

## Preguntas frecuentes

### 1. Aseguradoras con las que tenemos convenio.

<b>ERP PBS - régimen contributivo</b>
EPS SURA
SALUD TOTAL EPS
COMPENSAR EPS
COOMEVA EPS
EPS SANITAS
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA-UNISALUD
SUMIMEDICAL
<b>ERP PBS - régimen subsidiado</b>
COOSALUD EPS
SAVIA SALUD
<b>ARL</b>
ARL SURA
<b>Aseguradoras de medicina prepagada</b>
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA
COLMÉDICA MEDICINA PREPAGADA
COLSANITAS MEDICINA PREPAGADA
MEDISANITAS MEDICINA PREPAGADA
MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA
AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA
<b>Aseguradoras de pólizas de salud</b>
SEGUROS SURAMERICANA
ALLIANZ SEGUROS
SEGUROS BOLIVAR
LIBERTY SEGUROS
PANAMERICAN LIFE

### 2. Planes del chequeo femenino

- Chequeo primavera
- Chequeo verano 1
- Chequeo verano 2
- Chequeo otoño 1
- Chequeo otoño 2

### 3. ¿Como solicitar cita para ecografía y especialista?

- **Ecografía:** Comunicación con la línea 4480565 o por medio de atención al usuario quien realiza tramite interno con ecografía.
- **Especialistas:** En la línea 5765706 y por medio de atención al usuario quien realiza tramite interno con consulta externa, presencial con el personal de consulta externa.

### 4. ¿Aún se presta el curso de Experiencias Prado?

En el momento no se cuenta con el programa para la formación de los padres en el proceso de acompañamiento en el parto.

### 5. ¿Qué tipo de vacunas tienen?

#### 5.1 Las del PAI:

- Recién nacido: BCG - Hepatitis B
- A los 2 meses: Pentavalente (Difteria - Tos ferina - Tétanos que es la DPT, Haemophilus Influenzae tipo b, Hepatitis B) Polio y Rotavirus Neumococo
- A los 4 meses: (Difteria - Tos ferina - Tétanos que es la DPT, Haemophilus Influenzae tipo b, Hepatitis B) Polio y Rotavirus Neumococo
- A los 6 meses: Pentavalente (Difteria - Tos ferina - Tétanos que es la DPT, Haemophilus Influenzae tipo b, Hepatitis B) Polio e Influenza Estacional.
- A los 7 meses: Influenza estacional
- A los 12 meses: Sarampión - Rubeola – Paperas, Varicela, Neumococo, Hepatitis A
- A los 18 meses: Difteria - Tos ferina – Tétanos, Polio, Fiebre Amarilla
- A los 5 años: Difteria - Tos ferina – Tétanos, Polio, Sarampión - Rubeola – Paperas, Varicela
- Niñas a los 9 años: Virus del Papiloma Humano (VPH)
- Mujeres en Edad Fértil (MEF) entre los 10 y 49 años: Toxoide tetánico y diftérico del adulto (Td)
- Gestantes: Influenza estacional, TdaP (Tétanos - Difteria - Tos ferina Acelular)
- Adultos de 60 años y más: Influenza estacional

#### 5.2 Las particulares:

Adacel (Tosferina), Boostrix (Tosferina), Fiebre Amarilla, Hepatitis A+B (Twinrix), Hepatitis A Junior, Hepatitis B adulto, Hexavalente o Hexaxim, Influenza, Menactra (Meningococo A-C-Y-W135), Neumococo Prevenar 13, Pentaxim, Pneumoc.

### 5.3 COVID 19

#### 6. Preguntar por estado clínico de pacientes y ubicación en la clínica:

Vía telefónica no se brinda información sobre estado del paciente, pero si el familiar ya tiene conocimiento de su ingreso en la institución se da información sobre a que servicio fue trasladado y se transfiere las llamadas.

#### 7. Ingreso de Acompañantes:

En tiempo de pandemia por el virus Covid 19, se realizó un ajuste en el acompañamiento de las pacientes. Se permite 2 cuidadores por paciente dentro de su grupo familiar los cuales deben rotarse los horarios de acompañamiento continuo que son de 09: 00 a 20:00 y de 20:00 a 9:00 En neonatos se permite el ingreso día de uno de los padres en los horarios establecidos de visita. En la UCI se cuenta con un horario de visita según el tipo de aislamiento del paciente.

#### 8. ¿Qué servicios prestamos?

##### 8.1 Urgencias:

Servicio especializado en la atención obstétricas y y ginecológicas las 24 horas.  
Contamos con 4 consultorios médicos, 18 cubículos de observación y un espacio de locutorio.  
Nuestro modelo de triage obstétrico es exclusivo para la oportuna atención de nuestras pacientes.

##### 8.2 Consultas

**8.2.1 Ginecología:** Ginecología convencional y patología Cervical benigna Ginecología laparoscópica, Ginecología de piso pélvico y Ginecología infantojuvenil, urológica.

**8.2.2 Obstetricia:** Obstetricia de alto riesgo, Obstetricia convencional, Perinatología y medicina materno fetal.

**8.2.3 Otras consultas:** Cirugía general, Urología, Anestesiología, Nutrición y dietética y Psicología

**8.2.4 Otros servicios:** Chequeo femenino, Planificación familiar y Vacunación PAI y NO PAI

**8.3 Cirugía ginecológica:** cirugía endoscópica ginecológica, cirugía ginecológica, cirugía de piso pélvico, cirugía general, cirugía urológica, cirugía pediátrica, cesáreas y procedimientos fetales.

