te indica la próxima fecha en que debes ir al prestador de medicamentos para su reclamación.

Tu salud y tu vida son nuestra prioridad.

Los criterios para la entrega a domicilio de medicamentos de Sumimedical S.A.S, son:

Usuarios clasificados como población en riesgo, mayores de 70 años y movilidad reducida con índice de Barthel menor a 35. (Barthel es un instrumento que utiliza el personal de salud para medir la capacidad del usuario en la realización de diez actividades básicas de la vida diaria, obteniéndose una estimación cuantitativa del grado de dependencia del usuario).

Usuarios inmunodeprimidos, como las siguientes poblaciones: Oncológicos, VIH positivos, trasplantados, Enfermedades Autoinmunes.

- Aplica excepción según lineamientos del Ministerio de Salud.
- Entrega de pendientes.

Esta solicitud la debes hacer cada 30 días, 48 horas antes de la correspondiente entrega de tus medicamentos.

Para que tu medicamento llegue nuevamente a tu domicilio debes solicitarlo por cada entrega, a través de la nuestra página web:

www.sumimedical.com

(Opción **Trámites Administrativos**)

En el transcurso de los primeros 3 días, te daremos indicaciones por vía telefónica o por medio del módulo de Autogestión, para realizar la entrega de tu formulación.

Recuerda programar la entrega de tus medicamentos mensualmente una vez tengas la formula vigente.

Nuestra promesa de servicio de entrega de medicamentos domiciliaria es de 72 horas.

4.4.9. Nuestros puntos presenciales para la entrega de medicamentos son:

Apartadó		
Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 6:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 12:00 m.	Carrera 106C N. 99C Barrio Los Almendros
Estadio		
Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m.	Carrera 73 No. 45E - 7
Bello		
Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m.	Cra 50 No. 46 - 146
Caucasia		
Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 6:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m.	Calle 30 No. 20 - 26 Local 102
Centro		
Lunes a Viernes 6:30 a.m. - 8:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 12:00 m. Domingos y Festivos 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	Carrera 106C N. 99C Barrio Los Almendros
Copacabana		
Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m. (Quincenal)	Calle 53 No. 56 - 31 Barrio Asunción

Envigado

Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m.	Calle 37 sur No. 37 - 23
--	----------------------------------	--------------------------

Itagüí

Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m.	Cra 49 No. 51 - 40
--	----------------------------------	--------------------

Puerto Berrio

Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m. (Quincenal)	Calle 45 No. 6 - 12 Barrio El Hoyo
--	---	---------------------------------------

Rionegro

Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m.	Cra 49 No. 50 - 58 Local 108 - 109
--	----------------------------------	---------------------------------------

Turbo

Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 6:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m.	Cra 14 No. 101 - 72 Barrio Baltazar
--	----------------------------------	--

Farmacia Ambulatoria Clínica Victoriana

Lunes a Viernes 9:00 a.m. - 5:30 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m.	Cra. 49 # 58-19
--	----------------------------------	-----------------

Bucaramanga

Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. - 1:00 p.m.	Calle 54 # 31 - 122 Barrio Cabecera
---	----------------------------------	--

Ten presente:

- En todos los casos para la entrega del medicamento, presentar documento de identidad y orden de fórmula vigente. Para la entrega de medicamentos de control especial, se debe adjuntar fórmula original de control, documento que será entregado por tu médico en la consulta.
- Último ingreso a los puntos presenciales para la entrega de medicamentos, será de **20 minutos** antes de la hora de cierre de dicho punto de entrega.

4.4.10. Cómo realizar tu exámenes de laboratorio y ayudas diagnósticas:

¿Dónde puedes tomar tus muestras de laboratorio?

Sumimedical S.A.S., en sus Centros de Atención Primaria Avanzada, cuenta con el servicio de toma de muestras, ofrecido por nuestro aliado estratégico **SAN MARCOS**.

Para la toma de muestras de tus laboratorios, solo requieres la orden de servicio vigente y documento de identidad. No necesitas cita previa, solo debes acercarte al punto de atención que se te indicó en la orden, en los horarios de **lunes a sábado de 6:00 a.m. - 9:00 a.m. Exceptúa puntos de atención de Envigado y Copacabana de 7:00 a.m. a 10:00 a.m. de lunes a sábado.**

Para los usuarios de **sede Bucaramanga su horario es de 7:00 a.m. a 10:00 a.m. (quincenal) de lunes a viernes con el aliado Colcan. Adicionalmente para los usuarios de las sedes Copacabana, Chigorodó y Puerto Berrio su horario es quincenal.**

Recuerda siempre cumplir con las recomendaciones de preparación para la realización del examen, que se entregaran en la consulta y verificar que la orden este vigente.

Puntos de atención de toma de muestras de laboratorio **Sumimedical:**

Puntos de atención tomas de muestra Sumimedical	
CAPA	Dirección
Envigado	Calle 37 Sur #37-23
Estadio	Calle 47D # 70-113
Apartadó	Carrera 106C # 99C 17 Barrio los Almendros
Turbo	Carrera 14B # 101 - 72 Barrio Baltazar
Chigorodó	Calle 96 # 102 - 59 / 61 /63
Itagüí	Carrera 49 # 51 - 40
Rionegro	Carrera. 49 # 50 - 58 Locales 108 - 109
Puerto Berrio	Calle 45 # 6 -12 Barrio El Hoyo
Bello	Carrera 50 # 46 - 146
Copacabana	Calle 53 # 56 - 34 Barrio La Asunción
Bucaramanga	Calle 54 # 31 - 122 Barrio Cabecera

4.4.11. Toma de ayudas diagnósticas.

Cuando el médico tratante te ordena una ayuda diagnóstica, debe entregarte una orden física, en caso que esta requiera de mayor tiempo para el análisis integral, debido a su complejidad por tu asegurador, podrás consultarlas e imprimirlas por nuestra página web o accediendo a tu Centro de Atención Primaria Avanzada:

www.sumimedical.com

(Opción **Trámites Administrativos**)

Ten presente las recomendaciones al momento de la realización de la ayuda diagnóstica y seguir las al pie de la letra.

