

Edición 2025



Sede Apoyo Terapéutico

Calle 45E #73-40

Guía de Experiencia del Usuario



¡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.

Índice

Capítulo 1

Glosario y siglas.....	6
------------------------	---

Capítulo 2

Nuestra Empresa.....	10
2.1. Experiencia del usuario.....	11
2.2. Quiénes somos.....	11
2.3. Misión.....	11
2.4. Visión.....	11
2.5. Nuestra propuesta de Valor.....	11
2.6. Valores Corporativos.....	12

Capítulo 3

Derechos y Deberes de los Usuarios.....	13
3.1. Derechos.....	14
3.2. Deberes.....	15

Capítulo 4

Cómo Recibir Nuestros Servicios.....	16
4.1. Servicios ambulatorios que te ofrecemos en Nuestros Centros de Atención Primaria Avanzada, (CAPA) Sumimedical S.A.S.....	17
4.2. Cómo puedes acceder a nuestros servicios.....	20
4.3. Cómo solicitar tus citas.....	20
4.4. Los canales de atención para solicitar tus citas.....	21
4.5. Para consultar con un especialista.....	22
4.6. Consulta Prioritaria.....	23
4.7. Servicio de Odontología.....	24
4.8. Consulta de Urgencias de Odontología.....	24
4.9. Puntos de atención y horarios de urgencias odontológicas en Nuestros Centro de Atención Primaria Avanzada, (CAPA).....	25
4.10. Cuándo debes consultar los programas especiales.....	26
4.11. Cómo solicitas tus medicamentos en los puntos farmacéuticos de Sumimedical S.A.S.....	27
4.12. Nuestros puntos presenciales para la entrega de medicamentos.....	28
4.13. ¿Dónde puedes tomar tus muestras de laboratorio?.....	30
4.14. Toma de ayudas diagnósticas.....	31
4.15. Qué debes hacer cuando requieres un servicio de salud, que no se encuentra en nuestro portafolio u oferta de servicios.....	31
4.16. Qué debes tener en cuenta en el momento de visitar nuestras sedes.....	31

4.17. Haz parte de tu cuidado.	35
4.18. Seguridad del paciente.	35
4.19. Consentimiento Informado.	37
4.20. Educación ambiental durante tu visita a nuestros puntos de atención.	37
4.21. Puntos de atención Sumimedical S.A.S.	39

Capítulo 5

Nuestros Programas Cuidamos de Ti	40
5.1. Programas de Promoción y Mantenimiento en la salud.	41
5.2. Programas Especiales.	44
5.3. Vacunación.	47

Capítulo 8

Canales de Atención	49
6.1. Página Web.	50
6.2. Asociación de usuarios.	50
6.3. Buzón de sugerencias.	50
6.4. Línea amiga.	51

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.

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.

Consulta Prioritaria: 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.

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.

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.

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).

PBS: Plan de Beneficios en Salud.

R

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.

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 **17 sedes en el departamento de Antioquia, 1 sede en el departamento de Santander y 2 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.



2.6. 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.
- Apoyo espiritual o emocional.

Ser informado sobre



- El estado de salud, trámites administrativos y demás temas relacionados, con un lenguaje claro y comprensible.
- La promoción y mantenimiento de la salud.
- La asesoría de la interrupción voluntaria del embarazo.
- El sistema de salud, sus derechos y costos de los servicios (si aplica).
- Las razones de la no autorización del servicio por escrito.
- Cómo y dónde se presentan las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRDSF).
- No cobro de cuotas moderadoras por enfermedades catastróficas o de alto costo (si aplica).
- El derecho a la participación de su familia en el proceso de atención.

Elegir



- Si acepta los tratamientos que se le indican y a 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.
- A morir dignamente.
- A la donación y transfusión sanguínea.
- A participar en procesos investigativos por parte del personal y en caso de negativa, esta no se convierta en una barrera para la atención médica.
- Participar en investigaciones o atención por personal en formación.

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 mediante el consentimiento informado.
- En un documento de voluntad anticipada, sus decisiones sobre el cuidado de su salud.



3.2. Deberes

Cumplir



- Con la programación de las citas y en caso de no asistir, cancelarla con anterioridad.
- Con las indicaciones médicas, horarios, normas del sistema de salud y de la institución.
- Pago de las cuotas moderadoras (si aplica).
- Política de no uso de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas dentro de la institución.

Actuar



- Hacer uso racional de los recursos de salud, de las instalaciones, insumos o dispositivos entregados.
- De buena fe ante el sistema de salud.
- Sobre el cuidado integral de su salud y de su comunidad.

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 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 21 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 Vasculare.
- 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 Oncología.



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

- 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).