**8.4 Medicina materno fetal:** Ofrecemos 10 cubículos de trabajo de parto y 10 de post-parto, 3 salas de parto y central de monitoreo fetal.

**8.5 Neonatología:** Cuidado Intensivo Neonatal, Cuidado Especial Neonatal y Cuidado Básico Neonatal.

**8.6 Hospitalización:** Unidad de Cuidados Intensivos del Adulto, Unidad de Cuidados Especiales del Adulto, Hospitalización general y obstétrica, Alto Riesgo Obstétrico y Medicina materno fetal.

## 8.7 Apoyo diagnóstico y terapéutico

**8.7.1 Obstetricia:** Monitoreo fetal continuo, Ecografía obstétrica, Perfil biofísico, Doppler fetal y materno, Ecografía obstétrica de detalle anatómico, Ecografía 3D y 4D, Translucidez nuchal, Neurosonografía fetal, Ecocardiografía fetal, Cervicometría, Amniocentesis, Amnioinfusión, Amniodrenaje, Tamización genética del primer trimestre, Cordocentesis, Toracentesis fetal, Transfusión fetal intrauterina, Biopsia de vellosidades coriales, Cerclaje uterino, Quimioterapia intralesional en el embarazo ectópico de cicatriz de cesárea y Atención al parto.

**8.7.2 Ginecología:** Ecografía pélvica, Mamografía digital, Ecografía mamaria, Colposcopia, Histerosonografía, Evaluación ecográfica multiplana de útero, ovarios y piso pélvico, Ecografía de mapeo de endometriosis, Histeroscopia diagnóstica y terapéutica.

**8.7.3 Imagenología:** Radiología simple, Tomografía axial computada y Resonancia nuclear magnética.

**8.7.4 Laboratorio clínico y de patología:** Hematología Química sanguínea, Microbiología, Biología molecular, Hormonas e Inmunología y Estudios anatomopatológicos.

**8.8 Programas para la comunidad:** Programa de Duelo Perinatal, Programa Mujeres Creativas, Programa de voluntariado AVHOS (Asociación colombiana de Voluntariado Hospitalario).

## 9. Planes tarifarios:

Se remite al área de admisiones y facturación encargado de informar las tarifas establecidas en el momento y ajustar los valores según las solicitudes del usuario.

## 10. Horarios de atención:

Urgencias: 24 horas 7 días a la semana

Vacunación lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 16:00

Consulta externa: lunes a sábado de 07:00 a 19:00

Entrega de resultados: lunes a viernes de 07:00 a 17:00

CAD: lunes a viernes de 07:00 a 17:00

## 11. ¿Cómo llegar a la clínica?

Se da como referencia los siguientes puntos: Clínica Clófan, torres de Bancolombia, estaciones del metro, Museo de Arte Moderno.

## 12. ¿Dónde poner una queja?

Se cuenta con varios canales: correo de contáctenos, líneas telefónicas, buzón de sugerencias, personal en oficina de atención al usuario o en rondas de satisfacción.

**13. Síntomas para consultar por urgencias (normales)**

Por parte del personal administrativo se brinda información básica sobre motivos de consulta por urgencias, en caso de información más compleja se direcciona la llamada a personal asistencial.

**14. Preguntas sobre teléfono de los colaboradores:**

Vía telefónica no se brinda información personal de colaboradores.

**15. Números de las EPS e IPS:**

R/Desde el conmutador no se cuenta con directorio telefónico de las demás instituciones de salud, se da indicación de consulta en las páginas WEB de cada centro.

**16. Teléfonos de salud y servicios:**

Se direcciona llamada al conmutador de Salud y Servicio

**17. Resultado de TSH:**

Se da indicación de comunicación con el laboratorio Synlab en la línea 5166740 o se da ubicación del laboratorio en la torre Salud y Servicios.

**18. Resultado de patología y mamografía – RX**

Se informa sobre el horario de atención y se da ubicación de la oficina de entrega de resultados en el piso 1. Se dan indicaciones de requerimientos para su entrega.

**19. Solicitud de historia clínica e incapacidades**

R/ Se da información sobre requisitos para la reclamación tanto de forma presencial como por la página WEB.

**20. ¿Qué deben traer para el parto?**

Se direcciona a la página WEB donde encuentra información detallada sobre *¿Qué empacar en el bolso para el día más esperado?*

**21. Tipos de habitación**

- Habitación bipersonal
- Habitación individual
- Habitación individual con sala

Se brinda información sobre costos particulares de las habitaciones individuales.

**22. ¿Cómo es el proceso para la atención?**

- **Urgencias:** Se cuenta con atención 24 horas 7 días a la semana, puede ingresar con acompañante, hace el ingreso administrativo, se realiza la clasificación y posteriormente atención médica para definir conducta.

- **Cirugías electivas:** ingresa con acompañante, realiza el ingreso en admisiones PAC, se traslada al servicio de cirugía.
- **Hospitalización:** Si es paciente de PPP y tiene su médico tratante, realiza el ingreso en admisiones, si se cuenta con habitación se traslada a hospitalización para ingreso médico.
- **Consulta Externa:** Realiza el ingreso en admisiones de consulta externa para su atención en dicho servicio.
- **Vacunación:** Ingreso al piso menos uno para la prestación del servicio.