4.4.12. Qué debes hacer cuando requieres un servicio de salud, que no se encuentra en nuestro portafolio u oferta de servicios.

- En caso de que tu Asegurador considere no viable o pertinente el servicio requerido, este te notificará por correo electrónico adjuntando el formato de negación de la Supersalud, en la cual se registra la justificación de los motivos de negación y los planes alternativos de tratamiento para los casos que aplique.
- Si el servicio se encuentra dentro de las exclusiones del plan de beneficios al cual perteneces, se te informará de manera clara y comprensible por parte de nuestro personal asistencial y administrativo sobre dicha exclusión.

Si deseas conocer las exclusiones al sistema de salud al cual te se encuentras afiliado, ingresa a nuestra página web:

www.sumimedical.com

4.4.13. Qué debes tener en cuenta en el momento de visitar nuestras sedes.

- No consumir alimentos dentro de las instalaciones.
- No consumo de tabaco ni acudir en estado de embriaguez.
- Siempre tener a mano tu documento de identidad.
- Manejar los residuos adecuadamente, ayuda al medio ambiente.
- Si estás en nuestras unidades, pregunta por nuestra ruta de evacuación o identifícalas en nuestras zonas de mayor circulación, ya que se encuentran debidamente publicadas.

Al ingresar a nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada

El usuario y/o familiar es recibido por nuestro gestor logístico, quien se encuentra ubicado en la puerta de ingreso y quien tras presentarse y saludar, procederá a preguntarle la razón de tu visita, para así orientar el servicio requerido. Una vez se identifica el servicio, te entregará un turno y/o ficho de acuerdo con el área de atención requerida.

Dentro de estos servicios están:

- Trámites administrativos.
- Laboratorio (para las sedes que aplique).
- Farmacia entrega de medicamentos (para las sedes que aplique).
- Farmacia entrega de pendientes (para las sedes que aplique).
- Asignación de citas.

- Asignación de consulta no programada.
- Confirmación de ingreso a la consulta programada.
- Oficina de Experiencia del Usuario para los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.
- Atención preferencial.

Llamado al usuario

De acuerdo con la solicitud del usuario y/o familiar o turno asignado, se procederá a realizar el llamado, el cual podrá ser visualizado en nuestras pantallas, ubicadas estratégicamente en las salas de espera, por altavoz y llamado por la persona responsable de tu atención.



Turno virtual

Para tu comodidad, contamos en nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada con la aplicación **QANTY**, te pedimos descárgala en tu celular. Con esta aplicación podrás solicitar desde tu casa el turno de atención para los servicios anteriormente informados, allí podrás conocer el tiempo de espera en el que se encuentra el servicio y así optimizar tu tiempo. Para más información te pedimos ingresar a nuestra página web:

www.sumimedical.com

Orden de servicio

¿Qué es? Es el documento que te permitirá acceder a los servicios que te fueron autorizados, tales como consultas, medicamentos, ayudas, diagnósticas, cirugías, terapias de apoyo, entre otros.

	SUMIMEDICAL S.A.S NIT: 900033371 Res: 004		Fecha de Autorización: 2022-01-19 Régimen: Especial / Número de Orden: 3220289 / Contrato: REDVITAL UT IPS Primaria: SUMIMEDICAL S.A.S SEDE ESTADIO			
						
Nombre Paciente			Sexo	Identificación	Edad	Nacimiento
			F	CC	57	18/10/1964
Dirección		Teléfono		Correo		Municipio
						Medellín
Nombre Prestador			Dirección			
CENFIMAX S.A.S.			Cra 81A # 32 EE-51			
NIT	Teléfono	Cod Habilitación	Municipio	Diagnóstico DX		
900504807	604-4247540	0500112342-01	-ANTIOQUIA	L531		
Código	Nombre		Cantidad	Observación		
930860	electromiografía en cada extremidad (uno o mas músculos)		2			

1. Fecha de Autorización
 2. Nombre Prestador
 3. Teléfono
 4. Cantidad
 5. Observación

IMPORTANTE: AUTORIZACIÓN VÁLIDA SOLAMENTE EN LOS 90 DÍAS SIGUIENTES A LA FECHA DE SU EXPEDICIÓN, UNA VEZ CUMPLIDO DICHO PLAZO NO HAY RESPONSABILIDAD DE SUMIMEDICAL - RED VITAL. (Resolución 4391 de 2012).
 NOTA AUDITORIA: RESULT EMG + VC MMSJ SUJETO AUDITORÍAS DE CUENTAS MEDICAS ENVIADO A PROGRAMACIÓN CENFIMAX S.A.S.
 SE REALIZA TRÁMITE INTERNO DE AUTORIZACIÓN.

Firma del Médico que Ordena	Firma del Usuario	Firma de quien Transcribe
SUMIMEDICAL		

Transcripción

Funcionario que Imprime: Jorge Luis Restrepo Grisales
Fecha Impresión: 2022-01-19 17:06:31

Si nuestro personal asistencial o administrativo te entrega una orden de servicio, ten presente lo siguiente:

Siempre identifica los espacios que resaltamos en la imagen anterior, ya que estos te permitirán consultar lo siguiente:

1. Fecha de autorización: Corresponde a la fecha que se expidió la orden de servicio que te fue entregada.

2. Nombre del prestador: Encontrarás el nombre de la entidad o Centro de Atención Primaria Avanzada para el cual se te autorizó el servicio, al igual que la dirección y teléfono donde puedes agendar tu cita o hacer tus consultas.

3. Servicios: En este espacio se detalla el nombre del servicio que te fue autorizado.

4. Cantidad: Cantidad de veces que se te autorizó el servicio.

5. Importante: Este espacio te permitirá conocer el tiempo de vigencia que tiene la orden, por eso ten presente la fecha de expedición y el tiempo que la orden permite sea utilizada.

