1. OBJETIVO GENERAL

Para CLINICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO es importante que la atención de los pacientes y usuarios se realice de manera estructurada y organizada con el fin de brindar un excelente servicio, el cual se convierta en un factor diferenciador.

Este manual servirá de guía al personal asistencial y administrativo en los aspectos relacionados con la atención a nuestros usuarios; por ello es imperativo, el compromiso de todos los colaboradores y su participación en pro de mejorar continuamente la calidad del servicio y así cumplir las expectativas de nuestros afiliados.

Este documento materializa la promesa de servicio para garantizar un proceso ágil, oportuno, de calidez humana y seguro a nuestros pacientes con el único propósito de contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.

2. NUESTROS USUARIOS

- ✓ Niños a partir de los 6 años para servicio de Espirometria y después de los 15 años, para servicios de Rehabilitación Pulmonar.
- ✓ Hombres, mujeres en servicio ambulatorio sin restricción de edad.
- ✓ Pacientes remitidos por Entidades Promotoras de Salud-EPS, Empresas de Medicina Prepagada, IPS y demás entidades con las que se realice convenio.
- ✓ Pacientes referenciados o remitidos por las diferentes entidades aliadas por medio de tarjetas de descuentos o servicios diferentes a aseguradoras de Salud.
- ✓ Pacientes particulares remitidos por médicos generales, de otras especialidades o que solicitan directamente su cita, referenciados por otros pacientes.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ CNP-DC-005 Modelo de Atencion Pacientes Con EPOC
- ✓ CNP-FT-079 Consentimiento Informado Fibrobroncoscopia
- ✓ CNP-FT-080 Consentimiento Informado Prueba Provocación con Ejercicio
- ✓ CNP-FT-149 Consentimiento Informado Tele Consulta Especializada
- ✓ CNP-FT-147 Consentimiento Informado Tele-Terapia de Rehabilitacion
- ✓ CNP-FT-146 Consentimiento Informado DLCO
- ✓ CNP-FT-145 Consentimiento Informado Volúmenes Pulmonares
- ✓ CNP-FT-144 Consentimiento Informado Test Caminata de 6 Minutos
- ✓ CNP-FT-143 Consentimiento Informado Terapia Rehabilitacion Pulmonar
- ✓ CNP-FT-142 Consentimiento Informado Polisomnografia en Casa
- ✓ CNP-FT-141 Consentimiento Informado Titulación CPAP en Casa
- ✓ CNP-FT-202 Consentimiento Informado Polisomnografia en Clinica
- ✓ CNP-FT-226 Consentimiento Informado Espirometria

- ✓ CNP-FT-239 Consentimiento Informado Medicion Fraccion Exhalada _Feno
- ✓ CNP-DC-004 Adopción de Guías Clínicas
- ✓ CNP-PT-014 Protocolo Código Azul V2
- ✓ CNP-MN-003 Manual del Servicio de Información y Atención al Usuario
- ✓ CNP-FT-196 Ruta General de Atencion Programada
- ✓ CNP-FT-197 Ruta de Atencion Población Priorizada
- ✓ CNP-FT-198 Ruta de Referencia y Contra referencia
- ✓ CNP-FT-199 Ruta de Atencion de Violencia Sexual
- ✓ CNP-FT-200 Ruta de Atencion Clínica de Sueño
- ✓ CNP-FT-223 Ruta de Atención Integral EPOC E
- ✓ CNP-FT-222 Ruta de Atención Integral EPOC ABE
- ✓ CNP-FT-224 Ruta de Atención Integral Asma
- ✓ CNP-FT-225 Ruta de Atencion Cesación de Tabaco

4. MODELO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Se deben tener claramente definidos los servicios que ofrece Clínica Neumológica del Pacifico, de tal manera que su ingreso y salida de la institución se realice en forma ordenada y segura, de acuerdo a los manuales, procedimientos, protocolos y rutas de atención integrada entre otros, que detallan como es el flujograma de la atención a pacientes, punto 3 de este documento.

4.1 Recepción Y Admisión del Usuario

En este proceso el usuario y su familia pueden con tranquilidad, satisfacer sus necesidades básicas de información, tanto de tipo administrativo como médico-asistencial, y como puede acceder a nuestros diferentes servicios.

Como parte inicial y vital del proceso, comprende los procedimientos mediante los cuales la Clínica, verifica las necesidades y expectativas del usuario, garantizando la plena satisfacción de sus requerimientos, así como el cumplimiento previo de los requisitos administrativos y asistenciales pertinentes, habilitándolo para recibir los servicios de salud.

La atención que debe brindarse se debe evidenciar a través de comportamientos observables como: - Sonreír - Respuesta oportuna a inquietudes - Agilidad para el trámite administrativo

Siempre el paciente debe identificarse con un documento de identificación valido en Colombia, este se le solicitara al momento de presentarse en la recepción y solicitar el cumplimiento de cualquiera de nuestros servicios, pues es la llave para la trazabilidad de la atención del paciente, entre otros campos relevantes.

3.2 Prestación del Servicio: (Atención Médica o Especializada) El servicio médico-asistencial es la razón por la cual el usuario requiere nuestros servicios; este en uno de los momentos de verdad más importantes en la interacción con nuestros usuarios, la Clínica brinda oportunidad en la atención, trato humanizado y cordial, para ofrecer de manera integral una solución a las necesidades del usuario.

3.3. Salida del usuario: Es el proceso de atención derivado de los servicios asistenciales y que preparan al usuario para su salida de Clínica Neumológica del Pacifico, ya sea por consulta general especializada, pruebas de laboratorio de función pulmonar, servicios de Rehabilitacion pulmonar, servicios de clínica de sueño, procedimientos o programas de riesgo. Siempre y sin excepción el paciente sale con recomendaciones y definido su plan de manejo terapéutico y un direccionamiento para su control posterior.

Las actividades a realizar, tienen un componente de tipo administrativo en el que se realizan los trámites de facturación, y a su vez un componente asistencial en el que se da la orientación necesaria para finalizar o darle continuidad a su plan de tratamiento.

5. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DEL USUARIO EN EL SERVICIO

4.1. EXPECTATIVAS

- Atención cálida y amable: (Atención personalizada, comodidad, en las instalaciones)
- Diferentes actividades en la sala de espera por el personal de Enfermeria
- Seguridad en las instalaciones y en el servicio médico
- Oportunidad en la asignación de la cita y en la atención.
- Información, orientación, asesoría en temas relacionados con la enfermedad del paciente y aclaración de inquietudes.
- Llamadas de seguimiento al paciente.
- Adecuado proceso de referencia y contra referencia cuando aplique
- Adecuada disposición de los servicios y canales de información.

4.2. NECESIDADES

- Necesidad de ser visto, se debe indicar al usuario que ha advertido su llegada, aun cuando esté atendiendo a otro usuario en ese momento.
- Necesidad de ser atendido sin esperar demasiado, es posible que se esté atendiendo a otro usuario en ese momento y es normal que tenga que esperar.
- Necesidad de ser acogido, para los usuarios es preciso que la recepción sea acogedora, pero sobre todo que la persona que le atienda también lo sea (se debe tener especial cuidado con el lenguaje no verbal), se debe manifestar a través de palabras de bienvenida y en un tono lo más cordial y respetuoso posible: "¿qué puedo hacer por Ud.?", “Le puedo ayudar en algo?”

