



CLÍNICA  
GENERAL  
DEL NORTE

Un compromiso con la vida



Usuarios  
**MAGISTERIO**

*Preguntas Frecuentes*





## Preguntas frecuentes

Estamos encantados de compartir con ustedes nuestro documento de preguntas frecuentes (FAQ) especialmente diseñado para los usuarios del Magisterio. En este compendio, encontrarás respuestas claras y concisas a las dudas más comunes que puedan surgir durante tu experiencia con nosotros.

01

**¿La atención se seguirá prestando para los usuarios del Magisterio?**

Si, seguimos prestando TODOS nuestros servicios sin ninguna novedad.

02

**¿Los canales de servicio como oficinas de atención, línea telefónica y canales virtuales seguirán atendiendo con normalidad?**

Si, la atención seguirá prestándose con normalidad en todos los canales que tenemos disponibles para ti.



### 03 ¿Qué pasa si tengo consultas y/o procedimientos programados?

Deberás asistir a las **IPS** (Institución Prestadora de Salud) a la hora y día agendados.

### 04 ¿A partir del 01 de mayo 2024 me van a seguir entregando los medicamentos y donde debo reclamarlos?

Si, **Fiduprevisora** en los próximos días debe definir y comunicar la red escogida para entrega de todos los medicamentos que necesites por municipio y departamento. Debes comunicarte con ellos para que te amplíen esta información al número **(601) 9142205**

### 05 ¿Si estoy en un tratamiento por una enfermedad crónica o alto costo, me van a seguir atendiendo?

Si, **TODOS** nuestros los servicios de salud siguen atendándose con normalidad, ten en cuenta que tus citas y procedimientos programados se mantienen.

### 06 ¿Qué pasa con las incapacidades y Licencias pendientes?

Para realizar este trámite debes comunicarte con tu asegurador **Fiduprevisora** quien te ampliará esta información al número **(601) 9142205**



## 07 ¿Me atienden en las mismas sedes?

Si, la prestación de los servicios de salud primaria continúa en los lugares habituales.

## 08 ¿Van a continuar solicitando autorizaciones para acceder a los servicios?

En este momento estamos esperando el procedimiento emitido por **Fiduprevisora**. Sin embargo, en todas nuestras clínicas y centros médicos estamos preparados y emocionados de seguir atendiéndote.

## 09 ¿Tengo una cirugía programada, debo realizar de nuevo el proceso?

No, la Organización una vez realizada la divulgación del procedimiento de atención por **Fiduprevisora**, realizará por ti los trámites pertinentes.

## 10 ¿Qué debo hacer si me encuentro hospitalizado el 30 de abril 2024 en la noche?

Si tu o tus beneficiarios se encuentran hospitalizados a la fecha, continuarán recibiendo atención de manera habitual sin nuevas autorizaciones para los servicios ya aprobados.

## 11 ¿En dónde puedo solicitar mi historia clínica?

Se debe enviar correo a la Oficina de Atención al Usuario de la IPS donde te atendieron:

**Clínica General del Norte:** ausuario3@zentria.com.co

**Sede Hospitalaria 2:** celia.mancilla@zentria.com.co

**Clínica Murillo:** yenis.regino@zentria.com.co

**Clínica Soledad:** jenina.pacheco@zentria.com.co

**Clínica Mediesp:** trabajosocial.medesp@zentria.com.co

**Clínica Blas de Lezo:** daniela.paez@zentria.com.co

**Clínica San Jose de Torices:** maria.sarabia@zentria.com.co

**Clínica La Milagrosa:** luisa.lopezcantillo@zentria.com.co

**Clínica General De Ciénaga:** sara.maldonado@zentria.com.co

## 12 ¿Qué pasa si interpuse una queja y estoy en espera de la respuesta?

Seguiremos gestionando las PQR de los afiliados, dando respuesta dentro de los tiempos definidos en la normatividad vigente.

## 13 ¿Dónde debo notificar las novedades de afiliación de mi grupo familiar?

Debes comunicarte con tu asegurador **Fiduprevisora** quien te ampliará esta información al número **(601) 9142205**

14

### ¿Si tengo una urgencia a donde debo ir?

Tienes a tu disposición los servicios de urgencias de la red **Organización Clínica General del Norte.**

**Clínica General del Norte:**

Carrera 48 No. 70-38  
Teléfono 6053091999 ext 1118

**Sede Hospitalaria 2 :**

Calle 59 No. 50-10,  
Teléfono 605309199 ext 13106

**Clínica Murillo:**

Calle 45 No. 20-77,  
Teléfono 6053092138

**Clínica Soledad:**

Carrera 30 No 29-30,  
Teléfono 6053249060

**Clínica Mediesp:**

Carrera 49 C No. 84-141,  
Teléfono 6053576620

**Clínica Blas de Lezo:**

Transversal 54 No. 47-57,  
Teléfono 6056931315

**Clínica San Jose de Torices:**

Carrera 14 No. 43-66,  
Teléfono: 6056930531

**Clínica La Milagrosa:**

Calle 22 No. 13a-09,  
Teléfono: 6054351847

**Clínica General De Ciénaga:**

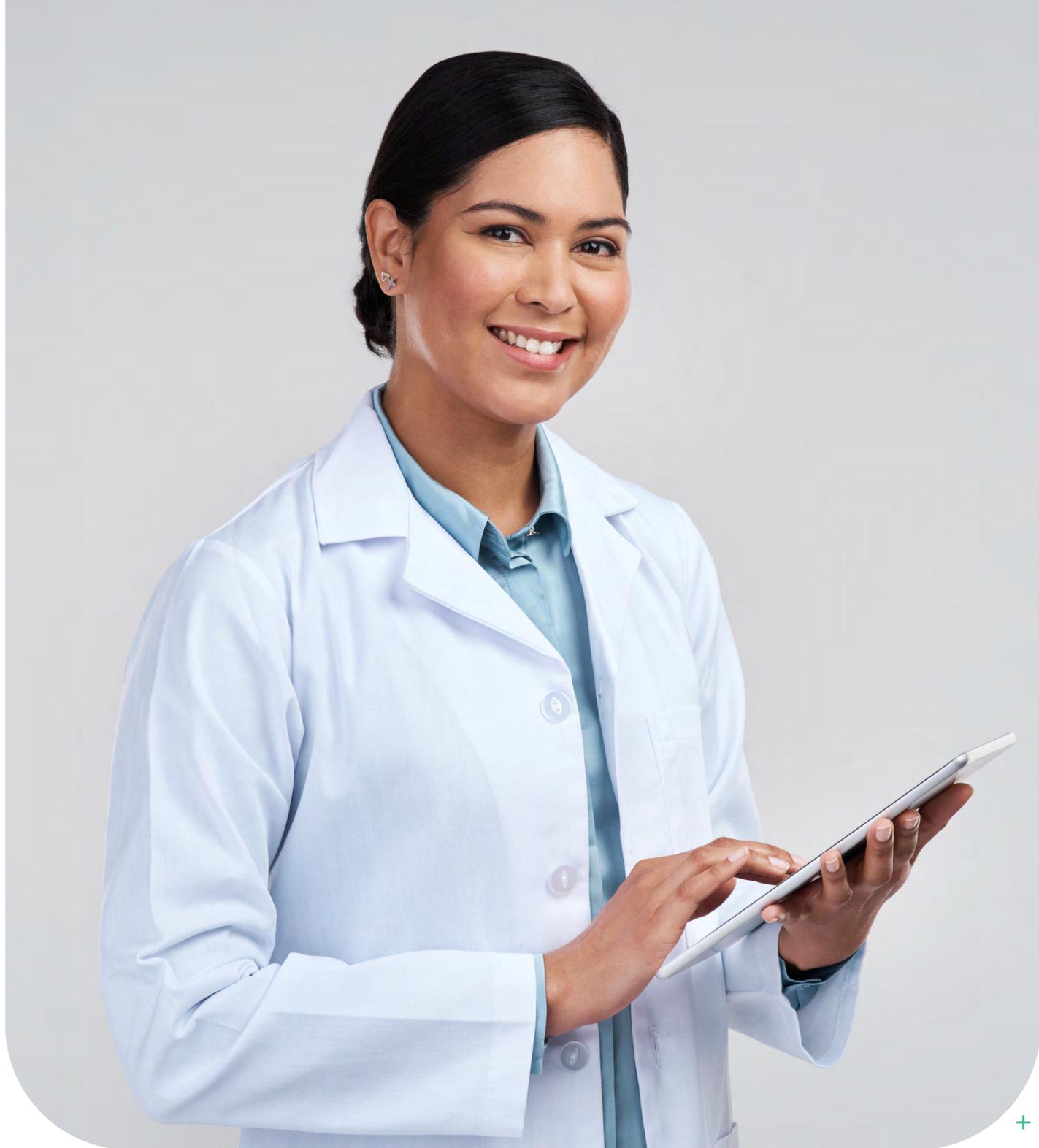
Calle 18 B No. 18A-15,  
Teléfono: 4241283 – 4240172

15

### ¿Viáticos?

Debes comunicarte con tu asegurador **Fiduprevisora** quien te ampliará esta información al número **(601) 9142205**





16

### ¿Insumos hospitalarios?

Los insumos hospitalarios que se requieran para cualquier cirugía en nuestras clínicas serán suministrados por nosotros, previa autorización de **Fiduprevisora**. ¡No te preocupes!

17

### ¿Quién me va a entregar mis pañales?

**Fiduprevisora** en próximos días debe definir y comunicar la red escogida para entrega de pañales por municipio y departamento.

18

### Y ahora , ¿quien responde por mi?

**Fiduprevisora**, como entidad encargada de la coordinación y operación del nuevo modelo de atención del Magisterio, debe realizar todo este procedimiento a través de las oficinas regionales y departamentales que según el nuevo modelo de atención del Magisterio van a ser creadas.

Una vez sea socializado su directorio de oficinas te lo comunicaremos, sin embargo, en todas nuestras clínicas y centros médicos estamos preparados y emocionados de seguir atendiéndote.