Siempre que vayas a acceder al servicio que te fue autorizado, llevar la orden original, el documento de identidad del paciente y verificar si aun la orden está vigente, en caso de no estarlo, acércate con anterioridad a tu Centro de Atención Primaria Avanzada para la renovación de la misma o para que se te informe el paso a seguir, este proceso también lo puedes hacer por nuestra página web:

www.sumimedical.com

(Opción **Trámites Administrativos**)

Transcripción de incapacidades y licencias

¿Qué es? La incapacidad es un certificado que genera el profesional tratante (médico general, especialista u odontólogo), debido a una situación de salud física o mental, que se da cuando un trabajador deja de ser capaz de desempeñar las funciones habituales de su puesto de trabajo. La incapacidad puede ser por enfermedad general, accidente de trabajo o enfermedad laboral y solo aplica para los usuarios que registren en nuestra base de datos, como cotizantes activos.

El certificado de incapacidad es entregado por tu profesional tratante en la consulta. En caso de requerir renovarla, deberás solicitar una nueva consulta y será este quien defina la prórroga de la misma y el tiempo que requieras para tu recuperación.

Cuando tu incapacidad no sea ordenada en papelería de **Sumimedical**, debes solicitar la transcripción de manera presencial en tu Centro de Atención Primaria Avanzada o través del sitio web:

www.sumimedical.com

(Opción **Trámites Administrativos**
Solicitud de Incapacidades)

Para esto, debes anexar la incapacidad y la historia clínica respectiva. La incapacidad transcrita te será enviada a tu correo electrónico y luego podrás entregarla a tu empleador.



Solicita la transcripción oportunamente para que puedas entregar el certificado a tu empleador como soporte de tu ausencia al trabajo.

Licencia de Maternidad: La licencia de maternidad se da por 18 semanas, las cuales son necesarias para tu recuperación y el cuidado de tu bebé recién nacido. Comenzará una o dos semanas antes de la fecha probable del parto y debes entregarla a tu empleador. Si tu bebé nace prematuramente o tienes gemelos, tienes derecho a un tiempo adicional.

Licencia de Paternidad: Todo cónyuge o compañero permanente de una mujer que da a luz un hijo, tiene derecho a ocho días hábiles de licencia remunerada de paternidad, independientemente de que la madre del menor sea beneficiaria o cotizante del Plan de Beneficios en Salud.

Para acceder a este derecho debes:

Ingresar a nuestro página web:

www.sumimedical.com

(Opción **Trámites Administrativos**
Solicitud de Incapacidades)

Al momento de adjuntar los documentos en la plataforma, ten presente el registro civil de nacimiento del bebé. **Sumimedical S.A.S.** te estará enviando el certificado a tu correo electrónico.

- La licencia de paternidad debe ser entregada a tu empleador.
- Ambas licencias, maternidad y paternidad, operan en caso de adopción.

Canales Virtuales

Portal Autogestión: Para evitar desplazamientos y esperas en Nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada te recomendamos utilizar nuestra página web:

www.sumimedical.com

(Opción **Trámites Administrativos**)

En este puedes realizar las siguientes solicitudes de servicios:

- Solicitudes de órdenes de servicios.
- Consulta del estado de afiliación.
- Envío de medicamento a domicilio.
- Renovación de fórmulas.
- Solicitudes de incapacidades.
- Consulta del estado de la solicitud.
- Actualizar datos personales.
- Certificados de afiliaciones.
- Radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRS-F).
- Entre otros.



Para acceder **deberás ingresar un usuario y contraseña**, en caso de no contar con este, puedes solicitar en la opción **“no tengo contraseña o la olvidé”**. Para hacer uso del portal, debes contar con un correo electrónico actualizado en nuestra base de datos, dentro encontrarás 3 módulos **PQRS-F, CERTIFICADOS y RADICACIONES**, en esta última puedes consultar el estado de la



orden de servicio que has solicitado y en caso de estar autorizado, podrás imprimirla. Si tu Centro de Atención Primaria Avanzada es una sede Sumimedical, también tendrás el **módulo de CITAS**. Para mayor información, te invitamos consultar nuestra página web:

www.sumimedical.com

¿Qué hacer en caso de una emergencia?

Nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada cuentan con un **Plan de Emergencias** y personal capacitado para actuar ante una eventualidad.

En caso de emergencia, escucharás los siguientes sonidos:

Tipo de señal	Codificación	Mensaje
Alerta 	Sonido con silbato intermitente.	Indica que está ocurriendo un hecho susceptible y necesita atención por parte del coordinador y la brigada de emergencias, todo el personal debe estar preparado para una posible evacuación.
Alarma 	Sonido en forma de sirena, acompañado de indicaciones de evacuación por parte de los brigadistas.	Indica que se debe evacuar inmediatamente.

En caso de emergencia, sigue estos pasos:

1.

Sigue las instrucciones del personal asistencial.

2.

Conserva la calma y no uses el ascensor.

3.

Nos encargaremos de trasladarte a un lugar seguro.

Zona de Evacuación

Todos nuestros puntos de atención cuentan con un plan de evacuación, para facilidad de nuestros usuarios, hemos demarcado estas salidas de emergencias en los puntos de mayor circulación. Te pedimos identificarlas en el momento que nos visites.

4.4.14. Haz parte de tu cuidado

- Si eres mujer y crees estar embarazada, debes informarlo.
- Si sientes que tu estado de salud va en decadencia, exprésalo.
- Conoce tu enfermedad y su tratamiento.
- Si tienes dudas sobre tu tratamiento, solicita explicación.
- Recuerda informarnos los medicamentos que habitualmente tomas en casa, incluyendo los de origen natural.
- Si eres portador de marcapasos, prótesis dental, gafas, audífonos u otros dispositivos médicos, también informa.
- Por favor no ingieras medicamentos por tu cuenta y sin la autorización del personal médico.
- En caso de observar algún cambio, una reacción extraña o presentar dolor, informa al personal asistencial.
- Si eres el acompañante, solicita al personal de salud instrucciones y recomendaciones para el cuidado del paciente.

