

PARTICIPE EN NUESTRO MEJORAMIENTO

Su opinión cuenta

Usted puede ayudarnos a mejorar la calidad y seguridad del servicio mediante:

- Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Encuestas de satisfacción.
- Reporte de situaciones o eventos que puedan poner en riesgo su seguridad.

REPORTE Envíe su comunicación al correo de calidad o utilice los canales disponibles en nuestra página web.

Contacto

300 216 6233

calidad@vitallifesas.com.co

www.vitallifesas.com.co

Sedes y acceso

- Bogotá: acceso por EPS y/o medicina prepagada.
- Villavicencio: acceso por Frontera Energy.
- Yopal: acceso por Frontera Energy.

IMPORTANTE La atención depende de la autorización y condiciones de acceso definidas por el asegurador o contratante.

ANTES Y DURANTE EL TRASLADO

Autocuidado seguro

- 1 Informe** al personal sobre alergias, limitaciones, condiciones especiales y cualquier dato relevante para su cuidado.
- 2 Higienice sus manos** y, como familiar o acompañante, solicite los insumos necesarios antes de subir a la ambulancia.
- 3 Siga las indicaciones** del equipo asistencial y no se baje de la camilla sin ayuda del personal.

Usted hace parte del servicio

Como usuario particular o mediante la autorización de nuestros aseguradores o contratantes, puede acceder a los servicios habilitados de Vital Life S.A.S.

SU SEGURIDAD Informe cualquier cambio en su estado de salud durante el traslado y pregunte cuando una indicación no sea clara.

Ayúdenos a cuidarle

- Mantenga disponibles sus documentos e información clínica.
- Entregue información completa y veraz.
- Respete las medidas de bioseguridad indicadas.

VITAL LIFE S.A.S.
ASISTENCIA MEDICA INTEGRAL

MANUAL DEL USUARIO

Calidad y seguridad en la prestación del
servicio



NUESTRO COMPROMISO Brindar una atención segura, respetuosa y centrada en las necesidades del paciente.

Conozca sus derechos, cumpla sus deberes y participe en su cuidado.

Eventos adversos

Un evento adverso es una situación no intencional asociada con la atención que puede causar daño o poner en riesgo la seguridad del paciente.

Ejemplos que puede reportar

- Pérdida de una cita por condiciones relacionadas con el traslado.
- Accidente de tránsito con el paciente a bordo.
- Reacción a un medicamento administrado.
- Reacción o daño asociado con un dispositivo médico.
- Falla de un equipo médico.
- Falla mecánica del vehículo durante el traslado.
- Falta de disponibilidad de un medicamento o insumo requerido.
- Fallecimiento del paciente durante la atención o el traslado.

¿CÓMO REPORTAR? Comuníquese con calidad@vital lifesas.com.co o utilice el canal dispuesto en www.vital lifesas.com.co.

Reportar oportunamente nos permite analizar lo ocurrido y establecer acciones de mejora.

Sus derechos

En Vital Life sus derechos cuentan. Como usuario usted tiene derecho a:

- Elegir, dentro de la red autorizada, la institución a la cual desea ser trasladado, cuando sea posible.
- Mantener una comunicación clara con el equipo de salud.
- Recibir un trato amable, respetuoso, digno y sin discriminación.
- Que la información sobre su estado de salud sea manejada de forma confidencial.
- Conocer los costos del servicio cuando corresponda.
- Que se respeten sus creencias, decisiones y autonomía.
- Recibir información comprensible sobre su estado de salud, la atención y el traslado.
- Participar en las decisiones relacionadas con su cuidado y expresar dudas o inconformidades.

RECUERDE Puede solicitar aclaraciones antes, durante y después del traslado. El personal debe brindarle información clara y respetuosa.

Sus deberes

El cumplimiento de sus deberes contribuye a una atención segura. Como usuario debe:

- Brindar trato respetuoso al personal de salud y a las demás personas.
- Mantener conductas seguras y cumplir las medidas de bioseguridad durante el traslado.
- Proporcionar información completa y veraz sobre su estado de salud.
- Seguir las indicaciones del equipo asistencial y respetar los reglamentos aplicables al servicio.
- Cuidar los equipos, elementos e instalaciones utilizados durante la atención.

Medidas de aislamiento

Para proteger al paciente, al personal y a otras personas, durante el traslado se deben cumplir las medidas de aislamiento indicadas:

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

POR SU SEGURIDAD Informe al equipo si presenta síntomas respiratorios, fiebre, exposición a una enfermedad transmisible o una condición que requiera precauciones especiales.