

Proceso: Asistencial	Versión 01
Título: Manual para el usuario	Código: PR-US-01
Vigente a partir de: diciembre de 2024	Página 1 de 19

MANUAL DEL USUARIO PARA RECIBIR ATENCIÓN EN SALUD EN CENDITER SAS

Coordinación de calidad
Diciembre de 2024

ELABORO

Cargo: Coordinación de calidad
Fecha: diciembre de 2024

CLINICA AVIDANTI
Tercer Piso
PBX 6082596453

REVISO

Cargo: Coordinación administrativa
Fecha: diciembre de 2024

Ibagué, Tolima
<https://cenditer.com/>
cenditer@cenditer.com

APROBO

Cargo: Gerencia
Fecha: diciembre de 2024

CLINALTEC
Cuarto Piso
PBX 6082596453

Manual para el
Usuario y su familia.





En este manual encontrará los siguientes aspectos que debe revisar antes de venir a nuestro servicio de salud

01 Bienvenidos	4
Los servicios que ofrecemos o lo que prestamos	6
Donde encontrarnos.....	7
Derechos de los pacientes	9
Deberes de los pacientes	10
Consentimiento.....	11
informado	11
Cómo pedir citas en CENDITER SAS	12
Preparaciones para las consultas especializadas.	13
Preparaciones para los procedimientos	13
Qué hacer cuando llegue a CENDITER SAS.....	14
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	15
Ayúdanos a mejorar la seguridad del paciente.	17
Seguridad de sus datos personales	18

01

Bienvenidos

Somos una institución prestadora de servicios de salud, ubicada en la ciudad de Ibagué, nuestro servicio principal es la consulta especializada de gastroenterología y los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que se derivan de la atención especializada como son endoscopia de vías digestivas altas y bajas, ecografía endoscópica, laboratorio de fisiología gastrointestinal, manejo de la obesidad. Ofrecemos estos procedimientos bajo sedación y/o anestesia, de manera que sea más cómodo para el paciente y la experiencia sea más satisfactoria. Desde el año 2012, atendemos pacientes de las diferentes aseguradoras del régimen contributivo y subsidiado, lo cual nos ha llevado a construir un modelo de atención oportuno y accesible a los usuarios, realizando el diagnóstico, tratamiento y seguimiento, contribuyendo a mejorar la salud digestiva de la población Ibaguereña y del Tolima. Nuestro talento humano conformado por médicos especialistas con formación científica, habilidades y destrezas en los procedimientos endoscópicos y en la atención de las enfermedades gastrointestinales.

Contamos con dos sedes en la ciudad de Ibagué, las cuales se encuentran habilitadas bajo el sistema obligatorio de la calidad en salud en Colombia y cuentan con tecnología de punta al realizar endoscopia digestiva diagnóstica y terapéutica, en las cuales recibimos a nuestros pacientes para brindarles la mejora atención.

Estamos inscritos ante la secretaria de salud del Tolima y cumplimos con las normas del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud y hacemos parte del sistema general de seguridad social en salud con los números de habilitación 730010225201 y 730010225202.

Estos son nuestros distintivos de habilitación

Sede principal ubicada en la carrera 20 sur N 103-40
Tercer piso de la clínica AVIDANTI

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.				
Código y Nombre de la Sede	73001022501-CENDITER S.A.S				
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección	CR 20 SUR N 103-40 Barrio: APARCO.
Grupo del Servicio	Consulta Externa				

301 - ANESTESIA



Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126794**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_ohas.aspx y posteriormente digitando el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios:DHSS0126794

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección:Carretera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono:(8)2611111 ext 1602 (8) 2611111 ext 1602 - Correo Electronico:despacho@saludtolima.gov.co

Fecha de apertura del servicio: 17-03-2012 (DD-MM-AAAA)

Fecha de impresión: viernes 25 de febrero de 2022 (12:25 p.m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en el Parágrafo 1.º de los artículos 170 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 103 de la Ley 1712 de 2014, en los términos que se establecen a continuación.

Código Interno MINSALUD_F110000000

Vigencia: 1.0

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.				
Código y Nombre de la Sede	73001022501-CENDITER S.A.S				
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección	CR 20 SUR N 103-40 Barrio: APARCO.
Grupo del Servicio	Consulta Externa				

316 - GASTROENTEROLOGÍA



Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126795**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_ohas.aspx y posteriormente digitando el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios:DHSS0126795

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección:Carretera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono:(8)2611111 ext 1602 (8) 2611111 ext 1602 - Correo Electronico:despacho@saludtolima.gov.co

Fecha de apertura del servicio: 10-04-2012 (DD-MM-AAAA)

Fecha de impresión: viernes 25 de febrero de 2022 (12:27 p.m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en el Parágrafo 1.º de los artículos 170 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 103 de la Ley 1712 de 2014, en los términos que se establecen a continuación.