- Necesidad de ser orientado en la buena dirección, es decir, la existencia de señalización adecuada; y el poder contar en la recepción con una persona con alta orientación al cliente.
- Necesidad de ser tranquilizado; algunos usuarios ya sea porque vienen por primera vez, por su juventud o ancianidad, tienden a mostrarse nerviosos e inquietos. La única recomendación general es estar muy atentos a las manifestaciones de incomodidad o de inquietud y hacer con anticipación todo lo que sea por ayudar.
- Deseo de ser reconocido por su nombre (pacientes habituales) la palabra más agradable para un usuario es su propio nombre. Por este motivo, resulta útil pronunciar el nombre del usuario en el transcurso del diálogo con el respeto que nos merece.
- Necesidad de conocer el tiempo de espera, es aconsejable anticiparse a esta necesidad tomando la iniciativa de indicar la duración probable de espera hasta que se les atienda. “El médico acaba de llegar, en 10 minutos lo atiende”, en el caso de que exista alguna novedad con el profesional que le brindara la atención a los usuarios, esta también se debe comunicar.

4.3 DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

4.3.1 DERECHOS

Todo usuario sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, debe ejercer su derecho a:

1. Derecho a una atención digna
2. Derecho a recibir información
3. Derecho a la confidencialidad
4. Derecho a ser atendido inmediatamente en una situación de emergencia
5. Derecho a saber quién es el médico responsable de su tratamiento
6. Derecho a decidir si acepta o declina el tratamiento medico
7. Derecho a no ser discriminado.

4.3.2 DEBERES

Todo usuario tiene el deber de:

1. Exigir que se cumplan sus derechos
2. Presentar su documento de identidad original y ordenes vigentes al momento de requerir los servicios
3. Respetar a las personas que ejecutan los servicios y a los demás usuarios
4. Seguir el plan de tratamiento recomendado por su medico
5. Suministrar la información pertinente y oportuna durante la atención médica y administrativa
6. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de las mismas.

4.3.3 SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS

1. Después de ser validados con el grupo de Gerencia, estos deben estar publicados en un sitio de alto tráfico dentro de la IPS
2. La sensibilización sobre los derechos y deberes de los pacientes, será realizado por el auxiliar de enfermeria a cargo de las capacitaciones generales a pacientes y visitantes, mínimo una vez a la semana.
3. Harán parte del proceso de inducción al momento de ingresar a formar parte del equipo de trabajo de la institución.

6. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA

La atención al usuario es el pilar más importante en el cumplimiento de los objetivos de la clínica.

Este no se basa solo en saber dirigirnos a los usuarios, va desde la presentación personal y trato (lenguaje verbal, lenguaje corporal) de cada colaborador hasta la interacción del usuario con los servicios de la clínica teniendo como base estos 3 pilares que son la base de nuestra política de Humanización del Servicio.



l personal que interactúa con el usuario a través del teléfono debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones para establecer una comunicación efectiva.

- Manejo de la voz (Voz clara y timbre agradable)
- Actitud positiva, verdadera y entusiasmo
- Capacidad de organización
- Flexibilidad
- Entrenamiento (ensayo).
- **Saber escuchar.** Porque no solamente vale con hacerlo, sino que hay que dar a entender al emisor que realmente le está escuchando.

- **Hablar con Claridad:** Expresión al alcance de todos. Usar un lenguaje que se adapte al de la persona con quien se está hablando. Evite cacofonías y confusiones.
- **Brevedad:** Utilizar palabras indispensables y significativas, evitar la verborrea, redundancia titubeo expresivo, lo banal y vulgar, muletillas; por que obstruyen los canales comunicativos
- **Dicción:** Modo de pronunciar las palabras o frases. La buena voz depende de la respiración, de la disciplina para variar la intensidad, expresión, entonación y para graduar los ritmos y pausas, se debe manejar un tono relajado, evitar negativos, Agresividad, desinterés, Apatía y depresión.

5.1 MANEJO DE LAS LLAMADAS

5.1.1. Al Contestar Una Llamada

- ✓ Clínica Neumológica del Pacifico
- ✓ Buenos días, buenas tardes o buenas noches.
- ✓ Habla XXXXX XXX
- ✓ ¿En qué puedo servirle?
- ✓ Me permite su número de identificación. Se valida información en sistema y se inicia la atención al usuario llamándolo por su nombre durante la atención llame al usuario como mínimo tres veces por el nombre esto lo hará sentir cercano a usted y el usuario notara un trato personalizado
- ✓ Si requiere una cita y no hay agenda disponible se le debe explicar al usuario el motivo por el cual no puede asignar la cita y se debe tomar los siguientes datos:
  - Nombre completo
  - Número de identificación
  - Número de Teléfono fijo
  - Número de teléfono celular
  - Se le indicara que se le llamara para confirmar la cita.
- ✓ Estos casos hacen parte del manifiesto de servicio donde somos resolutivos y adquirimos un compromiso con el usuario, realizar seguimiento y cumplir con el usuario nos fortalece el servicio.
- ✓ Señor (a) xxxxx por favor tome nota de su cita
  - Fecha
  - Hora
  - Medico
  - Me confirma los datos por favor.
- ✓ Muchas gracias por llamarnos, recuerde que hablo con Alejandro Romero.

5.1.2 En Caso De Ser Necesario Dejar A Un Cliente En Espera

- ✓ Informe al usuario el motivo por el cual va a ponerlo en espera
- ✓ No disponga del tiempo del usuario: permita que él decida si desea aguardar o prefiere llamar más tarde.
- ✓ No deje en espera a un usuario por más de 30 segundos. De ser necesario retome el llamado informando al cliente.
- ✓ Cuando retome el llamado, comience con el nombre del usuario.

5.1.3 Como Terminar La Llamada

Agradezca al usuario su llamada.
En caso de ser necesario un seguimiento, informe al usuario.

5.1.7 Lo Que No Se Debe Hacer Durante La Llamada

Evite las siguientes actitudes y situaciones para no afectar el nivel de servicio telefónico que usted presta:

- ✓ Dejar sonar el teléfono por más de tres veces
- ✓ Tutear al interlocutor
- ✓ Negarse a contestar el teléfono porque esa actividad no me corresponde. (tome la llamada y siga el protocolo según el caso)
- ✓ Realizar otra actividad mientras habla con el usuario
- ✓ Buscar justificaciones y excusas a errores en lugar de presentar disculpas y plantear soluciones.
- ✓ Responder con agresividad a las palabras inoportunas de un usuario alterado. Utilice su inteligencia emocional.
- ✓ Dar prioridad a llamadas personales por encima de las laborales.
- ✓ Levantar el teléfono y seguir hablando con otras personas a su alrededor.
- ✓ Salir de su puesto de trabajo por un tiempo largo y no dejar a nadie a cargo recuerde que una llamada es una cita no asignada y un cliente insatisfecho.
- ✓ Utilizar estas palabras
  - Alo
  - De parte de quien
  - Porque lo llaman
  - No se
  - No es mi culpa
  - Eso es imposible
  - Obvio!, lógico!, normal
  - Tutear
  - Mija, mami, papi, cariño, amor!
  - Oís, ve, vos
  - Anteponer el no

Las muletillas": son aquellas palabras que utilizamos en forma reiterada, nos apoyamos en ellas para elaborar mentalmente la respuesta que vamos a dar.

Ejemplos: correcto, digamos, ¿no?, le comento, etc. estas muletillas pasan desapercibidas para nosotros, sin embargo, quien lo escucha lo percibe claramente.

5.1.8 Lo Que Si Se Debe Hacer Durante La Llamada

- Buenos días, buenas tardes,
- Quién lo llama
- En que puedo ayudarlo

- Permítame yo verifico
- Explicar el procedimiento correcto
- Verificar la comprensión de la información suministrada al usuario a través de expresiones como: ¿soy claro? ¿me explique correctamente? Para que el cliente se sienta a gusto, use su nombre en la conversación
- . Anteponga Sr./ Sra.; en el caso de que este exprese tener algún título (Ing. Dr) Utilícelo de lo contrario trátelo de Usted.

