



Guía de
bienvenida

Usuarios ambulatorios



CLÍNICA
Somer
Calidad con corazón

¡Bienvenido a la Clínica Somer! Es para nosotros motivo de gran alegría poder acompañarte en tu consulta. Has llegado a un lugar que le apuesta cada día al mejoramiento continuo, a la seguridad del paciente y a la humanización del servicio, como pilares fundamentales.

Nuestros profesionales están trabajando por la vida y bienestar de los pacientes. A través de esta guía te informaremos lo que debes tener en cuenta durante la consulta.

Tus derechos son:

1. A recibir una atención de alta calidad...

- Que garantice el acceso a los servicios y tecnología de salud.
- Con un trato digno y respetuoso.
- En condiciones de privacidad y confidencialidad.
- De manera oportuna, continua y puntual, de acuerdo con tus necesidades.
- Sin trámites innecesarios.
- Disfrutando del acompañamiento de tu familia.
- Con los mayores niveles de seguridad.
- En instalaciones limpias, cómodas y seguras.



2. A ser informado y a recibir educación sobre:

- Tus derechos y deberes como usuarios de los servicios de salud.
- Todo lo relacionado con tu proceso de atención.
- Los contenidos de tu historia clínica de forma gratuita.
- Cómo cuidar y proteger tu salud y la de tu familia.



3. A elegir:

- Entre las opciones ofrecidas para tu cuidado y tratamiento, con pleno respeto de autonomía.
- El profesional que te atenderá dentro de las posibilidades ofrecidas por la Clínica.
- Si participas o no en investigaciones.
- Si aceptas que en tu atención, participe personal en formación.
- Si deseas solicitar una segunda opinión sobre tu diagnóstico y tratamiento.



4. A ser escuchado:

- Cuando desees expresar tus opiniones sobre el servicio recibido.
- Cuando tengas inquietudes sobre tu enfermedad, pronóstico y tratamiento.
- En los espacios de participación establecidos por el sistema de salud.



Tus deberes son:

- Cuidar tu salud, la de tu familia y comunidad.
- Dar un trato digno y respetuoso a todo el personal de la Institución y a las demás personas con las cuales tengas contacto durante la atención.
- Cumplir con las citas y/o procedimientos programados.
- Cumplir con las instrucciones y recomendaciones dadas.
- Hacer buen uso de los servicios de salud.
- Suministrar información y documentación completa y veraz.
- Cuidar las instalaciones de la Clínica.
- Pagar por los servicios prestados, conforme a las normas del sistema de salud.

Disposición de basuras

Ayúdanos a cuidar el medio ambiente, separando bien los residuos hospitalarios. Ten en cuenta el color de los recipientes:



- Toallas de secado de manos.
- Empaque de mecató.
- Objetos de icopor.
- Restos de barrido.
- Papel aluminio.
- Papel sucio o mojado.



- Cajas de medicamentos rasgadas.
- Hojas de papel, revistas, cuadernos y periódicos.
- Cajas de crema dental.
- Bolsas plásticas limpias.
- Envases de champú, cremas de manos y jabones (sin contenido).
- Botellas plásticas y de vidrio sin líquido.



- Guantes.
- Gasas.
- Aplicadores.
- Algodones.
- Drenes.
- Vendajes.
- Pañales.
- Sondas.
- Baja lenguas.
- Jeringas.
- Papel higiénico.

Medios para escucharte

Para nosotros es muy importante escucharte y conocer tu percepción de los servicios. A continuación te contamos los medios que tenemos para ti:

- 35 buzones en todos los servicios de la Clínica.
- Puedes escribir a los correos: contactenos@clnicasomer.com y apoyoalusuario@clnicasomer.com
- Puedes visitar la oficina de Apoyo al Usuario, ubicada en nuestra Clínica, torre I, 2do piso.
- Puedes llamar al 605 26 26 ext. 5170 - 5142.
- Ingresa a nuestro sitio web www.clinicasomer.com



Nuestra Clínica cuenta con un Plan de Emergencias y personal capacitado para actuar ante una eventualidad.

Ten en cuenta:

En caso de emergencia, escucharás dos tipos de sonidos:

Alerta: 3 sirenas intermitentes por 30 segundos. | **Alarma:** Sonido continuo por 1 minuto.

- Existen dos puntos de encuentro: Mall El Faro y Mall Villas del Río.
- Cada uno de nuestros servicios cuenta con rutas de evacuación.

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.

Cierra la llave del agua mientras te enjabonas o te cepillas los dientes.

¡Cada gota cuenta!



¡Servicios inspirados en ti!



/Clínica Somer



/Clinica_Somer



/Clinica_Somer

Calle 38 N° 54A-35 | Rionegro, Antioquia, Colombia

PBX: (574) 605 2626 | www.clinicasomer.com