Código Interno MINSALUD_F110000000

Vigencia: 1.0

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.				
Código y Nombre de la Sede	73001022501-CENDITER S.A.S				
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección	CR 20 SUR N 103-40 Barrio: APARCO.
Grupo del Servicio	Consulta Externa				

356 - OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD:



Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126797**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_ohas.aspx y posteriormente digitando el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios:DHSS0126797

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección:Carretera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono:(8)2611111 ext 1602 (8) 2611111 ext 1602 - Correo Electronico:despacho@saludtolima.gov.co

Fecha de apertura del servicio: 10-04-2012 (DD-MM-AAAA)

Fecha de impresión: viernes 25 de febrero de 2022 (12:28 p.m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en el Parágrafo 1.º de los artículos 170 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 103 de la Ley 1712 de 2014, en los términos que se establecen a continuación.

Código Interno MINSALUD_F110000000

Vigencia: 1.0

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.				
Código y Nombre de la Sede	73001022501-CENDITER S.A.S				
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección	CR 20 SUR N 103-40 Barrio: APARCO.
Grupo del Servicio	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica				

745 - IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES



Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126799**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_ohas.aspx y posteriormente digitando el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios:DHSS0126799

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección:Carretera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono:(8)2611111 ext 1602 (8) 2611111 ext 1602 - Correo Electronico:despacho@saludtolima.gov.co

Fecha de apertura del servicio: 17-03-2012 (DD-MM-AAAA)

Fecha de impresión: viernes 25 de febrero de 2022 (12:40 p.m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en el Parágrafo 1.º de los artículos 170 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 103 de la Ley 1712 de 2014, en los términos que se establecen a continuación.

Código Interno MINSALUD_F110000000

Vigencia: 1.0

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.				
Código y Nombre de la Sede	73001022501-CENDITER S.A.S				
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección	CR 20 SUR N 103-40 Barrio: APARCO.
Grupo del Servicio	Consulta Externa				

331 - NEUMOLOGÍA



Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126798**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_ohas.aspx y posteriormente digitando el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios:DHSS0126798

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección:Carretera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono:(8)2611111 ext 1602 (8) 2611111 ext 1602 - Correo Electronico:despacho@saludtolima.gov.co

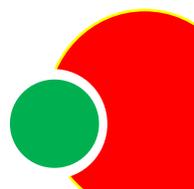
Fecha de apertura del servicio: 24-06-2021 (DD-MM-AAAA)

Fecha de impresión: viernes 25 de febrero de 2022 (12:28 p.m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en el Parágrafo 1.º de los artículos 170 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 103 de la Ley 1712 de 2014, en los términos que se establecen a continuación.

Código Interno MINSALUD_F110000000

Vigencia: 1.0



Nuestra segunda sede ubicada en el km 6 Vía que conduce de Ibagué al Espinal, Edificio de CLINALTEC en el cuarto piso.



REPÚBLICA DE COLOMBIA

La salud es de todos Minsalud

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.			
Código y Nombre de la Sede	73001022502-CENDITER 2			
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección
Grupo del Servicio	Consulta Externa			

316 - GASTROENTEROLOGIA

Servicio de Salud Habilitado

Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126818**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_otros.aspx y posteriormente digite el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios DHSS0126818

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección Carrera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono(s) (802)11111 ext 1602 (R) 2611111 ext 1602 - Correo Electrónico: despacho@saludtolima.gov.co

Fecha de apertura del servicio: 07 - 05 - 2019 (DO-MIN-A.6.6.A.4)

Fecha de impresión: viernes 25 de junio de 2021 (10:48 a. m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014, en sus términos y condiciones.

Código Único Nacional: 731022502

Version: 3.0

REPÚBLICA DE COLOMBIA

La salud es de todos Minsalud

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.			
Código y Nombre de la Sede	73001022502-CENDITER 2			
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección
Grupo del Servicio	Consulta Externa			

301 - ANESTESIA

Servicio de Salud Habilitado

Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126817**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_otros.aspx y posteriormente digite el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios DHSS0126817

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección Carrera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono(s) (802)11111 ext 1602 (R) 2611111 ext 1602 - Correo Electrónico: despacho@saludtolima.gov.co

Fecha de apertura del servicio: 07 - 05 - 2019 (DO-MIN-A.6.6.A.4)

Fecha de impresión: viernes 25 de junio de 2021 (10:48 a. m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014, en sus términos y condiciones.

Código Único Nacional: 731022502

Version: 3.0

REPÚBLICA DE COLOMBIA

La salud es de todos Minsalud

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.			
Código y Nombre de la Sede	73001022502-CENDITER 2			
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección
Grupo del Servicio	Consulta Externa			

331 - NEUMOLOGIA

Servicio de Salud Habilitado

Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126819**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_otros.aspx y posteriormente digite el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios DHSS0126819

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección Carrera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono(s) (802)11111 ext 1602 (R) 2611111 ext 1602 - Correo Electrónico: despacho@saludtolima.gov.co

Fecha de apertura del servicio: 07 - 05 - 2019 (DO-MIN-A.6.6.A.4)

Fecha de impresión: viernes 25 de junio de 2021 (10:48 a. m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014, en sus términos y condiciones.

