

# **SEGUIMIENTO DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL**

**CENTRO MEDICO DE ATENCION  
OPORTUNA SALUD ANDINA  
SAS**

**2022**

## SEÑOR USUARIO CUMPLA SU COMPROMISO DE BUEN TRATO (DEBERES)

1. Cumplir con las normas establecidas por la institución para el ingreso. No fumar, no alcoholar, no circular por áreas restringidas, vestir ropa adecuada, no comer, no estar en estado de ébriar.
2. Dar información completa acerca de su enfermedad y de los medicamentos que recibe.
3. Firmar las autorizaciones o negaciones de los tratamientos que va a recibir. (consentimiento informado).
4. Seguir las indicaciones dadas por el equipo de salud.
5. Cumplir con el horario de las citas médicas programadas (llegar 15 minutos antes).
6. Cumplir con el pago de copagos, cuando sea pertinente.
7. Tratar con respeto y amabilidad al personal que le brinda atención y a los otros usuarios.
8. Cuidar las instalaciones y los equipos que le otorgan el centro de salud.

### TRATO DIGNO, CALIDEZ Y HUMANIZACIÓN

**CIRCULAR EXTERNA 005 DE 2018 DE LA  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD,  
PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA:**

“Es obligación de todos los funcionarios y/o integrantes de las entidades reguladas que mantengan los estándares de calidad de atención y de trato de salud, en todo momento a los usuarios que acceden a solicitar servicios entre las respectivas entidades.

El buen trato debe ser respaldado, es de doble vía, es un compromiso de la entidad, pero también es responsabilidad de los usuarios que tenemos que dar el buen trato y de nosotros mismos.

**¡Solidar e dar buen trato  
¡SALUDAME!**

Trav W  
Va a Contigo

## PARA RECORDAR...

Dice un pensamiento... muchos de los delitos en la vida dependen de cómo uno se trata a los demás. Lo que adorno y hace agradable, la conducta de una persona, son sus costumbres y sus hábitos. Lo que adorno y hace agradable, la conducta de una persona, son sus costumbres y sus hábitos. Lo que adorno y hace agradable, la conducta de una persona, son sus costumbres y sus hábitos.

Recordemos que todos las humanas ciudades que hacen a una persona agradable son aquellas que nos permiten que usted debe tener para realizar una persona agradable a los demás, por esto, observemos las ciudades que se son agradables a los demás, y por último se preguntan si las tiene o no y

**HUMANIZACIÓN:** acción y efecto de humanar que las personas (personas en bien), características más humanas.

**Daniel Goleman**  
Padre de la **Inteligencia Emocional** sostiene que:

*“La medicina del futuro estará basada en la ternura y la comprensión, es decir, que debe volver a ser verdaderamente humana”*

“La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestras emociones, la aptitud para controlar sentimientos propios y ajenos, y el conocimiento para manejarlos”

Amor Sin Límites

## ¿Qué es un trato digno?

Puede ser entendido de manera diferente de acuerdo a cada persona, para algunos el buen trato o trato digno son las cosas que otros no demuestran: la forma como nos relacionamos, el apoyo emocional, las necesidades. Para otros el buen trato es un listado de valores como:

el respeto, la amabilidad, la consideración, la humanización, el cariño, amor y el reconocimiento.

Amás respuestas coinciden en que el trato digno es un principio.

### TRATAME COMO TE GUSTARIA QUE TE TRATARAN

En El Esté Barrancabermeja, se busca fortalecer la cultura del buen trato, un trato digno de calidad y de respeto, en todas las instituciones (dependencia, respeto, compromiso, diligencia y justicia) para convertirse en una práctica en la vida de los servidores públicos.

Valores que son importantes por que tiene un impacto en la imagen, institución, permite la satisfacción de los usuarios y el desarrollo del talento humano hacia el bienestar, tanto en la vida laboral como personal.

### ¿Como podemos fomentar el trato digno, la calidad y humanización en El Esté Barrancabermeja?

La promoción de trato digno, la calidad y humanización no es un resultado inmediato, sino que es un proceso constante que se basa en el compromiso colectivo de interiorizado tanto de los usuarios como de los funcionarios).

Presentamos algunas formulas para promoverlo:

## PARA RECORDAR...

Dice un pensamiento... muchos de los exist en la vida dependen de como nos tratar a los demás.

