

# Manual del Usuario

¡Velamos <sup>por</sup>  
tu bienestar!



CLÍNICA  
**San  
Rafael**

# Presentación

Teniendo en cuenta la importancia del bienestar de los usuarios y dando cumplimiento al derecho de ser informado; la clínica San Rafael desarrolla el manual del usuario, como una herramienta informativa acerca de sus derechos y deberes, sistemas de seguridad social integral e información de interés que debe conocer durante la estancia en la institución.

## Apreciado Usuario

Este documento está dirigido a usted para facilitar el acceso a la información general, sobre los derechos y las condiciones de nuestros servicios, siempre encaminados a su bienestar y satisfacción.



# Tabla de Contenido

<b>1.</b>	<b>Direccionamiento estratégico.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Derechos de los usuarios.....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Deberes de los usuarios.....</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>Portafolio de servicios.....</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>Tiempos de procedimientos.....</b>	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>Servicios que cubre y que no cubre su EPS.....</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>Trámites ante la EPS.....</b>	<b>12</b>
<b>8.</b>	<b>Solicitud de servicios, atención el día de la cita y procedimientos ante la eps...13</b>	
<b>9.</b>	<b>Comportamiento del paciente y sus acompañantes.....</b>	<b>16</b>
<b>10.</b>	<b>Normas de comportamiento para acompañante permanente.....</b>	<b>18</b>
<b>11.</b>	<b>Copagos y cuotas moderadoras.....</b>	<b>19</b>
<b>12.</b>	<b>Principales riesgos en los pacientes asociados a equipos médicos.....</b>	<b>22</b>
<b>13.</b>	<b>En caso de emergencia.....</b>	<b>24</b>
<b>14.</b>	<b>Horarios de atención.....</b>	<b>25</b>
<b>15.</b>	<b>Nuestras sedes.....</b>	<b>26</b>
<b>16.</b>	<b>Glosario.....</b>	<b>27</b>

# **Direccionamiento Estratégico**

## Misión

Cuidamos la salud, prestando servicios de salud enmarcados en el trato humano y la seguridad del paciente; dirigidos al mejoramiento continuo, a través de la formación del talento humano, la investigación y desarrollo.

## Visión

Consolidarnos hacia el año 2.023 como centro de referencia de alta complejidad en el país; diferenciados por la integralidad, seguridad, compromiso, pertinencia y eficiencia en todos los servicios que presta a sus usuarios. Ser reconocidos como una institución acreditada y responsable socialmente, que a través de la investigación y educación busca innovar y generar impacto en la comunidad.

## Valores Corporativos

-  - Respeto.
-  - Honestidad.
-  - Responsabilidad.
-  - Solidaridad.
-  - Innovación.
-  - Pasión.
-  - Compromiso.

## Principios

-  - Responsabilidad social.
-  - Estrategia.
-  - Excelencia médica.
-  - Humanización.
-  - Trabajo en equipo.

# Politica del Sistema Integrado de Gestión

En SOCIMÉDICOS S.A.S. prestamos servicios de salud seguros y humanizados, contando con talento humano calificado y comprometido, una infraestructura física adecuada y recursos de alta tecnología, establecidos y orientados a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y partes interesadas, cumpliendo los requisitos legales y organizacionales definidos frente al Sistema Integrado de Gestión.



Gestión **De La Calidad**  
Gestión **En Seguridad Y Salud En El Trabajo**  
Gestión **Ambiental**



**Sistema Integrado de Gestión (SIG)**  
**Un compromiso de todos.**

## Usted tiene derecho a:



- 1 Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
- 2 Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad uno que no esté incluido también lo puede recibir.
- 3 Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- 4 Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- 5 Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.
- 6 Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- 7 Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- 8 Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
- 9 Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
- 10 Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- 11 Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
- 12 Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- 13 Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- 14 Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- 15 Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
- 16 Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.

## Usted tiene derecho a:



**17** Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.

**18** Ser informado sobre los costos de su atención en salud.

**19** Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

**20** Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.

**21** Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tomada en cuenta y respetada.

**22** Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza

**23** Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos.

## Usted tiene el deber de:



- a.** Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- b.** Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- c.** Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- d.** Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.
- f.** Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
- g.** Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.



# Portafolio de **Servicios**

[www.ipsclinicasanrafael.com](http://www.ipsclinicasanrafael.com)

**Ver portafolio**

# Tiempos de Procedimientos

Los tiempos de estancia dependen del tipo de cirugía y del tipo de anestesia administrada.