Código Único Nacional: 731022502

Version: 3.0

REPÚBLICA DE COLOMBIA

La salud es de todos Minsalud

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.			
Código y Nombre de la Sede	73001022502-CENDITER 2			
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección
Grupo del Servicio	Atención Diagnóstica y Complementación Terapéutica			

744 - IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES

Servicio de Salud Habilitado

Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126822**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_otros.aspx y posteriormente digite el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios DHSS0126822

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección Carrera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono(s) (802)11111 ext 1602 (R) 2611111 ext 1602 - Correo Electrónico: despacho@saludtolima.gov.co

Fecha de apertura del servicio: 07 - 05 - 2019 (DO-MIN-A.6.6.A.4)

Fecha de impresión: viernes 25 de junio de 2021 (10:48 a. m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014, en sus términos y condiciones.

Código Único Nacional: 731022502

Version: 3.0

REPÚBLICA DE COLOMBIA

La salud es de todos Minsalud

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.			
Código y Nombre de la Sede	73001022502-CENDITER 2			
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección
Grupo del Servicio	Atención Diagnóstica y Complementación Terapéutica			

745 - IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES

Servicio de Salud Habilitado

Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126823**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_otros.aspx y posteriormente digite el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios DHSS0126823

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección Carrera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono(s) (802)11111 ext 1602 (R) 2611111 ext 1602 - Correo Electrónico: despacho@saludtolima.gov.co

Fecha de apertura del servicio: 07 - 05 - 2019 (DO-MIN-A.6.6.A.4)

Fecha de impresión: viernes 25 de junio de 2021 (10:48 a. m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014, en sus términos y condiciones.

Código Único Nacional: 731022502

Version: 3.0

REPÚBLICA DE COLOMBIA

La salud es de todos Minsalud

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS

Código y Nombre del Prestador	7300102252 - CENDITER S.A.S.			
Código y Nombre de la Sede	73001022502-CENDITER 2			
Departamento	TOLIMA	Municipio	IBAGUÉ	Dirección
Grupo del Servicio	Consulta Externa			

356 - OTRAS CONSULTAS DE ESPECIALIDAD

Servicio de Salud Habilitado

Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios: **DHSS0126820**

Verifique la información de este documento, ingresando a: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultadistintivo_otros.aspx y posteriormente digite el Número Único del Distintivo de Habilitación de Servicios DHSS0126820

En caso de cualquier inquietud con el **DISTINTIVO DE HABILITACIÓN DE SERVICIOS** comuníquese con la Secretaría Departamental de Salud del Tolima - Dirección Carrera 3 entre calle 10 y 11 edificio Gobernación Tolima - Teléfono(s) (802)11111 ext 1602 (R) 2611111 ext 1602 - Correo Electrónico: despacho@saludtolima.gov.co

Fecha de apertura del servicio: 07 - 05 - 2019 (DO-MIN-A.6.6.A.4)

Fecha de impresión: viernes 25 de junio de 2021 (10:48 a. m.)

El presente documento es copia de conformidad con lo previsto en la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1712 de 2014, artículo 10 de la Ley 1712 de 2014, en sus términos y condiciones.

Código Único Nacional: 731022502

Version: 3.0

Estos son nuestros servicios inscritos y habilitados ante la secretaria de salud del Tolima



Los servicios que ofrecemos o lo que prestamos

Usted como usuario podrá solicitar programación de citas para las siguientes consultas y procedimientos:

Consulta médica especializada de Gastroenterología

- Consulta especializada de gastroenterología (primera vez y controles)
- Consulta especializada de gastroenterología pediátrica (primera vez y controles)

Procedimientos diagnósticos de endoscopia de vías digestivas altas y bajas como:

- Esofagogastroduodenoscopia
- Colonoscopia
- Rectosigmoidoscopia
- Endoscopia Pediátrica alta y baja
- Enteroscopia con balón.

Otros Procedimientos endoscópicos.

- Manejo de obesidad con balón intragástrico
- Realización de procedimientos bajo anestesia general o sedación
- Videobroncoscopia diagnóstica y terapéutica
- Detección temprana de cáncer (cromoendoscopia) con sistema NBI

Procedimientos terapéuticos como

- CPRE
- Polipectomía (resección de lesión gástrica o intestino grueso por vía endoscópica)
- Ligadura y escleroterapia de várices esofágicas
- Prótesis esofágicas, piloroduodenales, biliares y colónicas
- Extracción de cuerpo extraño en vías digestivas.
- Resección submucosa endoscópica
- Tratamiento de angiodisplasia con argón plasma (control de hemorragias digestivas)
- Pancreatografía
- Drenaje endoscópico de quistes pancreáticos guiado por Endosonografía (biopsia por punsión)
- Endosonografía diagnóstica e intervencionista (Ecoendoscopia)
- Videocápsula endoscópica
- PHmetría y pHmetría con impedanciometría
- Manometría esofágica y rectal de alta resolución
- Prueba de aliento para diagnóstico de Helicobacter Pylori
- Monitorización de hidrógeno en aliento.
- Elastografía.