Lo que adorna y hace agradable, la conducta de una persona, es el trato que se le da a los demás y lo que la concierne en desagradable son sus defectos, su mal comportamiento.

Recordemos que todas las buenas cualidades que hacen a una persona agradable para usted, son las mismas que usted desea tener para resultar una persona agradable para usted.

Observemos las cualidades que le son agradables a demás, y que usted se propoque si las tiene o no y se preserve por ellas.

### HUMANIZACIÓN:

acción y efecto de fomentar la humanidad, de hacer que las cosas, características más amables.

1. Respetar al prójimo como así mismo. Se debe tratar a los demás de la manera en que deseamos ser tratados, respetando su diferencia de religion, raza, cultura, etc.

2. Saludar y despedir al atender a cada persona

3. Tratar o dirigirse a la persona por el nombre y usar terminología que pueda ser entendida como discriminatoria o insultante (Abuelita, vieja, fea, feo, gordo, gorda, manco, etc.)

4. Utilizar un lenguaje corporal, no verbal que vaya acorde al acuerdo al trato calidad apropiado verbalmente, mantener contacto visual, acercarse al otro, suspender otras actividades mientras se da la información se atiende a alguien

5. Controlar las emociones cuando no se tiene argumentos, demostrando educación.

6. Al no estar de acuerdo con algo, se debe actuar con paciencia, reflexionando sobre el punto y después expresando los comentarios en el momento y a la persona adecuada.

7. Evitar la murmuración y la critica afectada negativamente a la personalidad de los demás.

8. Evitar serengoroso, errores y fallos que se han cometido, así como sus consecuencias, decir que se está aprendiendo

9. Entregar información y orientación oportuna y pertinente tanto al usuario como al compañero cuando los requieren.

10. Conocer y vivir plenamente los principios y valores, convirtiéndolos en ejemplo para los demás.

|                                                                                     |                                                                  |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>CENTRO MEDICO DE ATENCION<br/>OPORTUNA SALUD ANDINA S.A.S</b> | <b>CÓDIGO:<br/>CMSA-TH-F01</b> |
| <b>ASISTENCIA A CAPACITACION</b>                                                    |                                                                  | <b>VERSIÓN: 01</b>             |

|                        |                                 |                                                  |              |
|------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------|--------------|
| <b>FECHA:</b>          | 12 Mayo 2022                    |                                                  |              |
| <b>TEMA:</b>           | TRATO DIGNO Y HUMANIZACION EN   |                                                  |              |
| <b>DURACIÓN:</b>       | ATENCIÓN EN SALUD A HORAS       |                                                  |              |
| <b>LUGAR:</b>          | Centro Médico Salud Andina      |                                                  |              |
| <b>EXPOSITOR:</b>      | Kelly Johana Chavez Galeano     |                                                  |              |
| <b>TIPO DE EVENTO:</b> | CHARLA <input type="checkbox"/> | CAPACITACIÓN <input checked="" type="checkbox"/> | OTRO (CUAL): |

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS   | NRO CEDULA | FIRMA                 |
|----|-----------------------|------------|-----------------------|
| 1  | Geinanda Chavez       | 1049149017 | Geinanda Chavez       |
| 2  | Jos. Mariana Valencia | 53400339   | Jos. Mariana Valencia |
| 3  | Indira Gutierrez T    | 1075183189 | Indira Gutierrez      |
| 4  | SABIDIA DIAZ C        | 25040132   | SABIDIA DIAZ          |
| 5  | Geinanda C. Chavez    | 375581726  | Geinanda C. Chavez    |
| 6  | Kelly Johana Chavez   | 37383813   | Kelly Johana Chavez   |
| 7  |                       |            |                       |
| 8  |                       |            |                       |
| 9  |                       |            |                       |
| 10 |                       |            |                       |
| 11 |                       |            |                       |
| 12 |                       |            |                       |
| 13 |                       |            |                       |
| 14 |                       |            |                       |
| 15 |                       |            |                       |
| 16 |                       |            |                       |
| 17 |                       |            |                       |
| 18 |                       |            |                       |
| 19 |                       |            |                       |
| 20 |                       |            |                       |
| 21 |                       |            |                       |
| 22 |                       |            |                       |

