

## **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.

### **TIPS PARA UN MEJOR USO DE NUESTRO SERVICIO**

1. En atención a las medidas y protocolos adoptados por el Gobierno Nacional para la prevención, control y mitigación del Covid-19, nuestro modelo de atención en nuestras sedes **Versalles y Santa Mónica** será únicamente por **agendamiento de cita programada** desde nuestra plataforma SOFIA o por nuestra página [www.procaresalud.com](http://www.procaresalud.com). Esto nos permite cumplir con las medidas aplicables para entidades de Salud como: Control de Aforo y Distanciamiento Social en salas de espera. Así mismo se aplican todas las medidas de Bioseguridad y Desinfección de espacios públicos.
2. **El tiempo promedio de atención** para sus procesos ocupacionales en nuestras sedes es de dos (2) horas, tiempo con el cual todos los pacientes deben disponer para su atención, aclarando igualmente que este puede variar según la complejidad de los exámenes a realizar.

**Observación: “La generación de Cita indica la hora para dar inicio al proceso de atención, pero igualmente el paciente deberá contar con disponibilidad de dos (2) horas para su proceso”**

3. Obligatorio presentar cédula de ciudadanía. Por controles de seguridad el código de barras incluido en este documento es escaneado para obtención de la información.
4. **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 9:00 AM (Personas que deben presentar ayuno de 12 horas). No se debe masticar chicle, mentas, dulces y bebidas antes de la toma de la muestra. Este proceso requiere de tiempo mayor a dos horas por la complejidad de los exámenes.
5. **Para exámenes de Manipulación de Alimentos** se sugiere utilizar nuestro horario de 10:00 am a 3:00 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.
6. 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 con ayuno de 12 horas e igualmente se recomienda el día anterior tener una dieta blanda. Tiempo estimado de proceso mínimo una (1) hora en la toma de la placa. Otro tipo de Rayos X no requiere preparación.

**Sede Versalles: Calle 20 Norte # 5N – 07**  
**PBX. 4899941 móvil 302 3011680**  
**Sede Santa Mónica: Calle 26 Norte # 6N – 55**  
**PBX. 4862971 móvil 301 2562190**

**Administrativo: 316 3273739**  
**Red Nacional: 318 3400984**  
**Mercadeo: 301 2559739**  
**Comercial: 301 4529691**

7. **Para exámenes del Plan de Seguridad Vial:** ESTE SERVICIO DEBERÁ SER PROGRAMADO ÚNICAMENTE EN LA SEDE SANTA MÓNICA. Se recomienda agendar su cita máximo hasta las 2:00 pm y deberá tener disponibilidad mínimo de dos (2) horas para la realización de todo el protocolo.
8. **Para examen de Audiometría** se recomienda presentarse con reposo auditivo de 12 horas (Evitar ruidos fuertes y/o uso de audífonos). Se sugiere proteger sus oídos el día del examen.
9. **Para examen de Visiometría y Optometría**, si utiliza lentes o gafas de corrección visual es indispensable presentarlas en la consulta.
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 no contar con usuario y clave, puede solicitarlos al correo [mercadeo@procaresalud.com](mailto:mercadeo@procaresalud.com)

#### **SERVICIOS PRESTADOS EN NUESTRAS SEDES VERSALLES Y SANTA MÓNICA**

- Unidad de Medicina Ocupacional (Exámenes Médicos Ocupacionales)
- Laboratorio Clínico y Toma de Muestras
- Vacunación
- Audiometría Clínica
- Optometría (Servicio de 7 am a 2 pm)
- Visiometría
- Espirometría (*servicio suspendido provisionalmente*) \*
- Electrocardiograma Basal

**\* Por la actual situación de pandemia a raíz del Covid-19 no se está realizando el examen de ESPIROMETRÍA. En su defecto y de manera provisional para los casos que se requiera certificar en Espacios Confinados se realizará Cuestionario de Síntomas Respiratorios, previa autorización por parte del cliente.**

#### **SERVICIOS EXCLUSIVOS PARA ATENCIÓN EN SEDE SANTA MÓNICA**

- Evaluación Psicológica, Psicosocial y Psicosenométrica (Plan de Seguridad Vial)
- **Unidad de Medicina Laboral (Post-Incapacidad, Reintegro, Seguimiento especial):** La prestación de este servicio se deberá solicitar únicamente al correo [medicinalaboral@procaresalud.com](mailto:medicinalaboral@procaresalud.com). **NO SE DEBERÁ PROGRAMAR POR PLATAFORMA SOFIA**

**Sede Versalles:** Calle 20 Norte # 5N – 07  
**PBX.** 4899941 **móvil** 302 3011680  
**Sede Santa Mónica:** Calle 26 Norte # 6N – 55  
**PBX.** 4862971 **móvil** 301 2562190

**Administrativo:** 316 3273739  
**Red Nacional:** 318 3400984  
**Mercadeo:** 301 2559739  
**Comercial:** 301 4529691