Donde encontrarnos

Nos encontramos ubicados en el municipio de Ibagué y aquí contamos con dos sedes en las cuales ofrecemos nuestros servicios de gastroenterología y endoscopia digestiva.



Aquí podrá ver más información de nuestras sedes: <https://cenditer.com/lugares>,



<https://goo.gl/maps/K7itY7P8geWRfZ2S6>



<https://goo.gl/maps/3NUaDoUH1kxSGNNT9>

Cómo nos encuentra en redes sociales

Podrá ver más información de nosotros en nuestro sitio web

<https://cenditer.com/>

Nos encuentra en redes sociales:



<https://www.facebook.com/people/Cenditer/100078175871492/>



https://www.instagram.com/cenditer_sas/



<https://www.tiktok.com/@cenditer.sas>



WhatsApp 3154708270

Puede llamarnos al 6082596453

Derechos de los pacientes



Elegir **Libremente** al personal de salud que lo atiende.



Disfrutar de una **comunicación** plena y clara con el médico y el equipo de salud en relación con su estado de salud.



Recibir **trato humano** y sin discriminación.



Recibir atención de manera **Privada y confidencial** y que solo usted como paciente puede conocer la Historia clínica.



Al que se le **Respeten sus decisiones**. consentir, recibir o reusar una tratamiento o conducta Medica



A **acceder a los servicios y tecnologías de salud** que permitan una atención segura, oportuna y de calidad.



Recibir **o no** apoyo espiritual, moral y segundas opiniones de acuerdo con sus deseos.



A tener **la compañía** de un familiar, acudiente cuando mi condición de salud lo amerite.



Derecho a **pedir información** acerca de los riesgos, costos y valores por los servicios de salud que cubre su aseguradora y los que no están cubiertos.



A que **se le preste la atención** de consulta médica y endoscopia diagnóstica y terapéutica.



A **recibir tratamiento** para el Dolor

Aquí pretendemos garantizar sus derechos, pero usted tiene los siguientes **deberes**.

Deberes de los pacientes



Cuidar de MI Salud, la salud de Mi familia, la comunidad y el medio ambiente.



Ser parte Activa del sistema de seguridad social en salud de Colombia.



Informar al equipo de salud Mi estado de salud.



Respetar al equipo de salud, brindando un trato digno y humano a las personas que lo atienden.



Cumplir con la normas, reglas, instrucciones, preparaciones y recomendaciones establecidas por CENDITER S.A.S



Respetar a los otros pacientes, sus familiares y acompañantes



Cuidar las Instalaciones, recursos y equipos, con los cuales se le presta la atención en salud.



Dar Información confiable.



Expresar su voluntad de no aceptar alguna prescripción o conducta médica.



Solicitar información con respecto al acceso y presentar quejas, reclamos a través de medios establecidos por CENDITER S.A.S.



Contribuir al financiamiento por los servicios de salud que se le han entregado, autorizados por mi asegurador o que he solicitado por mi cuenta.



A llegar oportunamente a los servicios a los cuales este citado o a cancelar oportunamente la cita.

Consentimiento informado

El consentimiento informado es la forma de informarle de todo lo que quiera saber en lo que se refiere a su enfermedad, a la intervención propuesta y a sus alternativas, de manera que le paciente ingrese completamente enterado del procedimiento que se propone realizar.

Esta información, que se ha facilitado verbalmente al paciente por el médico y el equipo de salud, se traslada por escrito en un documento que recoge también el consentimiento del paciente en realizarse el procedimiento propuesto.

El objetivo de este documento es garantizar que el paciente conoce la información y que está de acuerdo en realizarse la intervención.

Cuando llegue a nuestras sedes y realice la admisión, se le entregará un formato. Si el paciente acepta y está de acuerdo con el procedimiento informado procederá a firmar en constancia que sabe que procedimiento se le va a realizar y lo acepta.

El documento tan sólo prueba que el profesional ha facilitado la información y que el paciente la ha recibido y está de acuerdo con lo que se le ha propuesto. El documento no es la información sino la garantía de que se ha producido o se le ha entregado.

El fundamento del Consentimiento Informado es que los pacientes, como personas que deciden por sí mismas, deben autorizar las intervenciones que se les van a realizar.



Proceso: Asistencial	Versión: 3
Título: Consentimiento Informado	Código: CO-01
Vigente a partir de: Mayo de 2021	Página 1 de 2

Dentro de las normas éticas exigidas al profesional médico en Colombia por la Ley 23 de 1981, se encuentra el deber de informar adecuada y oportunamente, los riesgos que pueden derivarse del tratamiento que les será practicado, solicitando su consentimiento anticipadamente (Art. 15 y 16). Por tanto con el presente documento escrito, se pretende informar a usted y a sus familiares a cerca del procedimiento que se le practicará, por lo que solicitamos llene de su puño y letra los siguientes espacios en blanco:

El (a) paciente _____ de _____ años y con
Número de identificación _____ de _____
y/o el señor/señora _____ con número de identificación _____
de _____ en calidad de Representante legal, familiar o allegado.