Observaciones: Se capacitó al personal del CHSA sobre los siguientes temas; trato digno y humanizaci3n, deberes o compromisos del Buen trato con los usuarios

## 2. DEFINIR PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

|                                                                                   |                                                                                                                     |                |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|  | PROTOCOLO DE ATENCION A LOS USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL<br>CENTRO MEDICO DE ATENCION OPORTUNA SALUD ANDINA SAS |                |                |
|                                                                                   | FECHA DE ELABORACION<br>sep-2020                                                                                    | VERSIÓN:<br>01 | Página 1 de 16 |

### PROTOCOLO DE ATENCION A LOS USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL



CENTRO MEDICO DE ATENCION OPORTUNA SALUD ANDINA SAS

SEPTIEMBRE 2020  
BARRANCABERMEJA-SANTANDER

### 3. SOCIALIZAR A LOS COLABORADORES EL PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

|                                                                                   |                                                          |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | CENTRO MEDICO DE ATENCIÓN<br>OPORTUNA SALUD ANDINA S.A.S | CÓDIGO:<br>CMSA-TH-F-01 |
|                                                                                   | ASISTENCIA A CAPACITACIÓN                                | VERSIÓN: 01             |

|                 |                                                                                                 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA:          | 9 Junio 23                                                                                      |
| TEMA:           | Socialización del Protocolo de                                                                  |
| DURACIÓN:       | Atención al usuario con enfoque                                                                 |
| LUGAR:          | diferencial 30 min.                                                                             |
| EXPOSITOR:      | Kelly Yohanna Chauriz                                                                           |
| TIPO DE EVENTO: | CHARLA <input type="checkbox"/> CAPACITACIÓN <input type="checkbox"/> OTRO (CUAL) Socialización |

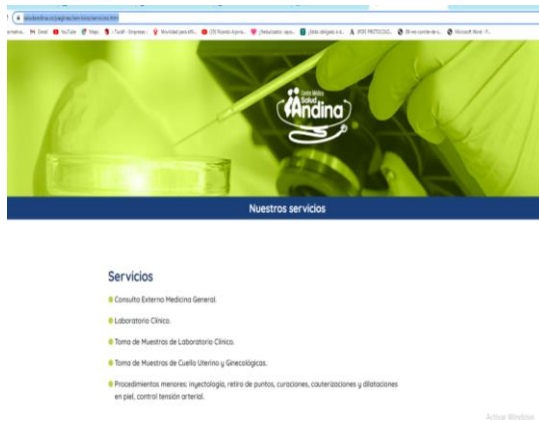
|    | NOMBRES Y APELLIDOS   | NRO CEDULA | FIRMA                 |
|----|-----------------------|------------|-----------------------|
| 1  | Fernando Vargay       | 1046241017 | Fernando Vargay       |
| 2  | Marina Kalesia        | 37-340397  | Marina Kalesia        |
| 3  | José Gutierrez T      | 1046183130 | José Gutierrez T      |
| 4  | Saldaña D             | 28070152   | Saldaña D             |
| 5  | Jennyfer C. Palacio   | 37587126   | Jennyfer C. Palacio   |
| 6  | Kelly Yohanna Chauriz | 37578312   | Kelly Yohanna Chauriz |
| 7  |                       |            |                       |
| 8  |                       |            |                       |
| 9  |                       |            |                       |
| 10 |                       |            |                       |
| 11 |                       |            |                       |
| 12 |                       |            |                       |
| 13 |                       |            |                       |
| 14 |                       |            |                       |
| 15 |                       |            |                       |
| 16 |                       |            |                       |
| 17 |                       |            |                       |
| 18 |                       |            |                       |
| 19 |                       |            |                       |
| 20 |                       |            |                       |
| 21 |                       |            |                       |

Observaciones: Socializar al personal del centro médico una guía de las diferentes acciones que se deberán implementar en la decisión de inclusión y accesibilidad con enfoque diferencial en la equidad, contribuyendo a mejorar su entorno y calidad de vida progresivamente

#### 4. ENVIAR MENSAJES POR REDES SOBRE LOS MECANISMOS QUE TIENEN LOS USUARIOS PARA COMUNICARSE CON LA ENTIDAD

<https://www.saludandina.co/paginas/servicios/servicios.html>



Para mayor calidad y agilidad a nuestros clientes contamos con convenios y/o alianzas:

- Toma de muestras laboratorio clínico especializados.
- Rayos X.
- Ecografías generales y obstétricas.
- Electrocardiogramas - Ecocardiogramas.
- Espirometría - Terapia física.
- Gastroenterología.
- Colonoscopia.
- Consultas con especialistas.
- Consulta odontológica general.

