

GUÍA PRACTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN DE PACIENTES

A continuación, presentamos una guía práctica donde podrá ver las particularidades del servicio, los tips de atención, procesos y protocolos.

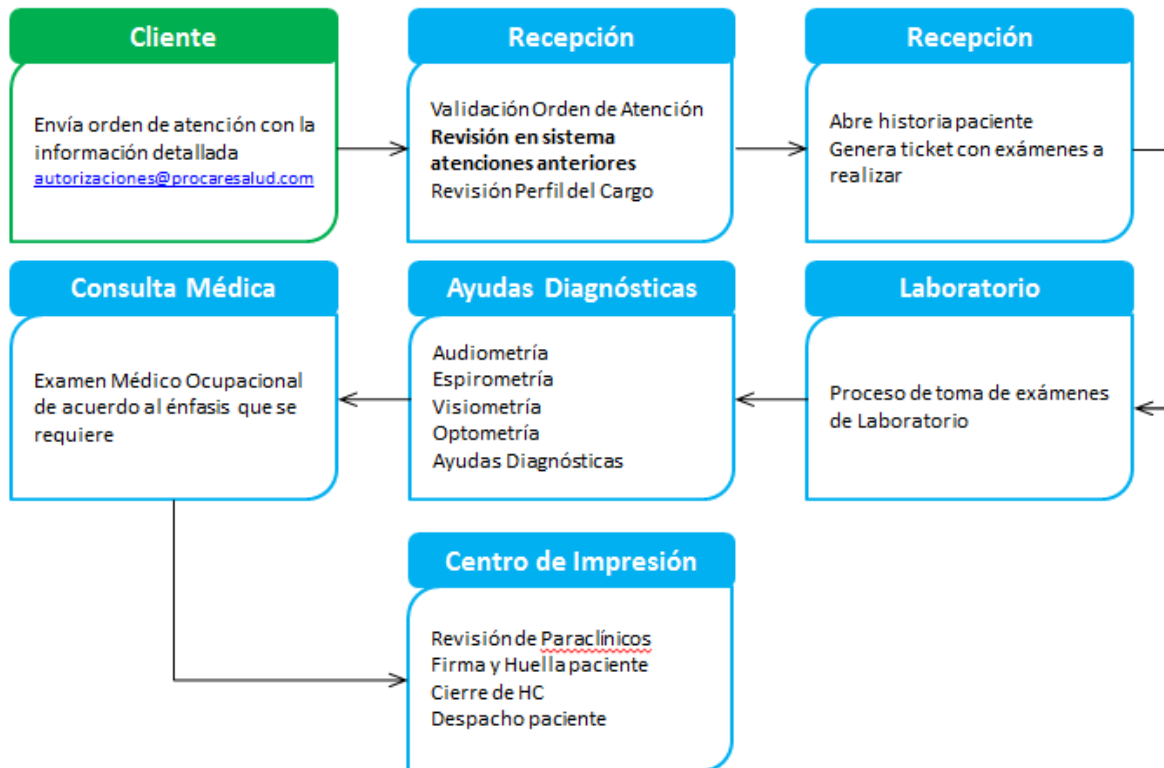
PROTOCOLOS DE EXÁMENES

Con el fin de buscar alternativas para la realización de exámenes ocupacionales a trabajadores que desempeñan tareas específicas, PROCARE pone a disposición de sus clientes una propuesta de protocolos mínimos de exámenes

PROTOCOLO PARA TRABAJO EN ALTURAS	PROTOCOLO PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS	PROTOCOLO PARA PLAN DE SEGURIDAD VIAL
<p>* Evaluación Médica para Trabajo en Alturas (énfasis osteomuscular y de columna vertebral, pruebas de vértigo – equilibrio)</p> <p>* Audiometría</p> <p>* Optometría / Visiometría</p> <p>* Colesterol Total</p> <p>* Triglicéridos</p> <p>* Glucosa en Suero (Glicemia)</p> <p>* Hemograma</p>	<p>* Evaluación Médica para Manipulación de Alimentos (énfasis osteomuscular y de columna vertebral)</p> <p>* (KOH) de Uñas</p> <p>* Frotis faríngeo</p> <p>* Coprológico</p>	<p>* Evaluación Médica Osteomuscular (énfasis de columna vertebral, pruebas de vértigo – equilibrio)</p> <p>* Audiometría</p> <p>* Optometría / Visiometría</p> <p>* Evaluación Psicosenométrica (compuesto de Valoración Psicológica y Valoración Motriz)</p> <p>Nota: Para la realización de exámenes médicos ocupacionales para conductores, la resolución 1565 de 2014 exige un protocolo mínimo que contenga los anteriores exámenes</p>