5.1.9 Como Manejar La Llamada De Acuerdo Al Comportamiento Del Usuario

- **Inseguro** Es una persona con poca confianza en sí mismo. No suele saber lo que quiere o no es capaz de comunicarlo con claridad; la comunicación con esta persona es difícil.
    - Sea pasivo y escuche hasta que entienda el problema o la solicitud.
    - Sea amigable pero específico y directo en sus declaraciones.
    - Use preguntas cerradas para manejar la conversación.

- **Agresivo e irritado** Es una persona con carácter fuerte, malhumorado irritable, impaciente, apresurado, rudo. Usa un tono golpeado para hablar puede ser parte de su personalidad, ha tenido un problema personal o una experiencia negativa con la empresa.
    - Simpatice y proporcione comprensión
    - Esté de acuerdo con su cliente si él tiene la razón.
    - Prometa tomar medidas correctivas y luego hágalo.
    - Brinde información de las acciones tomadas.
    - Mantenga una actitud cortés.

- **Resuelto o charlatán** Es una persona que habla mucho de uno y otro tema sin concentrarse en el asunto que lo lleva a llamar. Cuenta todos sus problemas.
    - Use preguntas cerradas para manejar la conversación.
    - Si su voz es muy suave levántela ligeramente.
    - No se moleste si le cuesta trabajo establecer cordialidad, un servicio de respuestas pertinentes satisfará al usuario.

5.2 PROTOCOLO DE CONFIRMACION DE CITAS

El Auxiliar Administrativo en cualquier proceso operativo, según corresponda, contacta al usuario vía telefónica para recordar la cita. El guion establecido para la comunicación con el usuario es el siguiente:

- ✓ Saludo
  Buenos días o buenas tardes según corresponda.
- ✓ Identificarse.
  Mi nombre es XXXX de la Clínica Neumológica del Pacifico
- ✓ Informar motivo de llamada
  Le llamo para confirmar su asistencia a la consulta / terapia / procedimiento/ (según requerimiento) que Usted tiene (mañana o el día que esté programado) en nuestras Instalaciones. Se debe informar si es una cita o es una ayuda diagnóstica y el profesional con el que está asignada la cita
- ✓ Confirmación de datos y recomendaciones

No olvide presentar al momento de su cita: Documento de identidad original, orden de servicio, historia clínica, exámenes (laboratorio clínico o imagenología (si lo requiere)
Se debe informar dirección, que debe llegar con 30 minutos antes de la hora asignada, traer documento de identidad original, pacientes de sura deben validar que la autorización esté activa para el día de la consulta, pacientes sanitas deben traer orden física y confirmar que la autorización esté vigente, para las ayudas diagnósticas se deben confirmar las preparaciones.
Le informaron sobre el copago (preguntar si cancela o no cancela y si sabe cuánto).
¿Tiene alguna pregunta adicional?

- ✓ Despedida
  Señor (a) XXXX gracias por atender mi llamada recuerde le hablo XXXX de la Clínica Neumológica del Pacifico, que tenga buen día.

Igualmente existe un proceso automático de confirmación de citas vía mensaje de texto el cual tiene la misma estructura y se adicionan las recomendaciones específicas por cada cita.

6 PROTOCOLO DE ATENCION PERSONAL

Nuestros usuarios deben sentirse bien tratados durante su permanencia en la Clínica Neumológica del Pacifico por todas las personas que interactúen con él. En todo momento el personal debe mostrar una actitud de atención, interés por servir, respeto y amabilidad para que se sienta a gusto y con deseos de regresar.

Para lograr la calidad en la comunicación interpersonal se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

6.1 Dirigirse al cliente antes de que el Reclame Nuestra Atención

- ✓ Estar atentos a la entrada de los usuarios.
- ✓ Cuando se acerque un usuario, interrumpir las conversaciones personales o la tarea que estemos haciendo y las llamadas telefónicas que estemos realizando.
- ✓ Si no es posible interrumpir la llamada porque se está atendiendo la programación de una cita es conveniente hacerle un pequeño gesto y decirle “un momento que ya lo atiendo”.

6.2 Saludar al Cliente

- ✓ Mirar al usuario y esbozar una sonrisa para indicarle que ha advertido su llegada, aun cuando esté atendiendo a otro Usuario en ese momento.
- ✓ Saludar formalmente " buenos días" "buenas tardes".
- ✓ Utilizar su nombre con respeto, si lo conoce.
- ✓ Utilizar una frase de bienvenida “me alegro de volverle a ver” cómo está usted.?"
- ✓ Completar siempre el saludo con una frase de invitación a hablar: "¿en qué puedo servirle?" "¿en qué puedo ayudarle?"

6.3 Información Completa Y Exacta

- ✓ Indicar adecuadamente al cliente a quién o dónde debe dirigirse.

- ✓ Lo acompañaremos si es posible, y le presentaremos a la persona que va atenderle.
- ✓ Informaremos a nuestro compañero de lo que el usuario necesita, para no hacérselo repetir.
- ✓ Si el usuario tiene que esperar, indicarle cuánto y estar pendiente de él durante ese periodo.

6.4 Resultados

- ✓ El usuario solicita servicios por una razón específica, se disgusta cuando se le pide que regrese otro día o actuamos como si sus quejas o inquietudes no tuvieran importancia. (tenga en cuenta las necesidades del usuario); la práctica de una buena relación interpersonal incrementará el nivel de satisfacción y atraerá a un número mayor de usuarios

6.5 MOMENTOS DE VERDAD DEL USUARIO Y COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES

En la prestación de cualquier servicio existen momentos de verdad, en donde el usuario y sus familiares se basan en ellos para calificar el impacto de las instalaciones y la calidad del servicio que recibe.
A continuación, se describen los diferentes momentos de verdad en los que todo el personal de la Clínica Neumológica del Pacifico está involucrado.

MOMENTOS DE VERDAD	AREA	RESPONSABLE	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE
Usuario/Paciente llega a la Entrada	Recepción	Auxiliares Administrativos	Se saluda (En la medida de lo posible, diga "Bienvenido a la Clínica
Usuario solicita cita teléfono /personal/ para consulta Especializada / laboratorio de función pulmonar/ estudios de sueño/ Terapia de Rehabilitacion Pulmonar	Recepción	Auxiliares Administrativos	El personal de la Clínica al momento de contacto con el usuario /clientes saluda, mira a los ojos, si está hablando por teléfono hace un gesto amable indicándole que pronto lo atenderá. Se brinda información al usuario, se le indica día y hora de cita. Se verifican los documentos requeridos, se direcciona a la sala en espera del llamado para la cita, se le indica donde seguir.
Usuario/Paciente Llega a la consulta o algún otro servicio de la IPS	Recepción Consultorios, Laboratorio Funcion Pulmonar Rehabilitación Pulmonar Estudios de Sueño	Auxiliar Administrativa Personal Asistencial Médicos Especialistas Fisioterapeutas Terapeutas Auxiliares de Enfermeria	Se brinda atención personalizada y proporciona la información pertinente al paciente y/o familiares sobre su tratamiento con el fin de garantizar un servicio médico seguro
Usuario/Paciente agresivo para respuesta	Recepción Consultorios, Laboratorio Funcion Pulmonar Rehabilitación Pulmonar Estudios de Sueño	En el siguiente orden Procesos Administrativos **Asistente Operativo** Proceso Asistencial **Jefe de Enfermeria**	Se debe ofrecer soluciones posibles de manera inmediata, si no hay cambios en el usuario y se requiere apoyo, gestionar con Director Administrativo o Director Medico
El usuario llega tarde a su consulta	Recepción	En el siguiente orden	Se debe dar claridad al paciente que la hora de su cita programada

o procedimiento programado		**Auxiliares Administrativos** **Asistente operativo** **Jefe de Enfermeria**	ya paso, que se comentará el caso con los profesionales a cargo de la atención, pero en caso de que no se logre la atención se deberá reprogramar la atención, esto con el fin de brindar una atención con calidad y seguridad apegada a las guías de manejo y protocolos institucionales