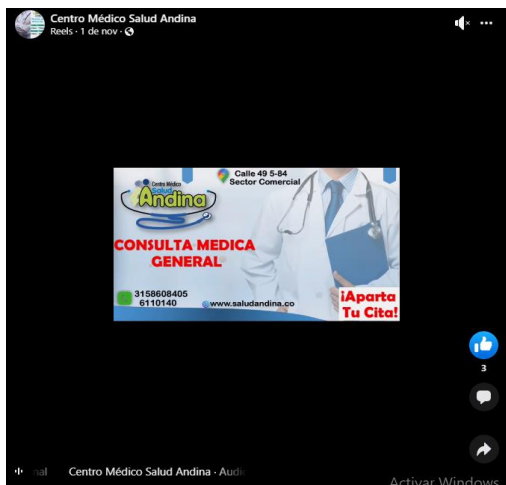
##### Horario de atención

Lunes a Sábado: 6:30 a.m. - 7:00 p.m.

Domingos y Festivos: 7:00 a.m. - 3:00 p.m.

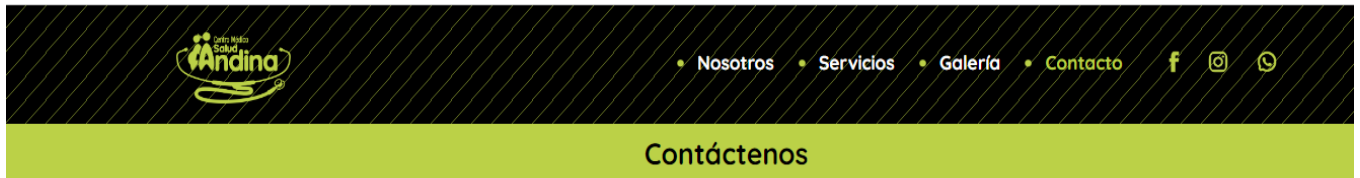
<https://www.facebook.com/reel/798465714814768>

<https://fb.watch/iQDOSOeBQ8/>



## 5. ADECUAR LA PAGINA WEB PARA QUE LOS USUARIOS HAGAN SEGUIMIENTO A SUS PQRSF

<https://www.saludandina.co/paginas/contacto.html>



📍 Centro Médico Salud Andina  
Calle 49 #5-84 Sector Comercial,  
Barrancabermeja, Santander / Colombia

☎ (7) 611 0140

📞 (57) 315 8608 405

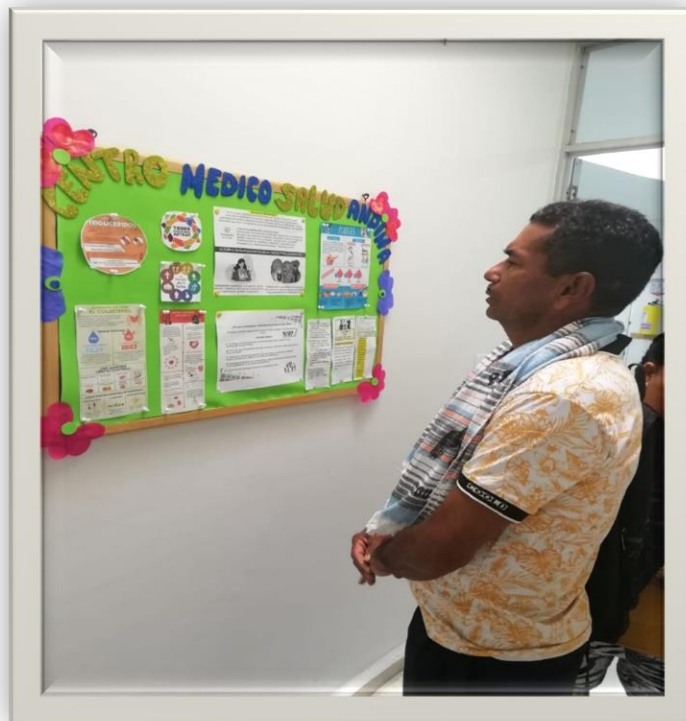
✉ centromedicosaludandina@hotmail.com

Si usted tiene preguntas acerca de nuestros servicios, horarios, personal, entre otros, por favor contáctenos en nuestros horarios de atención a los números indicados o complete el formulario a continuación para atender su solicitud. En el siguiente enlace:

[PQRS SALUD ANDINA](#)



6. AVISO PERMANENTE EN PAGINA WEB Y EN CARTELERAS INVITANDO A LOS USUARIOS A QUE PARTICIPEN DE LA ASOCIACION



## 7. INCENTIVAR LA IMPORTANCIA DE LA PROMOCION Y PREVENCIÓN DE LA SALUD EN LOS USUARIOS

<https://fb.watch/iQArAJBcmp/>

**Centro Médico Salud Andina**  
15 de noviembre de 2022 · 🌐

14 de Noviembre del 2022.

Este evento se celebra anual y sirve para generar en todo el mundo mayor conciencia del problema que supone la diabetes, del vertiginoso aumento por doquier de las tasas de morbilidad y de la forma de evitar la enfermedad en la mayoría de los casos.

El Día Mundial de la Diabetes, instituido por iniciativa de la Federación Internacional de la Diabetes y la OMS, se celebra el 14 de noviembre para conmemorar el aniversario del nacimiento de Frederick Banting, quien, junto con Charles Best, tuvo un papel determinante en el descubrimiento en 1922 de la insulina, hormona que permite tratar a los diabéticos y salvarles la vida.

Centro Médico de Atención Oportuna Salud Andina



Activar Windows  
Ve a Configuración para

<https://fb.watch/iQAyyYqDPO/>



Centro Médico Salud Andina

25 de noviembre de 2022 · 🌐

...

25 Noviembre 2022 - Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer

La Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer emitida por la Asamblea General de la ONU en 1993, define la violencia contra la mujer como "todo acto de violencia que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si s... Ver más



81

Personas alcanzadas

5

Interacciones

Promocionar publicación



Tú y 3 personas más

Activar Windows

Ve a Configuración para activar

<https://fb.watch/iQBnVMYeFz/>



Centro Médico Salud Andina

12 de noviembre de 2022 · 🌐

...

El 12 de noviembre es el Día Mundial contra la Neumonía, una enfermedad que causa estragos en varias partes del mundo, sobre todo en la población infantil.

Su nivel de mortalidad es tan alto, porque en la mayoría de las ocasiones se le considera un resfriado común o en el peor de los casos, malaria, pero lo cierto es, que cuando por fin es diagnosticado de forma correcta ya es demasiado tarde.

¿Qué es la neumonía?... Ver más

*Día Internacional de  
la Neumonía*

CENTRO MÉDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA  
SALUD ANDINA

12 NOVIEMBRE/2022



MESSANGER

Droguería Andina & Centro Médico

Enviar mensaje

74

Personas alcanzadas

3

Interacciones

Promocionar publicación



Tú y 1 persona más

Ve a Configuración para activar



Centro Médico Salud Andina

26 de octubre de 2022 · 🌐

...

📅 26 de Octubre | Día Nacional del Daño Cerebral Adquirido. 🧠

🌐 Es una lesión súbita y repentina en el cerebro a causa de accidentes cerebrovasculares, traumatismos craneoencefálicos, tumores entre otros, que pueden afectar tanto a niños como adultos dejando secuelas y anomalías físicas, psíquicas, sensoriales emocionales y alteraciones cognitivas.

👉 Por eso, esta fecha tiene como objetivo concientizar e informar a la sociedad acerca de la prevención para este tipo de daños.