*** En los casos que se solicite dentro del protocolo examen de Visiometría, se deberá tener en cuenta que si este examen sale alterado se deberá adicionalmente realizar una Optometría para determinar si la alteración corrige con lentes visuales. Esto aplica para los protocolos de Trabajo Seguro en Alturas y Plan Estratégico de Seguridad Vial, o cualquier protocolo que así lo requiera. En caso de que la empresa no autorice la realización del examen adicional (Optometría) se generará restricción para la Ocupación, si así lo considera el médico tratante.**

PROCESO ATENCIÓN PACIENTES



SEDES Y HORARIOS

SEDE VERSALLES – ASISTENCIAL TRADICIONAL

Calle 20N # 5N 07

PBX (2) 4899941 Móvil: 302 3011680

AREA	CONTACTO	EXT	MOVIL	CORREO
Recepción				autorizaciones@procaresalud.com *
Centro de Impresión		114	302 3011680	info@procaresalud.com
Laboratorio	Dr. Manuel Gonzales Dra. María Isabel Mayor	110		procare.laboratorio@gmail.com
Coordinación Médica	Dra. Diana Saavedra	103	301 2559739	coordinacionmedica@procaresalud.com
Jefe G. Humana	Juliana Guerrero	116	302 3011680	gestionhumana@procaresalud.com
Extramurales	Diana Burbano	111	302 3011680	extramurales@procaresalud.com

SEDE SANTA MÓNICA – ASISTENCIAL VIP Y ADMINISTRATIVA

Calle 26N # 6N 55

PBX (2) 4862971 Citas: opción 1

Móvil: 301 2562190

AREA	CONTACTO	EXT	MOVIL	CORREO
Recepción y Centro de Impresión	Citas opción 1	101		autorizaciones@procaresalud.com * info.santamonica@procaresalud.com
Dirección Médica	Dra. Jeisah Mogollón	103	315 5730098	direccionmedica@procaresalud.com
Unidad de Medicina Laboral	Dr. Juan David Méndez Dra. Lina M. Cardona			medicinalaboral@procaresalud.com
Líder Médico Asistencial	Dra. Shirly Durango	117		lidermedico@procaresalud.com
Salud Ocupacional	Lizeth Parra	121		socupacional@procaresalud.com
Dirección Administrativa	Patricia Tobón	104	316 3273739	direccionadministrativa@procaresalud.com
Sistemas	Mauricio Bastidas	118		sistemas@procaresalud.com
Red Nacional	Andrés Vallejo	106	318 3400984	rednacional@procaresalud.com
Mercadeo	Elena Alviar	113	318 3400984	mercadeo@procaresalud.com
Facturación	Mayra Yepes	120	316 3273739	facturacion@procaresalud.com
Compras	Alba Lucía Varela	111	316 3273739	compras@procaresalud.com
Dirección Financiera	Emanuel Ortegón	105	301 2562190	direccionfinanciera@procaresalud.com
Cartera	Leidy Velasco	107		cartera@procaresalud.com
Contabilidad	Sandra Salamanca	108		contabilidad@procaresalud.com
Gerencia	John Jairo Varela M.	119	318 2853124	gerencia@procaresalud.com

Nota: *EL correo de Recepción autorizaciones@procaresalud.com es única y exclusivamente para remitir ordenes de atención de pacientes. Desde este correo no se dará respuesta a inquietudes y/o solicitudes de los clientes.

PROCARE SALUD OCUPACIONAL IPS SAS
Sede Versalles: Calle 20 Norte # 5N – 07
PBX. 4899941 móvil 3163273739
Sede Santa Mónica: Calle 26 Norte # 6N – 55
PBX. 4862971 móvil 3012562190
www.procaresalud.com



TIPS PARA UN MEJOR USO DE NUESTRO SERVICIO

1. **Tiempos de Atención:**

Atención en nuestra sede **Versalles**, el tiempo promedio es de dos (2) horas, **tiempo mínimo** con que deben contar las personas que asisten, aclarando que este tiempo puede variar según la complejidad de los exámenes y sus resultados.

Atención en nuestra sede **Santa Mónica**, se promedia un tiempo estándar **no mayor** a dos (2) horas en su atención.