Finalmente recuerde:

- ✓ Llame al usuario por su nombre
- ✓ Si sabe que ha esperado mucho tiempo, el saludo debe ir acompañado de una expresión “le ofrezco excusas por el tiempo de espera”
- ✓ Denote agrado al recibir al usuario
- ✓ Sonría de forma natural
- ✓ Utilice tonos de voz altos y bajos durante la conversación
- ✓ Module el tono de la voz recuerde que no son las palabras, sino la forma como se dicen.
- ✓ Su orientación corporal debe estar siempre directa al usuario
- ✓ Evite cruzar los brazos
- ✓ No una sus cejas cuando el usuario le esté hablando
- ✓ No coma chicle ni otros alimentos en su puesto de trabajo
- ✓ No escuche música en su puesto de trabajo
- ✓ No utilice su celular en su puesto de trabajo si necesita hacer una llamada personal procure hacerla en su tiempo de descanso, si es urgente levántese de su puesto no es recomendable hacerlo mientras estamos atendiendo un usuario.
- ✓ Recuerde que su aspecto personal es fundamental en el front.
- ✓ Exprese frases de empatía con el usuario cuando le comparta alguna situación especial.
- ✓ Exprese palabras que eleven la autoestima del usuario.
- ✓ Cuando se termine la atención utilice frases como: gracias por utilizar nuestros servicios.

NUNCA DIGA	MEJOR DIGALO ASI
"No se"	"Voy a averiguarlo"
¿A la orden?	¿En que le puedo ayudar?
¿Que necesita?	¿En que le puedo servir?
"Eso no es culpa mia"	"Le ofrezco disculpas"
"No puedo hacer nada"	"Estoy para ayudarle"
"Tiene razon, eso esta mal"	"Comprendo su molestia"
"El que sigue"	"Persona con el turno xxx siga por favor"
"Ese no es mi trabajo"	"Quien le puede es xxx."
"Ahora estoy ocupado"	"Permitame un momento por favor, ya estoy con usted."

6.6 Manejo De Situaciones Especiales Y Usuarios Conflictivos

Las situaciones más frecuentes son:

Usuarios que no han solicitado cita previamente y exigen ser atendidos:

- ✓ La Auxiliar Administrativa debe abordar amablemente al usuario y explicarle que sin la cita no se le puede atender, se le comunica que se revisará la agenda para buscarle un cupo.
- ✓ De no encontrarse cupo disponible para la atención se le entrega el volante con la información de los contactos y correos de los diferentes servicios al interior de la IPS

Ordenes con valores del copago o cuota moderadora errada.

- ✓ Se explica al usuario que la Entidad remitente no le suministró la información real sobre el valor del copago o cuota moderadora.
- ✓ Se debe informar al usuario que los valores de copago o cuota moderadora se cobran de acuerdo al valor del servicio y/o salario base de cotización del afiliado principal.
- ✓ Se pide disculpas al usuario, se explica la verdadera liquidación del copago o cuota moderadora y en caso de alguna duda o aclaración se direcciona con la entidad convenio.

Ordenes con servicios autorizados diferentes a los solicitados por el Médico tratante.

- ✓ Se indica al usuario el error cometido por su entidad remitente, se realiza solicitud del cambio vía telefónica o se direcciona al Acompañante a la Entidad para la modificación de la autorización.

Usuarios mal preparados respecto a indicaciones y recomendaciones

- ✓ Se explica al paciente la importancia del cumplimiento de la preparación (motivo por el cual se canceló la cita)
- ✓ Se procede a dar una nueva cita y recordar la preparación, afianzando ésta con el recordatorio de cita que se le entrega.

Problema Institucional (Daño de equipos)

- ✓ Se contacta al usuario e informa que el procedimiento debe ser aplazado por que el equipo se programó para mantenimiento correctivo, o trasladado a otra sede en caso de que aplique.

Problema Institucional (Calamidad o incapacidad del profesional)

- ✓ Se contacta al usuario e informa que el procedimiento debe ser aplazado por que el profesional a cargo de su atención presentó una calamidad y por tal razón se deberá reprogramar

Cuando el usuario no trae documento de identidad y se requiere este como soporte.

- ✓ Se explica al usuario la importancia que este tiene para la validación de los derechos.
- ✓ Como excepción el documento puede ser presentado vía WhatsApp (casos especiales)

Cuando el Usuario no trae la orden que se ha validado y se encuentra AUTORIZADA

- ✓ Se explica la importancia de la autorización de la Entidad para su respectivo cobro y Se le ofrece la opción de ir a traerla, esto no aplica cuando la IPS tiene acceso a los aplicativos del asegurador o IPS en convenio.

- ✓ Las EPS, siempre disponen de canales al acceso ya sea del usuario o IPS para solucionar este tipo de problemas administrativos que tienen que ver con la orden, Se le puede prestar el servicio y el resultado de la atención se entregará una vez, el paciente o acudiente presente la orden valida a la IPS- Estos casos excepcionales deben ser comentados y autorizados por el Jefe Inmediato o un Directivo.

7. PROTOCOLO DE PRESENTACION PERSONAL

La atención al usuario es el pilar más importante en el cumplimiento de los objetivos de la clínica. Se refiere al conjunto de conductas y reglas que una persona deberá observar y respetar cuando se mueva en determinados ámbitos oficiales ya sea por una cuestión de circunstancia o laboral.

La presentación personal dentro de una organización es un tema muy importante. Una persona que luce impecable será bien recibida en cualquier lugar. Se sabe que antes que una persona hable una sola palabra, la primera impresión está dada por su presentación personal.

7.1 PARA LOS HOMBRES



*Se exige el uso del uniforme establecido por la IPS

* Se exige usar calzado entregado por la IPS, en caso de daño se debe utilizar un color que salga con el uniforme.

* Se recomienda utilizar el cabello corto de color natural

* Las uñas deben permanecer cortas y limpias

* Se debe evitar el exceso de perfumes se recomienda utilizar fragancias suaves

* Se recomienda utilizar adecuadamente los Elementos de protección personal (EPP) y los Elementos de Protección Individual (EPI) que hayan sido suministrados por la IPS

* Se debe lavar el uniforme con regularidad por ello, se entregan 3 cambios de uniforme.

7.2 PARA LAS MUJERES



Se exige el uso del uniforme establecido por la IPS

Se exige usar calzado entregado por la IPS, en caso de daño se debe utilizar un color que salga con el uniforme.

El cabello en las mujeres representa el 80% de la imagen de la cara, debe estar siempre limpio y seco, en lo posible debe permanecer recogido, y este no debe en ningún momento tapar el rostro.

Se recomienda estar maquillada siempre de manera suave y discreta.

Las uñas deben estar siempre limpias y bien cortadas, si las utiliza largas deben estar maquilladas con colores pastel.

