



*¡ Valoramos su Salud !*

# MANUAL DE USUARIO

## SERVICIOS FAMILIARES

# MEDICINA DOMICILIARIA DE COLOMBIA S.A.S

## 2021

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01

**REGIONAL CAUCA**  
**POPAÏAN** - Cra 6 # 50N - 10  
(092) 8282242 - 3103806560  
**BORDO - SANTANDER DE QUILICHAO**

**REGIONAL CAQUETA**  
**FLORENCIA** - Cra 8A # 5B - 80  
(092) 84376902 - 3137677552

**REGIONAL VALLE**  
**CALI** - DG 23 # 10 - 114  
(092) 3799383 - 3218517595  
**BUENAVENTURA**

**REGIONAL ATLANTICO**  
**BARRANQUILLA** - CL 45 # 10E - 96  
(095) 3024646



¡ Valoramos su Salud !

## OBJETO DEL MANUAL DE USUARIO

Este documento hace parte integral del contrato de prestación de servicios de salud, mediante el cual se brindan la información sobre los términos y condiciones de la membresía adquirida, servicios y tarifas aplicables. Igualmente da claridad sobre los derechos y obligaciones de cada una de las partes intervinientes.

Igualmente contiene los procedimientos aplicables para cada una de las acciones derivadas del proceso de atención generado por el contrato de prestación de servicios de salud suscrito.

Este documento está disponible en la página web [www.mdcsas.com.co](http://www.mdcsas.com.co) donde cualquier modificación será publicada en dicha página. Por lo tanto acceda cuantas veces sea necesario para su completo conocimiento.

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01

**REGIONAL CAUCA**  
**POPAÏAN** - Cra 6 # 50N - 10  
(092) 8282242 - 3103806560  
**BORDO - SANTANDER DE QUILICHAO**

**REGIONAL CAQUETA**  
**FLORENCIA** - Cra 8A # 5B -80  
(092) 84376902 - 3137677552

**REGIONAL VALLE**  
**CALI** - DG 23 # 10 - 114  
(092) 3799383 - 3218517595  
**BUENAVENTURA**

**REGIONAL ATLANTICO**  
**BARRANQUILLA** - CL 45 # 10E - 96  
(095) 3024646

# NUESTROS SERVICIOS

- ✓ Consulta Médico Integral (Convencional y/o Alternativo)
- ✓ Tele orientación telefónica 24 horas los 7 días a la semana por enfermeros
- ✓ Terapia Física
- ✓ Terapia Respiratoria
- ✓ Terapia de Fonoaudiología
- ✓ Terapia Ocupacional
- ✓ Consulta de Psicología
- ✓ Consulta de Nutrición y Dietética
- ✓ Enfermería
- ✓ Transporte en ambulancia Básica
- ✓ Terapia Neural
- ✓ Medicina Tradicional China - Acupuntura
- ✓ Biopuntura
- ✓ Autosanguis
- ✓ Nebulización Biológica
- ✓ Terapia de Sueros
- ✓ Homeopatía.

## DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

**Consulta Médico Integral (Convencional y/o Alternativo):** Se realiza una valoración a través de un interrogatorio sobre signos y síntomas complementado con un examen físico integral, logrando un diagnóstico oportuno, además de promoción y prevención de enfermedades, estableciendo tratamientos convencionales y no convencionales en la recuperación del individuo en la esfera mental, física y emocional.

**Terapia Física:** El profesional en rehabilitación física facilita el mantenimiento y recuperación de la funcionalidad del aparato locomotor, que permiten mejorar y evitar complicaciones, enfocándose en la lesión, el entorno individual y colectivo, logrando la integralidad de los servicios de salud.

**Terapia Respiratoria:** El profesional logra el manejo o control de enfermedades respiratorias, a través del fortalecimiento y recuperación de la función pulmonar.

**Terapia Fonoaudiología:** Es la intervención del profesional basada en evaluar, diagnosticar e

intervenir trastornos comunicativos como son la voz, el habla, el lenguaje, alteraciones reversibles de la deglución y mantenimiento de la misma.