2. **Obligatorio** presentar cédula de ciudadanía. Por controles de seguridad el código de barras incluido en este documento es escaneado para obtención de la información.
3. **Para exámenes de Trabajo en Alturas y/o exámenes de laboratorio como Glicemia, Perfil Lipídico, Colesterol y Triglicéridos**, utiliza nuestro horario de la mañana hasta máximo las 9:30 AM (Personas que deben presentar ayuno de 12 horas mínimo y 16 horas máximo). No se debe masticar chicle, mentas, dulces y bebidas antes de la toma de la muestra. El tiempo promedio de atención para este proceso es de 4 horas en la sede Versalles.
4. **Para exámenes de Manipulación de Alimentos** utiliza nuestro horario de 10 AM a 3 PM. Deben presentarse con las uñas sin esmalte, no deben usar enjuague bucal el día del examen y traer la muestra de Coprológico recolectada con máximo 2 horas de anticipación. Este proceso no requiere ayuno y su tiempo mínimo de proceso es de 3 horas.
5. **Para exámenes del Plan de Seguridad Vial** se debe enviar la respectiva Orden de Atención al correo autorizaciones@procaresalud.com con copia a gestionhumana@procaresalud.com. ESTE SERVICIO DEBERÁ SER PROGRAMADO UNICAMENTE EN LA SEDE SANTA MÓNICA (CITA). Se recomienda agendar su cita máximo hasta las 3:40 pm y deberá tener disponibilidad igualmente de mínimo dos (2) horas para la realización de todo el protocolo.

PROTOCOLO PARA PLAN DE SEGURIDAD VIAL

* Evaluación Médica Osteomuscular (énfasis de columna vertebral, pruebas de vértigo – equilibrio)

* Audiometría

* Optometría / Visiometría

* Evaluación Psicosensométrica (compuesto de Valoración Psicológica y Valoración Motriz)

Nota: Para la realización de exámenes médicos ocupacionales para conductores, la resolución 1565 de 2014 exige un protocolo mínimo que contenga los anteriores exámenes

6. **Para examen de Audiometría** se recomienda presentarse con reposo auditivo de 12 horas (Evitar ruidos fuertes y/o uso de audífonos)
7. **Para examen de Visiometría y Optometría**, si utiliza lentes o gafas de corrección visual es indispensable presentarlas en la consulta.
8. Los pacientes que requieren examen de **Rayos X de Columna LumboSacra** deben presentarse con alistamiento: Realizarse lavado intestinal con Enema Trabad de 1.000 ml dos horas antes o tomarse un trabad oral la noche anterior al examen entre 7 y 8 pm. Debe presentarse en ayuno. Se recomienda el día anterior tenga una dieta blanda. Tiempo estimado de proceso de mínimo una (1) hora en la toma de la placa. Otro tipo de Rayos X no requiere preparación.
9. Recuerda enviar a tus colaboradores con la orden de servicio o envía con anterioridad la autorización vía mail o por la plataforma SOFIA módulo Autorización de Atención o Citas:

Atenciones en la ciudad de Cali: autorizaciones@procaresalud.com

Atenciones a nivel nacional: rednacional@procaresalud.com

Copiar en ambos casos a mercadeo@procaresalud.com

Las órdenes de servicio deben contener:

Nombre Completo

Número de Cédula (sin puntos ni espacios)

Cargo

Tipo (Ingreso, Control, Retiro)

Exámenes autorizados (discriminación de exámenes según portafolio)

Empresa a facturar y Nit

Ciudad y/o Centro de Costo (si aplica)

- Revisar modelo de orden de atención propuesto en anexo 1

10. Los certificados de aptitud serán enviados a un correo predeterminado por la empresa o descargados directamente desde nuestro portal SOFIA, con el usuario y clave asignado, una vez se termine el proceso de los pacientes.