Eres parte de nuestra institución, contribuye con su cuidado

4.4.15. Seguridad del paciente.

Estos son tips que debes tener en cuenta para tu seguridad durante en nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada:

- El personal de salud debe verificar tus identificación en todos los momentos de la atención, en especial al momento de realizar un procedimiento o examen.
- **EN CASO DE UNA EMERGENCIA**, activa el timbre de llamado, ubicado en los baños de movilidad reducida.
- Informa al personal de salud cuáles medicamentos tomas habitualmente y en caso de alergias que hayas sufrido, indica a qué medicamento fue y cómo se manifestó dicha reacción.
- Estas son algunas de las preguntas que debes tener en cuenta para hacer al profesional de salud:
 - ¿En qué consiste mi enfermedad
 - ¿Por qué necesito este tratamiento?
 - ¿Existen otros tratamientos diferentes a este?
 - ¿Cuáles son los posibles riesgos del tratamiento que me van a realizar?
 - ¿Cuáles son las posibles complicaciones de esta enfermedad?
 - ¿Qué exámenes me van a hacer?
 - ¿Cómo deben ser mis cuidados con la alimentación y los medicamentos?
- Si el profesional de salud te indica que es necesaria una cirugía, te explicará los beneficios y riesgos, si tiene dudas al respecto, pregúntale lo necesario hasta que todo quede claro.
- Siga todas las recomendaciones previas a la realización de una cirugía o ayuda diagnóstica que requiera de ayuno, baño o suspensión de algunos medicamentos.
- Las cirugías o algunos procedimientos requieren de consentimiento informado, este es el documento que tu firmas

para autorizar o negarse a un tratamiento, luego de comprender los beneficios y riesgos que este puede ocasionar. “En caso de pacientes que no estén en capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde firmar a quien está establecido por la ley.”

- Si identificas alguna situación de riesgo que pueda generarte algún accidente, como elementos de transporte, piso húmedo, elementos cortantes, infórmala y sigue las recomendaciones del personal del servicio.
- Higienízate las manos.

Momentos clave para lavarse las manos:



Antes, durante y después de preparar alimentos.

Después de cambiar pañales o limpiar a un niño que haya ido al baño.



Antes y después de comer algo.

Después de sonarse la nariz, toser o estornudar.



Antes y después de cuidar a alguien en su casa que tenga vómitos o diarrea.

Después de tocar a un animal, alimento para animales o excrementos de animales.



Antes y después de tratar una cortadura o una herida.

Después de manipular alimentos o golosinas para mascotas.



Después de ir al baño.

Después de tocar la basura.



Recuerda:

¡Manos limpias, salvan vidas!

- Recuerda la aplicación de todas las precauciones que te indique el personal de salud de acuerdo con el tipo de aislamiento que tu médico te informa.

¡La seguridad del paciente es compromiso de todos y tú nos ayudas a garantizarla!

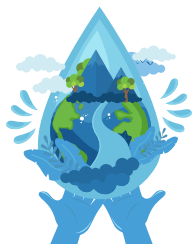
4.4.16. Consentimiento Informado

¿Qué es?

El usuario es el verdadero protagonista de la relación médico - usuario. El consentimiento informado busca enfatizar en el derecho a la información del usuario, para que sea él quien asuma el riesgo previsto de cualquier decisión terapéutica o procedimiento invasivo, es por esto, que todos los tratamientos, salvo los casos de urgencia vital, deben estar precedidas por la autorización del usuario. **La obtención del consentimiento informado es un proceso que va más allá de obtener una firma sobre un formulario estandarizado, pues permite que el usuario de manera consciente, teniendo en cuenta los riesgos y beneficios de este, decida si acepta o rechaza la alternativa propuesta por dicho profesional.**

4.4.17. Educación ambiental durante tu visita a nuestros puntos de atención

Durante la estancia es importante conocer normas básicas para el cuidado del medio ambiente que tenemos dentro de la institución. Estas se reflejan a continuación:



Ahorra y usa eficientemente el recurso agua:

- Cierra la llave mientras te cepillas.
- Cierra la llave mientras te enjabonas en la ducha.
- Alerta sobre fugas de agua o goteras en los lavamanos.
- Haz una revisión de lo que vas a desechar por el desagüe.

Separa adecuadamente los residuos y comparte tu conocimiento:



Residuos Reciclables / Aprovechables los depositaremos en recipientes de color **BLANCO**.

Plástico, botellas, latas, vidrio, metales, papel y cartón.

Recuerda estos residuos deben estar limpios.



Residuos Ordinarios los depositaremos en recipientes de color **NEGRO**.

Higiénico, servilletas, papeles y cartones contaminados con comida, papeles metalizados, entre otros.



Residuos peligrosos biosanitarios los depositaremos en recipientes color **ROJO**.

Guantes, tapabocas, batas desechables, gorros, algodones, vendajes, apósitos, catéteres, jeringas y todo lo que tenga contacto con fluidos corporales.



Residuos peligrosos cortopunzantes (guardián):

Agujas, láminas de vidrio, bisturí que pueden generar accidentes como cortes. (Este tipo de elementos es importante reportarlo a la enfermera para desecharlo en el lugar adecuado).



Consume eficientemente energía:

- Apaga las luces que no necesites o dejes de usar.
- Si es posible, usa al máximo la luz natural abriendo persianas, ventanas y puertas.
- Desconecta o apaga aparatos electrónicos que no estés usando.