DECLARAN:

Que el Doctor _____ con Número de identificación _____ de _____ y después de haber realizado una valoración médica, análisis de mi historia clínica y de los parámetros aportados y posterior a realizar una impresión diagnóstica me ha explicado que es necesario y conveniente por mi situación de salud, realizarme una ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA para lo cual se nos ha suministrado la siguiente información:

Definición del procedimiento: La endoscopia digestiva alta, también conocida como endoscopia gastrointestinal alta, esofagoduodenoscopia, gastroscopia o panendoscopia, es un procedimiento que le permite al médico examinar el revestimiento de la parte alta de su tracto gastrointestinal (esófago, estómago y duodeno-primer porción del intestino delgado) utilizando un tubo delgado, flexible y que posee su propio lente y fuente de luz.

Ventajas: La endoscopia alta es más exacta que los rayos X para detectar úlceras, inflamación o tumores del esófago, estómago o duodeno. Está en capacidad de descubrir cáncer temprano y distinguir entre condición benigna o maligna, gracias a la toma de biopsias (muestra pequeña de tejido) en áreas sospechosas. Las biopsias se toman por muchas razones y no necesariamente significan sospechas de cáncer. En casos de hemorragia, una endoscopia efectiva reduce la necesidad de transfusiones y cirugía en gran número de pacientes.

Excepciones del consentimiento informado

El paciente es el único que tiene el derecho de tomar decisiones sobre su salud, pero existen algunos casos donde esto puede tener una excepción y requiere de un tutor o familiar que tome dichas decisiones:

Cuando el paciente se encuentre en un estado de inconsciencia

En caso de que sea menor de edad

Cuando el paciente esté mentalmente impedido.

Cuando se trate de una urgencia vital

También hay otras formas de expresar la voluntad diferente a cuando se requiere un procedimiento, como el consentimiento informado para donación, trasplante o implantes y la intervención terapéutica.

PARA EL PACIENTE

Debido a que la educación es una parte importante para el cuidado médico, a usted se le suministra esta autorización, que debe firmar, con el fin de prepararlo para el procedimiento y advertirlo de los posibles riesgos, complicaciones, incidentes y eventos adversos al realizarlo. Si usted tiene cualquier inquietud acerca de la endoscopia alta, de su resultado o del riesgo, no dude en hablar de ello con el médico, quien está altamente entrenado y despejará sus inquietudes.

Por medio de este documento manifiesto que he decidido libre y voluntariamente someterme al procedimiento endoscopia digestiva alta, por lo que declaro que me han informado en lenguaje claro y sencillo el cual he comprendido, me han permitido realizar todas las observaciones y preguntas al respecto, y por ello manifiesto que estoy satisfecho con la información recibida. En cualquier momento y sin necesidad de dar ninguna explicación puedo solicitar la revocación de este consentimiento y eximir a CENDITER S.A.S. de mi Atención. Por lo tanto autorizo para que se me realice el procedimiento Endoscopia digestiva alta. Entiendo que aunque los resultados no pueden garantizarse, CENDITER S.A.S y su equipo de profesionales de la Salud pondrán los medios para obtener el mejor de los resultados. Entiendo que durante el procedimiento pueden presentarse situaciones imprevistas que requieran de procedimientos adicionales, por lo tanto Autorizo al Equipo de Salud de CENDITER S.A.S para realizar los procedimientos y para desplegar conductas requeridas en caso de presentarse alguna situación inadvertida o imprevista que a juicio del equipo tratante sean requeridas para preservar mi vida y mi integridad personal. También se me ha explicado que si no deseo que se realice algún procedimiento o intervención debo informarla en cualquier momento, para lo cual me explicaran los riesgos, beneficios, resultados y complicaciones que tiene tal decisión, frente a la conducta terapéutica indicada. Entiendo que si no acepto el tratamiento aquí propuesto, puedo seguir recibiendo atención médica. Al momento de firmar este consentimiento informado deseo que no se realice la siguiente intervención:

ACEPTO Que se me realice una ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA DIAGNOSTICA Y TERAPEUTICA

Firma paciente _____
Firma testigo _____
Ciudad y fecha _____
Dirección _____ Teléfono _____
Fecha de nacimiento _____ Estado civil _____
Firma médico _____

Mas información en:

<https://cenditer.com/pacientes/consentimiento-informado>

Cómo pedir citas en CENDITER SAS

CENDITER S.A.S, cuenta con una central telefónica la cual brinda información al usuario.

La línea Telefónica a la que pueden llamar los usuarios es al 6082596453

Contestamos llamadas desde las 7:00 a.m. hasta las 12:00 m y en la jornada de la tarde desde las 2:00 p.m. Hasta las 5:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.