**Tiempos aproximados de estancia en cada área:**

## Admisiones

Su admisión tomará alrededor de 10 minutos, pero la estancia en el área dependerá del desarrollo de la jornada quirúrgica.

## Quirófano

Depende del tipo de procedimiento quirúrgico y el estado del paciente.

## Recuperación

Dependerá del tipo de anestesia administrada; en caso de anestesia raquídea un tiempo promedio de 2 a 3 horas, y en anestesia general aproximadamente de 2 horas según evolución del paciente y recuperación de conciencia

# Servicios que cubre y que no cubre su EPS

## Servicios que cubre su EPS

De acuerdo con lo definido en la Ley para el Plan de Beneficios del POS unificado, tanto el régimen subsidiado como el contributivo cubre entre otros procedimientos en nuestra institución los servicios de: Atención médico-quirúrgica ambulatoria y hospitalaria, Imágenes diagnósticas, unidad de cuidados especiales intermedios e intensivos, urgencias, laboratorios, marcapasos, prótesis valvulares, articulares y material de osteosíntesis etc.

## Servicios que no cubre su EPS

Existen algunos servicios que están excluidos por la Ley en el Plan de Beneficios del POS, tal y como lo establece el Art. 18 de la Resolución 5261 de 1994 y que son:

- Cirugías estéticas de embellecimiento y tratamientos para adelgazar.
- Tratamientos para infertilidad.
- Tratamiento o cura de reposo o del sueño.
- Prótesis no incluidas expresamente en el artículo 12 del MAPIPOS (Manual de Actividades, Procedimientos e Intervenciones del Plan Obligatorio de Salud) o acuerdo 028.
- Medias elásticas de soporte, corsés, fajas, sillas de ruedas, plantillas, zapatos ortopédicos y lentes de contacto. Los lentes se suministrarán una vez cada cinco años a los adultos y a los niños una vez cada año, siempre por prescripción médica y para defectos que disminuyan la agudeza visual.
- Medicamentos o sustancias que no se encuentren expresamente autorizados en el manual de medicamentos y terapéutica (resolución 5592 de 2015).
- Tratamiento con medicamentos o sustancias experimentales para cualquier tipo de enfermedad.

- Trasplantes de órganos diferentes a riñón, médula ósea, corazón y córnea.
- Tratamiento de várices con fines estéticos.
- Actividades, procedimientos e intervenciones de tipo curativo para las enfermedades crónicas, degenerativas, carcinomatosas, traumáticas o de cualquier índole en su fase terminal o cuando para ellas no existan posibilidades de recuperación.
- Tratamientos no reconocidos por las asociaciones médico científicas a nivel mundial o aquellos de carácter experimental.
- Actividades, procedimientos e intervenciones no autorizados expresamente en el POS acuerdo 029.

# Trámites ante la EPS

## Transcripción de incapacidades

Solo aplica al régimen contributivo en caso de cotizantes e independientes cotizantes. No cubre a subsidiado ni beneficiarios.

Las incapacidades y licencias generadas en SOCIMEDICOS S.A.S., requieren proceso de transcripción, ya que serán expedidas y liquidadas en la EPS, una vez han sido emitidas por el médico tratante.

## Autorizaciones

Los servicios solicitados en algunos casos deben estar autorizados por la EPS, bien sea del régimen subsidiado o contributivo. Estas autorizaciones son de servicio y deben ser originales y estar vigente; este documento se hace indispensable para acceder y solicitar cualquiera de los servicios de nuestra institución. Tenga en cuenta que es solo si lo requiere.

# Solicitud de servicios, atención el día de la cita y procedimientos ante la EPS

## ¿Qué debo hacer para utilizar el servicio?

- Tener completos y actualizados los documentos que lo acreditan como afiliado, es decir una autorización de servicios vigente.
- Cerciórese que la documentación que legaliza su afiliación está completa y actualizada (para ello le solicitamos comunicarse con su EPS en la oficina de servicio más cercana).
- Estar al día en el pago de las cotizaciones, si se encuentra en mora el costo de los servicios prestados estará a cargo del aportante.

