

Guía para el usuario



Tabla DE CONTENIDO

Primera edición: Marzo 2025

Dirección General:

Dra. Diana M. Espinosa Narváez
Gerente General

Realización:

Leonardo Espinosa Narváez
Coordinador de Marketing y Comunicaciones

Maria Paula Sanchez Camargo
Profesional de Seguridad del Paciente

Diseño y maquetación:

Vanesa Méndez Sáenz
Analista de Comunicaciones y Bienestar

www.clinicaonkos.com.co

Copyright © 2025
Centro Integral de Innovación y Tecnología, Clínica Onkos S.A.S

Derechos de los pacientes.....	4
Deberes de los pacientes.....	5
¿Sabes qué es el MiPres?.....	6
¿Sabes qué es una incapacidad?.....	7
¿Qué es una orden médica?.....	8
¿Cómo solicitar una Historia Clínica?.....	9
Estamos para escucharte PQRSF.....	10
Nuestro compromiso con la Seguridad del Paciente.....	11
Recomendaciones de ingreso a Hospitalización.....	12
Comprometidos con el Medio Ambiente.....	13
Programa Institucional ONKODONA.....	14
Conoce nuestro horario de visitas.....	17
Conoce nuestros canales de atención.....	18

Derechos de los pacientes

TENGO DERECHO A:

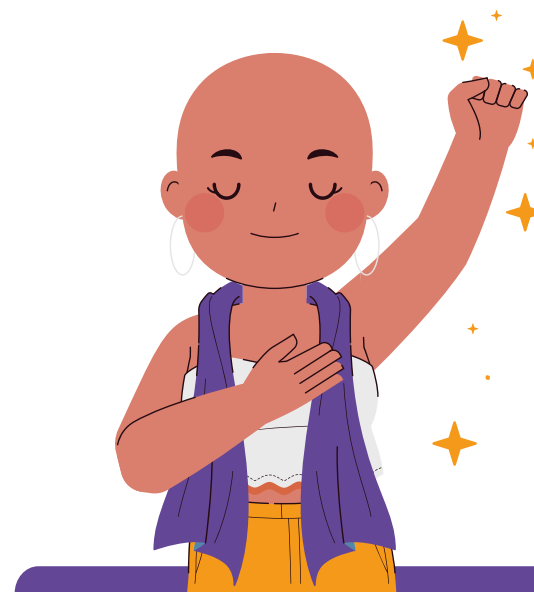
- + Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del personal de salud tratante permitiéndome tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre los procedimientos propuestos y los riesgos de los mismos.
- + Recibir un trato digno y humanizado por parte de los profesionales de la salud, quienes respetarán mis creencias y costumbres, las cuales deben ser orientadas al respeto por la vida.
- + Que mi historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y únicamente pueda ser conocida por terceros con mi autorización o en los casos previstos por la ley.
- + Aceptar o rechazar participar en investigaciones realizadas por personal calificado, después de ser informado sobre los objetivos, métodos, beneficios, y riesgos.
- + Que se me respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de mis órganos de conformidad con la ley.
- + Aceptar o rechazar la realización de procedimientos, una vez haya sido informado de los posibles riesgos de mi decisión.
- + Solicitar el apoyo espiritual que considere me ayudará a enfrentar el curso de mi enfermedad, de acuerdo a mis creencias religiosas.
- + Recibir segunda opinión médica.
- + Ser informado sobre los costos ocasionados por la prestación de los servicios recibidos.



Deberes de los pacientes

MI DEBER ES:

- + Cumplir con las normas establecidas haciendo uso adecuado de los recursos disponibles para mi atención.
- + Seguir las indicaciones de tratamiento que los profesionales de salud han propuesto para mejorar mi condición de salud.
- + Asistir oportunamente a las citas asignadas con anticipación y llevar los documentos necesarios para mi atención, en caso de no poder asistir a la cita cancelar 24 horas antes.
- + Suministrar de manera completa y veraz la información de mi condición de salud, con el fin de promover mi mejor alternativa de tratamiento.
- + Comunicar al personal de salud cuando detecte alguna acción insegura que pueda generar un riesgo en mi atención.
- + Respetar a todo el personal que interviene en las diferentes etapas de mi atención en salud.



¿Sabes qué es EL MIPRES?