💬 ... Ver más



eta

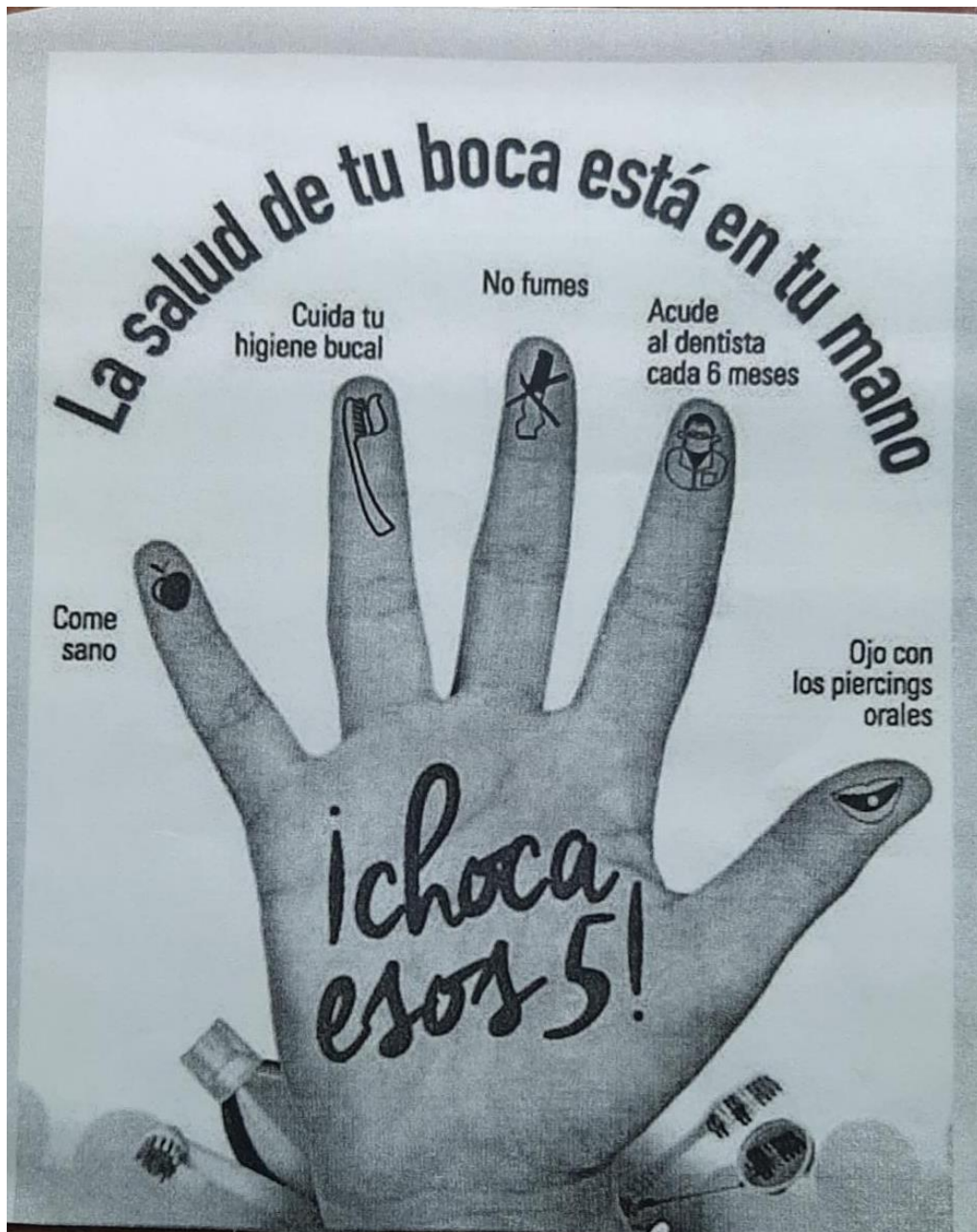
8. PUBLICAR EN LA PAGINA WEB DE LA IPS LA FORMA EN QUE LOS USUARIOS PUEDAN ACCEDER A DIFERENTES SERVICIOS

<https://www.saludandina.co/paginas/galeria/galeria.html>



9. INTENSIFICAR CAMPAÑA DE HIGIENE ORAL COMO AUTOCUIDADO EN LA SALUD ORAL DE LOS USUARIOS

[https://www.canva.com/design/DAFa70gDJfE/ifbP3Fr2Is0JcEL-udpF8g/watch?utm\\_content=DAFa70gDJfE&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link&utm\\_source=publishsharelink](https://www.canva.com/design/DAFa70gDJfE/ifbP3Fr2Is0JcEL-udpF8g/watch?utm_content=DAFa70gDJfE&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink)