*La mejora de nuestro medio ambiente es responsabilidad de todos.
Cada pequeña acción suma.*

4.4.18. Puntos de atención Sumimedical S.A.S.

Puntos de Atención CAPA Sumimedical S.A.S.	
CAPA	Dirección
Envigado	Calle 37 Sur #37-23
Itagüí	Carrera 49 # 51 - 40
Estadio	Calle 47D # 70-113
Apoyo Terapéutico	Calle 45e # 73 - 40
Villanueva	Carrera 49 # 58 - 45
Oriental	Calle 58 # 49 - 46 La Candelaria - Medellín
Bello	Carrera 50 # 46 - 146
Copacabana	Calle 53 # 56 - 34 Barrio La Asunción
Rionegro	Carrera. 49 # 50 - 58 Locales 108 - 109
Apartadó	Carrera 106C # 99C 17 Barrio los Almendros
Turbo	Carrera 14B # 101 - 72 Barrio Baltazar
Chigorodó	Calle 96 # 102 - 59 / 61 /63
Puerto Berrio	Calle 45 # 6 -12 Barrio El Hoyo
Clínica Victoriana	Carrera 49 # 58 - 19
Quibdó	Calle 31 No. 2 - 30/32
Bucaramanga	Calle 54 # 31 - 122 Barrio Cabecera

4.4.19. Horarios de atención de nuestros Centro de Atención Primaria Avanzada, (CAPA)

Sede	Horario de Atención	
Villanueva Atención Médica no programada (Primer piso de la torre)	Lunes a Viernes: 6:00 a.m. - 9:45 p.m. Sujeto a disponibilidad de agenda	Sábados, Domingo y Festivos: 6:00 a.m. - 1:45 p.m. Sujeto a disponibilidad de agenda
Villanueva Oriental Estadio Bello Itagüí Envigado Apoyo Terapéutico Rionegro	Lunes a Viernes: 7:00 a.m a 7:00 p.m. Último ingreso para trámites administrativos: 5:00 p.m. Atención Consulta Médica no programada: Mañana: 8:00 a.m a 8:30 a.m. Tarde: 2:00 p.m. a 2:30 p.m. Sujeto a disponibilidad de agenda	Sábados: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. Último ingreso para trámites administrativos 12:00 m Atención Consulta Médica no programada: Mañana: 8:00 a.m a 8:30 a.m.
Copacabana Puerto Berrio Chigorodó	Lunes a Viernes: 7:00 a.m a 5:30 p.m. Último ingreso para trámites administrativos: 5:00 p.m. Atención Consulta Médica no programada: Mañana: 8:00 a.m a 8:30 a.m. Tarde: 2:00 p.m. a 2:30 p.m. Sujeto a disponibilidad de agenda	Sábados (Quincenal): 7:00 a.m. a 1:00 p.m. Último ingreso para trámites administrativos 12:00 m Atención Consulta Médica no programada: Mañana: 8:00 a.m a 8:30 a.m.

Sede	Horario de Atención	
Bucaramanga	<p>Lunes a Viernes: 7:00 a.m a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Último ingreso para trámites administrativos: 12:00 m. (Medio día). 4:00 p.m. (Tarde).</p> <p>Atención Consulta Médica no programada: Mañana: 8:00 a.m a 8:30 a.m.</p> <p>Tarde: 2:00 p.m. a 2:30 p.m.</p> <p>Sujeto a disponibilidad de agenda</p>	<p>Sábados: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.</p> <p>Último ingreso para trámites administrativos 12:00 m</p> <p>Atención Consulta Médica no programada: Mañana: 8:00 a.m a 8:30 a.m.</p>
Turbo Apartado Caucasia	<p>Lunes a Viernes: 7:00 a.m a 5:30 p.m.</p> <p>Último ingreso para trámites administrativos: 5:00 p.m.</p> <p>Atención Consulta Médica no programada: Mañana: 8:00 a.m a 8:30 a.m.</p> <p>Tarde: 2:00 p.m. a 2:30 p.m.</p> <p>Sujeto a disponibilidad de agenda</p>	<p>Sábados: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.</p> <p>Último ingreso para trámites administrativos 12:00 m</p> <p>Atención Consulta Médica no programada: Mañana: 8:00 a.m a 8:30 a.m.</p>

Nuestros programas Cuidamos de ti

Capítulo

05

5. Nuestros Programas Cuidamos de Ti

5.1. Programas de promoción y mantenimiento en la salud.

Con los programas de promoción y mantenimiento de la salud; buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados y sus familias. Te invitamos a participar en los programas de Promoción y Prevención de acuerdo con el ciclo de vida en el que te encuentres.

Solicita tu cita en tu Centro de Atención Primaria Avanzada.

Te contamos que tenemos los siguientes programas:

Consulta Preconcepcional



Toda Mujer en edad fértil con intención reproductiva.

Control Prenatal



Mujer gestante, posparto y su familia.

Curso Psicoprofiláctico “Barriguitas Felices”



7 sesiones para la gestante y su familia.

Valoración, Apoyo y Consejería de la Lactancia Materna



Niños(as) y sus madres entre los 8 y 30 días de nacimiento.

Control Postparto



Entre el día 3 y 5 después del parto.

Control Recién Nacido



Entre el día 3 y 5 después del nacimiento.

Consulta Primera Infancia



Todos los niños y niñas hasta los 5 años.

Consulta de Infancia



Todos los niños y niñas entre los 6 y 11 años.

Consulta para Adolescente



Todos los adolescentes entre los 12 y 17 años.

Consulta del Joven



Todos los jóvenes entre los 18 y 28 años.

Consulta del Adulto



Todos los adultos entre 29 y 59 años.

Consulta del Adulto Mayor o Vejez



Adultos de 60 años o más.

Programa Vacunación



Niños (as) hasta los 5 años, niñas de 9 a 17 años, mujeres en edad fértil de 10 a 49 años, gestantes, adulto mayor 60 años y más.

Planificación Familiar



Hombres y mujeres en edad fértil.

Talleres Educativos



Según el ciclo de vida en que se encuentre.

Agudeza Visual



Niños(as) a partir de los 3 años y adultos.