MIPRES es un aplicativo en línea desarrollado por el Ministerio de Salud, para que los médicos y otros profesionales de la salud **prescriban servicios y tecnologías** no incluidos en el Plan de Beneficios.



Si requieres medicamentos, servicios o tecnologías que no estén en el Plan Beneficios Salud (PBS), el profesional tratante debe entregarte tu fórmula médica con el número de radicado en **MIPRES**.

Recuerda que:

- + A través de MIPRES, el profesional de la salud tratante podrá prescribirle sin necesidad de autorizaciones ni trámites adicionales.
- + El profesional de la salud tratante te entregará la fórmula médica con el número MIPRES.
- + La EPS te hará entrega de lo que prescribió el profesional de la salud.
- + Espere máximo cinco días para que la EPS le suministre la tecnología en salud que le prescribieron.



¿Sabes qué es UNA INCAPACIDAD MÉDICA?



Incapacidad:

Se define como la inhabilidad física o mental, que enfrenta un trabajador al estar impedido para desempeñar de manera temporal o permanente su profesión u oficio.



Prórroga de incapacidad:

Es la extensión de término de la incapacidad ante la no recuperación de la lesión o enfermedad.



¿Qué hacer en caso de pérdida o daño de tu incapacidad?

En caso de pérdida o daño de la incapacidad, puedes dirigirte al área de atención al usuario para tramitar una nueva copia.



CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

La discapacidad es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física intelectual o sensorial. **El certificado de discapacidad** es un documento que reconoce la condición de discapacitado a partir de cierto porcentaje de pérdida de capacidad.

¿Quién da el certificado de incapacidad?

Los equipos multidisciplinarios de profesionales de la salud de las Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud –IPS– autorizadas por las Secretarías de Salud Departamentales.

¿Qué es UNA ORDEN MÉDICA?

Es un documento generado por el médico tratante el cual establece un plan de tratamiento específico detallando los procedimientos, medicamentos, terapias y demás cuidados necesarios para el paciente.



¿Qué es una autorización en salud?

Es un documento generado por la EPS por medio del cual se autoriza la realización de un procedimiento médico específico, ordenado previamente por el médico tratante.

Solicitud de Autorizaciones

- 1 Este servicio puede ser utilizado siempre y cuando tenga una orden por parte de la IPS.
- 2 La orden debe estar vigente para el proceso de autorización.
- 3 Si tienes dudas, comunícate con tu EPS para realizar el proceso.



¿Cómo solicitar UNA HISTORIA CLÍNICA?

Solicítala a través de nuestra página web o enviando un correo a: historiaclinica@clinicaonkos.com.co
archivo@clinicaonkos.com.co

Requisitos según el solicitante:

Paciente: Fotocopia de la cédula.

Acudiente de paciente fallecido: Acta de defunción, cédula del paciente, registro civil que evidencie la relación y cédula del solicitante.

Acudiente de paciente incapacitado: Cédula del paciente y del solicitante con autorización notarial.



Proceso:

- 1 Acude a la recepción principal de la clínica de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- 2 Diligencia el formato de solicitud y adjunta los documentos requeridos.

¡Recuerda!

Tiempo de entrega: Historia clínica, 5 días hábiles.

Costos: Formato físico según número de folios, formato digital según costo del CD.



Descarga el formato para tu solicitud escaneando el código QR

Estamos para ESCUCARTE PQRSF

En Clínica Onkos, estamos para atender tus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. **Juntos construimos un mejor servicio.**



Petición: Solicitud respetuosa de información o consulta.

Queja: Expresión de insatisfacción sin incumplimiento.

Reclamo: Reporte que implica un incumplimiento.

Sugerencia: Propuesta para mejorar un servicio o incluir uno nuevo.

Felicitación: Reconocimiento a una atención o experiencia positiva.

Ahora puedes presentar tu PQRSF a través de nuestra página web **www.clinicaonkos.com.co** en la sección de inicio o escribiernos al correo:

✉ pqrsf@clinicaonkos.com.co



Escanea el código QR y
envíanos tus PQRSF.