Los accesorios por estar en salud, solo esta permitido, aretes que no pasen el lóbulo de la oreja, no está autorizado el uso de pulseras, collares o reloj y anillos grandes ya que estos son foco de contaminacion

Se recomienda utilizar adecuadamente los Elementos de protección personal (EPP) y los Elementos de Protección Individual (EPI) que hayan sido suministrados por la IPS

Se debe lavar el uniforme con regularidad por ello, se entregan 3 cambios de uniforme.

7.3 PERSONAL ASISTENCIAL TIEMPO COMPLETO Y POR DISPONIBILIDAD



Se exige el uso del uniforme establecido por la IPS

Se exige usar calzado entregado por la IPS, zapatos cerrados, en caso de daño se debe utilizar un color que salga con el uniforme.

Se recomienda utilizar el cabello corto de color natural para los hombres y siempre recogido para las mujeres.

Las uñas deben permanecer cortas y limpias tanto para hombres como para mujeres.

Se debe evitar el exceso de perfumes se recomienda utilizar fragancias suaves

Por higiene y contacto frecuente con pacientes se recomienda no utilizar barba.

Los accesorios por estar en salud, solo está permitido, aretes que no pasen el lóbulo de la oreja, no está autorizado el uso de pulseras, collares o reloj y anillos grandes ya que estos son foco de contaminación.

Para las mujeres, se recomienda usar un maquillaje suave y discreto.

Se recomienda utilizar adecuadamente los Elementos de protección personal (EPP) y los Elementos de Protección Individual (EPI) que hayan sido suministrados por la IPS

Se debe lavar el uniforme con regularidad por ello, se entregan 3 cambios de uniforme.

PARA EL PERSONAL POR DISPONIBILIDAD

No se recomienda usar prendas con el logo de otras entidades

El calzado siempre deben ser zapatos cerrados, subiendo empeine y tobillos

Se recomienda utilizar el cabello corto de color natural para los hombres y siempre recogido para las mujeres.

Las uñas deben permanecer cortas y limpias tanto para hombres como para mujeres.

Se debe evitar el exceso de perfumes se recomienda utilizar fragancias suaves

Por higiene y contacto frecuente con pacientes se recomienda no utilizar barba.

Los accesorios por estar en salud, solo está permitido, aretes que no pasen el lóbulo de la oreja, no está autorizado el uso de pulseras, collares o reloj y anillos grandes ya que estos son foco de contaminación.

Para las mujeres, se recomienda usar un maquillaje suave y discreto.

Se recomienda utilizar adecuadamente los Elementos de protección personal (EPP) y los Elementos de Protección Individual (EPI) que hayan sido suministrados por la IPS

8. DIRECCIONAMIENTO DE NUESTROS DIFERENTES SERCICIOS Y CANALES DE ATENCION

INDICACIONES GENERALES

- El día de la cita, agradecemos presentarse con 30 minutos de anticipación para la confirmación de su cita en la Calle 5ª # 42ª-34 Cali.
- Presentar documento de identificación original, Asegúrese de contar con una orden vigente o un código de autorización.
- Liquide el copago si aplica, realice el pago y exija su comprobante. Si su atención es de manera particular, exija su Factura Electrónica.
- Menores de 18 años y mayores de 60 años, debe asistir con acompañante.

- Si no puede asistir, recuerde cancelar su cita con anterioridad en el Teléfono: **602 489 0216 opción 1** y seguir las instrucciones o escribir un mensaje al Correo Electrónico de acuerdo con su cita.
- Presentar historia clínica y resultados de exámenes, si es primera vez o es remitido por otra institución.
- Recuerde que si es cita de control debe presentar resultados de exámenes solicitados en su cita anterior, para definir adecuadamente su tratamiento.
- Si usa audífonos medicados, debe traerlos a la cita e informe de esta condición en la recepción.
- Si ha sido recientemente diagnosticado con Influenza, Covid, Varicela, Viruela del Mono o TBC, por su seguridad y la nuestra, solicite la reprogramación de su cita en el correo, de acuerdo con el tipo de atención.

CITA NEUMOLOGIA ADULTO
CITA SOMNOLOGIA
agendamiento1@cuidadopulmonar.com

CITA NEUMOLOGIA PEDIATRICA
agendamiento2@cuidadopulmonar.com

CITA CLÍNICA DE SUEÑO
enfermeria4@cuidadopulmonar.com

CITA PROGRAMA DE TABAQUISMO
enfermeria3@cuidadopulmonar.com

AGENDAMIENTO SURA **PBX: (602) 524 6630.**
AGENDAMIENTO SANITAS **WHATSAPP: 300 912 62 76**

Para el caso de los pacientes de Sura se ha generado una ruta de atención para el convenio de pago global prospectivo PGP, en la cual la gestión de citas y procedimientos se realizarán de manera interna y el paciente se contactará para programación y agendamiento de los servicios indicados.

9.1 TERAPIA DE REHABILITACION PULMONAR
(Enfermeria@cuidadopulmonar.com)

INDICACIONES
- En su primera cita, será evaluado por un especialista en Rehabilitación Pulmonar, quien definirá su acceso al programa y esquema de ejercicios.
- El paciente deberá continuar con sus medicamentos habituales.
- El paciente debe traer los inhaladores que usa.
- Dos (2) horas antes del examen no consumir alimentos ni bebidas oscuras.
- NO realizar ejercicio vigoroso 3 horas antes de la prueba
- El paciente deberá asistir con ropa cómoda y zapatos apropiados para realizar ejercicio físico.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.2 PRUEBA DE CAMINATA DE 6 MINUTOS
(Enfermeria@cuidadopulmonar.com)

INDICACIONES

- Por favor informar si le han ordenado Terapia de Rehabilitación Pulmonar por primera vez, para programarlo el mismo día de esta cita.
- El paciente deberá continuar con sus medicamentos habituales.
- El paciente debe traer los inhaladores que usa.
- Dos (2) horas antes del examen no consumir alimentos ni bebidas oscuras.
- NO realizar ejercicio vigoroso 3 horas antes de la prueba.
- El paciente deberá asistir con ropa cómoda y zapatos apropiados para realizar ejercicio físico.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.3 PRUEBA DE BRONCOMOTRICIDAD CON EJERCICIO Y MONITOREO
(Enfermeria@cuidadopulmonar.com)

INDICACIONES

- NO realizar ejercicio vigoroso 3 horas antes de la prueba.
- NO ingerir bebidas oscuras ni aromáticas el día de la cita.
- Dos (02) horas antes del examen no consumir alimentos ni bebidas, por ello agradecemos presentarse solamente 30 minutos antes de la cita y así evitar un ayuno prolongado.
- Si fuma debe SUSPENDER Cigarrillo 24 horas antes del examen (o vapeo).
- Si usted ha sido intervenido quirúrgicamente en un tiempo menor a 3 meses, por su seguridad debe reprogramar la cita.
- El paciente deberá asistir con ropa cómoda y zapatos apropiados para realizar ejercicio físico
- El paciente deberá continuar con sus medicamentos habituales a excepción de los inhaladores.
- Suspender la administración de los siguientes inhaladores o medicamentos antes de la prueba, así:
    - inhaladores como Salbutamol, terbutalina, levo salbutamol, bromuro de Ipratropio y cromoglicato de sodio - Suspender 12 horas antes de la prueba.
    - Formoterol, indacaterol, salmeterol, Montelukast y bromuro de Tiotropio- Suspender 24 horas antes de la prueba
    - Doxofilina, teofilina. Suspender 48 horas antes de la prueba.
- El paciente debe traer los inhaladores que usa.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales
- Realizar taller de ambientación

9.4 ESPIROMETRIA
(agendamiento2@cuidadopulmonar.com)

INDICACIONES

- Por favor realice ejercicios en casa que le ayudaran a realizar la prueba diagnóstica, en el siguiente link hay un video ilustrativo https://youtu.be/wUAgregWbFc