Higiene Oral



Aplicación de flúor, sellantes, detartraje y control de placa en varias edades.

Detección Temprana de Cáncer de Cérvix



Citología: mujeres con inicio de vida sexual hasta los 69 años.

Detección Temprana de Cáncer de Mama



Mujeres: ordenamiento de mamografía cada 2 años a partir de los 50 hasta los 69 años.

5.2. Actividad Educativa “Barriguitas Felices”

EL objetivo de la actividad es **Educar** a la gestante y su familia en el proceso de embarazo, parto y puerperio enfocados en el aspecto biopsicosocial e integral de la maternidad y el neonato al ciclo vital familiar, por medio de actividades educativas prácticas, con el fin de disminuir riesgos y complicaciones maternas y perinatales.

Metodología:

Con una metodología de diálogo de saberes se realizan sesiones grupales, con el objeto de compartir conocimientos, experiencias, habilidades y percepciones acerca del significado de la maternidad y la paternidad, del cuidado (propio y de los otros) y de construir nuevos conocimientos, prácticas y valores, que se traduzcan en compromisos concretos para promover y mantener la salud y la calidad de vida de la mujer gestante y su hijo(a) por nacer.

La actividad educativa para madres y padres se realizará en 7 bloques temáticos, en los cuales participa un grupo interdisciplinario integrado por: Enfermera Profesional, psicóloga, nutricionista e higienista oral.

5.3. Programas Especiales

Garantizar la atención integral, oportuna y pertinente del paciente inscrito en los programas, impactando en el mejoramiento de la salud y evitando desenlaces negativos.

Programas de Anticoagulados:

En el programa se valoran pacientes con uso de anticoagulantes como Warfarina u otros anticoagulantes orales o inyectados, para prevenir complicaciones como sangrados.

Programa de Nefroprotección:

En el programa se valoran pacientes con enfermedad renal para seguimiento escrito y evitar progresión o complicaciones de la enfermedad.

Programa de Respiratorio:

En el programa se valoran pacientes con enfermedades como EPOC (Enfermedad pulmonar obstructiva crónica), Asma, entre otras.

Programa de infectocontagiosas:

En este programa se valoran pacientes con enfermedad crónicas infectocontagiosas (como VIH, Tuberculosis); para seguimiento y evitar complicaciones.

Programa de Oncología:

En este programa se valoran pacientes con diagnóstico Oncológico con equipo multidisciplinar para un abordaje integral de la enfermedad.

Programa de Reumatología:

En este programa se valoran pacientes con diagnósticos como osteoporosis, artritis reumatoidea para evitar complicaciones

Programa de Salud Mental:

Se valoran patologías mentales que afecta la calidad de la vida de los pacientes y lograr una intervención oportuna

Programa de Obesidad:

Se valoran patologías relacionadas con el sobrepeso.

Programa de Riesgo Cardio Vascular (RCV):

Se valoran las enfermedades relacionadas con Riesgo Cardio Vascular (RCV), como hipertensión arterial, diabetes, dislipidemia y se garantiza un abordaje integral de los pacientes.

Programa de Salud Articular:

Se valoran patologías articulares como artrosis con un abordaje multidisciplinar.

Programa de Oxígeno:

En este programa se valoran paciente con uso de oxígeno o uso de CPAP (sistema mecánico de administración constante de presión en la vía aérea durante la inspiración y la espiración.

Programa de Farmacovigilancia:

En este programa realizamos seguimiento activo a reacciones adversas asociadas a medicamentos y errores asociados a la dispensación, o prescripción de los medicamentos.

5.4. Atención COVID

En nuestra ruta de COVID, tenemos definida una población priorizada para la atención y manejo de:

1. Adultos mayores
2. Población en Riesgo Cardiocerebrovascular Metabólico.
3. Población en Riesgo Enfermedad Renal Crónica.
4. Población en Riesgo Enfermedades Infectocontagiosas Crónicas como VIH.
5. Población en Riesgo Oncológicos.
6. Población con Enfermedad autoinmune.
7. Población con uso de crónico de corticoides o inmunosupresores.
8. Población en Riesgo Respiratorias Crónicas como EPOC y Asma en el adulto.
9. Población con Mal nutrición (obesidad, antecedentes de cirugía bariátrica y desnutrición).
10. Gestantes.
11. Pacientes con movilidad reducida.

Contamos con la línea exclusiva de COVID

(604) 448 1604 y (604) 411 4488 - WhatsApp: 322 229 7928

Línea de Vacunación COVID

(604) 520 1048 - 320 517 8989 opción 32

Ten presente el uso frecuente de tapabocas, lavado de manos frecuente, distanciamiento social.

5.5. Vacunación

Simimedical a continuación te presenta el esquema de vacunación que debes tener al día y nosotros te brindamos todo lo necesario para que logres mantener al día tu esquema de vacunación.

Edad	Vacuna	Dosis	Enfermedad que previene	
Recién nacido	BCG	Única	Meningitis tuberculosa	
	Hepatitis B	Recién nacido	Hepatitis B	
A los 2 meses	Leche materna exclusiva			
	Pentavalente	Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT)	Difteria - Tos ferina - Tétanos	
		Haemophilus Influenzae tipo b (Hib)	Meningitis y otras enfermedades causadas por Haemophilus Influenzae tipo b	
		Hepatitis B	Hepatitis B	
		Polio	Poliomielitis	
		Rotavirus	Diarrea por Rotavirus	
	Neumococo	Primera	Neumonía, otitis, meningitis y bacteriemia	
	A los 4 meses	Leche materna exclusiva		
		Pentavalente	Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT)	Difteria - Tos ferina - Tétanos
			Haemophilus Influenzae tipo b (Hib)	Meningitis y otras enfermedades causadas por Haemophilus Influenzae tipo b
Hepatitis B			Hepatitis B	
Polio			Poliomielitis	
Rotavirus			Diarrea por Rotavirus	
Neumococo		Segunda	Neumonía, otitis, meningitis y bacteriemia	
A los 6 meses		Continúe la leche materna hasta que cumpla dos años e inicie alimentación complementaria nutritiva		
		Pentavalente	Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT)	Difteria - Tos ferina - Tétanos
			Haemophilus Influenzae tipo b (Hib)	Meningitis y otras enfermedades causadas por Haemophilus Influenzae tipo b
	Hepatitis B		Hepatitis B	
	Polio		Poliomielitis	
	Influenza estacional		Enfermedad respiratoria causada por el virus de la influenza	
	A los 7 meses	Influenza estacional*	Segunda	Enfermedad respiratoria causada por el virus de la influenza