4.2. 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 **Servicios**)

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.

4.3. 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 4.1.**

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. Los canales de atención para solicitar tus citas:

Líneas telefónicas



Contact Center para Usuarios:
(604)411 44 88



Línea gratuita para Usuarios:
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



WhatsApp usuarios Ferrocarriles:
320 655 5361

Asignación de citas medicina general página web:



www.sumimedical.com
(Opción **Portal Autogestión**)

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 con anticipación a tu consulta programa.** 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.

4.5. 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 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.

4.6. Consulta Prioritaria.

¿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 peliga** 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 Prioritaria** en sus 20 Centros de Atención Primaria Avanzada, en los horarios contemplados **en los portafolios de cada centro de atención publicados en www.sumimedical.com/contactanos/**. Este servicio solo podrá programarse de manera presencial.

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

4.7. 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



**Contact Center
para Usuarios:**
(604)411 44 88



**Línea gratuita para
Usuarios:**
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

4.8. 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.

4.9. 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)

4.10. 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.

Si eres uno de nuestros usuarios que convive con enfermedades trasmisibles (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.

4.11. 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.

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 fórmula vigente.

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

4.12. 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. - 6:00 p.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.

4.13. ¿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.

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, **los horarios de atención están publicados en cada portafolio de servicios en www.sumimedical.com/contactanos/.**

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

4.14. 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 seguirlas al pie de la letra.

4.15. 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

4.16. 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.

 		1 FECHA DE AUTORIZACIÓN: 2025-02-18 RÉGIMEN: ESPECIAL NÚMERO DE AUTORIZACIÓN: 9495466	IPS GENERADORA: SUMIMEDICAL SAS BELLO IPS ORDENA: SUMIMEDICAL S.A.S	SUMIMEDICAL S.A.S NIT: 900033371 Res: 004	
Nombre Paciente		Sexo	Identificación	Edad	Nacimiento
IPS primaria:					
Dirección:					
Telefono		Correo		Municipio	
Nombre Prestador					
2 SUMIMEDICAL SAS BELLO					
Dirección			Telefono	Municipio	
Diagnósticos					
3	Código	Nombre	4	Cantidad	
	907106	UROANALISIS Observaciones: TAMIZAJE PARA RIESGO CARDIOVASCULAR		1	
	903841	GLUCOSA EN SUERO U OTRO FLUIDO DIFERENTE A ORINA Observaciones: TAMIZAJE PARA RIESGO CARDIOVASCULAR		1	
	903895	CREATININA EN SUERO U OTROS FLUIDOS Observaciones: TAMIZAJE PARA RIESGO CARDIOVASCULAR		1	
5 IMPORTANTE: Autorización válida solamente en los 120 días después de la fecha de su expedición, una vez cumplido dicho plazo no hay responsabilidad de FOMAG. (Resolución 4331 de 2012)					
NOTAS AUDITORIA:					
Firmado electrónicamente por		Recibido a conformidad		Firma de quien Transcribe	
Firma válida para todas las fórmulas de este recetario.					

Fecha impresión: 27/02/2025 11:37:58 Correo electrónico: daniela.castaneda@sumimedical.com

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**)

¿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
<p>Alerta</p> 	<p>Sonido con silbato intermitente.</p>	<p>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.</p>
<p>Alarma</p> 	<p>Sonido en forma de sirena, acompañado de indicaciones de evacuación por parte de los brigadistas.</p>	<p>Indica que se debe evacuar inmediatamente.</p>

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.

4.17. 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







4.18. 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.

- 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:

 <p>Antes, durante y después de preparar alimentos.</p>	<p>Después de cambiar pañales o limpiar a un niño que haya ido al baño.</p> 
 <p>Antes y después de comer algo.</p>	<p>Después de sonarse la nariz, toser o estornudar.</p> 
 <p>Antes y después de cuidar a alguien en su casa que tenga vómitos o diarrea.</p>	<p>Después de tocar a un animal, alimento para animales o excrementos de animales.</p> 



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!

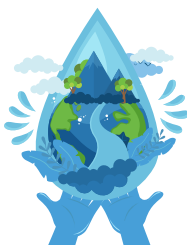
4.19. Consentimiento Informado

¿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.**

4.20. 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.

