

MANUAL DEL USUARIO

- 1 Usted nos ayuda a mejorar nuestro servicio
- 2 Hacer parte de nuestro Programa de Seguridad del Paciente
- 3 Solicitar información al respecto de nuestros servicios y Acceso al servicio

USTED HACE PARTE DE NUESTRO SERVICIO

Como usuario particular o mediante el mandato de nuestros aseguradores afiliado puede acceder a nuestro servicio, en caso de no acceso usted cuenta en Bogotá y Yopal usted cuenta con el 123 y en Villavicencio con la Línea 132

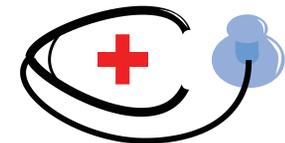
AUTO CUIDADO

- 1 Informe al Personas condiciones específicas para su cuidado, alergias, limitaciones, etc.
- 2 Como familiar solicite insumos para higienizarse las manos al momento de subirse a la Ambulancia
- 3 No se baje de la camilla sin ayuda del personal

Póngase en Contacto con nosotros:
300 2166233
Correo Electrono
calidad@vitallifesas.com.co
www.vitallifesas.com.co



SEDES Y ACCESO
BOGOTA ACCESO POR SU EPS
Y/O M.P
VILLAVICENCIO ACCESO POR
FRONTERA ENERGI
YOPAL ACCESO POR FRONTERA
ENERGI



**CALIDAD EN LA
PRESTACIÓN DEL
SERVICIO**

VITAL LIFE SAS

EVENTOS ADVERSOS

Usted puede reportar eventos que pongan en riesgo su seguridad, si llegará a identificar uno evento reporte al correo calidad@vitallifesas.com o nuestra página web

DERECHOS Y DEBERES

No olvide que en nuestra compañía sus derechos cuentan y el cumplimiento de sus deberes suman

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Usted puede participar en el mejoramiento de nuestros servicios mediante:

- Quejas, reclamos y Sugerencias
- Encuestas de satisfacción

1 EVENTOS POSIBLE

- Pérdida de cita por condiciones del traslado
- Accidente de tránsito con paciente a bordo
- Reacción a Medicamento administrado
- Reacción o daño por dispositivo Medico
- Falla en equipo medico
- Caída de la camilla
- Falla mecánica del vehículo en el traslado
- No disponibilidad de un medicamento o insumo
- Muerte del paciente

2 DERECHOS

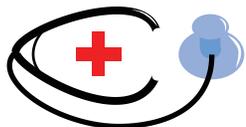
- Elegir la entidad a donde desea ser trasladado en la red de su entidad.
- Disfrutar de comunicación plena con el equipo de salud
- Recibir trato amable, respetuoso y digno
- Manejo confidencial de su estado de salud
- Revisar y ser informado de los costos de su servicio
- Respeto por su creencia y autonomía como persona
- Recibir información de su estado de salud o del de su apoderado
- Gozar de seguridad en la prestación del servicio

Recuerde que para su protección y otras personas durante el traslado se deben cumplir con las condiciones de aislamiento

- **Aislamiento** de contacto
- **Aislamiento** por gotas.
- **Aislamiento** respiratorio.
- **Aislamiento** protector

3 DEBERES

Brindar trato respetuoso al personal de salud
Actitudes sanas y de Bioseguridad en el traslado
Proporcionar información veraz al personal para el traslado
Respetar los reglamentos para un traslado seguro



MANUAL DEL USUARIO