



CLINICA IPS CABECERA
BUCARAMANGA - COLOMBIA

INFORME DE EVIDENCIAS EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA PARTICIPACION SOCIAL 2024

CLÍNICA IPS CABECERA SAS



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
Participación social en salud plan de acción anexo seguimiento pps190spps - 2024	4
EJE 1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN	4
Línea: E1La	4
Línea: E1Lb.....	5
Línea: E1Le	6
Línea: E1Lg	6
Línea: E1Lh.....	7
EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD	10
Línea: E2La	10
Línea: E2Lb.....	14
Línea: E2Lc	15
Línea: E2Ld.....	16
Línea: E2Le	17
Línea: E2Lf.....	19
EJE 3 IMPULSAR LA CULTURA DE LA SALUD	20
Línea: E3La	20
Línea: E3Lb.....	21
Línea: E3Lc	23
Línea: E3Ld.....	24
EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL	25
Línea: E4La	25
Línea: E4Lb.....	25
Línea: E4Lc	26
Línea: E4Ld.....	26
Línea: E4Le	27
EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN	27
Línea: E5La	27
Línea: E5Lb.....	27



INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la Resolución 2063 de 2017, “**Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS**”, tiene como objetivo definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la política integral de atención en salud.

La **Clínica IPS Cabecera** con la finalidad de cumplir con sus obligaciones como institución prestadora de servicios de salud por medio de este informe, pretende presentar evidencias correspondientes a la ejecución de las 22 actividades plasmadas en el **Plan de acción 2024 de la política de participación social de la Clínica IPS Cabecera**, enmarcadas dentro de los cinco ejes estratégicos; dichas actividades se programaron teniendo en cuenta las estrategias operativas de gestión, educación y comunicación propuestas en la resolución 2063 de 2017.

Es importante mencionar que las evidencias documentales y fotográficas (actas, listados de asistencia, actos administrativos, registros fotográficos, videos, etc.) del desarrollo de las actividades del plan de acción reposan en archivos físicos y digitales de la Clínica IPS Cabecera.



CLINICA IPS CABECERA
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Participación social en salud plan de acción anexo seguimiento pps190spps - 2024

EJE 1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

Línea: E1La

Meta de la línea de acción: Gestionar los recursos financieros para el desarrollo del proceso de participación social.

Actividad: Gestionar el presupuesto necesario para realizar las actividades programadas para el proceso de participación social en el año 2024

Evidencia: Certificado gestión de recursos PPSS



Bucaramanga, 15 de enero de 2025

CERTIFICADO

La Clínica IPS Cabecera SAS indica que dentro del presupuesto correspondiente al año 2024 se contempló un valor de **\$3.279.000** el cual será destinado para la realización de actividades con los usuarios internos y externos que serán organizadas por el departamento de atención al usuario, tomando como precedente el cumplimiento del plan de acción de la política de participación social en salud.

En este sentido, se evidencia que, de acuerdo a lo aprobado en el año precedente, se ejecutaron diferentes actividades con los usuarios, invirtiendo en ello un valor total de **\$1.748.800**

Cordialmente,

GLORIA PATRICIA VARGAS CACERES
Directora Financiera
Clínica IPS Cabecera SAS
Nit: 900.884.937-3

Carrera 37 #51-86, Barrio Cabecera del Llano, Bucaramanga – Colombia



Línea: E1Lb

Meta de la línea de acción: Gestionar con el área de talento humano y calidad capacitación a los colaboradores de la institución en el proceso de participación social.

Actividad: Generar a través de las áreas capacitación en participación social para los funcionarios de la institución.

Evidencia: Lista asistencia del personal a capacitación PPSS.

Código: GS-FO-008		FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS			
Versión: 3					
Fecha Actualización: 14/09/2022					
TEMA A TRATAR: Política de Participación social en salud		FECHA: 05 Agosto 2024			
Metas y espacios de participación		HORA DE INICIO: 07:00	DURACION: 1 hora		
PROGRAMA: Atención al usuario	LUGAR: Salas de espera Clarca	CAPACITACION (X)	REUNION ()		
EVENTO ()					
ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	EMPRESA		
1	Yessica Mayrilyn Delgado Cortez	Orientador	Clínica IPS Cabecera		
ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	TELEFONO	AREA	FIRMA O HUELLA
1	Edison Johnny Rubio			Salud hñi	[Firma]
2	Maria Victoria Ruf Canales			Salud total	[Firma]
3	Obecutela			Atención al cliente	[Firma]
4	Joson Sneider León Díaz			Sanitas	[Firma]
5	Maethel Galbarrera			Salud total	[Firma]
6	Astrid Herrera Gutiérrez			Salud total	[Firma]
7	Mariela Bayona			Salud total	[Firma]
8	[Firma]			Salud total	[Firma]
9	[Firma]			Salud total	[Firma]
10	[Firma]			Salud total	[Firma]
11	[Firma]	91216377		Salud total	[Firma]
12	Diego Quintero			Salud total	[Firma]
13	Sandra Valentina Sanabria			Salud total	[Firma]
14	Ramona Chaparro de Ruado			Sanitas	[Firma]
15	Esperanza Lagos			Sanitas	[Firma]
No de Asistentes a la actividad		x 100			
No de convocados a la actividad		x 100			

Código: ES-GC-FO-014		ASISTENCIA DEL PERSONAL				
Versión: 1						
Creación: 23/05/2023						
Actualización: 23/05/2023						
Tema a tratar: Política de Participación social en salud		Fecha: 26 September 2024				
Contenido:		Hora de inicio: 03:00	Duración: 1h			
PROGRAMA: Atención al usuario		LUGAR:	CAPACITACION (X) REUNION ()			
EVENTO ()						
ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	EMPRESA			
1	Guily marcela Moreno Cabrera	Jefe admisiones	Clarca IPS Cabecera			
ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	CARGO	AREA/ PROCESO	TELEFONO	FIRMA
1	Nancy Ivan Acosta Olarte		Enfermera	Procedimientos		[Firma]
2	Angie Dora		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
3	Valentina Perez		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
4	Katherine Quintero		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
5	Diana Victoria Quijano		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
6	Marcela Rodríguez Rojas		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
7	[Firma]		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
8	[Firma]		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
9	[Firma]		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
10	[Firma]		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
11	Michelle Dapina Ramirez		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
12	Monny Dorely Garcia Amorado		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
13	[Firma]		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
14	[Firma]		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
15	[Firma]		Asst. En	Procedimientos		[Firma]
No de Asistentes a la actividad		x 100				
No de convocados a la actividad		x 100				



Línea: E1Le

Meta de la línea de acción: Solicitar a la Secretaría de Salud capacitación en planeación y control social para los integrantes de la asociación de usuarios.

Actividad: Solicitar a la Secretaría de Salud capacitación en planeación y control social para los integrantes de la asociación de usuarios

Evidencia: No se ejecutó actividad debido a que no se tiene asociación de usuarios.

Línea: E1Lg

Meta de la línea de acción: Capacitar al personal de salud en dinámicas de participación social en salud.

Actividad: Realizar capacitación sobre dinámicas de la política de participación social en salud al personal de salud, con el fin de fortalecer las políticas públicas del sector salud.

