

Boletín

CAPACITACIONES

A photograph of a doctor's hands clasped together on a desk. In the background, there is a laptop, a pair of glasses, and a pen holder. In the foreground, a blue stethoscope and a clipboard with a pen are visible. The scene is brightly lit, suggesting a professional office environment.

MAYO

MAYO 2023

SISTEMA PQRS

(Peticiónes Quejas, Reclamos y sugerencias)

El Sistema de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.



Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

SISTEMA PQRS

(Peticiónes Quejas, Reclamos y sugerencias)

ESUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.



PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

SISTEMA PQRS

(Peticiónes Quejas, Reclamos y sugerencias)

Las **PQRS** se pueden diligenciar en los formatos de los buzones y depositarlas en los mismos buzones, en esta Coordinación y/o a través de nuestra recepción.

ATENCIÓN AL USUARIO

Correo: atus.clin.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 **extensión** 1219

Lunes a viernes: 7:30 a.m a 12m y 2:00 a 6:00 p.m

CLINICA EMCOSALUD

FACTURACIÓN

Correo: facturacion.clinica@emcosalud.com

PROGRAMACIÓN E INFORMACIÓN DE CIRUGÍAS

Correo: cirugia.clinica.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 **extensión** 1117 Horas de oficina

Celular: 3125838802

CLINICA EMCOSALUD

SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA

Programación y Cancelación de citas
(correo y presencial)
**(ECOGRAFÍAS-RAYOS X-MAMMOGRAFÍAS-
TOMOGRFÍAS-DOPPLER)**

Correo: recepcion.clinica@emcosalud.com

Presencial: Calle 5 No. 6-73 (Recepción)

Presentar orden médica y documento de identidad

Horario de atención citas y solicitud de resultados:
Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

RESULTADOS IMAGENOLOGIA
coordinacion.clinica.imagenologia@emcosalud.com

CLINICA EMCOSALUD

SOLICITUD RESULTADOS DE LABORATORIO CLÍNICO

Horario de toma de muestras: 6:00 a 8:30 am

(Presentar orden médica y documento de identidad)

Correo: laboratorio.clinico@emcosalud.com

Teléfono: 8632041 **extensión 1216 Horas de oficina**

Presencial: 11:00am a 12:00m

Estimado usuario

Recuerde que el trato con **respeto** es un **derecho**; tanto usted como los colaboradores merecen ser tratados de dicha manera.



Las agresiones de cualquier tipo pueden generar la aplicación de las sanciones previstas en el código nacional de policía LEY 1801 de 2016

¡LA HUMANIZACIÓN ES TAREA DE TODOS!

Teniendo en cuenta las **PQRS** recibidas durante el año 2023, se hace necesario que todos los profesionales y funcionarios de Clínica Emcosalud, recordemos:

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así mismo pretende generar e impulsar un proceso de transformación de la cultura del sistema de salud a partir del cambio de comportamiento de las personas en las instituciones en todos los niveles del sistema de salud reconociendo los valores, la historia y logros alcanzados. Por lo cual la humanización puede transformar la manera de pensar, dirigir y actuar del Sistema de salud.



CANALES DE COMUNICACIÓN

PARA OBTENER SERVICIOS:

SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA

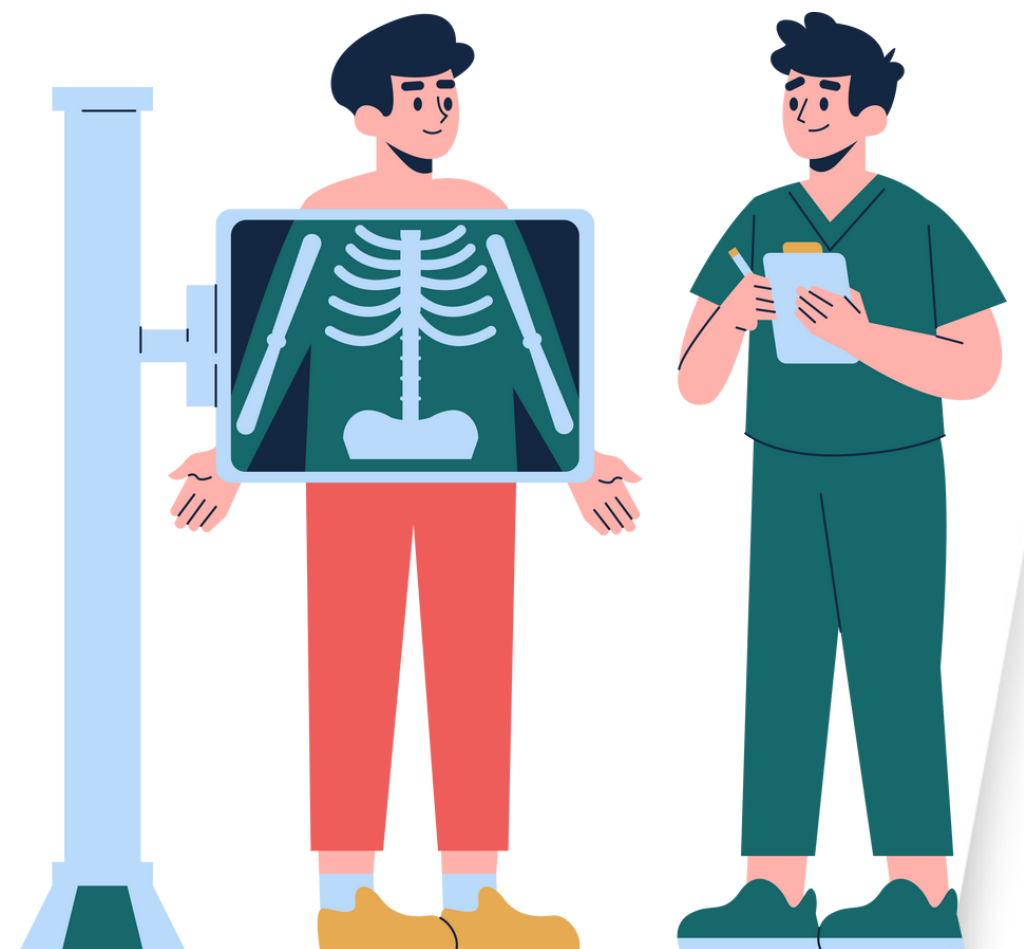
Programación y Cancelación de citas (correo y presencial)

(ECOGRAFÍAS-RAYOS X-MAMOGRAFÍAS-TOMOGRFÍAS-DOPPLER)

Correo: recepcion.clinica@emcosalud.com

Presencial: Calle 5 No. 6-73 (Recepción)

Presentar orden médica y documento de identidad



Horario de atención citas y solicitud de resultados:

Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m

RESULTADOS IMAGENOLOGIA

coordinacion.clinica.imagenologia@emcosalud.com

SOLICITUD RESULTADOS DE LABORATORIO CLÍNICO

**Horario de toma de muestras 6:00 a 8:30 am
(Presentar orden médica y documento de
identidad)**

Correo: laboratorio.clinico@emcosalud.com

Teléfono: 8632041 extensión 1216 Horas de
oficina

Presencial: 11:00am a 12:00m

SOLICITUD RESULTADOS COVID-19

Correo: unidad.epidemiologia@emcosalud.com

Teléfono: 8632041 extensión 1209 Horas de oficina

Epidemiólogo: Jonathan Lavao

INFORMACIÓN DE VACUNACION

INFORMACIÓN DE VACUNACION

Teléfono: 8632041 extensión 1209 Horas de oficina

FACTURACION

Correo: facturacion.clinica@emcosalud.com

PROGRAMACIÓN E INFORMACIÓN DE CIRUGÍAS

Correo: cirugia.clinica.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1117 Horas de oficina.

Celular: 3125838802

HOSPITALIZACIÓN TERCER y CUARTO PISO

Correo: hospitalizacion.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1300 (Piso 3) -
1400 (Piso 4) 24 horas

UCI NEONATAL

Correo: ucineonatal.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1503 24 horas

UCI ADULTOS

Correo: uciadultos.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1504 24 horas

SOLICITUD DE HISTORIAS CLÍNICAS ATENCIONES CLINICA

Correo: archivoclin@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1102 Horas de
oficina

URGENCIAS

Correo: urgencias.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1103

ADMISIONES CLÍNICA EMCOSALUD (URGENCIAS)

Teléfono: 8632041 extensión 1103 24 horas

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

Correo: ryc@emcosalud.com

Celular: 3125838867-3219068337 24 horas

ATENCIÓN AL USUARIO

Correo: atus.clin.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1219

Lunes a viernes 7:30am a 12m y 2:00 a 6:00pm

SALA DE PARTOS

Correo: partos.clinica.emcosalud@gmail.com

Teléfono: 8632041 extensión 1120 24 horas