- Dos (02) horas antes del examen no consumir alimentos ni bebidas, por ello agradecemos
- Presentarse solamente 30 minutos antes de la cita y así evitar un ayuno prolongado.
- Si fuma debe SUSPENDER Cigarrillo 24 horas antes del examen (o vapeo).
- Si usted ha sido intervenido quirúrgicamente en un tiempo menor a 3 meses, por su seguridad debe reprogramar la cita.
- Usar ropa cómoda que permita el libre movimiento del tórax y abdomen.
- NO realizar ejercicio vigoroso 3 horas antes de la prueba.
- Esta prueba no puede ser realizada en la misma jornada (mañana o tarde) si tiene otra prueba de función pulmonar.
- NO ingerir bebidas oscuras ni aromáticas el día de la cita.
- El paciente deberá continuar con sus medicamentos habituales a excepción de los inhaladores.
- Suspender la administración de los siguientes inhaladores o medicamentos antes de la prueba, así:
    - inhaladores como Salbutamol, terbutalina, levo salbutamol, bromuro de Ipratropio y cromoglicato de sodio - Suspender 12 horas antes de la prueba.
    - Formoterol, indacaterol, salmeterol, Montelukast y bromuro de Tiotropio- Suspender 24 horas antes de la prueba
    - Doxofilina, teofilina. Suspender 48 horas antes de la prueba.
- El paciente debe traer los inhaladores que usa.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.5 MEDICION DE LA FRACCION EXHALADA DE OXIDO NITRICO - FENO
(agendamiento2@cuidadopulmonar.com)

INDICACIONES

- NO ingerir bebidas oscuras ni aromáticas el día de la cita.
- Dos (02) horas antes del examen no consumir alimentos ni bebidas, por ello agradecemos presentarse solamente 30 minutos antes de la cita y así evitar un ayuno prolongado.
- Se recomienda no ingerir alimentos con alto contenido de nitratos esto incluye los siguientes alimentos: Rúgula, Pepino, Rábano, Ajo, Nabos, Cebolla Larga, Lechuga, Papa, Col China, Repollo, Espinaca, Zanahoria, Remolacha, Pimentón, Habichuela.
- Si fuma debe SUSPENDER Cigarrillo 24 horas antes del examen (o vapeo).
- Si usted ha sido intervenido quirúrgicamente en un tiempo menor a 3 meses, por su seguridad debe reprogramar la cita.
- Usar ropa cómoda que permita el libre movimiento del tórax y abdomen.
- NO realizar ejercicio vigoroso 3 horas antes de la prueba
- Esta prueba no puede ser realizada en la misma jornada (mañana o tarde) si tiene otra prueba de función pulmonar.
- El paciente deberá continuar con sus medicamentos habituales a excepción de los inhaladores.
- Suspender la administración de los siguientes inhaladores o medicamentos antes de la prueba, así:

- inhaladores como Salbutamol, terbutalina, levo salbutamol, bromuro de Ipratropio y cromoglicato de sodio - Suspender 12 horas antes de la prueba.
- Formoterol, indacaterol, salmeterol, Montelukast y bromuro de Tiotropio- Suspender 24 horas antes de la prueba
- Doxofilina, teofilina. Suspender 48 horas antes de la prueba.

- El paciente debe traer los inhaladores que usa.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.6 CAPACIDAD DE DIFUSION CON MONOXIDO DE CARBONO
agendamiento2@cuidadopulmonar.com

INDICACIONES

- Debe enviar previamente al correo electrónico el examen de HEMOGRAMA O HEMOGLOBINA no mayor a un mes de realizado NO PUEDE SER LA HEMOGLOBINA GLUCOSILADA¸ esta será la única forma de asegurar la prestación el día de su cita.
- El paciente deberá continuar con sus medicamentos habituales a excepción de los inhaladores.
- Si fuma debe SUSPENDER Cigarrillo 24 horas antes del examen (o vapeo).
- Si usted ha sido intervenido quirúrgicamente en un tiempo menor a 3 meses, por su seguridad debe reprogramar la cita.
- Usar ropa cómoda que permita el libre movimiento del tórax y abdomen.
- NO realizar ejercicio vigoroso 3 horas antes de la prueba
- Esta prueba no puede ser realizada en la misma jornada (mañana o tarde) si tiene otra prueba de función pulmonar.
- NO ingerir bebidas oscuras ni aromáticas el día de la cita.
- Dos (02) horas antes del examen no consumir alimentos ni bebidas, por ello agradecemos presentarse solamente 30 minutos antes de la cita y así evitar un ayuno prolongado.
- El paciente deberá continuar con sus medicamentos habituales a excepción de los inhaladores.
- Suspender la administración de los siguientes inhaladores o medicamentos antes de la prueba, así:
  - inhaladores como Salbutamol, terbutalina, levo salbutamol, bromuro de Ipratropio y cromoglicato de sodio - Suspender 12 horas antes de la prueba.
  - Formoterol, indacaterol, salmeterol, Montelukast y bromuro de Tiotropio- Suspender 24 horas antes de la prueba
  - Doxofilina, teofilina. Suspender 48 horas antes de la prueba.
- El paciente debe traer los inhaladores que usa.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.7 VOLUMENES PULMONARES
agendamiento2@cuidadopulmonar.com

INDICACIONES

- NO ingerir bebidas oscuras ni aromáticas el día de la cita

- Dos (02) horas antes del examen no consumir alimentos ni bebidas, por ello agradecemos presentarse solamente 30 minutos antes de la cita y así evitar un ayuno prolongado.
- Si fuma debe SUSPENDER Cigarrillo 24 horas antes del examen (o vapeo).
- Si usted ha sido intervenido quirúrgicamente en un tiempo menor a 3 meses, por su seguridad debe reprogramar la cita.
- Usar ropa cómoda que permita el libre movimiento del tórax y abdomen.
- Esta prueba no puede ser realizada en la misma jornada (mañana o tarde) si tiene otra prueba de Función Pulmonar o Terapia de Rehabilitación Pulmonar.
- NO realizar ejercicio vigoroso 3 horas antes de la prueba
- El paciente deberá continuar con sus medicamentos habituales a excepción de los inhaladores.
- Suspender la administración de los siguientes inhaladores o medicamentos antes de la prueba, así:
    - inhaladores como Salbutamol, terbutalina, levo salbutamol, bromuro de Ipratropio y cromoglicato de sodio - Suspender 12 horas antes de la prueba.
    - Formoterol, indacaterol, salmeterol, Montelukast y bromuro de Tiotropio- Suspender 24 horas antes de la prueba
    - Doxofilina, teofilina. Suspender 48 horas antes de la prueba.
- El paciente debe traer los inhaladores que usa.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.8 MEDICION DE LA FUERZA MUSCULAR RESPIRATORIA - PIM Y PEM

