



GUÍA PARA EL **PACIENTE**  
Y SU **FAMILIA**

# Consulta externa



En alianza con

**Hospital Universitario  
Clínica San Rafael**

Bienvenido al Hospital Universitario Clínica San Rafael, en este folleto encontrará la información necesaria para el acceso y uso adecuado del servicio de Consulta Externa. Léalo con atención y siga las recomendaciones.

# Contenido

**3** Nuestro norte estratégico

**4** La red National Clinics

**5** Recomendaciones generales

**6** Durante su atención

**8** Clasificación de residuos

**9** Al egreso

**10** Portafolio de servicios

**11** Directorio telefónico



En alianza con

**Hospital Universitario  
Clínica San Rafael**



## **Nuestro norte estratégico**

### **MISIÓN**

“Somos una organización que presta servicios integrales en salud de manera oportuna, eficiente, segura y sostenible, a través del talento humano calificado, avanzados sistemas tecnológicos e informáticos y exigentes sistemas de gestión de calidad, participando activamente en la formación de profesionales de la salud y en la investigación científica; comprometidos con la atención humana y digna al paciente y su familia; proyectados en el bienestar de sus trabajadores y la protección del medio ambiente; integrados a una red nacional de salud”.

### **VISIÓN**

“Ser en el 2022 una organización líder en el sector salud, reconocida nacional e internacionalmente como Hospital Universitario sostenible, con un modelo de atención humanizado, seguro, innovador, eficiente, generador de conocimiento, con responsabilidad social empresarial; garantizando la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés”.

### **VALORES CORPORATIVOS**

- Respeto: reconocemos el valor de cada persona, sus ideales y opiniones.
- Trabajo en equipo: con el aporte de todos nuestros grupos buscamos siempre la excelencia en nuestro servicio y atención.
- Honestidad: actuamos con rectitud y total transparencia.
- Humanización: el buen trato al paciente, la calidez y respeto es nuestro mayor compromiso.
- Responsabilidad: hacemos todo siempre de la mejor manera y asumimos las consecuencias de nuestras palabras, acciones y compromisos contraídos.








# La red National Clinics

National Clinics es una organización de prestación de servicio de salud en desarrollo, que a través de una red de clínicas será una alternativa de solución a los sistemas de salud en los países donde operemos.








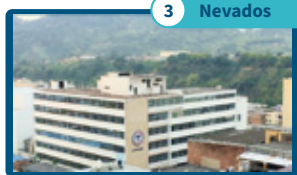
1 San Rafael

 <b>20.000 M2</b> de área	 <b>1257</b> Empleados <b>69</b> Médicos generales <b>136</b> Médicos especialistas
 <b>IV nivel</b> de complejidad	 <b>45 Servicios</b>
 <b>289 Camas</b>	








2 Centenario

 <b>9.400 M2</b> de área	 <b>329</b> Empleados <b>33</b> Médicos generales <b>74</b> Médicos especialistas
 <b>III nivel</b> de complejidad	 <b>33 Servicios</b>
 <b>109 Camas</b>	



3 Nevados

 <b>14.600 M2</b> de área	 <b>415</b> Empleados <b>42</b> Médicos generales <b>42</b> Médicos especialistas
 <b>IV nivel</b> de complejidad	 <b>33 Servicios</b>
 <b>109 Camas</b>	



## Hospital Universitario Clínica San Rafael

El Hospital Universitario Clínica San Rafael realizó una alianza de operación con National Clinics para prestar gran variedad de servicios hospitalarios. Una institución universitaria prestadora de servicios de salud de alta complejidad, con más de 85 años de experiencia que respaldan su excelente labor en la salud. Es considerada una de las instituciones de salud más importantes de la zona centro oriente de la ciudad de Bogotá, respondiendo a las necesidades y expectativas de nuestros miles de usuarios. Estamos renovando nuestra tecnología constantemente para estar a la vanguardia de los avances científicos buscando una mejor seguridad del paciente y brindarle un servicio cada vez más humano.



## ***Recomendaciones generales***

- Asista 20 minutos antes de la hora asignada para su cita, con el fin de realizar los trámites administrativos previos a la atención.
- Traiga reportes de exámenes de laboratorio, radiografías e historia clínica relacionada con la cita solicitada.
- Revise que la autorización expedida por su EPS esté dirigida para El Hospital Universitario Clínica San Rafael (Bogotá) y que esté vigente para el día de su cita.
- Traiga el valor a cancelar por concepto de cuota moderadora o copago (revise en la autorización emitida por su EPS el valor a cancelar).
- Para cancelar citas, llame al teléfono 3282300 Ext 3021, 24 horas antes de la fecha programada y comuníquese 24 horas después de la cancelación para reprogramar nuevamente su cita.
- No está permitido el consumo de cigarrillo dentro de las instalaciones. (Resolución 01956 del 2008 y Ley 1335 de 2009).





## *Durante su atención*

- Recuerde que el personal asistencial y administrativo está capacitado y dispuesto a trabajar por su salud, brindándole atención y comodidad, por lo mismo merecen su respeto y consideración.
- Para su orientación en el servicio tenga en cuenta la siguiente ruta de atención:

**1.** Solicite su turno en el módulo de información.

**2.** Facture o solicite cita.

**3.** Diríjase al sitio de atención.

**4.** Esté pendiente al llamado del médico.

**5.** Solicite órdenes médicas de egreso.

**Los pacientes del Programa Madre Canguro deben realizar todo el proceso de atención en el 4° piso.**

- Al ingreso del servicio se le colocará sello invisible a los niños y niñas menores de 10 años y a su acompañante, con el fin de controlar que estos egresen con su respectivo familiar.
- Realice higiene de manos con alcohol glicerinado siempre que ingrese y salga del servicio.
- Le recomendamos estar pendiente de sus objetos personales, el hospital no se hace responsable por la pérdida de los mismos.