Contamos con la línea de WhatsApp +57 315 4708270

Quando llame Podrán recibir información acerca de los servicios que ofrece la IPS:

Asignación de citas por medicina especializada de gastroenterología,

Asignación de citas por gastroenterología pediátrica.

Asignación de citas para procedimientos y procedimientos endoscópicos.

Información correspondiente a preparaciones para los procedimientos.

Los documentos que debe presentar para la respectiva atención.

Verificación de autorizaciones, fechas de vencimiento, renovaciones.

Valores y tarifas por los servicios que ofrecemos de manera particular.

Es fundamental que cuente con los datos de identificación del usuario para la asignación de citas, números de teléfonos actualizados y un correo electrónico para recibir tiquetes de asignación de citas.

Preparaciones para las consultas especializadas.

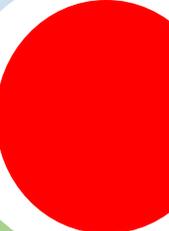
Las consultas requieren de una preparación previa del paciente y su acompañante. Debe contar con información de su estado de salud, como antecedentes médicos, cirugías que se le hayan realizado, otros especialistas que le estén tratando, listado de medicamentos que está consumiendo, alergias a medicamentos y alimentos que haya presentado, exámenes que ya se haya realizado y sus resultados. De esta información que aporte y de la historia clínica con la que cuente, la consulta será más efectiva y provechosa para el usuario.



Preparaciones para los procedimientos

Todos los procedimientos que realizamos en CENDITER S.A.S, tienen una preparación previa, la cual recibirá al momento de asignarle la cita, de manera escrita la cual debe realizar para que su examen sea un éxito. De no contar con la preparación adecuada la calidad del examen se verá afectada o de no realizarla no se podrá realizar su examen.

Puede ver con más detalle las preparaciones en el siguiente enlace: <https://cenditer.com/procedimientos>



Qué hacer cuando llegue a CENDITER SAS

Cuando se encuentre en la recepción de CENDITER SAS, encontrará talento humano que procederá a atenderle quienes estarán prestos a brindar Información con respecto al proceso de atención así:

Información general con respecto a la atención.

Asignación de citas para procedimientos endoscópicos y consulta médica especializada.

Admisiones de pacientes y facturación de servicios.

Recibir correspondencia para la IPS CENDITER S.A.S

El horario de atención de estas recepciones de pacientes es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Los sábados será de 7:00 a.m. a 12:00 m. Sí hay programaciones los días festivos, se dispone de un funcionario que preste la atención durante la programación que exista.

En la recepción se le brindará información con respecto a la asignación de citas, agendas disponibles, preparaciones y requisitos necesarios para la admisión y atención en salud.

Cuando el usuario ya se le haya asignado la cita y su visita sea para recibir la atención en las dos recepciones están en capacidad de generar admisión una vez el usuario nos suministre **copia del documento de identificación, copia de la orden médica y autorización vigente** emitida por la EPS a la cual el paciente se encuentra afiliado. El colaborador, verificará que estos documentos estén vigentes y dirigidos a esta IPS, si requiere algún otro documento se le solicitará al usuario y se le **cobrará en efectivo las cuotas moderadoras, copagos y cuotas de recuperación que haya lugar para acceder al servicio de salud.**

El funcionario le entregará formato de autorización de la política de **protección de datos personales, consentimientos informados**, preparaciones previas al examen, de manera para que el usuario se informe al respecto del servicio que va a recibir. También podrá entregarle el **formato de comprobación de servicios prestados** y explicará al usuario para que firme cada formato.

Una vez se termine esta primera atención, se direccionará al consultorio o sala de procedimientos en la cual será atendido.

Ingreso a consulta especializada de gastroenterología.

Si el paciente viene a consulta, se le llamará por parte del médico al consultorio, le realizará la consulta médica especializada de gastroenterología o gastroenterología pediátrica y como resultado de esta le entregará la historia clínica y las prescripciones médicas, informándole que debe autorizarlas en la EPS en la cual está afiliado y las respectivas recomendaciones en la toma de medicamentos y preparación de los procedimientos indicados.

Ingreso a sala de procedimientos endoscópicos.

Se le realizará el llamado por parte de un Auxiliar de Enfermería quien lo ingresará a la Sala de preparación y seguidamente a procedimientos, verificará la identidad, preparación, lo ubicará en la camilla de procedimientos. Sí requiere de sedación, se le canalizará una vena periférica y se lo presenta al médico que le realizará el procedimiento.

El medico valora al paciente, su estado de salud actual, la preparación, explica el procedimiento y verifica el consentimiento informado. Indica la administración de medicamentos sí lo requiere y procede a realizar el procedimiento endoscópico con la asistencia de auxiliares de enfermería y generando un informe o resultado.

Una vez termine el procedimiento, el auxiliar de enfermería organizará al paciente y le entregará las respectivas indicaciones posteriores al procedimiento.

Si se administró sedación se trasladará al área de recuperación y seguidamente se comunicará con sus familiares informándole la evolución del paciente durante el procedimiento, le entregará el resultado, las muestras de tejidos si fueron tomada (biopsias) y le entregará la respectiva información. Una vez el paciente este organizado y recuperado, se entregará al paciente a sus familiares debidamente informados.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

El proceso de atención puede generar al usuario inconformidades por lo que contamos con sistema de información y atención al usuario y en beneficio a sus derechos contempla un procedimiento en el que el usuario puede manifestar sus inconformidades, presentando de manera formal una petición, queja y/o reclamo (PQR).

Para ello disponemos de tres alternativas:

Buzon de sugerencias

- Se dispone de un Buzón ubicado en el acceso a las salas de procedimientos número 1. En la sede II, la sala de espera cuenta con un segundo buzón de sugerencias. Estos buzones disponen de la seguridad respetiva y de formatos para que el usuario registre su petición, queja o reclamo y la deposite en el buzón.

Recepción en cada sede

- Sí los usuarios no desean usar el buzón de sugerencias, se tiene establecido a través del sistema de atención e información al usuario, recibir PQR a través de oficios, documentos formales y/o derechos de petición, los cuales se recibirán en la recepción principal y quienes entregaran un recibido.

Correo electronico

- Un tercer mecanismo establecido es la recepción de PQR a través del correo electrónico. El correo electrónico dispuesto para esta actividad es calidad@cenditer.com, a este correo los usuarios y las aseguradoras (EPS y EPSS) pueden enviar sus quejas, reclamos, no conformidad y felicitaciones.

Si la PQR se relaciona con asignación de citas, se dará respuesta en concordancia con los tiempos de la Circular 2023151000000010-5 de 2023.

Tiempos de respuesta estimados

Reclamo de riesgo simple	72 horas
Reclamo de riesgo priorizado	48 horas
Reclamos de riesgo vital	24 horas
Peticiones generales	15 días
Solicitud de información	10 días
Solicitud de copias	3 días

Puede encontrar más información en

<https://cenditer.com/pacientes/informacion-y-atencion-al-usuario>

Si desea contestar nuestra encuesta de satisfacción haga clic [aquí](#).

Nuestros convenios



Nuestros Convenios



Ayúdanos a mejorar la seguridad del paciente.

Cuanto su cita sea para un procedimiento use zapatos planos y antideslizante. No use tacones o chanclas que favorezcan resbaladas y caídas.



Use ropa cómoda, que se la pueda retirar fácilmente. Si es mujer, una falda será apropiada para el procedimiento de colonoscopias. No traiga ropas muy apretadas.



No traiga maquillajes y peinados muy suntuosos, como son procedimientos que requieren acostarse en camilla se le pueden dañar.



Las uñas de las manos no deben tener esmalte o maquillaje, ya que puede alterar la medición de signos vitales. Las uñas de las manos preferiblemente deben estar cortas.



Atienda las indicaciones del personal de salud, durante el procedimiento y la recuperación estará en una camilla, no intente ponerse de pie, ni bajar las barandas hasta que el personal de salud lo acompañe o supervise.



Aporte una información clara y veraz con respecto al estado de salud, sus antecedentes médicos, los medicamentos que toma habitualmente, alergias que presenta y otros médicos que le traten.



Preséntese a la hora de la cita indicada, disponga de suficiente tiempo para la atención, recuerde que los procedimientos requieren de un alistamiento, procedimiento y recuperación. Cada paciente evoluciona de una manera diferente y requiere de un tiempo diferente para el procedimiento y su recuperación, por lo que pueden requerir un tiempo indeterminado para la atención.



Verifique antes de retirarse de nuestras instalaciones, que la historia clínica, muestras de patología que le entregamos, sus datos de identificación se encuentran correctos y no existen errores en sus nombres, número y los demás datos de identificación.



Verifique que sus datos de identificación se encuentren actualizados y podamos establecer una comunicación efectiva.



En las historias clínicas, informes de procedimientos y muestras de tejido tomadas, revise que sus datos de identificación están correctamente diligenciados. de lo contrario, su familia o usted debe informar al personal de salud para que hagan la rectificación y no ocurra ningún percance.



Mantengo una comunicación constante y efectiva con mi equipo de atención en salud. Entre mayor información suministren los pacientes de su estado de salud (enfermedades, antecedentes, síntomas, medicamentos que tome, etc.) mejor será la atención, diagnóstico y tratamiento que brinde el médico y personal de atención. Además, le ayudará al personal de atención a tener una constante comunicación de su estado de salud entre ellos y así evitar errores.



Por esto como paciente, pregunto por los medicamentos que me van a aplicar y para qué sirven, esto permitirá que le den información sobre su composición, fecha de elaboración, dosis, horarios y contraindicaciones. También ayudará a que el personal de salud verifique que sea el medicamento que requiere y evitar consecuencias graves.



Las lesiones, cirugías en lugares incorrectos y procedimientos equivocados son preocupaciones constantes en los centros hospitalarios. Por eso es importante que antes de realizarse cualquier procedimiento invasivo, corroborar los datos, lugar en el que se va a realizar y si es posible la información del personal médico.



La higiene de manos es de suma importancia para reducir el riesgo de infecciones. Se ha demostrado que el lavado de manos ayuda a salvar vidas, ya que es una medida para combatir infecciones y enfermedades, no solo de quien se las lava si no de las personas con las que está en contacto.



Durante la estadía en una institución de salud, los familiares, acompañantes y pacientes deben lavarse las manos con agua y jabón o utilizar alcohol glicerinado, también exigir que el personal asistencial y médico en sus visitas se higienicen las manos si van a tener contacto con el paciente.



Evito el riesgo de caídas: Muchas lesiones en pacientes o ambulatorios son el resultado de caídas, pero también por uso de medicamentos, sedación, anestesia, consumo de alcohol, alteraciones de la marcha, el equilibrio o deficiencias visuales. Si durante la estancia en CENDITER SAS el paciente necesita ayuda para caminar o bajarse de la cama o la silla puede pedir ayuda del personal asistencial.



Quando venga a CENDITER S.A.S, disponemos de un punto para la higiene de manos.

En la sala de espera puede utilizar el dispensador e higienizarse las manos.



¿Cómo Limpiarse las Manos Con Alcohol Glicerinado?

1a **1b**

Depositar en la palma de la mano una dosis de alcohol glicerinado suficiente para cubrir todas las superficies;

¿Cómo Lavase las Manos Con Agua y jabón?

0 **1**

Mójese las manos con agua. Deposite suficiente jabón en la palma de la mano para cubrir la totalidad de su superficie a tratar.

2

Frótense las palmas de las manos entre sí

3 **4**

Frótense la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa. Frótense las palmas de las manos entre sí con los dedos entrelazados.

5 **6**

Frótense el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta agarrándose los dedos. Frótense con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo rodeando con la palma de la mano derecha y viceversa.

7

Frótense la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda haciendo movimientos circulares y viceversa.

8

Enjuéguese las manos con agua.

9 **10**

Séquese las manos con una toalla de un solo Uso. Utilice la toalla para cerrar la llave del agua.

8

Ahora sus manos son seguras.
Sede CLÍNICA AVIDANTI

11

Ahora sus manos son seguras.
Sede CLINALTEC



Seguridad de sus datos personales.

Con la Política de Tratamiento de Datos Personales es elaborada de conformidad con la legislación vigente y cada una de las disposiciones que establecen el derecho constitucional y legal en materia de obtención, registro, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal, con el fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data de los pacientes, empleados, clientes, aseguradoras, proveedores y en general de toda persona natural Titular de los datos personales.

Los datos personales de los pacientes de CENDITER S.A.S., a quienes se les presta servicios de salud a través de las EPS a la cual se encuentran asegurados, pacientes particulares, proveedores y colaboradores El contenido de la base de datos hace referencia a los nombres, apellidos, número de identificación, dirección teléfonos de contacto, correo electrónico, estado civil, EPS a la cual se encuentra afiliado, edad, fecha de nacimiento, pertinencia étnica, municipio de residencia, persona responsable y/o acompañante, grupo sanguíneo, sexo, estado civil, ocupación, diagnóstico médico y los registros clínicos que realicen los profesionales de la salud en su respectiva historia clínica, motivo de consulta, antecedentes familiares y patológicos, examen físico, análisis e interpretación del estado de salud, signos vitales, medidas antropométricas, fotografías, video y resultados de procedimientos endoscópicos y grabaciones de las áreas de CENDITER SAS.

Cómo paciente Autorizo a CENDITER S.A.S., a que realice la recolección, almacenamiento, tratamiento, uso, circulación, transmisión, supresión y en general el tratamiento de mis datos personales, incluyendo datos sensibles, como mis datos de identificación personal, números de contacto telefónico, correo electrónico, mis huellas digitales, fotografías, videos y demás datos que puedan llegar a ser considerados como sensibles de conformidad a la ley, para que dicho tratamiento se realice con el fin de recibir los servicios de salud y registros en la historia clínica. En este sentido declaro conocer que los datos personales objeto de tratamiento, serán utilizados específicamente para las finalidades derivadas a los servicios y atención en salud que sean prestados por CENDITER S.A.S. También entiendo que mis datos serán circulados y transmitidos a la aseguradora a la cual me encuentro afiliado, a la secretaria de salud del Tolima, al ministerio de salud y de la protección social, al instituto nacional de salud y otras entidades que hacen parte del sistema general de seguridad social en salud a través de los mecanismos disponibles por estas entidades.

Agradecemos que se haya tomado el tiempo de leer este manual para el usuario, fue construido pensando en que el paciente se entere de nuestros servicios de salud y cómo interactuar con nuestra IPS CENDITER S.A.S.

Este manual le ayudará Cuando venga a nuestra IPS ya nos conozca.