En caso de que no cuente con su usuario y clave, puede solicitarlas al correo mercadeo@procaresalud.com

ANEXO 1

MODELO SUGERIDO DE ORDEN DE ATENCIÓN

NOMBRE DEL TRABAJADOR				
DOCUMENTO IDENTIDAD				
CARGO				
TIPO DE EXAMEN				
Ingreso <input type="radio"/>		Periódico <input type="radio"/>		Egreso <input type="radio"/>
				Periódico cambio de cargo <input type="radio"/>
EXAMENES REQUERIDOS: (Marque con una X los exámenes que autoriza realizar o registre en otros exámenes adicionales)				
MEDICINA LABORAL				
EM SEGUIMIENTO ESPECIAL <input type="radio"/>		EM REINTEGRO LABORAL <input type="radio"/>		EM POST INCAPACIDAD <input type="radio"/>
MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO				
EM OCUPACIONAL <input type="radio"/>		EM OSTEOMUSCULAR <input type="radio"/>		EM TRABAJO EN ALTURAS Y/O CONFINADOS <input type="radio"/>
				EM MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS <input type="radio"/>
AYUDAS DIAGNÓSTICAS y/o PARACLÍNICOS				VACUNACIÓN
Audiometría Clínica Computarizada		Electrocardiograma		Toxoide Tetánico
Optometría		Rx Columna Lumbosacra		Hepatitis A
Visiometría		Rx de Tórax		Hepatitis B
Espirometría		Ev. Psicosenométrica		Influenza (Antigripal)
Valoración Foniátrica		Ev. Psicológica		
OTROS:				
EXAMENES DE LABORATORIO: (Marque con una X los laboratorios que autoriza realizar o registre en otros exámenes adicionales)				
Glucosa en suero		Creatinina en Suero		Transaminasas (TGO-AST)
Glucosa pre y pos		Creatinina CM		Transaminasas (TGP-ALT)
Colesterol Total		KOH de Uñas		Uroanálisis (Parcial de Orina)
Triglicéridos		Coprológico		Determinación Cualitativa de Alcohol
Perfil Lipídico		Frotis Faringeo		Determinación Multidrogas SPA (2 drogas)
Hemograma completo		Cultivo Nasofaríngeo		Determinación Multidrogas SPA (3 drogas)
Hemoclasificación (Rh)		Serología RPR		Determinación Multidrogas SPA (4 drogas)
OTROS:				

DATOS PARA FACTURACIÓN

Nombre o Razón Social	
Nit	
Ciudad	
Centro de Costo	

PROCARE SALUD OCUPACIONAL IPS SAS
 Sede Versalles: Calle 20 Norte # 5N – 07
 PBX. 4899941 móvil 3163273739
 Sede Santa Mónica: Calle 26 Norte # 6N – 55
 PBX. 4862971 móvil 3012562190
 www.procaresalud.com



SEDE SANTA MÓNICA: MODELO DE ATENCIÓN POR CITAS (SOFIA)

- Medicina Ocupacional (Exámenes Médicos Ocupacionales)
- Laboratorio Clínico y Toma de Muestras
- Vacunación
- Optometría (Servicio de 7 am a 12 am)
- Audiometría
- Visiometría
- Espirometría
- Electrocardiogramas
- **Evaluación Psicológica, Psicosocial y Psicosensométrica (Plan de Seguridad Vial) ***
- **Medicina Laboral (Post-Incapacidad, Reintegro, Seguimiento especial) ***

***Solo se prestará(n) este(os) servicio(s) en la sede Santa Mónica por modelo de atención Cita. Lo que indica que si requiere(n) este(os) servicio(s) dentro de sus protocolos de atención y servicio deberán agendar su Cita en esta sede.**

SEDE VERSALLES: MODELO DE ATENCIÓN POR DEMANDA (ORDEN DE LLEGADA)

- Medicina Ocupacional (Exámenes Médicos Ocupacionales)
- Laboratorio Clínico y Toma de Muestras
- Vacunación
- Optometría
- Audiometría
- Visiometría
- Espirometría
- Electrocardiogramas

La sede Versalles, la cual continuará con su modelo de atención por demanda (orden de llegada), ya no prestará los servicios de Psicología, Valoración Psicosensométrica y Medicina Laboral (Post-Incapacidad, Reintegro, Seguimiento especial). Así buscamos descongestionar el proceso de atención de esta sede y mejorar así mismo los tiempos promedio establecidos para cada protocolo

¿COMO PEDIR CITA EN LA NUEVA SEDE SANTA MÓNICA?