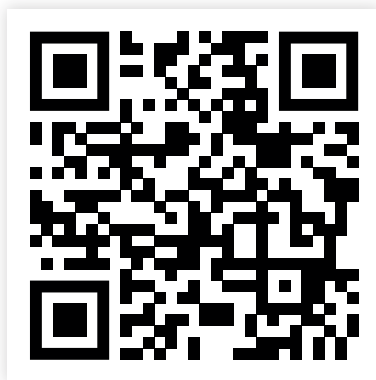
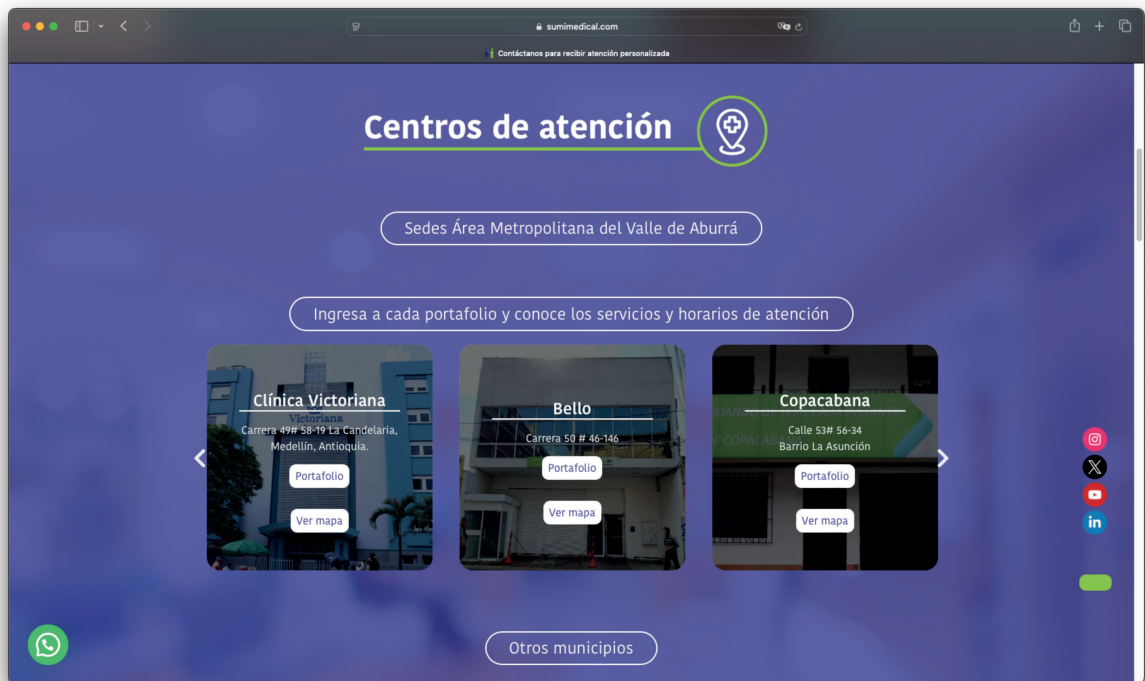
**La mejora de nuestro medio ambiente es responsabilidad de todos.
Cada pequeña acción suma.**

4.21. Centros de Atención Primaria Avanzada

Ingresa a nuestra página web:

www.sumimedical.com/contactanos/

Aquí podrás descargar el portafolio de cada Centros de Atención Primaria Avanzada y obtener información acerca de horarios, ubicación y servicios ofertados.



O también escanea el QR para ingresar a nuestra página web.

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. Programas Especiales.

Barriguitas Felices



Curso la preparación para la maternidad: Este curso está dirigido a toda la población que pertenece al programa de control prenatal, sin importar las semanas de gestación. La enfermera jefa de cada CAPA tiene la base de datos de sus gestantes, todas las pacientes son ingresadas a un grupo de WhatsApp institucional, donde se les informa la hora, fecha y modalidad del curso, también se realiza el seguimiento de la asistencia al mismo.

Más Defensas



Enfermedades infectocontagiosas: El programa inicia con la detección temprana del VIH, Hepatitis B, Hepatitis C y Tuberculosis, con el fin de ofrecer un manejo integral de la patología con el apoyo del equipo interdisciplinario. Los usuarios ingresan a la ruta desde la recepción del resultado crítico que confirma el diagnóstico reportado por el laboratorio de acuerdo a la patología, donde se gestiona de manera oportuna el ingreso con el médico experto para dar continuidad a su tratamiento de acuerdo a sus necesidades.

En caso de que el diagnóstico sea captado por el personal del CAPA, se remite al programa con la orden **Consulta Primera Vez Enfermedades Infectocontagiosas**, y se solicita el ingreso al programa al correo:

- programa.infectocontagiosas @sumimedical.com
 - WhatsApp (+57) 317 511 0261
- O de manera presencial en la sede Apoyo Terapéutico.