**¡Tu opinión es clave para
seguir avanzando contigo!**



Nuestro compromiso CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Declaración de compromiso:



El Centro Integral de Innovación y Tecnología Clínica Onkos S.A.S. Se compromete a trabajar por la **seguridad del paciente** como estrategia indispensable para un **ambiente seguro**, disponiendo de todos sus recursos y promoviendo entre los usuarios, sus familias y colaboradores la **cultura de seguridad** y gestionando las fallas administrativas, incidentes y eventos adversos que de identifique en el proceso de atención.

Conoce nuestra Política de Seguridad del Paciente:

El Centro Integral de investigación y tecnología Clínica Onkos, establece como Política de Seguridad del Paciente **brindar una atención segura** a todos los usuarios en la prestación del servicio,



implementando los recursos necesarios para minimizar o evitar riesgos, incidentes y eventos adversos bajo una cultura justa, educativa, no punitiva y de mejoramiento continuo, que involucre al paciente, su familia, el equipo asistencial, administrativo, y el entorno.

Cuide sus objetos personales. El ingreso de alimentos es permitido únicamente bajo indicación médica.



Recomendaciones para el INGRESO A HOSPITALIZACIÓN



Cumplir con la higiene de manos al ingreso de la institución y al contacto con el paciente.

Ingresar con un solo acompañante.
(solo a necesidad)



Tapa tu nariz y boca al toser o estornudar utilizando el borde interno del codo.

Usar tapabocas quirúrgico al ingresar a la institución.



Proporcionar información clara y veraz sobre su estado de salud actual.



Comprometidos con EL MEDIO AMBIENTE

Deseche los residuos de manera correcta:



Residuos orgánicos

Como restos de comida, fruta o residuos de jardín.

Residuos no aprovechables

Elementos sucios y/o mojados como servilletas, papeles y cartones contaminados con comida; papeles metalizados, entre otros.



Residuos aprovechables

Elementos limpios y secos como plástico, vidrio, metales, papel y cartón.



Biosanitarios

Residuos que han tenido contacto con fluidos corporales o contacto con su cuerpo como papel higiénico, pañuelos entre otros.



Programa Institucional DE DONACIÓN DE ÓRGANOS



¿Qué es la donación y el trasplante de órganos?

La **donación es un acto voluntario** de cualquier persona que da algo sin esperar nada a cambio. El **trasplante es un procedimiento médico** y quirúrgico por medio del cual se implantan órganos y tejidos sanos en una persona enferma.

¿La donación y el trasplante tiene algún costo?

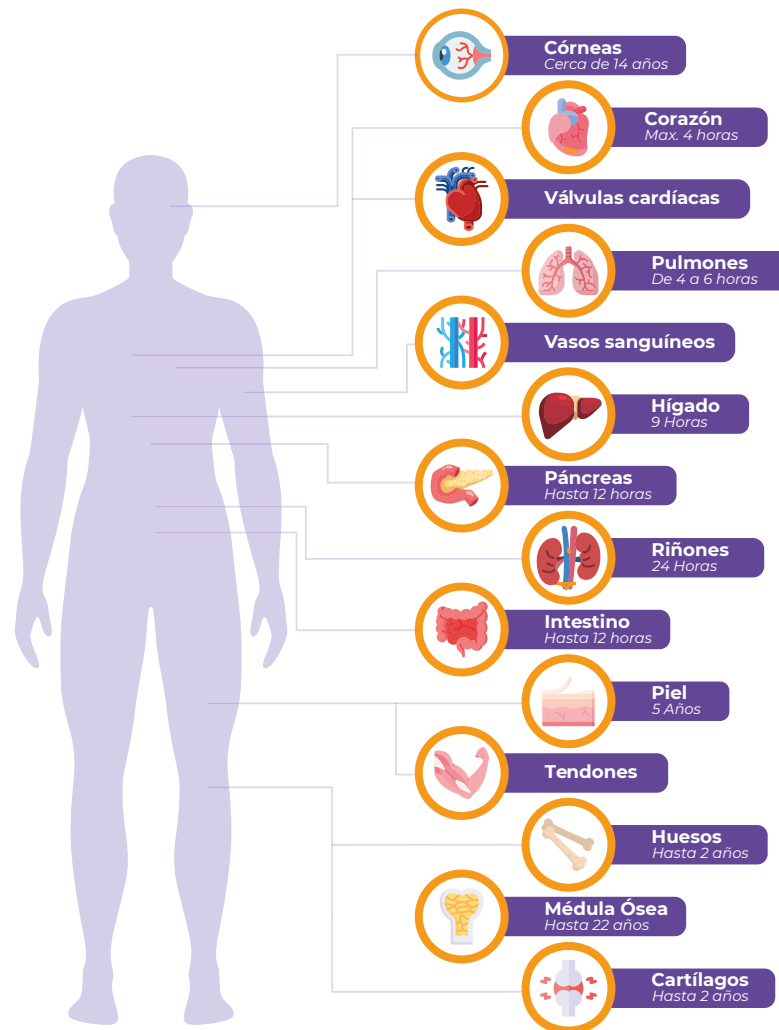
No. El trasplante de órganos y tejidos esta incluido en el **Plan Obligatorio de Salud (POS)**. Las personas que necesiten trasplante de órganos pueden acceder a el sin importar sexo, religión, raza o condición económica.