Es muy fácil. A continuación, te presentamos dos opciones para agendar tu cita y/o la de tus colaboradores:

1. Por Teléfono: Llamando al PBX (2) 4862971 opción 1 (Audio-respuesta)
2. Por www.procaresalud.com / Sofia / Solicita Tu Cita (para procesos particulares que no cuentan con usuario Sofia)
3. Por www.procaresalud.com / Sofia / Sistema de Información, ingresando a la plataforma con tu usuario y contraseña asignado. Presentamos a continuación la ruta para que reserves tu cita:

- Dar clic en el módulo **Separación de citas** (Fig. 1)
- Se mostrará el proceso en la sede Versalles, la cual no maneja citas. Por lo tanto se debe dar clic en el cuadro informativo superior derecho donde aparece la Sede Santa Mónica (Fig. 2)
- Encontrándose en la Sede Santa Mónica podrá realizar el proceso de separación de cita. Se verificará la fecha de la atención la cual podrá ser dentro del mismo día según disponibilidad hasta 8 días adelante. Posterior deberá escoger el horario dando clic en el recuadro verde disponible (Fig. 3)
- Así mismo ingresará los datos de la empresa (botón de selección), nombre completo del trabajador, cédula y cargo (Fig. 3).

Empresa usuaria Procare Salud Ocupacional IPS SAS ▼	Nombre del trabajador PEPITA PEREZ	Cédula 12345678	Cargo OPERARIO INGRESO
---	--	---------------------------	----------------------------------

- Diligenciar los exámenes a realizar, describiendo muy bien el nombre de cada examen que autoriza para que se realice al paciente.

Exámenes a realizar

EMPRESA: Perfil lipídico, Optometría, Audiometría, Requiere certificación para trabajo en alturas, PACIENTE:

- Si cuenta con Protocolos predeterminados podrá escogerlo en el botón de protocolos. Una vez completada toda la información requerida dar clic en **Verificar Disponibilidad y Reservar**.

Exámenes a realizar

EMPRESA: Perfil lipídico, Optometría, Audiometría, Requiere certificación para trabajo en alturas, PACIENTE:

Mis protocolos

operarios Ingresc ▼

<<< Usar protocolo

Verificar disponibilidad y Reservar >>>

Para cancelar citas reservadas con anterioridad haga clic **Aqui**

El sistema le generará el detalle de la atención solicitada, con los datos de la cita, los exámenes autorizados, horarios y particularidades de la sede.

PROCARE SALUD OCUPACIONAL IPS SAS
Sede Versalles: Calle 20 Norte # 5N – 07
PBX. 4899941 móvil 3163273739
Sede Santa Mónica: Calle 26 Norte # 6N – 55
PBX. 4862971 móvil 3012562190
www.procaresalud.com