**Terapia Ocupacional:** El profesional se basa en un conjunto de técnicas y métodos con fines terapéuticos, que previenen y mantienen la función, supliendo los déficit invalidantes para conseguir mayor independencia y reinserción posible del individuo en todos sus aspectos: laboral, mental, físico y social.

**Psicología:** La terapia psicológica pretende una vez que se entrevista y se conoce la situación, se acompaña a lo largo del proceso terapéutico, con el objetivo de resolver las causas o adaptarse a la misma si no es posible el cambio, aprendiendo formas distintas de pensar y nuevas dinámicas de relaciones con los demás.

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01



¡ Valoramos su Salud !

**Nutrición y Dietética:** Es la intervención que realiza el profesional en nutrición y dietética utilizando métodos de evaluación apropiados que determinan el estado nutricional, ofreciendo una forma de mejorar la alimentación o dieta, ajustada a sus necesidades terapéuticas.

**Enfermería:** Es la mediación y acompañamiento que realiza el personal auxiliar de enfermería capacitado para suplir necesidades acordes al nivel de complejidad de atención en salud; como: Alimentación, hidratación, higiene, cambios posturales, cuidados de estomas, sondas, administración de medicamentos, control y seguimiento de parámetros biológicos.

**Valoración Médico Alternativo:** Se enfoca en las causas que han llevado a la enfermedad, buscando las interacciones entre la genética, medio ambiente y los factores que influyen en la salud conllevando a la enfermedad crónica. De esta manera, apoya la expresión única de salud y vitalidad de cada individuo.

**Terapia Neural:** Es la Aplicación local o segmental de un anestésico (procaína 1%) logrando la activación del sistema nervioso central que es el gran regulador de todas las funciones del organismo, logrando una mejoría de un síntoma específico.

**Medicina Tradicional China - Acupuntura:** Técnica terapéutica que aplica agujas en puntos específicos del cuerpo que estimulan las terminaciones nerviosas existentes en la piel, enviando mensajes al cerebro, lo cual desencadena diferentes efectos en el cuerpo como acción analgésica o antiinflamatoria.

**Biopuntura:** Es el procedimiento que se realiza a través de aplicación de medicamentos homotoxicológicos en puntos específicos, buscando con ello regular los procesos inflamatorios, reparar los tejidos y apoyar los mecanismos naturales de compensación del organismo.

**Auto sanguis:** Método terapéutico que consiste en la extracción de una pequeña cantidad de sangre del paciente, que se mezcla con medicamentos biológicos para potencializar su efecto y aplicar vía intramuscular o endovenosa con el objetivo conseguir la reparación de diferentes sistemas en ser humano.

**Nebulización Biológica:** Procedimiento consistente en la administración de elementos terapéuticos biológicos mediante nebulizaciones a través de vía aérea con un gas a alta presión.

**Terapia de Sueros:** Método terapéutico basado en la administración endovenoso de sustancias biológicas, oligoelementos y selección de vitaminas que logra una desintoxicación y regulación de funciones del organismo.

**Homeopatía:** Método terapéutico que conduce a la prescripción de sustancias biológicas en base de plantas o minerales empleados en el proceso de sanación y autorregulación del cuerpo.

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01

REGIONAL CAUCA  
POPAYÁN - Cra 6 # 50N - 10  
(092) 8282242 - 3103806560  
BORDO - SANTANDER DE QUILICHAO

REGIONAL CAQUETA  
FLORENCIA - Cra 8A # 5B -80  
(092) 84376902 - 3137677552

REGIONAL VALLE  
CALI - DG 23 # 10 - 114  
(092) 3799383 - 3218517595  
BUENAVENTURA

REGIONAL ATLANTICO  
BARRANQUILLA - CL 45 # 10E - 96  
(095) 3024646



¡Valoramos su Salud!

## Chequeo Médico Preventivo Domiciliario

Valoración médica enfocada a prevenir, detectar y evaluar de manera temprana alguna anomalía, alteraciones o factores de riesgo de enfermedades, para realizar una oportuna intervención y tratamiento mejorando la calidad de vida.

A través de una serie de pruebas y exámenes de laboratorio, dirigido a una población sana o con factores de riesgo, ofreciendo diferentes opciones terapéuticas que se adaptan a las necesidades de cada cliente.