¿Quiénes se benefician de la donación de órganos y tejidos?

Se benefician **los pacientes que están inscritos en la lista de espera**. En muchas ocasiones el trasplante es la única alternativa para **quienes padecen de alguna enfermedad crónica o terminal**. Por cada donante de órganos y tejidos se pueden **beneficiar más de 55 personas**.

¿Cuáles órganos y tejidos se pueden donar y trasplantar y cuál es su periodo de vida?



¿Cuál es el proceso para ingresar a una lista de espera?

Una persona que padezca una enfermedad crónica cuyo tratamiento puede ser trasplante, **debe cumplir el siguiente proceso:**

- 1 Someterse a **valoración pretrasplante** por parte del médico especialista.
- 2 Obtener la **autorización** por parte de la **EPS**.
- 3 Obtener la **aceptación por parte del comité clínico** de la IPS trasplantadora.
- 4 **Ingresar** a una lista de espera.

¿Qué dice la nueva Ley sobre la donación de órganos y tejidos?

La **Ley 1805 de 2016**, en su **artículo 3**, señala: “Se presume que se es donante cuando una persona durante su vida se ha abstenido de ejercer el derecho que tiene de oponerse a que de su cuerpo se extraigan órganos tejidos o componentes anatómicos después de su fallecimiento”.

¿En qué consiste la manifestación de oposición a la presunción legal de donación?

Toda persona puede oponerse a ser donante de órganos y tejidos mediante un documento escrito que deberá autenticarse ante un notario público y radicarse ante el **Instituto Nacional de Salud (INS)**. También podrá oponerse al momento de la afiliación a la **Empresa Promotora de Salud (EPS)**, la cual estará obligada a informar al Instituto Nacional de Salud (**INS**) (**Art. 4, Ley 1805 de 2016**).

Conoce el HORARIO DE VISITAS



VISITA HOSPITALIZACIÓN DOMINGO - DOMINGO

9:00A.M. A 6:00 P.M.

PRIMER PISO ORIENTE
PRIMER PISO OCCIDENTE
SEGUNDO PISO ORIENTE
SEGUNDO PISO OCCIDENTE
TERCER PISO

UCI

(UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS)
DOMINGO - DOMINGO

11:00 A.M. A 12:00 P.M.
4:00 A.M. A 5:00 P.M.

PACIENTE AISLADO - RESTRICCIÓN DE VISITAS

VISITAS AL DÍA: 3 MÁXIMO

Tenga en cuenta las recomendaciones para cada tipo de aislamiento.



NOTA:

Traer documento original para el ingreso
Solo se permite el ingreso de una persona

Conoce nuestros CANALES DE ATENCIÓN

En Clínica Onkos, estamos para atender tus solicitudes, recuerda que nuestro **horario de atención** es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Atención al Usuario:

**WhatsApp:**

+57 320 3002748

**Correo:**

atusuario@clinicaonkos.com.co

**Presencial:**

Ventanilla de atención al usuario
Dg. 33 Bis A # 14-37

Call Center Citas:

WhatsApp:

(+57) 350 274 5400

**Correo:**

citas@clinicaonkos.com.co

**Presencial:**

Ventanilla de atención al usuario
Dg. 33 Bis A # 14-37



**En Clínica Onkos, avanzamos
contigo para brindarte la
mejor atención.**



x x x x