

# PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES

HOSPITAL  
DE SOLEDAD  
MATERNO INFANTIL  
*Soledad Saludable*



<https://maternoinfantil.gov.co/preguntas-frecuentes/>

## 1. ¿Quiénes somos?

Somos un **hospital de baja complejidad** que presta servicios de salud en el **nivel primario**; a través de la infraestructura física y tecnológica necesaria para garantizar una atención segura y con calidad humana, poniendo a disposición del paciente, su familia y la comunidad en general, el talento humano idóneo, competitivo y con actitud de servicio. Cumpliendo conjuntamente funciones de docencia e investigación.





## 2. ¿Qué servicios prestamos?

<b>Fisioterapia</b>	 <p><b>APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICO</b></p>
<b>Servicio Farmacéutico</b>	
<b>Terapia Respiratoria</b>	
<b>Toma de Muestra de Laboratorio Clínico</b>	
<b>Laboratorio Clínico</b>	
<b>Tamización de Cáncer de Cuello uterino</b>	
<b>Nutrición y Dietética</b>	
<b>Psicología</b>	
<b>Trabajo Social</b>	
<b>Ultrasonido (Obstétrico)</b>	
<b>Toma e interpretación de Radiografías odontológicas</b>	 <p><b>DETECCIÓN TEMPRANA</b></p>
<b>Radiología e Imágenes diagnósticas</b>	
<b>Detección de Alteraciones en el Adulto Mayor</b>	
<b>Detección temprana de CA de cuello uterino y Seno</b>	
<b>Detección de alteraciones de la Agudeza Visual</b>	
<b>Detección de las alteraciones del Crecimiento y Desarrollo en Niños y Niñas menores a 10 años</b>	
<b>Detección de las alteraciones del Desarrollo del Joven</b>	
<b>Detección de las alteraciones del embarazo</b>	
<b>Atención al parto</b>	
<b>Atención al recién Nacido</b>	
<b>Atención en planificación familiar en Hombres y mujeres</b>	 <p><b>PROTECCIÓN ESPECÍFICA</b></p>
<b>Vacunación</b>	

<b>General Adulto</b>	 <p><b>INTERNACIÓN</b></p>
<b>General Pediátrico</b>	
<b>Obstetricia</b>	 <p><b>CONSULTA EXTERNA</b></p>
<b>Consulta Prioritaria</b>	
<b>Enfermería</b>	
<b>Gineco Obstetricia</b>	
<b>Medicina General</b>	
<b>Odontología General</b>	 <p><b>URGENCIAS</b></p>
<b>Transporte Asistencial básico</b>	
<b>Servicio de Urgencias</b>	
<b>Atención Prehospitalaria</b>	



# 3. ¿Qué programas de salud ofertamos a la población Soledaña?



MATERNIDAD SEGURA

BLOQUE DE BUSQUEDA «SE BUSCA MAMITAS EMBARAZADAS»

Programa Ampliado De Inmunización

SERVICIOS DE SALUD AMIGABLES PARA ADOLESCENTES Y JOVENES

Promoción De Estilos De Vida Saludable

PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS

ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD

HOSPITAL SEGURO

PROGRAMA DE RIESGO CARDIOVASCULAR (HIPERTENSIÓN Y DIABETES)

Control De Enfermedades Crónicas No Transmisibles

Enfermedades De Salud Pública



# 4. ¿Cuál es nuestro modelo de atención?



**La Empresa Social del Estado Hospital Materno Infantil de Soledad** es un hospital de baja complejidad enfocado en la atención Primaria En Salud. En todas sus líneas de servicios, dinamiza un criterio de alta calidad Técnico – Científica, con una concepción humanística y una alta sensibilidad social en la relación Usuario – Profesional, dentro de los más modernos conceptos de atención y administración en salud descentralizado en 9 Centros donde están distribuidos los diferentes programas que oferta la Institución. Esto permite brindar acceso a los servicios de salud a la mayor cantidad de usuarios del Municipio de Soledad.



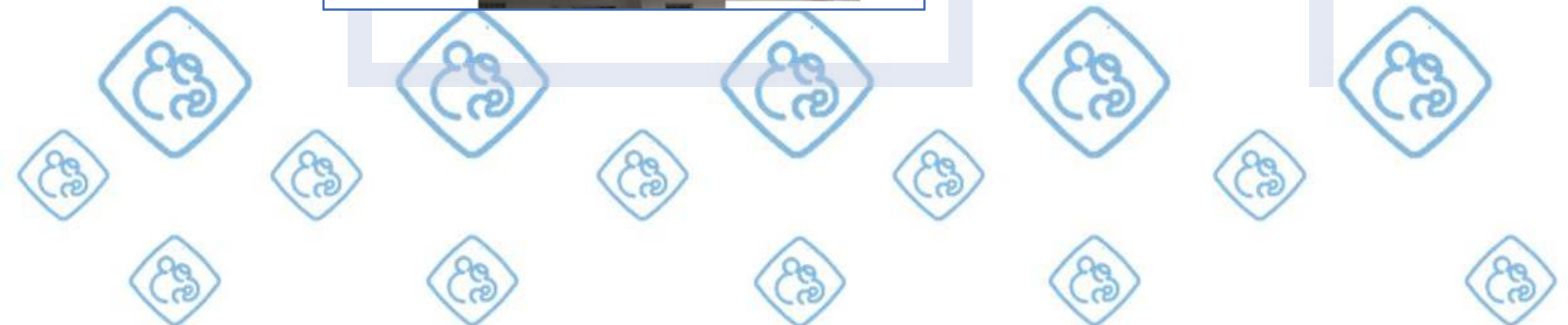


# 5. ¿Cuál es la ubicación de nuestros Centros de Salud?

Para conocer esta información ingrese al siguiente LINK  
<https://maternoinfantil.gov.co/centros/>



**“SOLEDAD  
SALUDABLE”**







## 6. ¿Cómo puedo saber el Hospital de Soledad Materno Infantil me presta los servicios de salud?

La **EPS** donde tiene su aseguramiento tiene el deber de informarle en que **IPS** puede realizar sus consultas.