IMÁGENES DEL PROCESO EN SOFIA

Fig. 1

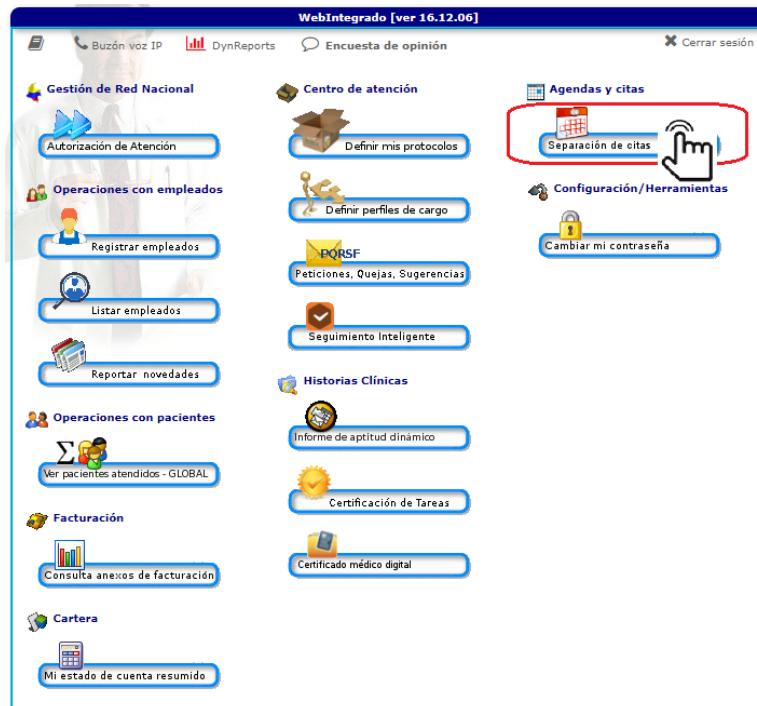


Fig. 2

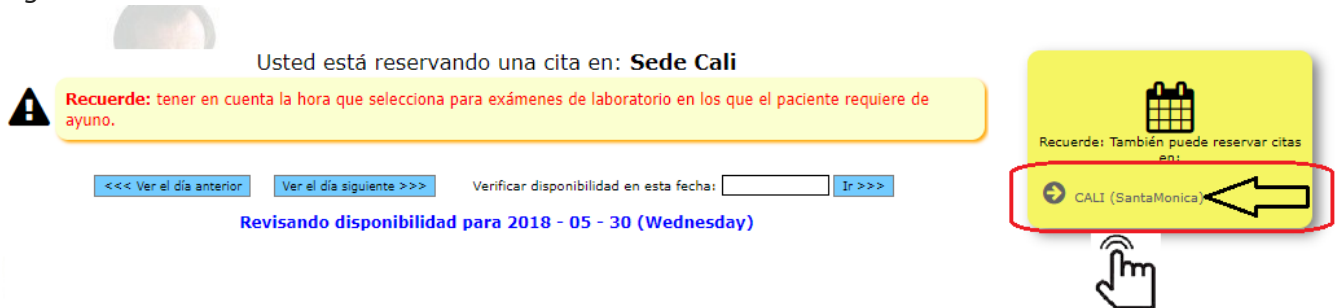


Fig. 3

Usted está reservando una cita en: **Sede SantaMonica**

! **Recuerde:** tener en cuenta la hora que selecciona para exámenes de laboratorio en los que el paciente requiere de ayuno.

Ver el día anterior <<< Ver el día siguiente >>> Verificar disponibilidad en esta fecha: Ir >>>

Revisando disponibilidad para 2018 - 05 - 30 (Wednesday)

13:00	Disponibile	Disponibile	Disponibile
13:20	Disponibile	Disponibile	Disponibile
13:40	Disponibile	Disponibile	Disponibile
14:00	Disponibile	Disponibile	Disponibile

Empresa usuaria Procare Salud Ocupacional IPS SAS	Nombre del trabajador PEPITA PEREZ	Cédula 12345678	Cargo OPERARIO INGRESO
---	--	---------------------------	----------------------------------

Exámenes a realizar
EMPRESA: Perfil lipidico, Optometria, Audiometria, Requiere certificación para trabajo en alturas, PACIENTE:

Mis protocolos
operarios Ingresos
<<< Usar protocolo

[Verificar disponibilidad y Reservar >>>](#) Para cancelar citas reservadas con anterioridad haga clic [Aqui](#)

Orden de Atención – Cita



Radicado único
No: 00000001

DETALLE DE LA ATENCION SOLICITADA:

Fecha y hora de la cita: **2018-05-30 14:00:00**
PEPITA PEREZ (12345678) - OPERARIO INGRESO
Reservado por usuario.prueba en 2018-05-30 a nombre de Procare Salud Ocupacional IPS SAS para realizar: EMPRESA: Perfil lipidico, Optometria, Audiometria, Requiere certificación para trabajo en alturas, PACIENTE:

Firma de seguridad (Id+Ev+Fe+De): 140fea57f056f2961949fdb9c9fc4b3fd

Calle 26 N # 6N-55 Barrio Santa Mónica - Cali - Valle
del Cauca
PBX: 4862971
www.procaresalud.com

Sello/Firma de quien remite

[\[Clic para imprimir\]](#)

[Reservar otra cita](#)

PROCARE SALUD OCUPACIONAL IPS SAS
Sede Versalles: Calle 20 Norte # 5N - 07
PBX. 4899941 móvil 3163273739
Sede Santa Mónica: Calle 26 Norte # 6N - 55
PBX. 4862971 móvil 3012562190
www.procaresalud.com



Continuamos con la premisa de seguir ofreciendo cada día servicios enfocados a la más alta calidad, expandir nuestra cobertura con una Red de Aliados Nacionales que centralice su operación desde la misma plataforma tecnológica SOFIA.

Agradecemos su atención y estaremos atentos a cualquier inquietud que se pueda presentar.

FAVOR REPLICAR ESTA INFORMACIÓN CON EL ÁREA DE SU EMPRESA QUE CONSIDERE PERTINENTE.

Cordialmente,

**Gerencia
Procare Salud Ocupacional IPS SAS**

PROCARE SALUD OCUPACIONAL IPS SAS
Sede Versalles: Calle 20 Norte # 5N - 07
PBX. 4899941 móvil 3163273739
Sede Santa Mónica: Calle 26 Norte # 6N - 55
PBX. 4862971 móvil 3012562190
www.procaresalud.com