agendamiento2@cuidadopulmonar.com

INDICACIONES

- NO ingerir bebidas oscuras ni aromáticas el día de la cita
- Dos (02) horas antes del examen no consumir alimentos ni bebidas, por ello agradecemos presentarse solamente 30 minutos antes de la cita y así evitar un ayuno prolongado.
- Si fuma debe SUSPENDER Cigarrillo 24 horas antes del examen (o vapeo).
- Si usted ha sido intervenido quirúrgicamente en un tiempo menor a 3 meses, por su seguridad debe reprogramar la cita.
- Usar ropa cómoda que permita el libre movimiento del tórax y abdomen.
- Esta prueba no puede ser realizada en la misma jornada (mañana o tarde) si tiene otra prueba de Función Pulmonar o Terapia de Rehabilitación Pulmonar.
- NO realizar ejercicio vigoroso 3 horas antes de la prueba
- El paciente deberá continuar con sus medicamentos habituales a excepción de los inhaladores.
- Suspender la administración de los siguientes inhaladores o medicamentos antes de la prueba, así:
    - inhaladores como Salbutamol, terbutalina, levo salbutamol, bromuro de Ipratropio y cromoglicato de sodio - Suspender 12 horas antes de la prueba.
    - Formoterol, indacaterol, salmeterol, Montelukast y bromuro de Tiotropio- Suspender 24 horas antes de la prueba
    - Doxofilina, teofilina. Suspender 48 horas antes de la prueba.
- El paciente debe traer los inhaladores que usa.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.9 ESTUDIO DEL SUEÑO - POLISOMNOGRAFIA DOMICILIARIO

enfermeria4@cuidadopulmonar.com

INDICACIONES

- Si el servicio implica la cancelación de algún copago, este trámite debe realizarlo dos días antes del día de la programación del estudio de sueño en la IPS.
- No ingerir bebidas oscuras el día de la cita
- Consumir alimentos ligeros y livianos con reposo de 2 horas antes de irse a dormir.
- Si toma algún medicamento prescrito por el médico, no debe suspenderlo.
- Consumir bebida aromática de manzanilla, cidron o valeriana antes de dormir para descansar mejor (opcional)
- El equipo debe durar puesto (registrando) MINIMO 6 horas.
- Idealmente dormir boca arriba, Si duerme de lado, no colocar las manos sobre la cabeza.
- Si está expuesto a mucho ruido puede utilizar tapones auditivos con objetivo de garantizar un sueño tranquilo.
- Procurar dormir en cuarto totalmente oscuro.
- Colocar la cánula solo como se le indico en la consulta (ver imagen de guía presentada).
- Verificar que nada este obstruyendo la cánula de oxigeno
- Debe tener una buena higiene de sueño, conectarse el equipo única y exclusivamente cuando ya se vaya a dormir no debe estar viendo televisión, realizar actividades en el computador o celular, ni con ningún otro dispositivo electrónico.
- Usar ropa cómoda que permita un sueño relajado y profundo
- Si durante la noche requiere levantarse para ir al baño o tomar agua, SI lo puede hacer, sin descontarse o apagar el equipo.
- Si presenta síntomas gripales o fiebre el día anterior al procedimiento, por favor informar un día antes para reprogramar cita, en el correo enfermeria4@cuidadopulmonar.com
- Si presenta alguna novedad con el equipo o dificultad durante de la realización de la prueba por favor contactarse al teléfono indicado para recibir orientación por parte el técnico de turno.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.10 ESTUDIO DEL SUEÑO - POLISOMNOGRAFIA CLINICA DE SUEÑO

enfermeria4@cuidadopulmonar.com

INDICACIONES

- Si el servicio implica la cancelación de algún copago, este trámite debe realizarlo dos días antes del día de la programación del estudio de sueño en la IPS.
- Se insiste que para poder tener un acompañante el día de la realización del estudio, debe ser acordado previamente con la auxiliar de enfermería al momento de confirmar su cita.
- Si toma algún medicamento prescrito por el médico, no debe suspenderlo.
- Si es paciente oxigeno dependiente, tiene movilidad reducida, usa medios de apoyo o tiene cirugías recientes informe esta condición a la auxiliar de enfermería al momento de confirmar la cita para programarlo adecuadamente.

- Lavar cabello en la mañana y no aplicar acondicionador, bálsamo o gel (cabello seco).
- Las uñas de las manos deben estar sin esmalte y el cabello libre de extensiones.
- Consumir alimentos ligeros y livianos con reposo de 2 horas antes de irse a dormir.
- No ingerir debidas oscuras, como café (ni siquiera en leche), chocolate o Coca-Cola
- Para que el estudio sea efectivo, el equipo debe registrar MINIMO 6 horas, si usted siente que no está logrando conciliar el sueño, llame al profesional de salud a cargo de su atención
- Debe tener una buena higiene de sueño, no debe estar viendo celular, ni otro dispositivo electrónico.
- Usar ropa cómoda que permita un sueño relajado y profundo
- Si durante la noche requiere levantarse para ir al baño o tomar agua, por favor llame al profesional que está a cargo de su atención, él le brindará
- asistencia.
- Si se siente incómodo con el equipo o alguna de sus partes, por favor no se la quite o desconecte, ya que puede dañar el equipo, por favor llame al profesional que está a cargo de su atención.
- Si presenta síntomas gripales o fiebre el día anterior al procedimiento, por favor informar un día antes para reprogramar cita.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.11 ESTUDIO DEL SUEÑO - TITULACION DOMICILIARIO
enfermeria4@cuidadopulmonar.com

INDICACIONES

- Si el servicio implica la cancelación de algún copago, este trámite debe realizarlo 2 días antes del día de la programación del estudio de en la IPS.
- Si es paciente oxigeno dependiente o tiene movilidad reducida, usa medios de apoyo o cirugías recientes informe esta condición a la auxiliar de enfermería al momento de confirmar la cita para programarlo adecuadamente.
- Adicionalmente es NECESARIO traer fotocopia del primer estudio del sueño o último que se le haya realizado para poder realizar el examen (en los casos que el estudio haya sido de una IPS diferente a la Clínica Neumológica), de lo contrario el estudio no podrá ser realizado.
- Si ya usa CPAP por favor traer la máscara.
- No ingerir debidas oscuras y consumir alimentos ligeros y livianos con reposo de 2 horas antes de irse a dormir.
- Si toma algún medicamento prescrito por el médico, no debe suspenderlo.
- El equipo debe durar puesto (registrando) MINIMO 6 horas por la noche para que el resultado sea exitoso.
- Debe tener una buena higiene de sueño, conectarse el equipo única y exclusivamente cuando ya se vaya a dormir no debe estar viendo televisión, realizar actividades en el computador o celular, ni con ningún otro dispositivo electrónico.
- Usar ropa cómoda que permita un sueño relajado y profundo

- Solicite apoyo vía WhatsApp al número indicado en consulta si tiene alguna duda o requiere información adicional al momento de conectar el equipo en su domicilio.
- Idealmente dormir en decúbito boca arriba, Si duerme de lado, no colocar las manos sobre la cabeza.
- Si está expuesto a mucho ruido puede utilizar tapones auditivos con objetivo de garantizar un sueño tranquilo.
- Si durante la noche requiere levantarse para ir al baño o tomar agua, lo puede hacer, sin apagar el equipo y desconectando la manguera como se le explico previamente.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.12 ESTUDIO DEL SUEÑO - TITULACION CLINICA DE SUEÑO
enfermeria4@cuidadopulmonar.com