Edad	Vacuna	Dosis	Enfermedad que previene
A los 12 meses	Sarampión - Rubeola - Paperas (SRP)	Primera	Sarampión - Rubeola - Paperas
	Varicela	Primera	Varicela
	Neumococo	Refuerzo	Neumonía, otitis, meningitis y bacteriemia
	Hepatitis A	Única	Hepatitis A
A los 18 meses	Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT)	Primer refuerzo	Difteria - Tos ferina - Tétanos
	Polio	Primer refuerzo	Poliomielitis
A los 5 años	Fiebre Amarilla (FA)	Única	Fiebre amarilla
	Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT)	Segundo refuerzo	Difteria - Tos ferina - Tétanos
	Polio	Segundo refuerzo	Poliomielitis
	Sarampión - Rubeola - Paperas (SRP)	Refuerzo	Sarampión - Rubeola - Paperas
Niñas a los 9 años	Varicela	Refuerzo	Varicela
	Virus del Papiloma Humano (VPH)**	Primera: Fecha elegida Segunda: 6 meses después de la primera dosis	Cáncer de cuello uterino
Mujeres en Edad Fértil (MEF) entre los 10 y 49 años	Toxóide tetánico y diftérico del adulto (Td)**	5 dosis: Td1: dosis inicial Td2: a los 6 meses de Td1 Td3: a los 6 meses de Td2 Td4: al año de Td3 Td5: al año de Td4 Refuerzo cada 10 años	Difteria - Tétanos - Tétanos neonatal
Gestantes	Influenza estacional	Una dosis a partir de la semana 14 de gestación en cada embarazo	Enfermedad respiratoria causada por el virus de la influenza
	Tdap (Tétanos - Difteria - Tos ferina Acelular)	Dosis única a partir de la semana 26 de gestación en cada embarazo	Tétanos neonatal - Difteria - Tos ferina del recién nacido
Adultos de 60 años y más	Influenza estacional	Anual	Enfermedad respiratoria causada por el virus de la influenza

Para mayores de 60 años se aplica influenza estacional con periodicidad anual.

Parar acceder a estos servicios tu medico en la consulta te entregará una orden, donde se te indica el prestador donde podrás tener la atención.

Derecho fundamental a morir dignamente

Capítulo

06

6. Derecho fundamental a morir dignamente

6.1. Inscribe tus voluntades anticipadas.

Expresar las voluntades de aquello que deseamos al momento de fallecer podría resultar de gran utilidad para el equipo asistencial de salud y en general, para la toma de decisiones en este difícil momento de la vida.

El Documento de Voluntad Anticipada (DVA) es un documento por medio del cual toda persona capaz, sana o enferma y en pleno uso de sus facultades legales y mentales, declara su voluntad sobre cómo desea que sea cuidada su salud e integridad física en el momento de estar en una situación en la que se agoten las opciones terapéuticas o curativas. Para que puedas formalizar el Documento de Voluntades Anticipadas, puedes elegir entre las siguientes alternativas:

- **Notaría:** El documento puede suscribirse en notaría o de forma asistida por el notario en el domicilio de la persona. Se deberá protocolizar una escritura pública que se ajuste a la normativa pertinente en materia notarial. La certificación ante notario no puede ser exigida por parte de terceros para darle validez al contenido de las otras dos formas de expresión.
- **Médico tratante:** Se firmará el documento con la asesoría de un profesional médico quien debe indicar y firmar sus nombres, apellidos, número de registro médico y documento de identificación. No requiere testigos.
- **Testigos:** Otra alternativa es en presencia de dos testigos, ambos deben firmar el documento indicando sus nombres y número de identificación. Si se elige hacer video para la

suscripción, los testigos deben aparecer en la grabación y declarar sus nombres y números de identificación.

El DVA debes entregarlo las oficinas de experiencia del usuario de nuestro puntos de atención o radicarlo en nuestro canal virtual **www.sumimedical.com opción tramites, opcion Voluntades Anticipadas**, para que tengamos conocimiento de tus decisiones. Además, es importante que siempre le informes al personal de salud, familia o cercanos que tienes un DVA ya inscrito. En caso de que no estés en capacidad de tomar decisiones en el final de tu vida y que no cuentes con un DVA, será tu representante legal quien consienta, disienta o rechace las distintas opciones terapéuticas.

6.2. Eutanasia

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 1216 de 2015, que define las directrices para la organización y el funcionamiento de los comités para hacer efectivo el derecho a morir con dignidad, nosotros como Centro de Atención Primaria Avanzada contamos con los respectivos servicios habilitados para tener conformado el Comité de Bioética de muerte digna. En este sentido, garantizamos el acceso a los servicios de salud que sean pertinentes para definir tu condición de salud de acuerdo con la patología que presentes, con el fin de que pueda determinarse la realización o no del procedimiento.

De igual manera, velamos por el acceso a los servicios de apoyo psicológico para ti y tu familia, y que efectivamente puedas accederse al Comité de Bioética descrito previamente. Una vez sea recibida la solicitud por escrito, en donde el usuario o sus familiares (teniendo en cuenta la normatividad vigente), manifiesten el deseo de la realización del procedimiento para materializar el derecho a morir dignamente, se activará el proceso con las valoraciones por los profesionales requeridos y el Comité hará la revisión y discusión del caso para tomar una decisión final.

Durante todo este proceso, puedas incorporar a tus familiares para recibir el acompañamiento psicológico y médico que sea necesario, y que en cualquier momento podrás cambiar de decisión y optar por otras alternativas, lo cual debes informar directamente a **Sumimedical S.A.S.**

6.3. Derechos del paciente en lo concerniente a morir dignamente

Todo usuario al sistema de salud, sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen y condición social o económica.

6.4. Deberes del paciente en lo concerniente a morir dignamente

En lo concerniente a morir dignamente, son deberes del usuario los siguientes:

- Informar al médico tratante y al personal de la salud en general, sobre la existencia de un documento u otra prueba existente de voluntad anticipada.
- Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de valorar la condición de enfermedad incurable y avanzada o terminal para ofrecer la atención de forma proporcional racional, frente a los recursos del sistema.

Cuidados paliativos

Capítulo

07

7. Cuidados paliativos

7.1. Programa de cuidados paliativos

El Programa de cuidados paliativos pretende mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias que presentan enfermedades avanzadas y terminales, a través de la prevención y alivio del sufrimiento por medio de la identificación temprana e intervención de problemas físicos, psicológicos y/o espirituales.

Incluye una red que articula los servicios ambulatorios, hospitalarios y domiciliarios para ofrecer una atención con calidad, compasiva e integral tanto para pacientes con criterios de cuidado paliativo oncológico como no oncológico.

Puedes ser remitido por tu especialista tratante o tu médico de familia quienes se encargarán de conectarte con el Programa para que tú y tu familia reciban todo su acompañamiento.

Canales de Atención

Capítulo

08

8. Canales de Atención

Apreciado usuario, en **Sumimedical S.A.S.** contamos con varios canales para atenderte como:

8.1. Página Web.

www.sumimedical.com

Allí, además de encontrar mucha información educativa que nos permite Cuidar de tu Salud, Cuidar de tu Vida, podrás consultar de todos nuestros canales de atención.

Queremos contarte que en nuestra página web, hemos creado un canal que permita realizar de manera más fácil y rápida tus requerimientos. Este canal se llama Portal de Autogestión, donde podrás realizar:

- Solicitud de transcripciones.
- Autorizaciones.
- Información del estado de Afiliación, Certificado de afiliación o solicitudes relacionadas.
- Solicitudes de medicamentos a domicilio.
- Renovación de fórmulas.
- Solicitudes de incapacidades.
- Consultar estado de solicitudes.
- Actualizar datos de contacto.
- Solicitud de citas.
- Solicitud de incapacidades
- Radicación de voluntades anticipadas.
- Radicación de Quejas, reclamos, solicitudes, peticiones y felicitaciones, estas también puedes radicarla de forma presencial en cada uno de nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada, en los horarios de lunes a viernes de 8 am a 1 pm y de 2pm a 4 pm.

También contamos con redes sociales:



Sumimedical IPS



Sumimedical_IPS



Sumimedical IPS



Sumimedical IPS

8.2. Asociación de Usuarios

Para **Sumimedical** es importante conocer la percepción de nuestros usuarios, por ello garantizamos en cada uno de nuestros **CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA AVANZADA**, los encuentros de la Asaciones o liga de Usuarios, para conocer sus integrantes, funciones, fechas de reunión, entre otros, puedes consultar en nuestra página web:

www.sumimedical.com

(Opción **Participación Ciudadana**)

Allí también conocerás el cronograma del comité de Ética hospitalaria los temas abordados y compromisos. En estos espacios se busca con la participación de los usuarios velar por la calidad del servicio, defensa de los usuarios, divulgación y cumplimiento de los Deberes y Derechos de los usuarios.

8.3. Buzón de sugerencias.

Para nuestra entidad es importante conocer tus observaciones del servicio, ya que nos permite identificar acciones de mejoras, incrementando así nuestros estándares de calidad y satisfacción del servicio, es por ello, que en cada uno de nuestros **CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA AVANZADA**, cuenta con buzones de sugerencias de fácil acceso y ubicación donde podrás escribirnos tus sugerencias del servicio.

8.4. Línea Amiga

Sumimedical S.A.S. pone a disposición de sus usuarios, funcionarios, proveedores, contratistas, accionistas y demás grupos de interés la LÍNEA ÉTICA, con el propósito de incentivar el cumplimiento de estándares éticos, así como para prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares al interior de Sumimedical y de las empresas pertenecientes a la red.

Si tienes conocimiento de eventos o potenciales situaciones relacionadas con fraude malas prácticas, corrupción, lavado de activos y cualquier otra situación irregular, te invitamos a informar tu caso a través de este espacio. La LÍNEA ÉTICA ha sido establecida bajo parámetros de seguridad que garantizan la confidencialidad de la información suministrada y protegen la identidad de quien suministra la información.

Entre las denuncias que se pueden hacer en esta línea se encuentran: el uso inadecuado y apropiación indebida de bienes de la entidad, actos deliberados en contra de los valores y principios de ética y conducta, violación de normas, políticas o procedimientos de la entidad, información financiera no confiable, actos de revelación indebida de información privilegiada o restringida y otros actos que considere contrarios a las normas.

Las denuncias pueden realizarse en cualquier momento a través del correo:

linea.etica@sumimedical.com

Esta línea no es el canal para la recepción de PQRS-F.

8.5. Cómo medimos tu satisfacción.

Nuestra entidad mensualmente según un cronograma establecido mide la satisfacción de cada uno del servicio que te ofrecemos, esta encuesta se realiza por llamada telefónica, y en nuestra página web mensualmente publicamos sus resultados, agradecemos ese tiempo que nos compartes para evaluar nuestros servicios.



**¡Cuidamos tu salud,
cuidamos tu vida!**



Sumimedical IPS



Sumimedical_IPS



SumimedicalIPS



Sumimedical IPS

www.sumimedical.com