### Ventajas y Beneficios

- El chequeo médico preventivo puede ser realizado en un solo día (de lunes a viernes) con la mejor asesoría médica y acompañamiento. El chequeo no requiere de hospitalización, es ambulatorio. El paciente inicia su chequeo a las 7:00 am hasta las 6:00 pm (dependiendo del chequeo seleccionado).
- Es una herramienta efectiva para ayudar a las empresas a detectar tempranamente factores de riesgo, que les permita tomar las acciones correctivas en hábitos de vida y tratamiento.
- Contamos con un equipo de profesionales idóneos de gran experiencia en el ramo, comprometidos con la salud del usuario
- Cuenta con el respaldo tecnológico para brindar al paciente la seguridad y confianza en la atención médica, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Todos los chequeos médicos incluyen:

- 

- Evaluaciones médicas.
- Exámenes y resultados médicos.
- Atención personalizada
- En la comodidad de su casa
- Informe médico completo y recomendaciones pertinentes.

El cliente recibirá un informe final elaborado por el profesional encargado de adelantar las evaluaciones, donde se incluyen resultados originales, interpretaciones médicas y recomendaciones específicas para cada caso en particular.

Exámenes de Laboratorio (incluidos en el Chequeo Preventivo):

Los exámenes ordenados por el profesional de la salud, se realizarán en el domicilio del cliente a través de la toma de muestras necesarias por parte de nuestros laboratorios aliados.

Los exámenes de laboratorio a realizar son:

- ✓ Perfil lipídico
- ✓ Cuadro hemático
- ✓ Parcial de orina
- ✓ Glicemia
- ✓ Creatinina + Bun
- ✓ TSH
- ✓ AG. Prostático (hombres mayores de 40 años)
- ✓ Ácido úrico (hombres y mujeres mayores de 40 años)
- ✓ Serología presuntiva
- ✓ Perfil hepático
- ✓ Hemoglobina glicosilada
- ✓ Vitamina D

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01

#### REGIONAL CAUCA

POPAYÁN - Cra 6 # 50N - 10  
(092) 8282242 - 3103806560

BORDO - SANTANDER DE QUILICHAO

#### REGIONAL CAQUETA

FLORENCIA - Cra 8A # 5B -80  
(092) 84376902 - 3137677552

#### REGIONAL VALLE

CALI - DG 23 # 10 - 114  
(092) 3799383 - 3218517595  
BUENAVENTURA

#### REGIONAL ATLANTICO

BARRANQUILLA - CL 45 # 10E - 96  
(095) 3024646

# ESPECIFICACIONES CONTRACTUALES DE LA MEMBRESIA

1. El contrato para la adquisición de la membresía se hará si efectivo cuando el suscriptor realice la firma del contrato de prestación de servicios de salud, el pago mensual anticipado y que el mismo hubiera ingresado a Medicina Domiciliaria de Colombia S.A.S.
2. El servicio se iniciará a prestar al día siguiente en que se hubiera generado el pago del mes anticipado.
3. Tanto el suscriptor como sus beneficiarios debe estar afiliados a una EPS del Régimen Contributivo o a un Régimen de Excepción.
4. Al tratarse de servicios de salud domiciliarios, tanto la residencia suscriptor como de sus beneficiarios deben encontrarse dentro de la zona urbana de la ciudad donde se hubieran adquirido los servicios.
5. El contrato tendrá una duración de un (1) mes, pudiendo ser prorrogado por el mismo término siempre y cuando el suscriptor genere el pago anticipado del mes siguiente.
6. El número de beneficiarios incluidos será hasta 3 personas, para conformar grupos máximos de 4 personas, con los siguientes beneficios para los grupos que realicen pago semestral o anual.

Servicio	GRUPO FAMILIAR (De 1 a 4 personas)
Orientación Telefónica 7/24	Ilimitado
Consulta Médica Presencial	1 para cada integrante del grupo, por cada año de suscripción
Consulta Médica por Telemedicina	2 para cada integrante del grupo en el año
VALOR SUSCRIPCIÓN PAGO SEMESTRAL (con descuento)	\$135.000
VALOR SUSCRIPCIÓN PAGO ANUAL (con descuento)	\$240.000

- Si el pago se realiza mensual, tendrá un costo de \$25.000, y recibe únicamente el beneficio de descuentos en los servicios, medicamentos y exámenes de laboratorio.