- Si en 20 minutos, después de facturar no ha sido llamado por el especialista, informe al personal asistencial (auxiliar de enfermería) o al personal administrativo para que verifiquen la causa de la demora en la atención.
- Si desea darnos a conocer sus felicitaciones, quejas y sugerencias, lo puede hacer a través del buzón de sugerencias ubicado en el primer piso o por medio de nuestra página web [www.nationalclinics.com.co](http://www.nationalclinics.com.co) en la sección Contáctenos.
- En caso de una emergencia (incendio, sismo, entre otras) le solicitamos atender las siguientes instrucciones:
  - ▶ Mantenga la calma y siga las instrucciones del brigadista.
  - ▶ Tenga en cuenta la señalización de evacuación.
  - ▶ No use el ascensor.
  - ▶ Camine rápido, sin correr, conserve su derecha.
  - ▶ No se devuelva a recoger ningún objeto.
  - ▶ Diríjase al punto de encuentro de visitantes ubicado en el Parque el Sosiego (al lado derecho del edificio).
  - ▶ Si requiere ingresar nuevamente, espere la instrucción para hacerlo.



# Clasificación de residuos

Todos somos responsables del cuidado del medio ambiente, por favor separe los residuos de forma adecuada, teniendo en cuenta los colores de las canecas:

## Caneca VERDE

### Residuos Ordinarios No Peligrosos



Biodegradables, inertes y comunes. Son aquellos que no se deben reciclar como restos de alimentos no alimentados, servilletas, empaques de papel plastificado, icopor, material desechable (vasos, pañuelos, cubiertos), residuos de barrido, papel carbón y aluminio.

## Caneca GRIS

### Residuos Reciclables



Tales como papel usado limpio y seco (puede ser escrito, impreso y roto / sin clips, ni ganchos metálicos), periódicos, revistas, carpetas y cajas de cartón. No sirve el papel mojado, grososo o sucio, ni tampoco los papeles plastificados o metalizados.

## Caneca ROJA

### Residuos Biosanitarios



Tales como comida de pacientes que se encuentran en aislamiento (sus cubiertos y recipientes desechables), gasas, apósitos, aplicadores, algodones, drenes, vendajes, mechas, guantes, bolsas para transfusiones sanguíneas, catéteres, sondas y cualquier elemento que haya tenido contacto con fluidos corporales del paciente (sangre, saliva, flemas, etc.).





## Al egreso

- En caso de necesitar nueva cita, recuerde traer la autorización vigente de su EPS (confirme con el personal de información de consulta externa).
- Si requiere programar cirugía presente la documentación completa y autorizada por su EPS en el primer piso de consulta externa (solicite turno con la informadora).
- Programe sus citas médicas por medio de:
  - ▶ Call center 3282350, horario de atención de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
  - ▶ Atención personalizada, horario de atención de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 4:00 p.m. en el primer piso de consulta externa.
  - ▶ Página web: [www.nationalclinics.com.co](http://www.nationalclinics.com.co)





## Portafolio de servicios

- Banco de sangre
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía pediátrica
- Cirugía cardiovascular
- Cirugía de mano
- Cirugía de tórax
- Cirugía endovascular neurológica
- Cirugía general
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía vascular
- Cirugía vascular y angiológica
- Dolor y cuidados paliativos
- Ecocardiografía
- Electrodiagnóstico
- Electrofisiología marcapasos y arritmias cardíacas
- Endocrinología
- Endoscopia digestiva
- Fisioterapia
- Fonoaudiología
- Gastroenterología
- Genética
- Ginecología - Obstetricia
- Ginecología - oncológica
- Hematología
- Hemodinámica
- Infectología
- Laboratorio Clínico
- Laboratorio histotecnología
- Medicina Nuclear
- Medicina física y rehabilitación
- Medicina interna
- Neumología
- Fibrobroncoscopia - laboratorio de función pulmonar
- Neumología pediátrica
- Neurocirugía
- Neurología
- Neuropediatría
- Nutrición y dietética
- Oftalmología
- Oncología y hematología pediátrica
- Ortopedia pediátrica
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Patología
- Pediatría
- Protección específica atención al recién nacido
- Quimioterapia
- Radiología e imágenes diagnósticas
- Reumatología
- Terapia ocupacional
- Terapia respiratoria
- Ultrasonido
- Unidad de Cuidados Adultos (intermedio, intensivo)
- Unidad de Cuidados Neonatales (básico, intermedio, intensivo)
- Unidad de Cuidados Pediátrico (intermedio, intensivo)
- Urgencias
- Urología
- Vacunación



## *Directorio telefónico*

<b>PBX</b>	<b>328 23 00</b>
<b>Atención al usuario y su familia</b>	<b>Ext. 2788 - 2781</b>
<b>Consulta externa</b>	<b>Ext. 2782 - 2881</b>
<b>Archivo</b>	<b>Ext. 2860</b>
<b>Programación de cirugías</b>	<b>Ext. 2147 - 2146</b>



En alianza con

## Hospital Universitario Clínica San Rafael

**Para ampliar la información los invitamos a visitar  
nuestra página web [www.nationalclinics.com.co](http://www.nationalclinics.com.co)**

[www.nationalclinics.com.co](http://www.nationalclinics.com.co)

Cra. 8 N° 17 - 45 Sur

PBX: 328 23 00