**10. PUBLICAR EN REDES Y PAGINA WEB LOS CONCEPTOS BASICOS DE CONTROL SOCIAL PARA USUARIOS**



<https://canva.me/eeu3Tx9DBxb>

**11. LA IPS CONTARA CON 2 CANALES PAGINA WEB Y REDES CON INFORMACION ACTUALIZADA QUE DEBE SER SUMINISTRADA A LA CIUDADANIA**

**REDES SOCIALES**

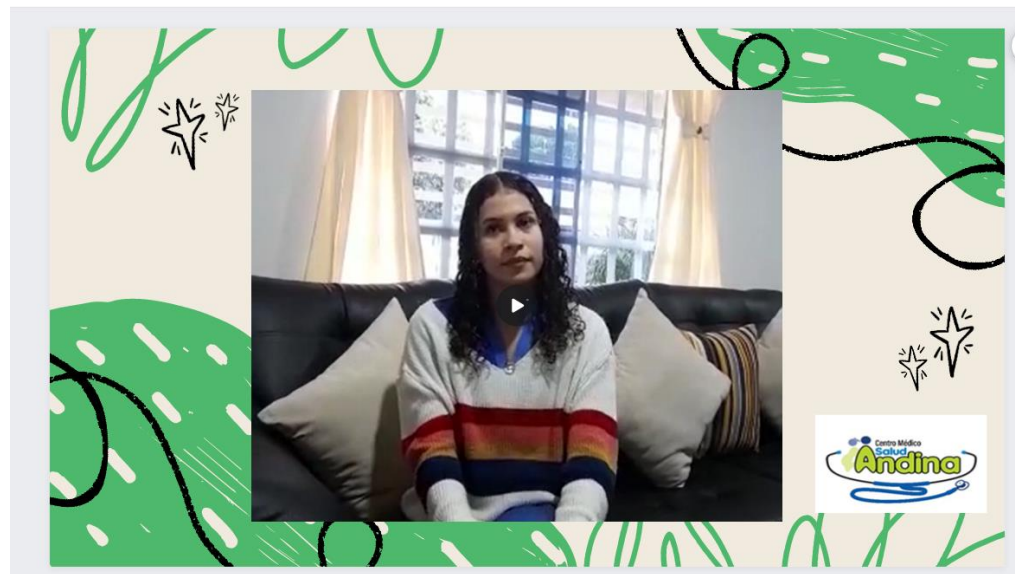
**FACEBOOK:** <https://www.facebook.com/Centro-M%C3%A9dico-Salud-Andina-110597914911610/>

**INSTAGRAM:** <https://www.instagram.com/accounts/edit/>

**WHATSAAP:** 315 8608405

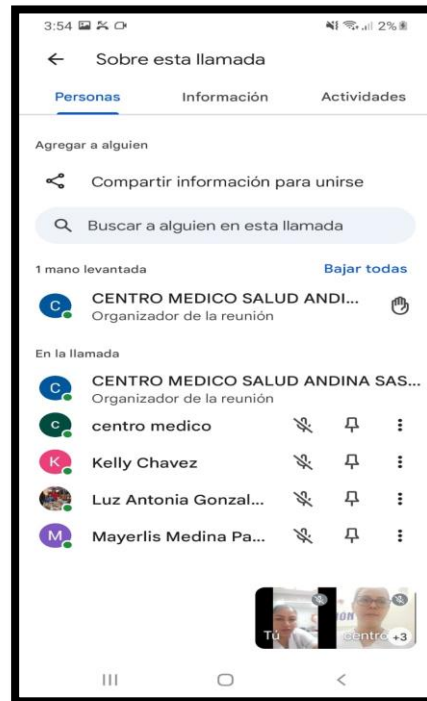
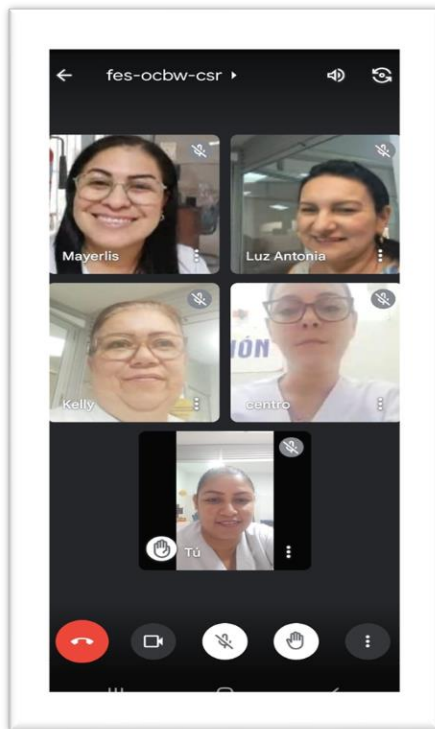
**PAGINA WEB:** <https://www.saludandina.co/>