¡ Valoramos su Salud !

7. El plan familiar no exige ningún grado de consanguinidad para las personas que conforman el grupo.
8. Debe aclararse que Medicina Domiciliaria de Colombia S.A.S no presta servicios de emergencias o urgencias vitales, por ende todos los servicios deben ser debidamente solicitados mediante el agendamiento respectivo.

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01

**REGIONAL CAUCA**

**POPAYÁN** - Cra 6 # 50N - 10  
(092) 8282242 - 3103806560

**BORDO - SANTANDER DE QUILICHAO**

**REGIONAL CAQUETA**

**FLORENCIA** - Cra 8A # 5B -80  
(092) 84376902 - 3137677552

**REGIONAL VALLE**

**CALI** - DG 23 # 10 - 114  
(092) 3799383 - 3218517595  
**BUENAVENTURA**

**REGIONAL ATLANTICO**

**BARRANQUILLA** - CL 45 # 10E - 96  
(095) 3024646



*¡ Valoramos su Salud !*

# LINEAS DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA AGENDAMIENTO Y PETICIONES

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01

**REGIONAL CAUCA**

**POPAYÁN** - Cra 6 # 50N - 10  
(092) 8282242 - 3103806560

**BORDO - SANTANDER DE QUILICHAO**

**REGIONAL CAQUETA**

**FLORENCIA** - Cra 8A # 5B -80  
(092) 84376902 - 3137677552

**REGIONAL VALLE**

**CALI** - DG 23 # 10 - 114  
(092) 3799383 - 3218517595

**BUENAVENTURA**

**REGIONAL ATLANTICO**

**BARRANQUILLA** - CL 45 # 10E - 96  
(095) 3024646





¡ Valoramos su Salud !

# SOLICITUD DE LOS SERVICIOS O REPROGRAMACIÓN

## CONSULTOR DE SALUD FAMILIAR

Las áreas de Ventas y Call Center, son las de contacto primario y directo con nuestros clientes / pacientes. El Consultor de Salud Familiar y/o call center, es el encargado de brindar la información detallada del plan de servicios, quien se puede contactar a través de las siguientes líneas telefónicas:

Centro de Atención Telefónica  
322 232 77 79 – CALI  
310 233 66 79 - POPAYAN  
310 233 66 47 - BARRANQUILLA  
310 233 66 79 - FLORENCIA

## AREA ASISTENCIAL

### Enfermeros

La línea nacional de orientación, presta atención de lunes a domingo, 24 horas al día:

Tele orientación NACIONAL 7 x 24  
310 366 38 88

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01

#### REGIONAL CAUCA

POPAYÁN - Cra 6 # 50N - 10  
(092) 8282242 - 3103806560

BORDO - SANTANDER DE QUILICHAO

#### REGIONAL CAQUETA

FLORENCIA - Cra 8A # 5B -80  
(092) 84376902 - 3137677552

#### REGIONAL VALLE

CALI - DG 23 # 10 - 114  
(092) 3799383 - 3218517595  
BUENAVENTURA

#### REGIONAL ATLANTICO

BARRANQUILLA - CL 45 # 10E - 96  
(095) 3024646



¡ Valoramos su Salud !

## **Médicos**

El Médico se constituye en la puerta de ingreso para la prestación del servicio, será el encargado de realizar la valoración médica y determinar el plan de manejo para la atención del paciente, informando en su momento el valor del servicio a adquirir, acorde con su plan de suscripción.

## **Jefe / Auxiliar Área Asistencial**

Son los encargados de contactar al cliente para agendar la prestación del servicio acorde con la disponibilidad de agenda del cliente y de los profesionales de la salud requeridos, según el plan de manejo determinado por el médico y autorizado por el cliente / paciente.

## **Profesionales de la Salud**

Son los encargados de prestar los servicios en el domicilio del paciente, presencial o por tele consulta, según sea el caso, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad del paciente establecidos por la organización.

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01

### **REGIONAL CAUCA**

**POPAYÁN** - Cra 6 # 50N - 10  
(092) 8282242 - 3103806560

**BORDO - SANTANDER DE QUILICHAO**

### **REGIONAL CAQUETA**

**FLORENCIA** - Cra 8A # 5B -80  
(092) 84376902 - 3137677552

### **REGIONAL VALLE**

**CALI** - DG 23 # 10 - 114  
(092) 3799383 - 3218517595  
**BUENAVENTURA**

### **REGIONAL ATLANTICO**

**BARRANQUILLA** - CL 45 # 10E - 96  
(095) 3024646



¡ Valoramos su Salud !

# PROCEDIMIENTO PARA QUEJA-RECLAMO O FELICITACIÓN

Como suscriptor, particular o trabajador tiene la posibilidad de interponer queja, reclamo o felicitación relacionada a la prestación de nuestros servicios, procesos asistencial, comercial o administrativo, o quiere presentar alguna novedad relacionada con su contrato (cambio de datos, modificación de usuarios, etc.), o cualquiera otro, puede realizarlo mediante los siguientes canales y teniendo en cuenta lo siguiente:

**Petición:** Es toda solicitud realizada por un suscriptor o particular con relación a los servicios que ofrece Medicina Domiciliaria de Colombia S.A.S

**Queja:** Es la manifestación de descontento o inconformidad que realiza el suscriptor o particular sobre las conductas irregulares de los empleados de la compañía o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Felicitación:** Es una manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Se van a generar por escrito Por escrito o mediante el formato de PQR'S radicado en las oficina de Medicina Domiciliaria de Colombia S.A.S, al correo electrónico: [comercial13@mdcsas.com.co](mailto:comercial13@mdcsas.com.co) o a través del Centro de Atención Telefónica 310 233 66 62

La respuesta será atendida por el mismo medio mediante el cual fue interpuesta, de manera completa, clara, precisa y con una solución de fondo o aclaración de lo expuesto, en los términos establecidos en la normatividad vigente y aplicable al caso.

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01

**REGIONAL CAUCA**

POPAYÁN - Cra 6 # 50N - 10  
(092) 8282242 - 3103806560

BORDO - SANTANDER DE QUILICHAO

**REGIONAL CAQUETA**

FLORENCIA - Cra 8A # 5B -80  
(092) 84376902 - 3137677552

**REGIONAL VALLE**

CALI - DG 23 # 10 - 114  
(092) 3799383 - 3218517595  
BUENAVENTURA

**REGIONAL ATLANTICO**

BARRANQUILLA - CL 45 # 10E - 96  
(095) 3024646



*¡ Valoramos su Salud !*

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS SUSCRIPTORES, PARTICULARES Y PACIENTES EN GENERAL.

## DERECHOS:

1. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley o los establecidos en este contrato.
2. Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
3. Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
4. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
5. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
6. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
7. Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
8. Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tomada en cuenta y respetada.
9. Recibir información clara y precisa para la prestación de los servicios ofrecidos por Medicina Domiciliaria de Colombia S.A.S

## DEBERES:

10. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
11. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
12. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
13. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
14. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el sistema de salud, así como los recursos del mismo.
15. Cumplir las normas del sistema de salud.
16. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
17. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.
18. Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
19. Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud; bien sea al Régimen Contributivo o de Excepción.

[WWW.MDCSAS.COM.CO](http://WWW.MDCSAS.COM.CO)

CÓDIGO MPA-MU-MA01 VER. 01

### REGIONAL CAUCA

POPAYÁN - Cra 6 # 50N - 10  
(092) 8282242 - 3103806560

BORDO - SANTANDER DE QUILICHAO

### REGIONAL CAQUETA

FLORENCIA - Cra 8A # 5B -80  
(092) 84376902 - 3137677552

### REGIONAL VALLE

CALI - DG 23 # 10 - 114  
(092) 3799383 - 3218517595

BUENAVENTURA

### REGIONAL ATLANTICO

BARRANQUILLA - CL 45 # 10E - 96  
(095) 3024646