INDICACIONES

- Si el servicio implica la cancelación de algún copago, este trámite debe realizarlo dos días antes del día de la programación del estudio de en la IPS.
- Para tener acompañante el día de la programación de su estudio de sueño, debe ser acordado previamente con la auxiliar de enfermería al momento de confirmar su cita.
- Debe tener una buena higiene de sueño, cuando el profesional conecte el equipo no puede estar viendo celular, ni otro dispositivo electrónico.
- Adicionalmente es NECESARIO traer fotocopia del primer estudio del sueño o último que se le haya realizado para poder realizar el examen (en los casos que el estudio haya sido de una IPS diferente a la Clínica Neumológica, de lo contrario el estudio no podrá ser realizado.
- Si ya usa CPAP por favor traer la máscara.
- Si toma algún medicamento prescrito por el médico, no debe suspenderlo
- Si es paciente oxigeno dependiente o tiene movilidad reducida, usa medios de apoyo o tiene cirugías recientes informe esta condición a la auxiliar de enfermería al momento de confirmar la cita para programarlo adecuadamente.
- Lavar cabello en la mañana y no aplicar acondicionador, bálsamo o gel (cabello seco).
- Las uñas de las manos deben estar sin esmalte y el cabello libre de extensiones.
- Consumir alimentos ligeros y livianos con reposo de 2 horas antes de irse a dormir.
- No ingerir bebidas oscuras
- Usar ropa cómoda que permita un sueño relajado y profundo.
- Para que el estudio sea efectivo, el equipo debe registrar MINIMO 6 horas, si usted siente que no está logrando conciliar el sueño, llame al profesional de salud a cargo de su atención
- Si durante la noche requiere levantarse para ir al baño o tomar agua, por favor llame al profesional que está a cargo de su atención, él le brindará asistencia.
- Si se siente incómodo con el equipo o alguna de sus partes, por favor no se la quite o desconecte, ya que puede dañar el equipo, por favor llame al profesional que está a cargo de su atención.
- Tener en Cuenta las Indicaciones Generales

9.13 FIBROBRONCOSCOPIAS

enfermeria2@cuidadopulmonar.com

El día de la cita, agradecemos presentarse con 30 minutos de anticipación para el proceso administrativo de su cita, Presentar documento de identificación original, cancelar su cuota moderadora si aplica y exigir su comprobante de pago.

INDICACIONES

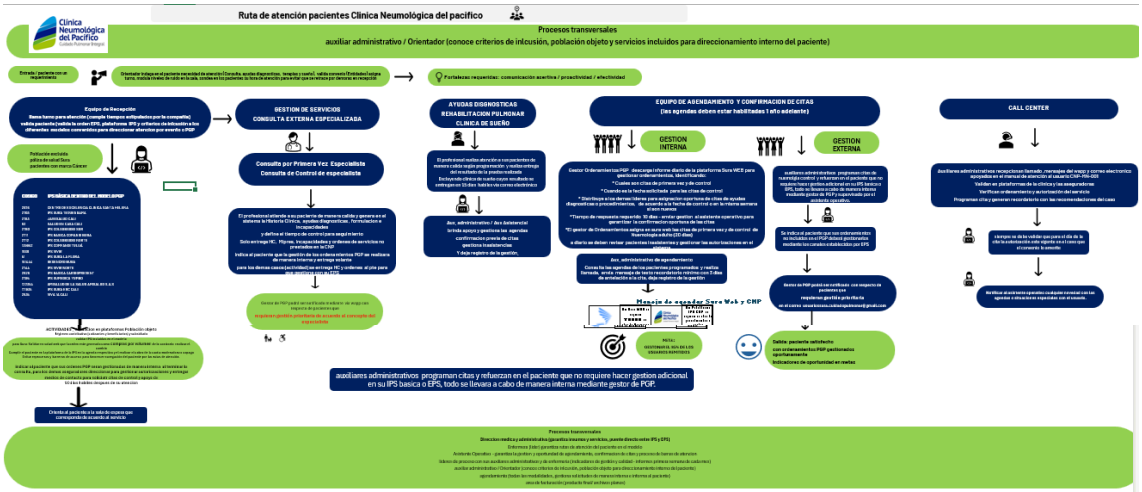
- Si el servicio implica la cancelación de algún copago, este trámite debe realizarlo dos días antes del día de la programación en la Calle 5ª # 42ª-34 Cali.
- Si usa audífonos medicados, debe traerlos a la cita e informe de esta condición en la recepción.
- Asegúrese de contar con una orden vigente o un código de autorización para la realización del procedimiento de fibrobroncoscopia.
- Para la cita debe contar con órdenes vigentes de laboratorio que va a procesar las muestras de fibrobroncoscopia la cual son generadas por su asegurador según convenio.
- La IPS Clínica Neumológica del Pacifico no hace radicación de muestras, estás son entregadas directamente por paciente o acompañante al laboratorio designado por su asegurador.
- No consumir alimentos ni bebidas 8 horas antes del procedimiento.
- Deberá asistir con acompañante el día del procedimiento.
- Si le han sido recetados medicamentos por su médico tratante, continuar su toma sin restricción si son vía oral, tomar con muy poca agua (NO SUPENDER EL MEDICAMENTO PARA LA PRESION).
- Si usa inhaladores debe llevarlos a la cita y utilizarlo media hora antes del procedimiento.
- Presentarse CDS e imágenes de tomografía de tórax (no lectura) el día de la cita, o previo según requerimiento.
- Si presenta síntomas gripales o fiebre el día anterior al procedimiento, por favor informar un día antes para reprogramar cita.

10. MANEJO DE ENCUESTA DE SATISFACCION, QUEJAS Y SUGERENCIAS; RESPUESTA Y MEJORAMIENTO

La voz del usuario es el termómetro de calidad del servicio, es la forma que hace que podamos conocer sus necesidades o expectativas y así poder direccionar nuestro accionar. Si por alguna razón los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio, fueron atendidos incorrectamente y/o ante cualquier demora en la prestación del mismo, estos podrán presentar sus inconformidades teniendo en cuenta los pasos establecidos en el procedimiento “Tratamiento y respuesta a quejas, reclamos y sugerencias”.

Es necesario atender el procedimiento definido para este ítem en el documento CNP-MN-003 Manual del Servicio de Información y Atención al Usuario

11. RUTA GENERAL DE ATENCION PROGRAMADA



Anexo

CONTROL DE CAMBIOS

Versión del Documento	Ítem Modificado	Descripción del cambio	Fecha del Cambio
02	NA	Edición Inicial del Documento	14/08/2017
03	Todos	Actualización general del documento	20/01/2023
04	Todos	Actualización general del documento	22/06/2023
05	3, 4,1 5,2 y 6.5	Adición de consentimiento de Feno Adición de documento de identificación Ajuste de protocolo de confirmación de citas Servicios y Responsables	11/09/2023
06	9.3	Se adiciona taller de ambientación	10/02/2025
07	6.5, 6.6, 12	Se adiciona en este punto el manejo del paciente que llega tarde a su cita Se adiciona la ruta de atención al paciente PGP Sura	22/02/2025

ELABORO	REVISO	APROBO	Fecha de la Última Actualización o Aprobación
PAULA ANDREA GONZALEZ **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**	PAULA ANDREA GONZALEZ **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**	RICARDO MOSQUERA **GERENTE**	14/08/2017
PAULA ANDREA GONZALEZ **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**	RICARDO PABLO MOSQUERA **DIRECTOR MEDICO**	MYRIAN ELCY ROJAS **GERENTE**	20/01/2023
PAULA ANDREA GONZALEZ **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**	RICARDO PABLO MOSQUERA **DIRECTOR MEDICO**	MYRIAN ELCY ROJAS **GERENTE**	22/06/2023
PAULA ANDREA GONZALEZ **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**	RICARDO PABLO MOSQUERA **DIRECTOR MEDICO**	MYRIAN ELCY ROJAS **GERENTE**	11/09/2023
PAULA ANDREA GONZALEZ **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**	RICARDO PABLO MOSQUERA **DIRECTOR MEDICO**	MYRIAN ELCY ROJAS **GERENTE**	10/02/2025
DARINELL GALLEGO GUTIERREZ **JEFE DE ENFERMERIA** NICOLAS CARDONA **ASISTENTE OPERATIVO**	PAULA ANDREA GONZALEZ **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**	MYRIAN ELCY ROJAS **GERENTE**	05/03/2025