Programa de Cuidados Oncológicos Con Vos



En este programa se incluyen todos los usuarios con patologías malignas, donde se ofrece una atención integral y personalizada, no solo en su tratamiento médico sino también con un apoyo constante que aborde todas las dimensiones del bienestar del paciente. El ingreso se realiza con el resultado de las pruebas diagnósticas positivas y confirmatorias para cáncer, las cuales se envían para su gestión a los siguientes correos electrónicos:

- gestiondesolicitudes.oncologiaqtcx@sumimedical.com
 - auxiliar.gestioncriticos@sumimedical.com
 - auxiliaraltocosto@sumimedical.com
 - auditoria.altocosto@sumimedical.com
 - lider.poblacionesaltocosto@sumimedical.com

Latir con Sentido

Programa de atención integral en riesgo cardio metabólicas



Dentro del programa Latir con sentido se incluyen los siguientes subprogramas:

1. Programa de Riesgo Cardiovascular (HTA, DM2 y Dislipidemia).
2. Programa Anticoagulados.
3. Programa Nefro protección.
4. Programa Falla cardíaca.
5. Programa Obesidad.

La detección se hace desde consulta médica general por medio de resultados de laboratorio y examen físico que confirme el diagnóstico. Se genera la orden de remisión para ingreso al programa de riesgo cardiovascular, se indica al paciente acudir al área de enfermería para asignación de la cita, y/o se reporta a alguno de los siguientes correos para su respectiva captación, el correo del líder de CAPA y para latir centro al correo:

contacto.latirconsentido@sumimedical.com

Libertad en Movimiento



Programa de reumatología: En este programa se brinda atención a los usuarios con patologías reumatológicas autoinmunes además de enfermedades osteomusculares no inflamatorias, donde se realiza un manejo integral a su patología teniendo en cuenta aspectos biopsicosociales involucrados en el desarrollo de su enfermedad para evitar complicaciones a largo plazo.

Una vez se realiza el diagnóstico clínico, se solicita el ingreso al programa con el médico experto en el correo electrónico:

- programa.reumatologia@sumimedical.com
- O directamente en la CAPA Oriental, donde se brinda un manejo integral por parte del equipo interdisciplinario.

5.3. 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	Leche materna exclusiva			
	BCG	Única	Meningitis tuberculosa	
	Hepatitis B	Recién nacido	Hepatitis B	
A los 2 meses	Leche materna exclusiva			
	Pentavalente	Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT)	Primera	Difteria - Tos ferina - Tétanos
		<i>Haemophilus Influenzae</i> tipo b (Hib)		Meningitis y otras enfermedades causadas por <i>Haemophilus Influenzae</i> tipo b
		Hepatitis B		Hepatitis B
	Polio	Primera	Poliomielitis	
	Rotavirus	Primera	Diarrea por Rotavirus	
	Neumococo	Primera	Neumonía, otitis, meningitis y bacteriemia	
A los 4 meses	Leche materna exclusiva			
	Pentavalente	Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT)	Segunda	Difteria - Tos ferina - Tétanos
		<i>Haemophilus Influenzae</i> tipo b (Hib)		Meningitis y otras enfermedades causadas por <i>Haemophilus Influenzae</i> tipo b
		Hepatitis B		Hepatitis B
	Polio	Segunda	Poliomielitis	
	Rotavirus	Segunda	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)	Tercera	Difteria - Tos ferina - Tétanos
		<i>Haemophilus Influenzae</i> tipo b (Hib)		Meningitis y otras enfermedades causadas por <i>Haemophilus Influenzae</i> tipo b
		Hepatitis B		Hepatitis B
	Polio	Tercera	Poliomielitis	
	Influenza estacional	Primera	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
	Fiebre Amarilla (FA)	Única	Fiebre amarilla
A los 5 años	Difteria - Tos ferina - Tétanos (DPT)	Segundo refuerzo	Difteria - Tos ferina - Tétanos
	Polio	Segundo refuerzo	Poliomielitis
	Sarampión - Rubeola - Paperas (SRP)	Refuerzo	Sarampión - Rubeola - Paperas
	Varicela	Refuerzo	Varicela
Niñas a los 9 años	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	Toxoide tetánico y diftérico del adulto (Td)***	5 dosis: Td1: dosis inicial Td2: al mes 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.

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

Canales de Atención

Capítulo

06

6. Canales de Atención

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

6.1. 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.

También contamos con redes sociales:

Sumimedical_ips



6.2. 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 Asociaciones o liga de Usuarios, para conocer sus integrantes, funciones, fechas de reunión, entre otros, puedes consultar en nuestra página web:

www.sumimedical.com

(Opción **Participa**)

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.

6.3. 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.

6.4. 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.



SUMI medical

¡Cuidamos tu salud,
cuidamos tu vida!

Sumimedical_ips



www.sumimedical.com



Vigilado Supersalud