**12. PUBLICAR TRIMESTRALMENTE RESULTADOS DE LA VOZ DE LOS USUARIOS EN LOS TELEVISORES DE LA IPS**

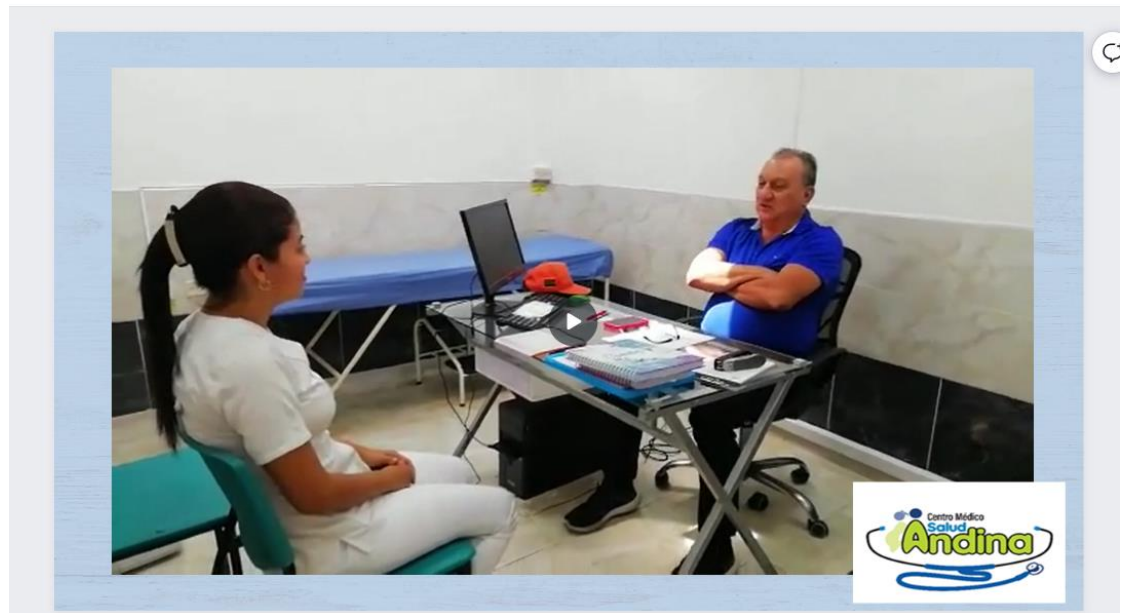


[https://www.canva.com/design/DAFbO8GZilc/DyBe2JXI7jfhk1WHsp4ocQ/watch?utm\\_content=DAFbO8GZilc&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link&utm\\_source=publishsharelink](https://www.canva.com/design/DAFbO8GZilc/DyBe2JXI7jfhk1WHsp4ocQ/watch?utm_content=DAFbO8GZilc&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink)

### 13. CAPACITACION VIRTUAL SOBRE CONTROL SOCIAL PARA LOS COLABORADORES



**14. GESTIONAR ESPACIOS DE DIALOGO CON LOS USUARIOS Y LA ALTA GERENCIA DE LA IPS PARA CONOCER LAS NECESIDADES DE LA POBLACION Y LA FORMA DE ABORDARLAS**



[https://www.canva.com/design/DAFbPN\\_kXrc/bk14MNdU7rN2jwKeLIDvVQ/watch?utm\\_content=DAFbPN\\_kXrc&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link&utm\\_source=publishsharelink](https://www.canva.com/design/DAFbPN_kXrc/bk14MNdU7rN2jwKeLIDvVQ/watch?utm_content=DAFbPN_kXrc&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink)