

San José del Guaviare, 29 de diciembre de 2022

## COMUNICADO EXTERNO

Estimados usuarios (as):

En NUEVA SALUD INTEGRAL IPS, para su mayor comodidad, la atención por especialidades se realiza por orden de agenda. Las consultas son programadas cada 20 o 30 minutos, solicitando que asistan con 30 minutos de anticipación a la hora de su cita y se anuncien en el módulo respectivo para el procedimiento de facturación.

Algunos pacientes no asisten, ocasionando que otra persona que requiera el servicio se quede sin la posibilidad de tomar la cita. Para evitarlo, cuando no se cumple con la indicación de llegar con 30 minutos de antelación, se asigna inmediatamente el cupo a otra persona que lo necesite, de lo contrario, se perdería el tiempo acordado con el especialista.

En este sentido, solicitamos amablemente atender a las siguientes recomendaciones para evitar contratiempos en el cumplimiento de su cita y ayudar con la agilidad de la atención:

- **Verifique** un día antes de su cita, la dirección de la sede, nombre del médico, hora de la cita, cómo va a llegar.
- **Confirme** que su cita no ha sido modificada. La IPS puede haber notificado alguna novedad y no se logró establecer el contacto.
- **Prepárese.** Cumpla con las recomendaciones especialmente si le van a realizar algún procedimiento o examen. Para ginecobstetricia y pediatría se recomienda asistir en ropa cómoda. En algunos casos se requiere acompañante. No asista con niños o personas a cargo si usted es el paciente.
- **Aliste** las órdenes, autorizaciones, resultados y otros documentos que debe llevar. Si aplica cuota moderadora, tenga listo el dinero en efectivo.
- **Organice** su día y calcule el tiempo para el desplazamiento, la facturación y las eventualidades que puedan surgir.
- **Informe** a la auxiliar de servicio al cliente si lleva esperando mucho tiempo en sala, si se acerca la hora de su cita y aún no lo han llamado.
- **Avise** si no puede asistir. Cancele o re programe su cita preferiblemente con 24 horas de anticipación y como mínimo con 6 horas de anticipación.

Acérquese personalmente a la sede de la IPS, o llame a los números telefónicos:

- **Citas Especialidades:** 321 300 51 89
- **Atención al usuario:** 318 350 25 40
- **Sede Médica La Esperanza:** 311 225 17 21
- **Sede Médica El Centro:**

WhatsApp	310 624 69 77
Teléfono fijo	608 5849140
Línea gratuita	01 8000 196 068

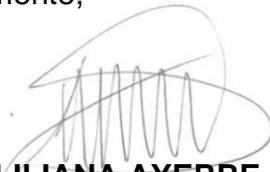
Por otra parte, acudimos a su consideración, el reconocimiento de factores que pueden afectar el cumplimiento de la agenda, y que, en caso de presentarse, la institución procura resolverlos de la forma más justa para todos:

- Caída de la conexión de internet
- Fallas en la red eléctrica
- Casos especiales durante la consulta que requieren dedicación mayor a los 20 o 30 minutos programados
- Contingencias de salud en los profesionales, en pacientes citados o sus familiares
- Problemas con el transporte cuando hay desplazamiento desde zona rural o desde otro municipio

Si durante su espera, tiene alguna dificultad con las auxiliares de servicio al cliente, con el trámite de facturación o cualquier otro evento, pregunte por la Auxiliar administrativa de la sede, quien intermediará según el caso.

Agradecemos su atención y comprensión, resaltando la importancia de la comunicación oportuna, clara y respetuosa en cualquier contexto y reiterando nuestra disposición para atender a sus necesidades y expectativas.

Atentamente,



**NERA LILIANA AYERBE SABOGAL**

Gerente

NUEVA SALUD INTEGRAL IPS