Si no tiene aseguramiento en una **EPS** pero tiene **SISBEN** de Soledad puede ser atendido en nuestra Institución.

Si está en nuestras instalaciones puede acercarse a la Oficina **SIAU** donde se encuentra una profesional de Trabajo Social quien le puede brindar orientación acerca de este asunto.

Desde su hogar puede diligenciar el formato de **PQRSD** donde a se le responderá a través del correo electrónico. Según la normatividad vigente el acceso a la atención inicial de Urgencias está dirigido a toda la población sin distinción de edad, condición socio-económica y no tendrá lugar a cobros.



# 7. ¿En caso de una Urgencia médica a donde puedo acudir?



En este caso puede acudir al centro de salud con Urgencias más cercano. Nuestro Hospital tiene dispuesto dos de las nueve sedes con el servicios de **URGENCIAS 24 HORAS**



**CENTRO DE SALUD 13 DE JUNIO**  
Coordinador: Dr. SERGIO BOVEA

**CARRERA 19 No. 25-21**  
Teléfono: 3759400 Ext 204

**Horario de Atención: Lunes a Viernes**  
**De 7:00 AM – 7:00 PM**  
**Sábados De 7:00 AM – 1:00 PM**



**CENTRO DE SALUD CIUDADELA METROPOLITANA**  
Coordinador: Dr. WILFRAN JIMENEZ

**CARRERA 37B No. 25-41**  
Teléfono: 3759400 Ext 250

**Horario de Atención: Lunes a Viernes**  
**De 7:00 AM – 7:00 PM**  
**Sábados De 7:00 AM – 1:00 PM**





## 8. Que es el sistema de información y atención al usuario “SIAU”?

Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Desde el área de **SIAU**, el Hospital establece canales de comunicación con nuestros pacientes, sus familiares y la comunidad en general a través de los cuales pueden recibir orientación acerca de los programas y servicios ofertados, manifestar sus inquietudes, inconformidades, insatisfacciones y brindarnos sus felicitaciones, es decir darnos su valiosa opinión acerca de los servicios que recibe en nuestra institución.

Cada una de nuestras sedes cuenta con la oficina **SIAU**, allí encontraras la atención de la Trabajadora Social que siempre estará presta a gestionar tu solicitud, inquietud o inconformidad.

De igual manera tenemos dispuestos diferentes canales de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias “**PQRSD**”, como son los buzones de sugerencias, la línea telefónica **3759400 OPC. 2**, la página web, donde podrás presentarlas diligenciando el formato establecido y expresar tus opiniones y así recibir una respuesta oportuna por parte de la Institución.





# 9. ¿Cómo puedo acceder a una cita?



Puedes Realizar una llamada  
**CALL CENTER 3759400**  
**OPCION. 1**

Uno de nuestros agentes te atenderá y asignará la cita.



A través de la aplicación de **WHATS APP** al número Celular **3507813259** enviando un único mensaje que contenga los siguientes datos:

- Nombre Completo
- Número De Identificación
- Servicio Requerido
- Centro De Su Preferencia
- Profesional de su preferencia
- Horario de atención

Recibirá en un término no mayor a un día hábil su cita



Ingresa desde la comodidad de tu casa a nuestra pagina web así:  
<https://maternoinfantil.gov.co/citas/>  
Diligencia el formato allí dispuesto



# 10. ¿Cómo puedo acceder a información del Hospital, realizar una consulta o interponer una queja?

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA PRESENCIAL

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos Disponible para ciudadanos en el municipio de Soledad y alrededores, en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE, en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de Lunes a Viernes, y sábados de 8:00 am a 12:00 m. El equipo de SIAU se encuentra conformado por un coordinador,

## PÁGINA WEB: SISTEMA PQRS - ATENCIÓN VIRTUAL:

La página <http://app.maternoinfantil.gov.co/> facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias y a través del Link PQRS: <https://maternoinfantil.gov.co/pqrsd/>

**CORREO ELECTRÓNICO:** través del correo [infomaterno@maternoinfantil.gov.co](mailto:infomaterno@maternoinfantil.gov.co), el ciudadano puede realizar consultas acerca de las distintas inquietudes de los servicios de la E.S.E. y cualquier información general que necesite

## LÍNEA TELÉFONICA:

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos, y realizar consultas de información y/o actualizaciones de datos.

## BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Se encuentran ubicados en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, donde se le suministra al ciudadano formato de sugerencias a través del cual pueda manifestar



# 11. ¿En cuánto tiempo se vencen las órdenes médicas?



La vigencia o vencimiento de cada orden de servicio expedida aparecerá en la parte inferior del formato. Es importante tener en cuenta esta fecha para hacer uso del servicio a tiempo.

# 12. ¿Puedo cambiar de Médico Familiar?



Puede Consultar con su médico de confianza. Al Pedir su cita puede solicitar el profesional de su preferencia dentro del listado publicado por la ESE.