## ¿Cómo puedo solicitar servicios médicos?

El acceso a los servicios debe hacerse a través del médico general de su EPS o remitido por otro especialista. Si requiere un servicio de medicina por consulta especializada, solicite su cita telefónicamente en el **3275710** o a través de nuestra pagina web **[www.ipsclnicasanrafael.com](http://www.ipsclnicasanrafael.com)** por el chat en línea o formulario web.

## Recomendaciones para el día de su cita médica.

- Asista con su documento de identificación.
- Llegue con tiempo de anticipación a la sede donde haya sido asignada su cita.
- Cancele el valor de la cuota moderadora.
- Si no le es imposible asistir a la cita, debe llamar al Call Center y cancelarla por lo menos con 12 horas de anticipación.

## ¿Qué debo hacer para programar una cirugía?

Ingresando a nuestra página web [www.ipsclinicasanrafael.com](http://www.ipsclinicasanrafael.com) al chat en línea en donde podrá programar su procedimiento de mediana y alta complejidad y un formulario en el link de programación de cirugía donde podrá programar su procedimiento quirúrgico ambulatorio.

## ¿Cómo puedo realizar el pago de la cuota moderadora para asistir a la cita con el especialista o al procedimiento quirúrgico?

Puedes realizarla a través de estas dos opciones de pago:

1. Una forma rápida y segura de pagar en internet, sin desplazarse o hacer filas. (PSE)
2. Realizamos un convenio de recaudo con la red de Baloto y Efecty permitiendo realizar el pago de manera ágil y fácil.

<https://www.ipsclinicasanrafael.com/pagos-en-linea/>

## Documentos indispensables para la programación de su cirugía:

- Historia clínica donde se solicite el procedimiento a realizar.
- Autorización del procedimiento por parte de la EPS, direccionado a SOCIMÉDICOS S.A.S- Clínica San Rafael o IPS Clínica San Rafael.
- Resultados de paraclínicos ordenados.
- Documento de identidad.
- Recibo de copago de la IPS.

## El día de su cirugía tenga en cuenta:

- Cumplir con todas las indicaciones prequirúrgicas entregadas el día de la programación.
- Contar con el acompañamiento de un adulto responsable, de lo contrario su cirugía no se realizará.
- Informar de inmediato a su médico y al anestesiólogo sí en las últimas 24 horas ha presentado fiebre, tos, alguna alteración respiratoria o algún síntoma que usted considere anormal.
- Verificar con el grupo de cirugía el sitio en donde será intervenido.
- Informar al grupo sobre sus enfermedades, medicamentos que consume habitualmente y cualquier antecedente con medicamentos que le haya causado alguna alteración en su salud.
- Informar al grupo médico si toma bebidas o tratamientos no médicos.

# Comportamiento del Paciente y sus Acompañantes

- Hable en voz baja tanto en áreas comunes como dentro de las habitaciones.
- Utilice el televisor en un volumen apropiado.
- No dejar pertenencias de valor dentro de la habitación, dado que la institución no se hará responsable.
- No ingresar a la clínica ropa de cama (cobijas, fundas, almohadas, sábanas).
- Si por algún motivo usted no autoriza un procedimiento, favor diligenciar y firmar el disentimiento de este.
- Por parte de acompañantes respetar el área de descanso de los pacientes.
- Siga las instrucciones de los orientadores y personal de enfermería.
- Diligencie los documentos que le soliciten, siempre y cuando comprenda el fin de cada uno de estos.
- Manténgase en el área de atención asignada, en caso de ser paciente.
- No consuma alimentos diferentes a los indicados por el médico.
- Mantenga el orden de sus pertenencias dentro de las habitaciones.
- Cuide las instalaciones y equipos puestos a su servicio.
- Permita en la habitación el número de personas indicadas y autorizadas, durante el horario de visita.
- Los acompañantes no deben estar en otras habitaciones.
- No ingrese alimentos a los pacientes sin indicación médica.
- No brinde medicamentos ni tratamientos diferentes a los indicados por el médico.
- Garantice la seguridad de su paciente, manteniendo las barandas arriba, le evitará caídas.
- Permanezca atento a las condiciones de su paciente; avise de inmediato en caso de anormalidad.
- Pregunte a la auxiliar y médicos si se lavó las manos antes de la atención.
- Utilice el timbre en caso de requerir algo.
- Pregunte al personal de enfermería el tipo de tratamiento a recibir.

- No brinde alimentos al personal médico ni de enfermería.
- Comuníquese con respeto con el personal de la clínica y los demás usuarios.
- Verifique con el personal asistencial las instrucciones; si no le quedaron claras, por favor nuevamente pregunte.
- Lave las manos al ingreso de cada servicio antes y después del contacto con su paciente.
- Utilice todos los elementos de bioseguridad que le indiquen en el área.
- Utilice los implementos entregados por el personal de enfermería en el caso que tenga un paciente con riesgo de infección.
- Respete las señales y normas de aislamiento, en caso de ser acompañante.
- Usted como paciente tiene derecho a solicitar la historia clínica antes del egreso de la institución.
- Pregunte a los funcionarios en caso de tener alguna duda sobre las medidas que debe adoptar durante la visita.

## ¿A quién se autoriza acompañante permanente?

- Pacientes mayores de 60 años.
- Pacientes menores de edad.
- Pacientes con riesgo alto de caída.
- Pacientes con trastornos psiquiátricos.

# Normas de comportamiento para acompañante permanente

- Procurar la intimidad de los pacientes que se encuentran en la misma habitación.
- Respetar las normas de la institución.
- Utilizar el llamado de enfermería en todo caso que se requiera.
- Tratar con respeto al personal asistencial.
- No ingerir la dieta del paciente, debido que esta proporciona las cantidades y requerimientos necesarios para su recuperación.
- No usar el baño de la habitación en ningún momento, en cada servicio se cuenta con baños para visitantes.
- No se autoriza el ingreso de cobijas, almohadas o colchonetas.
- El acompañante permanente podrá salir del servicio 3 veces durante el día, para realizar sus diligencias personales, ingerir alimentos, entre otras.
- El horario máximo permitido para el ingreso de acompañantes a la institución es a las 8:00 pm.
- Debe cuidar los equipos y muebles que la institución está poniendo a su servicio, no puede cambiarlos de lugar.

### **Para los familiares de pacientes que vienen fuera de la ciudad:**

Solicite información de albergues temporales con la trabajadora social.



# Copagos y Cuotas Moderadoras

## ¿Qué son las cuotas moderadoras?

Es un aporte en dinero, definido por Ley (Acuerdo 260 del 4 de febrero de 2004 del CNSSS) que debe ser cancelado por todos los afiliados (cotizantes y beneficiarios) cuando requiere un servicio médico; como consulta de medicina general o especialista, medicamentos, exámenes de laboratorio o radiografías de tratamientos ambulatorios o servicio de urgencias.

El valor de la cuota moderadora depende del Ingreso Base de Cotización, de acuerdo con los rangos establecidos por la ley. La información de dicho valor la puede obtener en el momento de solicitar su cita o verificarse en la autorización

## ¿Qué es el copago?

Es un aporte en dinero, definido por Ley (Acuerdo 260 del 4 de febrero de 2004 del CNSSS) que corresponde a una parte del valor del servicio y tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema. Se cobra copago en todos los servicios del POS en los que no se cobra cuota moderadora.

### **No se cobra copago en los siguientes eventos:**

Servicios de promoción y prevención, programas de atención materno infantil, programas de control en atención de enfermedades transmisibles, atención inicial de urgencias y enfermedades catastróficas.

Los copagos son cancelados únicamente por los beneficiarios con base en el Ingreso Base de Cotización del cotizante, de acuerdo con los rangos establecidos por la ley y corresponden a un % del valor del servicio a utilizar.

En el momento en que le emitan la autorización de servicio, le informarán el porcentaje (%) que se aplicará sobre el valor de la cuenta y el tope máximo a pagar.

**¡Recuerde!** los copagos o cuotas moderadoras, solo se deben cancelar en la IPS y no a intermediarios u otras personas o traer el recibo de previo pago en la Aseguradora.

### ¿Qué debe hacer si le formulan medicamentos?

Para la entrega de medicamentos debe preguntar a su EPS cuales son los establecimientos estipulados para realizarle la entrega del medicamento. Recuerde que sólo se entregan los medicamentos amparados por el POS, bajo la denominación común Internacional (nombre genérico) tal y como lo señala el Decreto 2200 de 2005 en su Artículo 16.

### Si le ordenan exámenes de laboratorio o ayudas diagnósticas.

Si su médico le ordena exámenes de laboratorio o ayudas diagnósticas, estas en algunos casos deben ser autorizadas por su EPS y direccionadas a la Clínica San Rafael u otra institución asignada donde le realizarán los procedimientos.

### ¿Cómo acceder a la cita con el médico especialista ?

Para el acceso a especialista debe asistir primero a la cita con el Médico General en su EPS, quien según su criterio decide si requiere la remisión correspondiente para lo cual genera una autorización de servicios (si la requiere). Con esta autorización, solicite la cita a nuestro Call center o a través de la página web **[www.ipsclnicasanrafael.com](http://www.ipsclnicasanrafael.com)**

Tenga en cuenta que en el caso que si requiera autorización debe verificar la vigencia de ella. En caso de que la autorización este vencida, debe acudir a su EPS para le sea renovada.

### **¿Qué debe hacer si necesita hospitalización, cirugía y/o ayudas diagnósticas?**

En caso de requerir estos servicios, previa remisión por el médico tratante, estos serán prestados a través de la red de prestadores de servicios de la EPS. En su EPS le informarán el procedimiento a seguir y el lugar al que debe acudir en el momento de entrega de la información.

### **¿Qué debe hacer para el suministro de lentes?**

Por ley, los adultos tendrán derecho a suministro de lentes una vez cada cinco años y los niños una vez al año, siempre y cuando estos sean solicitados por el médico o por el optómetra tratante. En su EPS le informarán el procedimiento a seguir y el lugar a donde debe dirigirse. Recuerde que las monturas no son cubiertas por el.

# Principales riesgos en los pacientes asociados a equipos médicos

En general el uso de los equipos médicos conllevan un riesgo para el paciente, en la Clínica San Rafael contamos con personal capacitado para manipularlos, ya que todos los riesgos son informados previo a las atenciones.

## **Electrobisturí:**

- Quemaduras por no ubicar bien el electrodo al momento de utilizar el equipo.

## **Máquina de anestesia:**

- Reinhalación de gases lo que puede ocasionar una intoxicación o la muerte al paciente.
- Despertar en medio de su procedimiento quirúrgico por agotamiento del anestésico.

## **Bomba de infusión:**

- Tromboembolismo por infusión con burbujas de aire en el circuito.
- Infusión de dosis de medicamentos inapropiadas si el equipo no se encuentra dentro de sus límites de funcionamiento.

## **Laringoscopio:**

- Infecciones relacionadas al cuidado de la salud por una inadecuada desinfección de las valvas.
- Laceración de los dientes por compresión mecánica.
- Intubación fallida por iluminación apropiada.

## **Microscopio quirúrgico:**

- Al momento de estar en el procedimiento puede ocasionarse una falla mecánica y caer el brazo sobre el paciente.

## **Tensiómetro:**

- Lesiones en el brazo por exposición prolongada o por insuflar el brazalete más de lo debido.

## **Desfibrilador:**

- Quemaduras por entrega de potencia equivocada (mayor a la indicada), por falta de aplicación de gel o por estar en contacto con objetos metálicos; si entrega una potencia menor no va a realizar la desfibrilación del paciente.
- Al momento de utilizar se puede ir la energía eléctrica y tener la batería descargada.
- El exceso de vello o la humedad en la piel podrían interferir con el buen contacto y podrían provocar chispas o quemaduras.

## **Monitor de signos vitales:**

- Caída del equipo sobre el paciente.
- Al activarse una alarma no se verifique el estado del paciente.

## **Aspirador:**

- La aspiración puede provocar una ligera irritación en las vías aéreas.
- Aspirar cuando no hay secreciones puede causar lesiones o irritar las vías aéreas de los pacientes.

## **Ventilator mecánico:**

- Barotrauma por programación de presiones inadecuadas.

# En caso de emergencia

- La orden de evacuación será transmitida, si es posible, a través de una señal sonora y/o mediante megafonía. En ese momento interrumpa lo que esté haciendo y desaloje el edificio.
- Existe una organización preparada para actuar en caso de emergencia y evacuación. Siga las instrucciones de los equipos de emergencia que le ayudarán en el desalojo.
- Mantenga la calma, no grite, no corra, evacue por las escaleras tomando su lado derecho y siempre en fila.
- Desde cualquier punto del edificio hay una ruta de evacuación, siga las señales de evacuación o las indicaciones del equipo de emergencia.
- Obedezca las órdenes del personal identificado y de los equipos de emergencia.
- No utilice los ascensores.
- No empuje en las escaleras, espere que la vía quede libre.
- Una vez iniciada la evacuación, no retroceda.
- No lleve objetos voluminosos.
- Una vez fuera del edificio, diríjase al punto de encuentro externo, el punto de encuentro se establecerá si la IPS debe ser desalojada en su totalidad.
- No retorne a las instalaciones hasta que no se dé la orden de ingreso.
- Siga las señales de evacuación las cuales le indicaran por donde dirigirse.



# Horarios de atención

Los horarios de atención estarán publicados en la página web oficial de la clínica [www.ipsclinicasanrafael.com](http://www.ipsclinicasanrafael.com) y en sus instalaciones físicas; estos estarán sujetos a cambios.



# Guía Telefónica

## Clínica San Rafael sede Megacentro

**Conmutador:** 3115411

**Sistema de información al usuario (SIAU):** extensión 1104.

**Dirección:** Carrera 19 N° 12-32 Barrio Pinares-Pereira, Risaralda.

## Clínica San Rafael sede cuba

**Conmutador:** 327 0700

**Sistema de información al usuario (SIAU):** extensión 2402

**Dirección:** Carrera 25 N° 74ª- 85 Barrio Rafael Uribe II-Pereira, Risaralda.

**Call center (citas médicas):** 327 5710

**Programación de cirugía (dudas):** 340 0708

# Nuestras Sedes

## Pereira



 **Sede Megacentro**  
Cra 19 # 12-32.  
Servicio de Urgencias.



 **Sede Álamos**  
Calle 11 # 24-30.  
Sector Álamos.



 **Sede Megacentro**  
Cra 18 # 12-35.  
Torre 2 piso 13 o PH.  
Torre 3 piso 7, 706.



 **Sede Cuba**  
Cra 25 # 74A-87.  
Barrio Rafael Uribe II.



 **Sede Casa de Especialistas**  
Cra 18 con Calle  
14 esquina

## Armenia



 **Sede Armenia**  
Calle 17N # 11-70  
Edf. Nogales del  
Parque



 **Sede Armenia Uninorte**  
Cra. 12 1A Norte - 20  
Local 305



 **Sede Armenia**  
Cra. 16 #3 Norte 33

## Manizales



 **Sede Manizales**  
Cra. 21 # 71- 60



 **Sede Manizales**  
Cra. 24 # 56-50  
Clínica Santillana



## Glosario

**EPS:** Entidad Promotora de Salud donde usted se afilia

**IPS:** Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, (hospitales, clínicas, centros de salud, consultorios, laboratorios, etc.), contratadas por la EPS.

**POS o Plan Obligatorio de Salud:** Conjunto de servicios de salud que todas las EPS, sin excepción, deben prestarles a todas las personas que estén afiliadas al Sistema de Seguridad Social en Salud por el Régimen Contributivo.

**Régimen Contributivo:** Sistema de salud al cual se afilian las personas que tienen capacidad de pago; como los trabajadores formales e independientes, los pensionados y sus familias.

**Cotizante:** Es aquella persona que aporta al sistema de salud, como trabajador dependiente o independiente.

**Beneficiario:** Es aquella persona que pertenece al sistema de salud por medio de la afiliación realizada por un cotizante que puede ser su esposo, padre etc. que lo tiene cubierto por su aporte económico al sistema y se encuentra afiliado a una EPS del régimen contributivo.

**Régimen subsidiado:** Es el sistema de salud por el cual el estado colombiano brinda cobertura en salud a la población vulnerable o que no cuenta con los recursos económicos para acceder a los servicios de salud.



¡Velamos por  
tu bienestar!



CLÍNICA  
**San  
Rafael**



@clinica.sanrafael



ipsclinicasanrafael



YouTube

Clinica San Rafael

**CLÍNICA SAN RAFAEL**

SEDE PINARES  
Calle 12 #18-50

PBX: (+576)311 5411

**CLÍNICA SAN RAFAEL**

SEDE CUBA  
Cra 25 # 74A-87 Barrio Rafael Uribe II

PBX: (+576) 3270700

[www.ipsclinicasanrafael.com](http://www.ipsclinicasanrafael.com)