Evidencia: Asistencia del personal, política de participación social



CLINICA IPS CABECERA
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Código: ES-GC-FO-014		ASISTENCIA DEL PERSONAL				
Versión: 1						
Creación: 23/05/2023 Actualización: 23/05/2023						
Tema a tratar: Política de participación social en salud		Contenido:		Fecha: 30 / Noviembre / 2024		
				Hora de inicio: 4:00pm		
				Duración: 1 h		
Programa: Atención al usuario		Lugar:		CAPACITACION (X) REUNION () EVENTO ()		
EXPOSITORES / MODERADORES						
ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO		EMPRESA		
1	YULY MARCELA MORENO CABRERA	JEFE ADMISIONES Y SIAU		CLÍNICA IPS CABECERA		
2	SHEYLA NATALIA VARGAS TARAONA	AUXILIAR		CLÍNICA IPS CABECERA		
PERSONAL ASISTENTE						
ÍTEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	CARGO	AREA / PROCESO	TELEFONO	FIRMA
1	LIGIA TOSCANO MONTAÑEZ		Auxiliar SIAU	SIAU		Ligia Toscano
2	MARTHA LILIANA VILLABONA PABON		Auxiliar SIAU	SIAU		Martha Villabona
3	GERALDINNE GONZALEZ DUARTE		Auxiliar SIAU	SIAU		Geraldinne G.
4	YESSICA DELGADO CORTES		ORINTADOR	SIAU		Yessica Cortes
5	CESAR AUGUSTO CARRILO CAÑAS		ORINTADOR	SIAU		Cesar Carrilo
6	URIEL NAVARRO SERRANO		ORINTADOR	SIAU		Uriel Navarro
7	YASLEIDY TATIANA ASCANIO SANTOS		Aux Autogestión	AUTOGESTIÓN		Yasleidy Ascario
8	MARIA ANGELICA QUIÑONEZ SANCHEZ		Aux Autogestión	AUTOGESTIÓN		Maria Angelica Quinonez
9	LAURA NATALIA SANCHEZ HERRERA		Aux Admisiones	ADMSIONES		Laura Sanchez
10	CAMILA ANDREA MESA IBÁÑEZ		Aux Admisiones	ADMSIONES		Camila Mesa
11	CAMILA ALEJANDRA GALVIS ROJAS		Aux Admisiones	ADMSIONES		Camila Galvis
12	DIANA KARINA COTE DELGADO		Aux Admisiones	ADMSIONES		Diana Cote
13	LILIANA AGUILAR DIAZ		Aux Admisiones	ADMSIONES		Liliana Aguilar
14	ERIKA JOHANA GELVEZ PEDRAZA		Aux Admisiones	ADMSIONES		Erika Gelvez
15	ANGIE JOHANNA SALAZAR DELGADO		Aux Admisiones	ADMSIONES		Angie Salazar
No de Asistentes a la actividad		x 100		----- X 100 =		CUMPLIMIENTO
No de convocados a la actividad						

Línea: E1Lh

Meta de la línea de acción: Generar un proceso de capacitación para los funcionarios de admisiones atención al usuario y orientadores con respecto al enfoque diferencial y trato humanizado.

Actividad: Gestionar la capacitación al personal de admisiones atención al usuario y orientadores sobre el enfoque diferencial y trato humanizado.

Evidencia: Lista de asistencia enfoque diferencial y trato humanizado.



CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es
nuestro
Compromiso

Código: OS-FO-088		FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS	
Versión: 3			
Fecha Actualización: 14/10/2022			
TEMA A TRATAR: Enfoque diferencial y trato humanizado		FECHA: 06 diciembre 2024	
		HORA DE INICIO: 07:00 DURACION: 1 hora	
PROGRAMA: Atención al usuario	LUGAR: salas de espera clínica	CAPACITACION (X) REUNION () EVENTO ()	
ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	EXPOSITORES / MODERADORES	EMPRESA
1	Jessica Mayruth Delgado	Orientador	Clinica IPS Cabecera
2	Wily Marcela Moreno Cabrera		
ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	PERSONAL ASISTENTE	FIRMA
1	Karroll Sofia Bohortue Riles		Salud total Karroll Riles
2	Narino Rold		Salud total narino R
3	Abel Alonso Niño U		Salud total Abel A
4	Gregorio Capacho		Salud total Gregorio C
5	Alfredo Huertas Sainz		Salud total Alfredo H
6	Luz Amparo Ramirez		Salud total Luz Amparo R
7	Josmar Ojeda S		Salud total Josmar O
8	Juan Carlos Thomas Coronado		Salud total Juan Carlos T
9	Gloria Monte		Salud total Gloria M
10	Ramiro Eduardo González J		Salud total Ramiro E
11	Alejandro Forero		Salud total Alejandro F
12	Karel Abarca		Salud total Karel A
13	José Bernardo Rodríguez G		Salud total José B
14	Norly Shirley Garcia		Salud total Norly S
15	Carlos Eduardo Gosalbo		Salud total Carlos E
No de Asistentes a la actividad		x 100 =	
No de convocados a la actividad		x 100 =	
CUMPLIMIENTO			

Código: ES-GC-FO-014		ASISTENCIA DEL PERSONAL				
Versión: 1						
Creación: 23/05/2023						
Actualización: 23/05/2023						
TEMA A TRATAR: Enfoque Diferencial y trato humanizado		FECHA: 23 Diciembre 2024				
Contenido: Enfoque diferencial y trato humanizado		HORA DE INICIO: 09:00 DURACION: 1 hora				
PROGRAMA: Atención al usuario	LUGAR:	CAPACITACION (X) REUNION () EVENTO ()				
ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	EMPRESA			
1	Wily Marcela Moreno Cabrera	jefe admisiones SIAU	Clinica IPS Cabecera			
2						
ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	CARGO	AREA / PROCESO	TELEFONO	FIRMA
1	EBALDINO GONZALEZ DUARTE		SIAU	SIAU		Ebalduino G
2	Martha Liliana Dilbore		SIAU	SIAU		Martha L
3	Luzia Joscany Montanez		SIAU	SIAU		Luzia J
4	Liliana Ailar Diaz		As adm	Aux admision		Liliana A
5	Victor Julio Hernandez Gomez		Aux Prog	Prog. cirugía		Victor J
6	Josmar Ojeda S		As adm	Prog. cirugía		Josmar O
7	Nivareth Pinzon Martinez		As adm	Prog. cirugía		Nivareth P
8	María Angelica Barrera Sandoz		As adm	Prog. cirugía		María A
9	Diana Cristina		As adm	Prog. cirugía		Diana C
10	Wily Marcela Villamizar		Call center	Aux call center		Wily M
11	Alvareda Alvarez Rojas		Call center	Call center		Alvareda A
12	Carlos Augusto Cuervo Calderon		Call center	Call center		Carlos A
13	María Dineys Jarama Moreno		Admisiones	Admisiones		María D
14	Wendy Vega Jarama		Aux Enter	Admisiones		Wendy V
15	Jessica Mayruth Delgado		Orientador	Admisiones		Jessica M
No de Asistentes a la actividad		x 100 =				
No de convocados a la actividad		x 100 =				
CUMPLIMIENTO						



Protocolo de enfoque diferencial



Código: SI-PR-004	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
Versión: 1		
Actualización: 7/11/2024		

2. OBJETIVO

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Garantizar en todos los puntos de atención de la Clínica IPS Cabecera una atención integral, equitativa y humanizada para la población vulnerable y grupos especiales, asegurando el acceso preferencial a los usuarios priorizados y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente. Esto con el propósito de eliminar barreras que dificulten el acceso a los servicios de salud y mejorar la experiencia y satisfacción de los pacientes.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer mecanismos de atención diferencial, que permitan identificar y responder de manera adecuada a las necesidades de la población vulnerable y grupos priorizados.
- Implementar estrategias para la eliminación de barreras de acceso, asegurando que todos los usuarios reciban una atención oportuna, eficiente y con calidad.
- Capacitar al personal de salud y administrativo en principios de equidad, inclusión y enfoque diferencial, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto y la humanización del servicio.
- Garantizar la atención preferencial a grupos priorizados, conforme a los lineamientos legales y estándares institucionales, optimizando los procesos de consulta, apoyo diagnóstico, procedimientos y cirugías ambulatorias.
- Monitorear y evaluar la implementación del protocolo, mediante indicadores de desempeño que permitan medir el impacto de las acciones y la satisfacción de los usuarios.

3. ALCANCE

El procedimiento de atención con enfoque diferencial de la Clínica IPS Cabecera se aplica desde el momento en que el usuario ingresa a la institución, abarcando toda su estadía en los diferentes servicios (consulta, apoyo diagnóstico, procedimientos, cirugías ambulatorias) hasta su egreso. Este enfoque se implementará en todos los puntos de atención, garantizando que la atención sea personalizada y ajustada a las necesidades específicas de cada individuo, teniendo en cuenta aspectos como el género, la etnia, la condición de vulnerabilidad y los derechos humanos. Asimismo, se velará por el cumplimiento de los principios de no discriminación, equidad en el acceso a los servicios de salud y calidad en la atención en todas las fases del proceso asistencial.

4. APLICABLE A:

Este protocolo es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la Clínica IPS Cabecera, incluyendo:

- Profesionales de la salud (médicos, enfermeras, especialistas y personal asistencia).
- Personal administrativo y de atención al usuario.
- Personal de apoyo diagnóstico y procedimientos ambulatorios.
- Coordinadores y responsables de los puntos de atención.
- Áreas encargadas de la implementación y seguimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio.

Código: SI-PR-004	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
Versión: 1		
Actualización: 7/11/2024		

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO	2
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
3. ALCANCE	2
4. APLICABLE A:	2
5. RESPONSABLES	3
6. DEFINICIONES:	3
7. DESARROLLO	4
7.1. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO	4
7.2. CONDICIONES GENERALES	5
7.3. RECOMENDACIONES GENERALES	5
7.4. ATENCIÓN AL CLIENTE	5
7.5. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	6
7.6. ACTITUD PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE	7
7.7. ATENCIÓN PREFERENCIAL	8
7.8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	8
7.6.1. ORIENTACIÓN PROFESIONAL	15
7.6.2. DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS	15
7.6.3. PROCESO DE RECORDACIÓN Y/O COMPRENSIÓN	15
7.6. AL FINALIZAR LA ATENCIÓN TENGA EN CUENTA AGRADECER Y DESPEDIRSE	15
8. REFERENCIA DOCUMENTAL	15
9. CONTROL DE CAMBIOS	15

Código: SI-PR-004	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
Versión: 1		
Actualización: 7/11/2024		

7.4. ATENCIÓN AL CLIENTE

El protocolo establece la formalidad a seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en la atención al usuario en el momento de solicitar una atención en la Clínica IPS Cabecera.

Comprende tres etapas básicas:

Figura 1. Etapas de atención al Cliente



Fuente: Atención al usuario

- **Apertura:** Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindarán orientación al servicio que solicite.
- **Análisis y Comprensión:** es el momento de verdad en el cual el objeto es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el afiliado o usuario.
- **Intervención y Solución:** Es necesario conocer el rol, posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir.

7.5. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO



CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Código: SI-PR-004	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
Versión: 1		
Actualización: 7/11/2024		

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el usuario tiene sobre el servicio que necesita y que se mantienen en el tiempo y son medibles.

Tabla 1: Atributos del buen servicio

Nombre de atributo	Característica
Servicio Humanizado	Escucha y muestra comprensión e interés frente al caso que expone la persona, con afecto, compasión, y solidaridad, siempre dispuesto a encontrar soluciones y haciendo la gestión pertinente.
Servicio incluyente	Actúa durante la prestación del servicio con una comunicación clara, precisa teniendo en cuenta las opiniones, creencias y sentimientos de los demás, comprendiendo que las diferencias de puntos de vista son naturales, inherentes a la condición humana, y no pueden dar lugar a agresiones de ningún tipo.
Servicio empático	Interpreta las emociones que está sintiendo la persona cuando expone la situación, se identifica con el estado anímico o los sentimientos que atraviesa la persona durante la comunicación para facilitar la interacción.
Servicio oportuno	Responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, dónde, cómo, a quién acudir para satisfacer sus necesidades (tiempos acordados de atención en módulo, asignación de citas, profesionales de la salud idóneos, entrega de medicamentos, historia clínica, prestación del servicio de salud efectiva).
Servicio Accesible	Dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica.
Servicio con información consistente, coherente y confiable	Considera la información que necesita la persona, la transmite y publica de forma clara, sencilla precisa en los diferentes canales de atención.

Fuente: Atención al usuario

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario; se debe satisfacer a quien lo recibe, esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

7.6. ACTITUD PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: SI-PR-004	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	
Versión: 1		
Actualización: 7/11/2024		

La actitud es la disposición de ánimo que debemos expresar a los usuarios mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz a los gestos. Ofrecer una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades, y peticiones, ser consciente que cada persona tiene unas necesidades, que exigen un trato personalizado.

7.7. ATENCIÓN PREFERENCIAL

En situaciones particulares, los adultos mayores, las mujeres embarazadas, los niños, las niñas y los adolescentes, la población en situación de vulnerabilidad, los grupos étnicos minoritarios, las personas en condición de discapacidad y personas de talla baja tienen prelación en la atención.

7.8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Enfoque Diferencial es el elemento clave que deben conocer las instituciones cuya obligación es garantizar los derechos de los ciudadanos, como es el caso de las entidades del sector administrativo de salud, a partir del reconocimiento de las poblaciones con particularidades distintivas bien sea por el ciclo de vida, mujer gestante, niño, niña y adolescente o adulto mayor; pertenencia étnica; identidad de género, orientación sexual; personas con discapacidad; identidad cultural; estado socioeconómico y víctimas del conflicto armado.

A continuación, se exponen las pautas de conducta que deben conocer los gestores de la atención para brindar un servicio humanizado con excelencia, centrado en las personas.

Tabla 2: Protocolos de atención con enfoque diferencial

GRUPOS PRIORIZADOS	ACCIONES
Victimas	<ul style="list-style-type: none"> Escuchar atentamente, no muestre ninguna prevención frente a las solicitudes. Reconozca que el usuario es un sujeto de derechos, aunque muchas veces le han sido violentados. Permita que el usuario se desahogue de ser el caso. No interrumpa hasta que acabe o le solicite que conteste una pregunta. No califique su estado de ánimo, tampoco le pida que se calme. No pierda la calma, aunque el usuario se encuentre molesto. Sea consciente todo el tiempo del tono de voz en el que se comunica. No le dé la razón, sino sea objetivo en la información y orientación a brindar. Dar solución, no hacer promesas de aquello que no se pueda resolver o cumplir. No elabore juicios de valor sobre la forma de vestir o hablar del usuario. No utilice un lenguaje que genere falsas expectativas o lleve a elaborar juicios de valor. Siempre utilizar un lenguaje claro, sencillo y comprensible. Pero evite a toda costa los diminutivos o tecnicismos.

EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

Línea: E2La

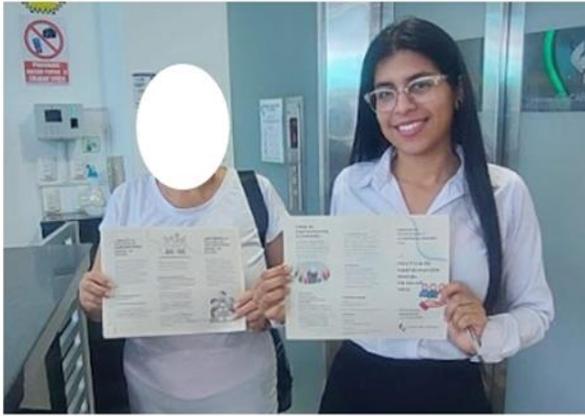
Meta de la línea de acción: Capacitar a los usuarios que asisten a la IPS en temas de interés en salud y en el derecho a la salud.

Actividad: Brindar capacitación a los usuarios en las salas de espera de la IPS en temas de participación social y derechos y deberes.

Evidencia: Lista de asistencia capacitación a usuarios en derechos y deberes y participación social en salud.

Fecha de Ejecución		FORMA DE REGISTRO DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS																																																																					
Nombre de la Actividad	Fecha de Ejecución	Nombre del Usuario	Estado																																																																				
Atención al usuario	01/ Mayo / 2024	Atención al usuario	7 personas																																																																				
<p>Lista de asistencia capacitación a usuarios en derechos y deberes y participación social en salud</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE Y APELLIDOS</th> <th>RELACION</th> <th>FECHA</th> <th>PRESENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>SUZ Marcela Moreno Cabecera</td><td>7 de admiñones</td><td>Clínica IPS Cabecera</td><td></td></tr> <tr><td>Laura Carolina</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Mónica Lucía Beana Gómez</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Leonor Torres Sandoval</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Aller Wilhelmina Plata García</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Alma Johanna Celis</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Allyer Benavides</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Laura Cristina Barona</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Thania Alejandra Manosalva</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Yanna Fernanda Arias Caserio</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Valy Johana Lozano Avendaño</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Lina María I. Monzo</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Andrés Patricio Lozano</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Paola Cecilia Orozco</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Paola Pérez Carvajal</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Juz Mary Sierra</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>				NOMBRE Y APELLIDOS	RELACION	FECHA	PRESENCIA	SUZ Marcela Moreno Cabecera	7 de admiñones	Clínica IPS Cabecera		Laura Carolina				Mónica Lucía Beana Gómez				Leonor Torres Sandoval				Aller Wilhelmina Plata García				Alma Johanna Celis				Allyer Benavides				Laura Cristina Barona				Thania Alejandra Manosalva				Yanna Fernanda Arias Caserio				Valy Johana Lozano Avendaño				Lina María I. Monzo				Andrés Patricio Lozano				Paola Cecilia Orozco				Paola Pérez Carvajal				Juz Mary Sierra			
NOMBRE Y APELLIDOS	RELACION	FECHA	PRESENCIA																																																																				
SUZ Marcela Moreno Cabecera	7 de admiñones	Clínica IPS Cabecera																																																																					
Laura Carolina																																																																							
Mónica Lucía Beana Gómez																																																																							
Leonor Torres Sandoval																																																																							
Aller Wilhelmina Plata García																																																																							
Alma Johanna Celis																																																																							
Allyer Benavides																																																																							
Laura Cristina Barona																																																																							
Thania Alejandra Manosalva																																																																							
Yanna Fernanda Arias Caserio																																																																							
Valy Johana Lozano Avendaño																																																																							
Lina María I. Monzo																																																																							
Andrés Patricio Lozano																																																																							
Paola Cecilia Orozco																																																																							
Paola Pérez Carvajal																																																																							
Juz Mary Sierra																																																																							

Fecha de Ejecución		FORMA DE REGISTRO DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS																																																													
Nombre de la Actividad	Fecha de Ejecución	Nombre del Usuario	Estado																																																												
Atención al usuario	01/ Junio / 2024	Atención al usuario	11 personas																																																												
<p>Lista de asistencia capacitación a usuarios en derechos y deberes y participación social en salud</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE Y APELLIDOS</th> <th>RELACION</th> <th>FECHA</th> <th>PRESENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Suz Marcela Moreno Cabecera</td><td>7 de admiñones</td><td>Clínica IPS Cabecera</td><td></td></tr> <tr><td>Scarapía Méndez Ardila</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Esneider Florez</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Yessi Segura Gomez</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Magdalena B de Saiza</td><td>32881939</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Paola Antonia Zúñiga Diaz</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Georgina Ardila</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Melba Dvarte Parabita</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Nidia Bargas Zamora</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Erik Daniel Vargas</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pinto Linay Andia</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Lizbeth Manganito Escobar</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Alfonso Salazar</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Arac Mercedes Velasquez</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>				NOMBRE Y APELLIDOS	RELACION	FECHA	PRESENCIA	Suz Marcela Moreno Cabecera	7 de admiñones	Clínica IPS Cabecera		Scarapía Méndez Ardila				Esneider Florez				Yessi Segura Gomez				Magdalena B de Saiza	32881939			Paola Antonia Zúñiga Diaz				Georgina Ardila				Melba Dvarte Parabita				Nidia Bargas Zamora				Erik Daniel Vargas				Pinto Linay Andia				Lizbeth Manganito Escobar				Alfonso Salazar				Arac Mercedes Velasquez			
NOMBRE Y APELLIDOS	RELACION	FECHA	PRESENCIA																																																												
Suz Marcela Moreno Cabecera	7 de admiñones	Clínica IPS Cabecera																																																													
Scarapía Méndez Ardila																																																															
Esneider Florez																																																															
Yessi Segura Gomez																																																															
Magdalena B de Saiza	32881939																																																														
Paola Antonia Zúñiga Diaz																																																															
Georgina Ardila																																																															
Melba Dvarte Parabita																																																															
Nidia Bargas Zamora																																																															
Erik Daniel Vargas																																																															
Pinto Linay Andia																																																															
Lizbeth Manganito Escobar																																																															
Alfonso Salazar																																																															
Arac Mercedes Velasquez																																																															



FORMA DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS				
Fecha de inicio: 13 marzo 2021				
Fecha de finalización: 13 marzo 2021				
Hora de inicio: 10:00				
Hora de finalización: 1 hora				
Título de la actividad: Derechos y Deberes de los usuarios				
Atención al usuario				
Salas de espera y sala clínica				
Lugar de realización: Clínica IES Cabecera				
Nº	IDENTIFICACION	NOMBRE Y APELLIDOS	AL SEÑALA	RELACIONE
1		Kathy Luz Espinal Vivasano		
2		Osor Morillo R		
3		Silvia Carolina Ortiz Q		
4		David Leonardo Duran		
5		GUARIBS BAZE		
6		SARA MORALES		
7		Gloria Supelano		
8		pedro natalia perez salanco		
9		Nenny ERYANDRA AMADO SILOAN		
10		Florencia Lopez		
11		Luz Marina Hernández Camarón		
12		Martha Patricia		
13		Milada Durán Pérez		
14		Prana Natalia Pérez Ramírez		

FORMA DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS				
Fecha de inicio: 15 Abril 2021				
Fecha de finalización: 15 Abril 2021				
Hora de inicio: 02:00				
Hora de finalización: 1 hora				
Título de la actividad: Derechos y deberes de los usuarios				
Atención al usuario				
Salas de espera clínica				
Lugar de realización: Clínica IES Cabecera				
Nº	IDENTIFICACION	NOMBRE Y APELLIDOS	AL SEÑALA	RELACIONE
1		Anteol Apolonia Casero		
2		Johana Lasko Maritza		
3		Diana Hiral Galindo		
4		Ornena Braxona		
5		Olga Milena Niira		
6		Oscarino Osain M		
7		Elba Paola Silva		
8		Ely Alaciana Andraes		
9		Otiliano Guadalupe		
10		Marcos de Melo Buitosa		
11		Hobelys Alexandra Buitosa		
12		Katalina Abil gonzalez		
13		Carolina Pérez		
14		Luz Marina Galvarro		
15		Lisa Paola Vesga		



CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Su Salud es
nuestro
Compromiso

Código: ES-CC-FD-014
Versión: 1
Creación: 23/05/2023
Actualización: 23/05/2023

ASISTENCIA DEL PERSONAL

Tema a tratar: Derechos y Deberes de los Usuarios

Contenido: Derechos y Deberes

Fecha: 16 Abril 2024
Hora de inicio: 09:00
Duración: 1 hora

Programo: [] Lugar: [] CAPACITACION [] REUNION [] EVENTO []

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	EMPRESA
1	Kely Marcela Moreno Cabrera	jefe admisiones y sala de espera	Clinica IPS Cabecera

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	CARGO	AREA / PROCESO	TELEFONO	FIRMA
1	Andrés Navarro Escobar		Coordinador	Administración		
2	Ulises Santos Leizaola		Asesor	Administración		
3	María Alejandra Salcedo		Asesor	Administración		
4	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
5	Laura Sánchez		Asesor	Administración		
6	Carolina Cota		Asesor	Administración		
7	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
8	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
9	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
10	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
11	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
12	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
13	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
14	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
15	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		

No. de Asistencia a la actividad: 100
No. de Ausencia a la actividad: 0

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS

Tema a tratar: Derechos y Deberes de los usuarios

Fecha: 18 Abril 2024
Horario: 10:00
Duración: 1 hora

Atención al usuario - **Salas de espera clínica**

Asesor: Kely Marcela Moreno Cabrera (jefe admisiones sala de espera clínica) / Clínica IPS Cabecera

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	CARGO	AREA / PROCESO	TELEFONO	FIRMA
1	Nirvana Gonzalez Verano		Asesor	Administración		
2	Wendy Martínez		Asesor	Administración		
3	Jhon Anderson		Asesor	Administración		
4	Karlo C. Jimenez R.		Asesor	Administración		
5	Sonia Suarez J.		Asesor	Administración		
6	Rafaela Ortiz		Asesor	Administración		
7	Liseth Helena Rincon		Asesor	Administración		
8	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
9	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
10	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
11	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
12	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
13	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
14	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
15	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		

No. de Asistencia a la actividad: 100
No. de Ausencia a la actividad: 0

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS

Tema a tratar: Derechos y Deberes de los usuarios

Fecha: 30 Mayo 2024
Horario: 03:00
Duración: 1 hora

Atención al usuario - **Salas de espera clínica**

Asesor: Kely Marcela Moreno Cabrera (jefe admisiones clínica IPS cabecera)

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	CARGO	AREA / PROCESO	TELEFONO	FIRMA
1	Martha Costa Mesa		Coordinador	Administración		
2	Marcela Antonio Ortega		Asesor	Administración		
3	Sneyda Barrero Blanco		Asesor	Administración		
4	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
5	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
6	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
7	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
8	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
9	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
10	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
11	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
12	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
13	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
14	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
15	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		

No. de Asistencia a la actividad: 100
No. de Ausencia a la actividad: 0

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS

Tema a tratar: Derechos y Deberes de los usuarios

Fecha: 19 Abril 2024
Horario: 04:00
Duración: 1 hora

Atención al usuario - **Salas de espera clínica**

Asesor: Kely Marcela Moreno Cabrera (jefe admisiones clínica IPS cabecera)

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	CARGO	AREA / PROCESO	TELEFONO	FIRMA
1	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
2	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
3	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
4	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
5	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
6	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
7	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
8	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
9	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
10	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
11	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
12	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
13	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
14	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
15	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		

No. de Asistencia a la actividad: 100
No. de Ausencia a la actividad: 0

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS

Tema a tratar: Derechos y Deberes de los usuarios

Fecha: 25 Julio 2024
Horario: 09:00
Duración: 1 hora

Atención al usuario - **Salas de espera clínica**

Asesor: Kely Marcela Moreno Cabrera (jefe admisiones clínica IPS cabecera)

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	CARGO	AREA / PROCESO	TELEFONO	FIRMA
1	Roque Reyes		Asesor	Administración		
2	Nelly Alvarez		Asesor	Administración		
3	Jose Emilio Sepúlveda Velandía		Asesor	Administración		
4	Liseth Paul Sombra Santos		Asesor	Administración		
5	Karen Lorena Ortiz Bello		Asesor	Administración		
6	Blanca Gomez		Asesor	Administración		
7	maria Pabor		Asesor	Administración		
8	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
9	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
10	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
11	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
12	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
13	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
14	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
15	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		

No. de Asistencia a la actividad: 100
No. de Ausencia a la actividad: 0

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS

Tema a tratar: Derechos y Deberes de los usuarios

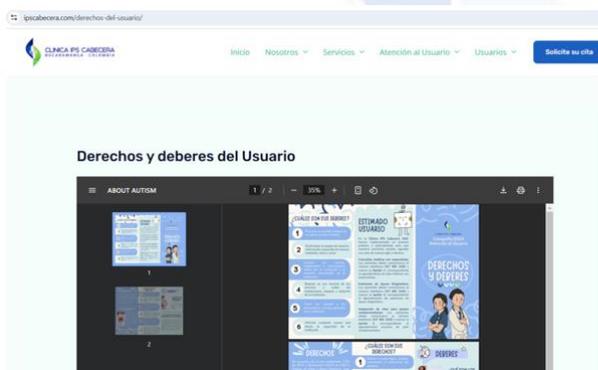
Fecha: 27 Septiembre 2024
Horario: 10:30
Duración: 1 hora

Atención al usuario - **Salas de espera clínica**

Asesor: Kely Marcela Moreno Cabrera (jefe admisiones clínica IPS cabecera)

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	CARGO	AREA / PROCESO	TELEFONO	FIRMA
1	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
2	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
3	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
4	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
5	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
6	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
7	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
8	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
9	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
10	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
11	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
12	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
13	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
14	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		
15	Yolanda Martínez Domínguez		Asesor	Administración		

No. de Asistencia a la actividad: 100
No. de Ausencia a la actividad: 0



Línea: E2Lb

Meta de la línea de acción: Gestionar los recursos necesarios para actividades que motiven la participación ciudadana.

Actividad: Gestionar el presupuesto necesario para incentivar la participación social como afiches, folletos, correos electrónicos o celebración de fechas especiales.

Evidencia: Folleto informativo.



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS

TIPOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A) ALIANZA DE USUARIOS:
Es la agrupación de afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, quienes velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.



C) COMITÉ DE ÉTICA:
Es una instancia que las IPS conforman cuando hay servicios de hospitalización y a través de este comité se promueve los programas de promoción y prevención del cuidado de la salud.

D) VEEDURÍA
Es el ejercicio ciudadano, comunitario o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública y los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSSS.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. SIAU



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS



Política de participación social en salud

Resumir este correo

JEFE DE ADMISION Y ATENCION AL USUARIO

Buenos días

Jefes, envío folleto favor socializar con sus equipos de trabajo, tema: Política de participación social en salud.

TIPOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Es la agrupación de afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, quienes velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

C) COMITÉ DE ÉTICA:
Es una instancia que las IPS conforman cuando hay servicios de hospitalización y a través de este comité se promueve los programas de promoción y prevención del cuidado de la salud.

D) VEEDURÍA
Es el ejercicio ciudadano, comunitario o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública y los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSSS.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. SIAU

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Contáctanos
Correo: atencionalusuario@ipscabecera.com
Call Center: 31029015
Página web: www.ipscabecera.com/
Dirección: Carrera 37 de 80 Cabecera del Llano, Santander, Bucaramanga

¿QUÉ ES LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD?
Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones en salud, respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, los cuales están basados en los principios constitucionales de equidad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano e interés social.

- LA PARTICIPACIÓN SOCIAL COMPRENDE DE:
 - LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para aportar la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

LA PARTICIPACIÓN COOPERATIVA
Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD?

- Porque busca promover el ejercicio de la ciudadanía activa en la protección de sus derechos en salud.
- Propone medidas que mejoran la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios de salud.
- Denunciar ante quien corresponda las irregularidades que se estén presentando en la prestación de los servicios.
- Propone las medidas que restoren la oportunidad, la calidad técnica humana de los servicios de salud y presenten su mejor costo, calidad y cumplimiento.

¿QUÉ BUSCA LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD?
Dar respuesta a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y por ende a la realización del derecho humano de la participación vinculado al derecho a la salud. (Art 12 Ley 1751 de 2015).

Agradezco su colaboración.



Línea: E2Lc

Meta de la línea de acción: Promocionar el uso los canales no presenciales los cuales evitan desplazamientos de los usuarios.

Actividad: Socializar y promocionar con los usuarios de las diferentes EPS los canales de atención y acceso no presenciales que dispone la IPS.

Evidencia: Lista de asistencia capacitación a usuarios sobre canales de acceso.

Fecha de inicio		Fecha de fin		Formulario de asistencia de actividades para los usuarios	
20/05/2024		20/05/2024		Canales de acceso	
Atención al usuario		Salas de espera		02:00 - 4 horas	
Quij Marcela Moreno Cabrera		Jefe admisiones		Clínica IPS Cabecera	
Yessica Mayrilyn Delgado		Organizadora		Clínica IPS Cabecera	
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	FECHA	FIRMA	OTRO
1	Luis Alencacer	Renandes Diaz	Salud total		
2	Diana Jaime Morales		Cososalud		
3	Nathalia Andrea Quinto Mejia		Santitas		
4	Liligo Alexander Barahona		Salud total		
5	Cayetano Ferrnandez Pandozo		Salud total		
6	Yessica Alejandra Ospina		Cososalud		
7	Dafnara James Acevedo		Salud total		
8	Erica Brenda D		Salud total		
9	Rita Natalia Cardo Usuga		Salud total		
10	Nicolas Humberto Gallo		Salud total		
11	Martha Lucía Bustos		6 Santitas		
12	Yamir Myra Roso		6 Santitas		
13	Manuel Martinez Trocha		6 Santitas		
14	Andres Andres Pardo		6 Santitas		
15	Alicia Castro		6 Santitas		

Fecha de inicio		Fecha de fin		Formulario de asistencia de actividades para los usuarios	
20/05/2024		20/05/2024		Canales de acceso	
Atención al usuario		Salas de espera		02:00 - 4 horas	
Quij Marcela Moreno Cabrera		Jefe admisiones		Clínica IPS Cabecera	
Yessica Mayrilyn Delgado		Organizadora		Clínica IPS Cabecera	
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	FECHA	FIRMA	OTRO
1	Blanca Isabela Chirreano		Salud total		
2	Diana F. Mancada		Salud total		
3	Valdery Maldonado		Salud total		
4	Orlando G. Lora L.		Salud total		
5	YOLANDA ZAFRADE GARIBO		Salud total		
6	Galicia Cecilia Caballero		Salud total		
7	Aracely Suarez Pizarro		Salud total		
8	Martha Cecilia		Salud total		
9	Ana Milena Lavada Rojas		Salud total		
10	Gerardo Volante Lara		Salud total		
11	Orlando Pararas		Salud total		
12	Carolina Andrea Mesa		Salud total		
13	Yessica Mayrilyn Delgado		Salud total		
14	Yessica Mayrilyn Delgado		Salud total		
15	Yessica Mayrilyn Delgado		Salud total		

Fecha de inicio		Fecha de fin		Formulario de asistencia de actividades para los usuarios	
20/05/2024		20/05/2024		Canales de acceso	
Atención al usuario		Salas de espera		02:00 - 4 horas	
Quij Marcela Moreno Cabrera		Jefe admisiones		Clínica IPS Cabecera	
Yessica Mayrilyn Delgado		Organizadora		Clínica IPS Cabecera	
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	FECHA	FIRMA	OTRO
1	Arnulfo Proba Jorge		Cososalud		
2	Ana Cadenas Castillo		Cososalud		
3	Claudia Yvianndi Jimenez		Santitas		
4	Loren Patricia Villatoro		6 Santitas		
5	Fernando Sanchez		Salud total		
6	Carolle Mariana Torres		Salud total		
7	Ayala ALEN VILLAMIL		Salud total		
8	Alina Ines Pena Manilla		Cososalud		
9	Paladya Osma Rojas		Salud total		
10	Rosin Hatid Martha Pachan		Cososalud		
11	Marina Castellanos P		Salud total		
12	Camila Milena Diaz Amaya		Salud total		
13	Silvia Angélica		6 Santitas		
14	Andra Espinoza Mejia Chaparro		6 Santitas		
15	Raula Andrea Chula		6 Santitas		

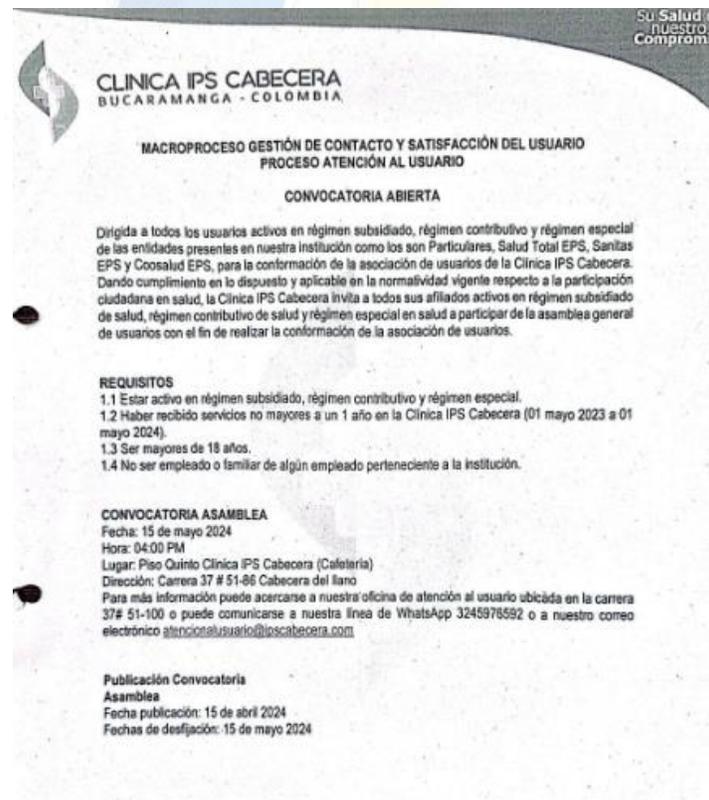
Fecha de inicio		Fecha de fin		Formulario de asistencia de actividades para los usuarios	
20/05/2024		20/05/2024		Canales de acceso	
Atención al usuario		Salas de espera		02:00 - 4 horas	
Quij Marcela Moreno Cabrera		Jefe admisiones		Clínica IPS Cabecera	
Yessica Mayrilyn Delgado		Organizadora		Clínica IPS Cabecera	
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA	FECHA	FIRMA	OTRO
1	Luisa TOROANO MONTANEZ		Asesor SAU		
2	MARTHA JULIANA VILLABONA FABON		Asesor SAU		
3	GERALDINE GONZALEZ DUARTE		Asesor SAU		
4	YESSICA DELGADO CORTES		ORIENTADOR SAU		
5	OSCAR JESSYDY GARIBO CABAS		ORIENTADOR SAU		
6	ERIBEL NAVARRO SERRANO		ORIENTADOR SAU		
7	YANISDY TATIANA ASCARDO SANTOS		Aux. Admisiones		
8	MARIA ANGELICA GONZALEZ SANCHEZ		Aux. Admisiones		
9	LILIANA NATALIA SANCHEZ HERRERA		Aux. Admisiones		
10	CAMILA ANDREA MESA BARRAZ		Aux. Admisiones		
11	CAMILA ALJANDRA GALVIS ROJAS		Aux. Admisiones		
12	DIANA KARINA OTEZ DELGADO		Aux. Admisiones		
13	LILIANA AGUIAR DIAZ		Aux. Admisiones		
14	ERIKA JOHANA GALVIS PEDRAZA		Aux. Admisiones		
15	ANGIE JOHANA SALAZAR DELGADO		Aux. Admisiones		

Línea: E2Ld

Meta de la línea de acción: Apoyar la asociación de usuarios para promover la afiliación a dicha alianza.

Actividad: Producir pieza publicitaria para invitar a los afiliados en general a participar en la asociación de usuarios.

Evidencia: Convocatoria asociación de usuarios.



Línea: E2Le

Meta de la línea de acción: Promover la afiliación a la asociación de usuarios para aumentar la base social.

Actividad: Realizar envío de correos electrónicos y publicar en la página web promocionando e invitando a los afiliados en general a participar en la asociación de usuarios.

Evidencia: Publicación en la página web, carteleras institucionales y acta de reunión.



Código: GC-FO-004
Versión: 2
Actualización: 24/05/2023
FORMATO ACTA DE REUNIÓN

ACTA DE REUNIÓN		
FECHA:	ÁREA:	ACTA DE REUNIÓN N°:
15/05/2024	Atención al usuario	5
DESARROLLO DE LA REUNIÓN (TEMAS TRATADOS)		
ACTA CONVOCATORIA ASAMBLEA DE RENOVACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS		
OBJETIVO DE REUNIÓN		
<p>En la ciudad de Bucaramanga del departamento de Santander, el día 15 del mes de mayo de 2024 siendo las 04:00 pm previa convocatoria de la Clínica IPS Cabecera, en la cual se invitaba a todos los usuarios a participar de la renovación de la asociación de usuarios de la clínica, se da inicio a la asamblea, se reunieron los usuarios relacionados en el registro de asistencia anexos; con el fin de realizar la renovación de la junta directiva y fortalecer la asociación de usuarios de la Clínica IPS Cabecera.</p>		
PARTICIPANTES:		
<p>Nombre - Cargo Yuly Marcela Moreno Cabrera Jefe de Admisiones y Servicio Al Cliente Martha Liliana Villabona Pabón Auxiliar administrativa en atención al usuario Ligia Toscano Montañez Auxiliar administrativo en atención al usuario Juana María Sepúlveda Flores Auxiliar de calidad Thania Sherill Rúa Torres Usuario Johana Montoya Rojas Usuario</p>		
TEMAS TRATADOS:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué es la asociación de usuarios? 2. ¿Quiénes la integran? 3. Funciones. 4. ¿Cuáles son los requisitos? 5. Publicación de convocatoria. 6. Usuarios inscritos. 7. Trayectoria de la asociación de usuarios. 8. Estructura de asociación de usuarios. 9. Elección de representantes. 10. Derechos de la asociación de usuarios. 11. Deberes de la asociación de usuarios. 		
DESARROLLO:		
<p>Nos reunimos en el lugar citado, pero solo llegaron 2 usuarios, procedimos a esperar a que llegaran más personas, pero no asiste nadie más, a falta de Quince no se puede llevar a cabo la reunión.</p>		

Código: GC-FO-004
Versión: 2
Actualización: 24/05/2023
FORMATO ACTA DE REUNIÓN

COMPROMISOS GENERADOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Continua comunicación con los usuarios para llevar a cabo Asamblea de Renovación de asociación de usuarios.	Jefe de Admisiones y Servicio Al Cliente	15 mayo 2024
FIRMA DE ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Yuly Marcela Moreno Cabrera	Jefe de Admisiones y Servicio Al Cliente	<i>Yuly Moreno</i>
Martha Liliana Villabona Pabón	Auxiliar administrativa en atención al usuario	<i>Martha</i>
Ligia Toscano Montañez	Auxiliar administrativa en atención al usuario	<i>Ligia Toscano Montañez</i>
Juana María Sepúlveda Flores	Auxiliar de calidad	<i>Juana Sepúlveda F.</i>
Thania Sherill Rúa Torres	Usuario	<i>Thania Sherill</i>
Johana Montoya Rojas	Usuario	<i>Johana Montoya Rojas</i>
	Usuario	

Código: GC-FO-004		Versión: 2		Fecha Actualización: 24/05/2023	
FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS					
TÍTULO Y TEMAS					
Convocatoria abierta Asamblea renovación Asociación usuarios				FECHA	15 Mayo 2024
Atención al usuario				HORA DE INICIO	04:00
EXPOSITORES / PONENTES					
ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPARTAMENTO	TELÉFONO	FECHA DE INICIO
1	Yuly Marcela Moreno Cabrera	Jefe Admisiones	Clínica IPS Cabecera		
2	Ligia Toscano Montañez	Mx. SIAU	Clínica IPS Cabecera		
ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	N. TELÉFONO	TELÉFONO	EMAIL	FIRMA/SELLO
1	Thania Sherill Rúa Torres			saludtotal	<i>Thania Sherill</i>
2	Johana Montoya Rojas			Salud total	<i>Johana Montoya</i>
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
No de Asistencia a la actividad		a 100		COMPLETADO	



CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

Asociación de usuarios y comité de ética hospitalaria

Resumir este correo

JEFE DE ADMISION Y ATENCION AL USUARIO -jefeadmisiones@ipscabecera.com-
para KATERINE, Maria, Atención

Buenos dias

Adjunto diapositivas **Asociación de usuarios y comité de ética hospitalaria**

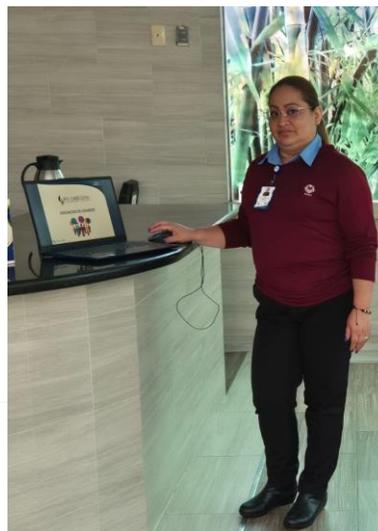


Yuly Marcela Moreno Cabrera
Jefe de Admisiones y Servicio Al Cliente
Administración | Clínica IPS CABECERA

324 5976592
jefeadmisiones@ipscabecera.com
www.ipscabecera.com
carrera 37 #51-86 - Cabecera del llano

Libre de virus: www.avg.com

2 archivos adjuntos - Analizado por Gmail



Línea: E2Lf

Meta de la línea de acción: Apoyar logísticamente en las actividades e iniciativas que presente la asociación de usuarios.

Actividad: Brindar apoyo con el recurso humano tecnológico y el espacio físico necesario para el desarrollo de actividad e iniciativas que presente la asociación.

Evidencia: No se ejecutó actividad debido a que no se tiene asociación de usuarios.



EJE 3 IMPULSAR LA CULTURA DE LA SALUD

Línea: E3La

Meta de la línea de acción: Crear estrategia en salud mental que promueva el autocuidado de los usuarios en prevención de enfermedades de salud mental.

Actividad: Realizar campaña en salud mental que promueva el autocuidado de los usuarios en prevención de enfermedades de salud mental.

Evidencia: Lista de asistencia a capacitación en salud mental.

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS										
Salud mental										
Prevención de estrés, ansiedad, depresión, regulación emocional										
Atención al usuario										
IDEM	USUARIOS Y APELLIDOS	EXPOSITORES E INTERLOCUTORES	CIUDAD	FECHA	TIPO DE ACTIVIDAD	HORA DE INICIO	DURACION	OPORTUNIDAD	RECURSOS	EVENTO
1	Willy Marcela Moreno Cabera	Jose Adonides orientadora	Clinica IPS Cabecera	21 febrero 2024	Salud mental	09:00	1 hora			
2	Jessica Mayrilyn Delgado	Jose Adonides orientadora	Clinica IPS Cabecera							
3	Yajaira Patricia Castañeda				Salud total					
4	Amor Rosa Caamano				Salud total					
5	Graciela Rodríguez Hernández				Salud total					
6	Fernando Pineda Alvarado				Salud total					
7	Wilson Samir Lopez				Salud total					
8	Wendy María R				Salud total					
9	Jose L. de la Cruz				Salud total					
10	Sebastián Castillo Samano				Salud total					
11	Nelson Javier Pedraza				Salud total					
12	Luz Marina Jurado				Coosalud					
13	Alberto Alfredo Aragón Cuervo				Coosalud					
14	Dionisio Jaramano Rivas Ortiz				Coosalud					
15	Jessika Patricia Henao				Sanitas					
16	Emilce Rincon				Coosalud					
17	Lisel Wehala Rozas				Salud total					

FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS										
Salud mental										
Prevención del suicidio, prevención estrés, ansiedad, depresión, regulación emocional.										
Atención Al usuario										
IDEM	USUARIOS Y APELLIDOS	EXPOSITORES E INTERLOCUTORES	CIUDAD	FECHA	TIPO DE ACTIVIDAD	HORA DE INICIO	DURACION	OPORTUNIDAD	RECURSOS	EVENTO
1	Willy Marcela Moreno Cabera	Jose Adonides orientadora	Clinica IPS Cabecera	10 septiembre 2024	Salud mental					
2	Jessica Mayrilyn Delgado	Jose Adonides orientadora	Clinica IPS Cabecera							
3	Gloria Edna Alcandora S				Coosalud					
4	María Fidélina Machado				Sanitas					
5	Mary Cecilia Rueda				Salud total					
6	Alejo Darvilio Prada				Sanitas					
7	Mimi Johana Rueda				Salud total					
8	Paula Alejandra Sotano				Sanitas					
9	Fernando Herrera Rodríguez				Coosalud					
10	Vivianaocio Vega				Sanitas					
11	Edson Fabian Pati Avila				Sanitas					
12	Murieta Mota Pinto				Coosalud					
13	Jul Marina Custodio				Sanitas					
14	Angie Katherine Duarte Torres				Coosalud					
15	Alfonso Sebastian Velasco				Coosalud					
16	Vivianaocio Vega				Sanitas					
17	Jesus Antonio Vale,				Sanitas					



Línea: E3Lb

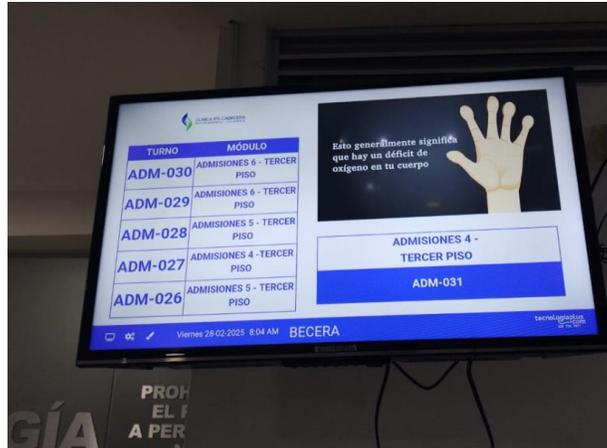
Meta de la línea de acción: Informar a los usuarios sobre diferentes temas de interés relacionados con el cuidado de su salud.

Actividad: Informar a los usuarios a través de la página web y las pantallas de la sala de espera acerca de temas de cuidado de la salud.

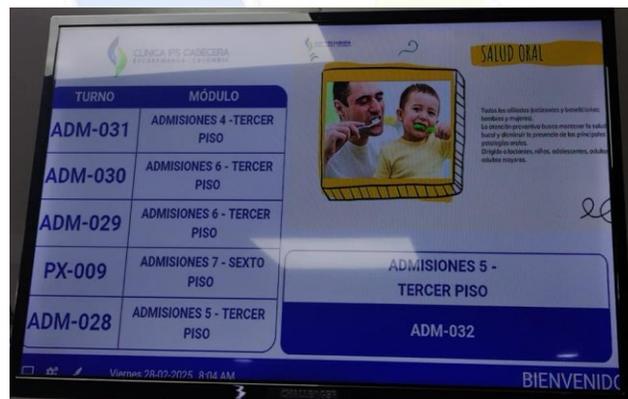
Evidencia: Fotografías de las pantallas de las salas de espera.



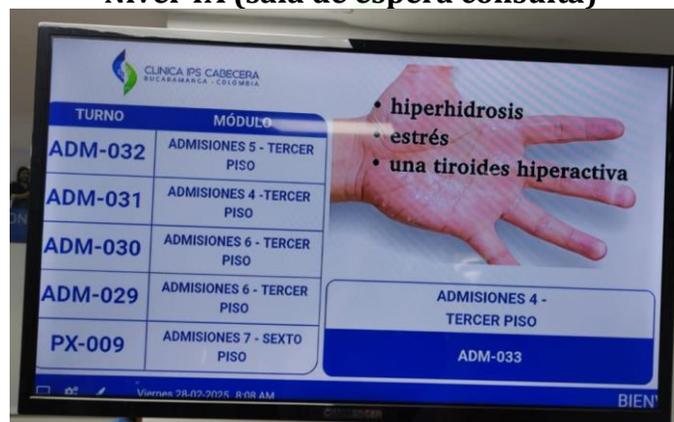
Nivel 1 (sala de espera cirugía)



Nivel 3 (sala de espera apoyo diagnóstico)

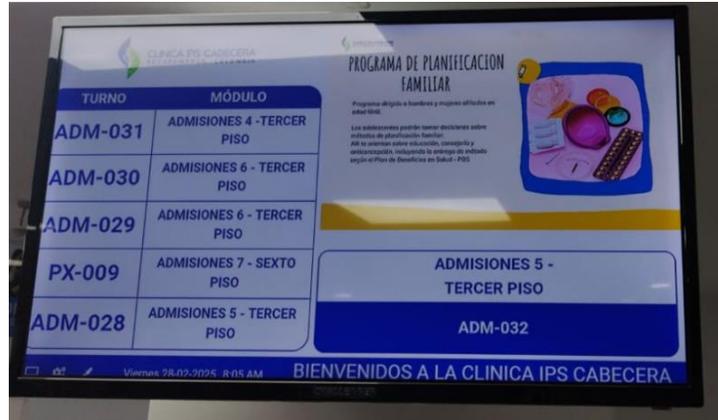


Nivel 4A (sala de espera consulta)





Nivel 6 (sala de espera procedimientos menores)



Línea: E3Lc

Meta de la línea de acción: Capacitar a la asociación de usuarios con respecto al enfoque diferencial y trato humanizado.

Actividad: Realizar capacitación para la asociación de usuarios en el tema de enfoque diferencial y trato humanizado.

Evidencia: Lista de asistencia enfoque diferencial y trato humanizado.

Código: 04-F0-08		FORMATO DE ASISTENCIA DE ACTIVIDADES PARA LOS USUARIOS			
Versión: 1					
Fecha Actualización: 14/10/2022					
TEMA A TRABAJAR: Enfoque diferencial y trato humanizado		FECHA: 06 diciembre 2024			
		HORA DE INICIO: 07:00	DURACION: 1 hora		
PROGRAMA: Atención al usuario	UBICACIÓN: salas de espera clínica	CAPACITADOR Y FEELER (1):	EVENTO (1):		
FECHA:	NOMBRES Y APELLIDOS:	CURSO:	EMPRESA:		
1	Yessica Mayelinas Delgado	Orientador	Clinica IPS Cabecera		
2	GW Marcela Moreno Cabrera				
PERSONAS ASISTENTES		NO. CEREA	TELÉFONO	SAPE	FECHA OBRERA
1	Karoll Sofía Bohorquez Riles			Salud total	Karoll Riles
2	Marino Ruiz			salu total	marino
3	Feder Alonso Mirón U			Salud total	Feder A
4	Gregorio Capacho			Salud total	Gregorio C
5	Alfredo Huéscar Saiz			Salud total	alfredo
6	Luz Amparo Ramirez			Salud total	Luz Ampar
7	Josmar Ojeda S			Salud total	Josmar
8	Juan Carlos Thomas Coronado			Sanitas	Juan Carlos
9	Gloria maría			Sanitas	Gloria
10	Ramiro Eduardo González J			EPS SALUD	Ramiro Gonz
11	Alejandro Forero			Sanitas	Alejandro
12	Kabel J Amiel			Co salud	Kabel
13	José Fernando Rodríguez G			Sanitas	José Fern
14	Norly Shirley García			salud total	Norly Shirley
15	Carlos Eduardo González			Salud total	Carlos
No de Asistentes a la actividad x 100					
No de comparecencia a la actividad					



Línea: E3Ld

Meta de la línea de acción: Informar a los usuarios sobre los programas de promoción y prevención a los que puede acceder.

Actividad: Publicar en la página web los programas de promoción y prevención a los cuales tienen derechos igual que publicar información sobre temas relacionados con pyp.

Evidencia: Pantallazo página web promoción y prevención.





EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL

Línea: E4La

Meta de la línea de acción: Capacitar a los afiliados a la asociación de usuarios en los temas de veedurías y control social.

Actividad: Brindar capacitación a los integrantes de la asociación de usuarios en los temas de veedurías ciudadanas y control social.

Evidencia: No se ejecutó la actividad debido a que no tenemos asociación de usuarios.

Línea: E4Lb

Meta de la línea de acción: Dar a conocer a la asociación de usuarios los canales de comunicación no presenciales.

Actividad: Capacitar a la asociación de usuarios en los canales de comunicación no presenciales que dispone la IPS.

Evidencia: Se publica en la página web los canales de acceso.

ipscabecera.com/contactenos/

The screenshot shows the website interface with a navigation bar containing: Inicio, Nosotros, Servicios, Atención al Usuario, Usuarios, and a 'Solicite su cita' button. A dropdown menu titled 'Canales de Acceso' is open, listing: ¿Qué es SIAU?, PQRSF, Asociación de Usuarios, Derechos y deberes del Usuario, and Encuesta de Satisfacción. Below the navigation, there are several informational cards: 'PROCESO DE AGENDAMIENTO PROCEDIMIENTOS MENORES', 'ATENCIÓN PRESENCIAL', 'PROCESO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS', and 'PROCESO DE AGENDAMIENTO EXAMENES DE APOYO DIAGNOSTICO'. A 'Canales de Acceso' button is visible at the bottom left of the page content.



CLINICA IPS CABECERA BUCARAMANGA - COLOMBIA

ipscabecera.com

Inicio Nosotros Servicios Atención al Usuario Usuarios Solicite su cita

AGENDAR TU CITA ES MUY FÁCIL

CALL CENTER
Teléfono: 3174011415
Correo Electrónico: citas@ipscabecera.com

OTROS MEDIOS
atencionalusuario@ipscabecera.com
https://ipscabecera.com/v

HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a Viernes
7:00 am - 5:00 pm
Sábados
7:00 am - 1:00 pm

ipscabecera.com/solicitud-de-citas/

Inicio Nosotros Servicios Atención al Usuario Usuarios Solicite su cita

Ya puedes solicitar tu cita

Comienza Ahora Presiona Enter ↵



Línea: E4Lc

Meta de la línea de acción: Incentivar en la asociación de usuarios el proceso de veedurías.

Actividad: Gestionar espacio de veeduría de salud para la vigilancia y transparencia siempre y cuando estos sean solicitados por las veedurías.

Evidencia: No se ejecutó actividad debido a que no se tiene asociación de usuarios

Línea: E4Ld

Meta de la línea de acción: Implementación de plan de acción con la asociación de usuarios que garantice la participación social.

Actividad: Socializar las actividades planteadas para la ejecución del año 2024 de la PPSS.

Evidencia: No se ejecutó actividad debido a que no se tiene asociación de usuarios.



CLINICA IPS CABECERA
BUCARAMANGA - COLOMBIA

Línea: E4Le

Meta de la línea de acción: Capacitar a los usuarios en el tema de control social.

Actividad: Publicar en la página web información relacionada con el tema de control social.

Evidencia: No se ejecutó la actividad planteada.

EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN.

Línea: E5La

Meta de la línea de acción: Garantizar que la asamblea de usuarios elija a los representantes de los comités para que asistan a los espacios institucionales de participación.

Actividad: Elección de representantes de los comités de salud para espacios institucionales de participación.

Evidencia: No se ejecutó actividad debido a que no se tiene asociación de usuarios

Línea: E5Lb

Meta de la línea de acción: Informar a la asociación de usuarios cuando sean requeridos por las entidades territoriales para que asistan en representación de los usuarios de la IPS.

Actividad: Remitir a la asociación de usuarios las solicitudes que realizan los entes de control para que puedan participar en los diferentes escenarios a los que sean convocados por dichas entidades públicas.

Evidencia: No se ejecutó actividad debido a que no se tiene asociación de usuarios.